



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA: C.P.A.

Proyecto de Investigación previo a la
obtención del Título de: Ingeniera en
Contabilidad y Auditoría – C.P.A

Título del Proyecto de Investigación

“Auditoría de Gestión al Talento Humano y su relación con la toma de decisiones del área de
Salud N°18 Hospital El Empalme, Año 2014”

Autora

Silvia Janeth Vera Delgado

Directora

C.P.A Fresia Susana Chang Rizo, M.Sc

Quevedo – Ecuador

2016

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Silvia Janeth Vera Delgado, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normativa institucional vigente.

f _____

Silvia Janeth Vera Delgado

Autora

CERTIFICACIÓN DE CULMINACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

El suscrito, C.P.A FRESIA SUSANA CHANG RIZO M.Sc; Docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que la estudiante Silvia Janeth Vera Delgado, realizó el Proyecto de Investigación de grado título “Auditoría de Gestión al Talento Humano y su relación con la toma de decisiones del Área de salud N° 18 Hospital El Empalme, Año 2014.” Previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A. bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

.....

C.P.A Fresia Susana Chang Rizo, M.Sc
Directora de Proyecto de Investigación.

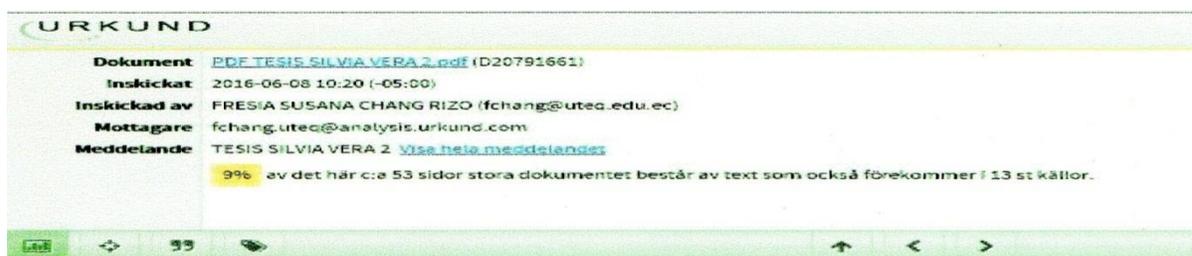
Para: **Ing. Washington Carreño**
Decano Facultad de Ciencias Empresariales

De: C.P.A Fresia Susana Chang Rizo, MSc.
Director del Proyecto de Investigación.

Asunto: Informe Dirección de Proyecto de Titulación Especial.

Fecha: 14 de junio del 2016

Mediante la presente cumpla en presentar a usted, el informe final del Trabajo de Titulación Especial cuyo tema es **“AUDITORÍA DE GESTIÓN AL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON LA TOMA DE DECISIONES DEL ÁREA DE SALUD N° 18 HOSPITAL EL EMPALME, AÑO 2014.”**, presentado por La Srta. **VERA DELGADO SILVIA JANETH**, egresada de la Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, que fue revisado bajo mi dirección, una vez que se haiga desarrollado de acuerdo al Reglamento General de Graduación de Pregrado Universidad Técnica Estatal de Quevedo y cumple con el requerimiento de análisis de URKUND el cual avala los niveles de originalidad en un 91%, y de similitud del 9%, del trabajo investigado.



Valido este documento para que la Comisión Académica de la Facultad siga con los trámites pertinentes, de acuerdo a lo que establece el Reglamento de Grado y Títulos de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

Por su atención deseo significar mis agradecimientos.

C.P.A Fresia Susana Chang Rizo, MSc.
Director del Proyecto de Investigación.



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA. CPA.

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TÍTULO

**“Auditoria de Gestión al Talento Humano y su relación con la toma de decisiones del
Área de salud N°18 Hospital El Empalme, Año 2014.”**

Presentado al Consejo Académico de la Facultad de Ciencias Empresariales como requisito previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría. C.P.A.

Aprobado por:

Lcdo. Wilson Cerezo Segovia M.Sc

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cují, M.Sc

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

C.P.A. Rosa Marjorie Torres Briones, M.Sc.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

QUEVEDO- ECUADOR

2016

AGRADECIMIENTO

Agradecida eternamente con Dios, por ser mi ayuda y guía para culminar unas de muchas metas establecidas desde un principio, A mis padres Sra. Elsa Delgado Valencia y el Sr. Gluvis Vera Salvatierra por ser mi apoyo incondicional y por sus sabios consejos que me ayudaron a la culminación de mi carrera.

A mis hermanas, Thairy Vera por apoyarme en todo, a Janeth Vera que siempre ha sido y será mi compañera de vida, agradecida por ayudarme y apoyarme a lo largo del tiempo de estudio que compartimos juntas, por los momentos difíciles vivido no me queda más que decir millón gracias.

A mis maestros, por compartir sus conocimientos con mis compañeros y conmigo; en las aulas de clase, quienes influyeron en mi desarrollo como profesional, en especial a mi directora C.P.A Susana Chang Rizo M.Sc., por ayudarme en la culminación del presente proyecto de investigación.

Silvia Vera.

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de investigación a Dios, por mostrarme el camino día a día a cumplir unas de mis metas.

A mis padres Sra. Elsa Delgado y Sr. Gluvis Vera Salvatierra, mis hermanas Thairry y Janeth Vera Delgado por apoyarme mi carrera, la confianza que depositaron en mí, gracias a ellos soy la persona que soy, con valores y virtudes importante para lo largo de mi vida.

Silvia Vera.

RESUMEN EJECUTIVO Y PALABRAS CLAVES

El Área de Salud N°18 Hospital El Empalme, es una institución pública que brinda servicio a la ciudadanía del Cantón y a sectores aledaños, cuenta con 150 empleados que se dedican a ofrecer sus conocimientos de medicina general, pediatría, maternidad etc. Con la finalidad de fomentar y desarrollar un adecuado ambiente laboral, nos permitió conocer lo relevante de la información por medio del objetivo general y específicos lo cual se llevó a cabo en el proceso de la Auditoría de Gestión al área de Talento Humano, desarrollándose los hallazgos: el inadecuado ambiente laboral, la escasez de medicina en la farmacia y otros, en esta investigación se dió a conocer aspectos importantes para llevar a cabo y cumplir con las fases de auditoría como son planificación, ejecución y comunicación de resultados, y así aplicar indicadores de Gestión, se muestra que un 33% dentro de la institución pública están capacitados lo cual es bajo para el desarrollo eficaz de los servicios, un 50% indica que las metas establecidas se encuentra en un nivel medio, porque no cumplen con todos los requerimientos necesarios. Además para ofrecer buen servicio es necesario dotar técnicas que ayuden a unificación del personal dentro de la institución comprometiéndose a ser responsables en las tareas que le sean asignadas con eficiencia, eficacia, efectividad y excelencia. Con estas medidas se aplican conclusiones que vayan de acuerdo a los objetivos específicos, dado que el Talento Humano es un rol importante dentro de la institución pública, lo cual deben estar capacitados y cumplir con las normas LOSEP y el Ministerio de Salud Pública del Ecuador y los demás organismo de apoyo se procedió a recomendar proporcionando un análisis estratégico que conlleva al punto de vista correcto en la institución.

Palabras claves:

- Auditoria
- Talento Humano
- Control Interno

EXECUTIVE SUMMARY AND KEYWORDS

Health Área N°. 18 Hospital El Empalme is a public institution that provides service to the citizens of the Canton and surrounding areas, has 150 employees who are dedicated to offering their knowledge of general medicine, pediatrics, maternity etc. In order to promote and develop an appropriate work environment, it allowed us to know what is relevant information by the general and specific objective which was held in the process of Auditing the area of human talent, develop the findings: labor environmental inadequate, the shortage of medicine at the pharmacy and others in this research became known important aspects to implement and comply with audit phases as they are planning, implementation and communication of results and to apply indicators management shows that 33% within the public institution are trained which is low for the effective development of services, 50% indicates that the established goals is at a medium level, they do not meet all the requirements . In addition to providing good service it is necessary to provide techniques that help unification of staff within the institution pledging to be responsible for the tasks assigned to it with efficiency, effectiveness and excellence. With these measures conclusions that suit the specific objectives, as human talent is an important role within the public institution, which must be trained and meet LOSEP standards and the Ministry of Public of Ecuador Health apply and other support agency proceeded to recommend providing a strategic analysis that leads to the correct view in the institution.

Passwords:

- Audit
- Human talent
- Internal check

Índice General

| | |
|---|----------|
| Portada..... | i |
| declaración de Autoría y Cesión de Derechos..... | ii |
| Certificación de Culminación del Proyecto de Investigación | iii |
| Certificación del Reporte de Prevención, Coincidencia y/o Plagio Académico..... | iv |
| Certificado de los Miembro de Tribunal..... | v |
| Agradecimiento..... | vi |
| Dedicatoria..... | vii |
| Resumen Ejecutivo y Palabras Claves..... | viii |
| Executive Summary And Keywords | ix |
| Índice General..... | x |
| Índice de Cuadros | xviii |
| Índice de Anexos | xviii |
| Código Dublin..... | xviii |
| Introducción..... | 1 |
| CÁPITULO I:..... | 3 |
| CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN | 3 |
| 1.1. Problema de Investigación..... | 4 |
| 1.1.1. Planteamiento del Problema..... | 4 |
| 1.1.2. Diagnóstico (Causas y Efectos)..... | 5 |
| 1.1.3. Pronóstico del Problema..... | 5 |
| 1.1.3.1. Control de Pronóstico..... | 6 |
| 1.1.4. Formulación del Problema..... | 6 |
| 1.1.5. Sistematización del problema..... | 6 |
| 1.1.6. Objetivos..... | 7 |

| | |
|--|----------|
| 1.1.6.1. General..... | 7 |
| 1.1.6.2. Específicos..... | 7 |
| 1.1.7. Justificación..... | 8 |
| CAPÍTULO II..... | 9 |
| FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN..... | 9 |
| 2.1. Marco Conceptual..... | 10 |
| 2.1.1. Auditoría..... | 10 |
| 2.1.2. Auditoría de Gestión..... | 10 |
| 2.1.3. Ambiente Laboral..... | 11 |
| 2.1.4. Institución Pública..... | 11 |
| 2.1.5. Indicadores de Gestión..... | 12 |
| 2.1.6. Talento Humano..... | 12 |
| 2.2. Marco Referencial..... | 13 |
| 2.2.1. Auditoría de Gestión..... | 13 |
| 2.2.2. Auditoría de Gestión de los Recursos Humanos..... | 13 |
| 2.2.3. Medidor de Desempeño..... | 13 |
| 2.2.4. Talento Humano..... | 14 |
| 2.2.4.1. Objetivos de la Dirección del Talento Humano..... | 14 |
| 2.2.4.2. Importancia del Talento Humano..... | 14 |
| 2.2.5. Proceso de la Auditoría de Gestión..... | 15 |
| 2.2.5.1. Fase I..... | 15 |
| 2.2.5.1.1. Familiarización y Revisión de Legislación y Normativa..... | 15 |
| 2.2.5.2. Fase II..... | 15 |
| 2.2.5.2.1. Evaluación del Sistema de Control Interno por el COSO IERM..... | 15 |
| 2.2.5.2.2. Matriz de Riesgo en Auditoría de Gestión..... | 16 |
| 2.2.5.2.2.1. Impacto Sobre los Resultados..... | 16 |

| | |
|---|----|
| 2.2.5.2.2.2. Riesgo de no Auditarlo..... | 16 |
| 2.2.5.2.2.3. Cantidad de Recursos Involucrados. | 16 |
| 2.2.5.2.2.4. Oportunidad de Mejorar el Desempeño. | 16 |
| 2.2.5.2.2.5. Factibilidad de Auditoría..... | 17 |
| 2.2.5.3. Fase III..... | 17 |
| 2.2.5.3.1. Desarrollo de Hallazgos o Examen Profundo de Áreas Críticas. | 17 |
| 2.2.5.3.2. Atributos del Hallazgo según el ILACF..... | 17 |
| 2.2.5.3.2.1. Condición. | 18 |
| 2.2.5.3.3. Consideraciones Para Preparar una Entrevista. | 18 |
| 2.2.5.4. Fase IV. Comunicación de Resultado e Informes de Auditoría. | 19 |
| 2.2.5.5. Fase V. Recomendaciones Junto con la Administración..... | 19 |
| 2.2.6. Control Interno. | 19 |
| 2.2.6.1. Limitaciones del Control Interno..... | 21 |
| 2.2.7. Indicadores de Gestión que son: Eficiencia, Eficacia, Economía y Ética. | 21 |
| 2.2.7.1. Eficiencia. | 21 |
| 2.2.7.2. Eficacia. | 21 |
| 2.2.7.3. Economía..... | 21 |
| 2.2.7.4. Ética..... | 22 |
| 2.2.8. Técnicas de Auditoría..... | 22 |
| 2.2.8.1. Análisis..... | 22 |
| 2.2.8.2. Comprobación. | 22 |
| 2.2.8.3. Computación..... | 23 |
| 2.2.8.4. Conciliación..... | 23 |
| 2.2.8.5. Confirmación..... | 23 |
| 2.3. Fundamentación Legal..... | 23 |
| 2.3.1. Norma de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS). | 23 |

| | |
|--|----|
| 2.3.1.1. Normas Generales. | 24 |
| 2.3.1.2. Normas de Ejecución del Trabajo. | 24 |
| 2.3.1.3. Normas de Información o Preparación del Informe. | 24 |
| 2.3.1.4. Normas Generales: Capacidades del Auditor y Calidad del Trabajo. | 25 |
| 2.3.1.4.1. Normas de Ejecución del Trabajo..... | 25 |
| 2.3.2. Normas Ecuatorianas de Auditoría Gubernamental. | 26 |
| 2.3.2.1. Grupo: Relacionadas con el Auditor Gubernamental..... | 26 |
| 2.3.2.1.1. Título: Confidencialidad del Trabajo de Auditoría. | 26 |
| 2.3.2.2. Grupo: Relacionadas con el Auditor Gubernamental..... | 26 |
| 2.3.2.3. Grupo: Relacionadas con la Planificación de Auditoría Gubernamental. | 26 |
| 2.3.2.3.1. Título: Planificación Preliminar de la Auditoría Gubernamental..... | 26 |
| 2.3.2.4. Grupo: Relacionadas con la Planificación de Auditoría..... | 27 |
| 2.3.2.4.1. Título: Evaluación del Riesgo. | 27 |
| 2.3.2.5. Normas Relativas a la Ejecución de la Auditoría Gubernamental. | 27 |
| 2.3.3. Contraloría General del Estado..... | 27 |
| 2.3.3.1. Normas Técnicas De Control Interno..... | 27 |
| 2.3.3.1.2. Objetivos del Control Interno. | 27 |
| 2.3.3.1.3. Delegación de Autoridad. | 28 |
| 2.3.3.1.4. Políticas y Manuales de Procedimientos. | 28 |
| 2.3.4. Administración del Talento Humano. | 28 |
| 2.3.4.1. Manual de Clasificación de Puestos. | 29 |
| 2.3.4.2. Incorporación de Personal. | 29 |
| 2.3.4.3. Evaluación del Desempeño. | 30 |
| 2.3.4.4. Capacitación y Entrenamiento Continuo..... | 30 |
| 2.3.5. El Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público..... | 30 |
| 2.3.5.1. Del Ingreso al Servicio Público..... | 30 |

| | |
|---|-----------|
| 2.3.5.1.1. De los Traslados, Traspasos, Cambios e Intercambios. | 30 |
| 2.3.5.1.2. De la Cesación de Funciones..... | 31 |
| 2.3.5.1.3 De los Organismos de Administración del Talento Humano y Remuneración..... | 32 |
| 2.3.5.1.4. De la Administración Técnica del Talento Humano. | 33 |
| 2.3.5.1.4.1. De la Carrera del Servicio Público. | 33 |
| 2.3.5.1.4.2. Del Sistema Integrado de Desarrollo del Talento Humano del Sector Público..... | 33 |
| 2.3.5.1.4.3. Estructura, Objeto y Características. | 33 |
| 2.3.5.1.4.4. Del Subsistema de Clasificación de Puestos del Servicio Público..... | 34 |
| 2.3.6. Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión de Normas COSO I. | 34 |
| 2.3.6.1. Objetivos..... | 35 |
| 2.3.6.2. Control Interno. | 35 |
| 2.3.6.3. Estructura del COSO I..... | 35 |
| 2.3.6.3. Ambiente de Control. | 35 |
| 2.3.6.3.1. Valoración de Riesgos. | 36 |
| 2.3.6.3.2. Información y Comunicación. | 36 |
| 2.3.6.3.3. Monitoreo. | 36 |
| 2.3.6.4. Definición de Riesgo. | 36 |
| 2.3.6.4.1. Gestión de Riesgo..... | 36 |
| 2.3.7. Ministerio de Salud Pública..... | 37 |
| 2.3.7.1. Del Objetivo de la Ley. | 37 |
| 2.3.7.2. De la Organización Sistémica, Objetivos Funcionales y Estructura General..... | 37 |
| 2.3.7.3. Del Órgano Consultivo..... | 38 |
| 2.3.7.4. De los Órganos de Línea. | 38 |
| CAPÍTULO III: | 40 |
| METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN..... | 40 |
| 3.1. Localización..... | 41 |

| | |
|---|-----|
| 3.2. Tipos de Investigación..... | 41 |
| 3.2.1. Investigación Exploratoria..... | 41 |
| 3.2.2. Investigación Descriptiva. | 41 |
| 3.3. Métodos de Investigación. | 41 |
| 3.3.1. Método Analítico..... | 42 |
| 3.3.2. Método Hipotético – Deductivo. | 42 |
| 3.3.3. Método de Observación..... | 42 |
| 3.4. Fuentes de Recopilación de Información. | 42 |
| 3.5. Diseño de la Investigación..... | 42 |
| 3.5.1. Creación de Una Firma Ficticia..... | 43 |
| 3.6. Instrumentos de Investigación..... | 43 |
| 3.6.1. Entrevista..... | 43 |
| 3.6.2. Encuesta..... | 43 |
| 3.6.3. Observación Directa. | 43 |
| 3.6.4. Documental..... | 44 |
| 3.7. Tratamiento de los Datos..... | 44 |
| 3.8. Población..... | 44 |
| 3.9. Recursos Humanos y Materiales. | 45 |
| 3.9.2. Recursos Materiales..... | 45 |
| CAPÍTULO IV: | 46 |
| RESULTADOS Y DISCUSIÓN | 46 |
| 4.1. Resultado | 47 |
| FASE I: Conocimiento del Negocio..... | 60 |
| FASE II: Planificación | 79 |
| FASE III: Ejecución | 106 |
| FASE IV: Comunicación de Resultados | 116 |

| | |
|---|------------|
| 4.2. Discusión de los Resultados..... | 133 |
| CAPÍTULO V:..... | 134 |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 134 |
| 5.1. Conclusiones..... | 135 |
| 5.2. Recomendaciones..... | 136 |
| CAPÍTULO VI: | 137 |
| BIBLIOGRAFÍA | 137 |
| 6.1. Bibliografía..... | 138 |
| 6.1.1. Bibliografía Básica..... | 138 |
| 6.1.2. Bibliografía Complementaria..... | 144 |
| CAPITULO VII:..... | 145 |
| 7.1. ANEXOS..... | 146 |

Índice de Cuadros

| | |
|---|----|
| Cuadro # 1: Personal Entrevistado | 44 |
| Cuadro # 2: Recursos Humano..... | 45 |
| Cuadro # 3: Recursos Materiales..... | 45 |

Índice de Anexos

| | |
|---|-----|
| Anexo # 1: Visita a las Instalaciones del Área de Salud | 146 |
|---|-----|



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

UTEQ

Teléfono:(593-05) 751430 – 753302

Guayaquil: 10572

Fax: (593-05) 75330 – 753303

Quevedo: 73

www.uteq.edu.ec

QUEVEDO – LOS RÍOS – ECUADOR

Km. 1.5 vía a Sto. Domingo

| | | | |
|-----------------------------|--|----------------|-----------------|
| Título: | Auditoría de Gestión al Talento Humano y su relación con la toma de decisiones del área de Salud N°18 Hospital El Empalme, Año 2014. | | |
| Autor: | VERA DELGADO SILVIA JANETH | | |
| Palabra Clave: | Auditoría | Talento Humano | Control Interno |
| Fecha de Publicación | 03-Agosto-2015 | | |
| Editorial: | Quevedo, 2016. | | |
| Resumen: | <p>El Área de Salud N°18 Hospital El Empalme, es una institución pública que brinda servicio a la ciudadanía del Cantón y a sectores aledaños, cuenta con 150 empleados que se dedican a ofrecer sus conocimientos de medicina general, pediatría, maternidad etc. Con la finalidad de fomentar y desarrollar un adecuado ambiente laboral ya q nos permitió conocer lo relevante de la información por medio del objetivo general y específicos lo cual se llevó a cabo en el proceso de la Auditoria de Gestión al área de Talento Humano, desarrollándose los hallazgos: el inadecuado ambiental laboral, la escasez de medicina en la farmacia y otros, en esta investigación nos dio a conocer aspectos importantes para llevar a cabo y cumplir con las fases de auditoria como son planificación, ejecución y comunicación de resultados, y así aplicar indicadores de Gestión, se muestra que un 33% dentro de la institución pública están capacitados lo cual es bajo para el desarrollo eficaz de los servicios, un 50% indica que las metas establecidas se encuentra en un nivel medio, porque no cumplen con todos los requerimientos necesarios para cumplirlos. Además para ofrecer buen servicio es necesario dotar técnicas que ayuden a unificación del personal dentro de la institución comprometiéndose a ser responsables a las tareas le sean asignadas con eficiencia, eficacia, efectividad y excelencia. Con estas medidas se aplican conclusiones que vayan de acuerdo a los objetivos específicos, dado que el Talento Humano es un rol importante dentro de la institución pública, lo cual deben estar capacitados y cumplir con las normas LOSEP y el Ministerio de Salud Pública del Ecuador y los demás organismo de apoyo se procedió a recomendar proporcionando un análisis estratégico que conlleva al punto de vista correcto en la institución.</p> <p>EXECUTIVE SUMMARY AND KEYWORDS</p> <p>Health Área N°. 18 Hospital El Empalme is a public institution that provides service to the citizens of the Canton and surrounding areas, has 150 employees who are dedicated to offering their knowledge of general medicine, pediatrics, maternity etc. In order to promote and develop an appropriate work environment, it allowed us to know what is relevant information by the general and specific objective which was held in the process of Auditing the area of human talent, develop the findings: labor environmental inadequate, the shortage of medicine at the pharmacy and others in this research became known important aspects to implement and comply with audit phases as they are planning, implementation and communication of results and to apply indicators management shows that 33% within the public institution are trained which is low for the effective development of services, 50% indicates that the established goals is at a medium level, they do not meet all the requirements . In addition to providing good service it is necessary to provide techniques that help unification of staff within the institution pledging to be responsible for the tasks assigned to it with efficiency, effectiveness and excellence. With these measures conclusions that suit the specific objectives, as human talent is an important role within the public institution, which must be trained and meet LOSEP standards and the Ministry of Public of Ecuador Health apply and other support agency proceeded to recommend providing a strategic analysis that leads to the correct view in the institution.</p> | | |
| Descripción | 146 Hojas. | | |
| URI: | (en blanco hasta cuando se dispongan los repositorios) | | |

Introducción.

Auditoría de Gestión al Talento Humano es un proceso de evaluaciones que concluyen con la formulación de una opinión sobre la eficiencia, eficacia, economía y ética es la debida decisión de los administradores y funcionarios de la entidad para lograr el cumplimiento de los objetivos propuestos en base a la necesidad actual de los organismos del sector público que buscan un nuevo estilo de gestión.

En este aspecto como investigadora es notable y prioritario emprender un proceso investigativo con el tema: AUDITORÍA DE GESTIÓN AL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON LA TOMA DE DECISIONES DEL ÁREA DE SALUD N°18 HOSPITAL EL EMPALME, AÑO 2014.

El talento humano constituye el activo más valioso de cualquier empresa, institución y más aún El Hospital del Cantón El Empalme, que es el que ofrece servicios a la ciudadanía, por ello es necesario evaluar cuáles son las distintas formas de gestión.

El presente proyecto de investigación, aplicado al HOSPITAL DEL CANTÓN EL EMPALME. Se encuentra estructurado en literales de la siguiente manera:

Capítulo Primero: Evidenciar el Problema, en el cual incluye el Planteamiento, Diagnostico, Pronostico, Formulación y Sistematización del Problema, Objetivos y Justificación para conocer el alcance de esta investigación.

Capítulo Segundo: Contiene la Fundamentación Teórica de la Investigación, Marco Contextual y referencial lo cual sostiene el proyecto investigativo.

Capítulo Tercero: Se despliega la Metodología de la Investigación, en donde se encuentran la localización de la institución, Tipos, Métodos, Fuentes de Información, Diseño, Instrumento de Investigación, Tratamiento de datos y Recursos Humanos y Materiales para la realización de este proyecto.

Capítulo Cuarto: Comprendió el resultado de la investigación a través del progreso de la Auditoria, lo cual sujeta planificación, ejecución y comunicación de resultado.

Capítulo Quinto: Exponen las conclusiones y recomendaciones de este proyecto de investigación.

Capítulo Sexto: Muestran la bibliografía donde finalmente se presentan las referencias bibliográficas lo cual se emplearon las normas APA, lo cual lo utilizamos para verificar las fuentes bibliográficas.

Capítulo Séptimo: Manifiestan los Anexos de la investigación donde intervienen las fotos de la institución, documento relevante en este proyecto y formato de validación de los mismos.

CAPÍTULO I:

CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Problema de Investigación.

1.1.1. Planteamiento del Problema.

Las instituciones Públicas a nivel mundial, como unidades de avance tienen en la Gestión del Talento Humano una enorme oportunidad y un gran reto desde el punto de vista profesional, en tanto y en cuanto, parten de primicias de que el talento humano, es el factor clave que determina el éxito o el fracaso de una organización.

Cada día se afianza más, la necesidad de introducir a la organización, herramientas que permitan alinear la gestión con la estrategia del negocio, favoreciendo la integración del trabajador en la formulación y logro de los objetivos, agregando valor al talento humano y propiciando un mejor desempeño laboral en cuanto a una excelente calidad de vida.

Se hace necesario invertir en los empleados, en programas de formación, entrenamiento o capacitación dirigida al perfeccionamiento técnico del trabajador, para que éste se desempeñe eficientemente en las funciones asignadas, produciendo, resultados de calidad, dando excelentes servicios a sus clientes, previendo y solucionando anticipadamente, problemas potenciales dentro de la organización.

En los nuevos escenarios, por los cuales se está transitando, a nivel nacional, el permanente cambio y la valoración del conocimiento, habla que dentro de las organizaciones ya no se está catalogando a la persona como un instrumento sustituible que forma parte de una máquina de producción, sino que se lo está considerado como el principal en la organización.

Las empresas, organizaciones de orden público y privado del cantón El Empalme, no escapan a estos cambios, incidiendo directamente sobre la Gestión y resultados del Talento Humano, componente delicado y complejo de la dirección, enfrentando con frecuencia, grandes obstáculos y resistencia al cambio, sobre todo en el Hospital del Cantón El Empalme, que ofrece servicios de salud a la ciudadanía Empálmense.

1.1.2. Diagnóstico (Causas y Efectos).

El Hospital cantonal de El Empalme, dedicado a brindar servicios a la ciudadanía a nivel Cantonal, su existencia es básico para la ciudadanía. El mismo, cuenta con 150 empleados públicos, entre doctores, enfermeras, pediatras, etc.

Ante comentarios y rumores de diversos usuarios, los funcionarios públicos que laboran en dicha entidad, no cumplen con las normas, disposiciones, políticas y demás instrumentos legales que rigen y orientan al empleador público, generalmente, por su carencia de conocimientos y/o capacitaciones, afectando grandemente la calidad del servicio que este centro hospitalario pueda brindar a la colectividad. Dentro del diagnóstico, puede resumirse como causas y efectos del problema, las siguientes:

Causas

- Carencia de conocimientos, normas, disposiciones, políticas y demás disposiciones legales.
- Ausencia de una política planificada de capacitación del talento humano.

Efectos

- El hospital el Empalme, proporciona una inadecuada atención a la ciudadanía, es decir, un servicio público bastante cuestionado.
- Incumplimiento de los objetivos institucionales y por ende de los objetivos macroeconómicos gubernamentales, en términos de salud pública.

1.1.3. Pronóstico del Problema.

Dada las relaciones de causa-efecto que se han planteado, los puntos siguientes caracterizarían un pronóstico o lo que pudiese llegar a suceder de no resolverse el mismo:

- Una inadecuada atención a la ciudadanía, lo cual provocaría la búsqueda de clínicas privadas, situación que afecta a la gran parte de los ciudadanos del Cantón debido a los

altos costo que esto significa, por ende, una gran mayoría de habitantes del cantón el Empalme y su zona de influencia quedarían desprotegidos de la salud pública, con sus consecuencias nefastas.

- Carencia de las normas, disposiciones y políticas, influiría en el reglamento y control interno del hospital.
- El bajo desempeño intervendría en la eficiencia y eficacia del personal.

1.1.3.1. Control de Pronóstico.

- Implementar talleres de comunicación efectiva y relaciones humanas, enfocados a la atención de los usuarios del Cantón.
- Realizar evaluaciones periódicas a los controles internos del hospital, al igual que, las gestiones administrativas.
- Capacitación continúa del personal.

1.1.4. Formulación del Problema.

Por lo anteriormente expuesto, a continuación se plantea como pregunta general de investigación, lo siguiente:

¿Cuál es la relación de la Auditoría de Gestión con la toma de decisiones del Talento Humano del Área de Salud N° 18 Hospital El Empalme, año 2014?

1.1.5. Sistematización del problema.

Como habilidad para mejorar la Gestión en el Área de Talento Humano del centro de Salud N°18 Hospital El Empalme, se plantea la elaboración de una Auditoría de Gestión; para ello, resulta favorable plantearse las siguientes preguntas derivadas del problema de la investigación:

- ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de la LOSEP en el Área de Salud N° 18 Hospital El Empalme?
- ¿De qué manera la evaluación del control interno permite conocer el riesgo?
- ¿Cuál es el grado o nivel de eficiencia, eficacia y efectividad del Área de talento humano?
- ¿Cómo ayuda el informe de Auditoría a la toma de decisiones?

1.1.6. Objetivos.

1.1.6.1. General.

Realizar una Auditoría de Gestión al talento humano y su relación con la toma de decisiones del Área de Salud N° 18 Hospital El Empalme, Año 2014.

1.1.6.2. Específicos.

- Verificar el cumplimiento de la LOSEP en el Área de Salud N° 18 Hospital El Empalme.
- Evaluar el sistema de control interno del Área de Salud N° 18 Hospital El Empalme para conocer el riesgo de la auditoría.
- Aplicar indicadores de Gestión en la utilización de los recursos.
- Elaborar informe de Auditoría de Gestión para la adecuada toma de decisiones.

1.1.7. Justificación.

La investigación a ejecutar es de gran importancia porque contribuirá a realizar una Auditoría de Gestión que garantice en términos de eficiencia, eficacia, excelencia y efectividad el rendimiento del Área de salud, lo que a la vez ayudará en el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas.

El interés de esta investigación radica en proporcionar con mejoras institucionales que contribuyan con el desarrollo del Cantón El Empalme, que exige que el sector público, suministre competitividad a los verdaderos impulsores del desarrollo a través de instrumentos óptimos para el desempeño organizacional.

Se puede decir que la Auditoría de Gestión promueve el desarrollo humano y económico que permitirá tomar decisiones con el fin de lograr la mejora continua al Talento Humano a través de las recomendaciones que surjan en el presente estudio.

Por último, es provechoso recalcar que la investigación a ejecutar en el Área de Salud N° 18 Hospital El Empalme es de mucha importancia para el investigador, ya que contribuirá al progreso de la institución, lo cual aportará en el progreso profesional, permitiéndome ganar práctica y conocimientos sobre el trabajo investigado.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN.

2.1. Marco Conceptual.

2.1.1. Auditoría.

Según (Mora Enguidanos, 2011) expresa: Auditoría se efectúa por dos o más auditores el que ellos tienen la condición común de actuar como auditores principales. A tal extremo, deberá existir un nombramiento o designación conjunta por parte del órgano social competente, esperándose de la auditoría la emisión de un informe único firmado por todos los auditores principales (pág. 31).

Según (Maradiaga Gorocica, 2010) expresa: Es un examen general sistemático de los estados financieros, registros y operaciones con la finalidad de determinar si están de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados, con las políticas establecidas por la dirección y con cualquier otro tipo de exigencias legales o voluntarias adoptada (pág. 13).

Según (Enrique Benjamin, 2010) expresa: “Una auditoría es la revisión analítica total o parcial de una organización con el propósito de precisar su nivel de desempeño y perfilar oportunidades de mejora para innovar valor y lograr una ventaja competitiva sustentable” (pág. 11).

2.1.2. Auditoría de Gestión.

Según (Montesinos Juve, 2012) expresa: Se llevan a cabo para evaluar la gestión; consiste en la “la aplicación de diversos procedimientos, con el fin de evaluar la eficiencia de sus resultados en relación con las metas fijadas; los recursos humanos, financieros y materiales empleados; la organización, utilización y coordinación de dichos recursos; los métodos y controles establecidos y su forma de operar. (pág. 249)

Según (Redondo Duran, Llopart Perez, & Duran Juve, 2010) expresa: Auditoría de gestión es una técnica relativamente nueva de asesoramiento que ayuda a analizar, diagnosticar y establecer recomendaciones a las empresas, con el fin de conseguir con éxito una estrategia. Uno de los motivos principales por el cual una empresa puede decidir

emprender una auditoría de gestión es el cambio que se hace indispensable para reajustar la gestión o la organización de la misma (pág. 2).

Según (López Saavedra, 2012) expresa: La gestión es un proceso de coordinación de los recursos disponibles que se lleva a cabo para establecer y alcanzar objetivos y metas precisos, La gestión comprende todas las actividades organizacionales y desempeño institucional (pág. 46).

2.1.3. Ambiente Laboral.

Según (Tomayo Alzate, 2011) expresa: “Es necesario conocer como es el ambiente laboral que rodea al empleado o trabajador en cuanto a aspecto físico, técnico, social y psicológico se refiere, dado que de allí depende e desempeño” (pág. 40).

Según (Agut Garcia, 2011) expresa “Pueden considerarse personas en condiciones laborales protegidas, especialmente la salud, seguridad en el área de trabajo hay que estimar favorable al ejercicio de la prestación labora” (pág. 575).

Según (Blanch Ribas, Espuny Tomas, Gala Duran, & Artiles, 2011) expresa: la importancia de la satisfacción de las necesidades del personal en la organización, en orden a la eficacia y eficiencia organizacionales, los modelos y movimiento que toman como bandera la calidad de vida labora. (pág. 67).

2.1.4. Institución Pública.

Según (Pareja, 2010) expresa: “Este tipo de empresas en la que l capital le pertenece al estado, que puede ser nacional, provincial o municipal” (pág. 14).

Según (Sanchez González, 2010) expresa: se asume una administración pública normativamente reglamentada y estructurada para la realización de finalidades que son ordenadas autoritariamente por el estado que resulta de las decisiones que toma acuerdo con las necesidades y proyecto del estado (pág. 201).

Según (Rocha Onitiveros, 2010) expresa: El establecimiento o fundación de algo; cosa establecida o fundada; organismo que desempeña una función de interés público, especialmente benéfico o docente; cada una de las organizaciones fundamentales de un Estado, nación o sociedad (pág. 282).

2.1.5. Indicadores de Gestión.

Según (Cardenas LLanos, Martinez Matheus, & Rodriguez Ibague, 2010) expresa: Tiene por objeto realizar un monitoreo, seguimiento y evaluación constante de la información recolectada en cada periodo académico, para la toma de decisiones que contribuyen a mejorar los procesos de planeación y facilita el cumplimiento de los propósitos de formación para cada práctica (pág. 22).

Según (Cansino Muñoz , 2011) expresa: Ayudan a evaluar la eficiencia con la que cada una de las alternativas alcanza los objetivos fijados, necesita de la definición de indicadores de cuya interpretación puede derivarse información útil para el agente decisor (pág. 22).

Según (González Fernández , 2011) expresa: “Los indicadores deben ser revisados periódicamente, cambian las estrategias, objetivos y metas, deben repercutir directamente en la redefinición de indicadores” (pág. 38).

2.1.6. Talento Humano.

Según (Tomayo Alzate, 2011) expresa: Dentro de toda empresa u organización se debe ejercer la función de auditoría al talento humano, puesto que es la responsable de controlar y evaluar los procesos de selección, vinculación, promoción, entrenamiento, capacitación y desarrollo, evaluación del desempeño, ambiente laboral, etc. (pág. 39).

Según (Alles, 2010) expresa: Talento humano es un don que se tiene y poder de tomar acciones para su mejora, nuestra propuesta consiste en trabajar a partir de las competencias; no de todas, sino de aquellas que un puesto de trabajo requiere alcanzar un performance superior. (pág. 60).

Según (Chiavenato, 2010) expresa: El esfuerzo o la actividad humana quedan comprendidos en este grupo, sino también otros factores que dan diversas modalidades a esa actividad: conocimientos, experiencias, motivación, intereses vocacionales, aptitudes, actitudes, habilidades, potencialidades, salud (pág. 12).

2.2. Marco Referencial.

2.2.1. Auditoría de Gestión.

Evaluar la eficiencia, efectividad, economía con la que se manejan los recursos de una entidad, un programa o actividad; el cumplimiento de las normas éticas por el personal y la protección del medio ambiente., aplica los principios de administración. (Maldonado E M. K., 2011, pág. 29).

2.2.2. Auditoría de Gestión de los Recursos Humanos.

Según Maldonado, la Auditoria de Gestión de los Recursos Humanos se clasifican en:

- Productividad
- Clima laboral
- Políticas de promoción e incentivos
- Políticas de selección y formación
- Diseño de tareas y puestos de trabajo (Maldonado E M. K., 2011, pág. 29).

2.2.3. Medidor de Desempeño.

Según Maldonado, los medidores de desempeño son signos vitales dentro de una organización, y su continuo monitoreo permite establecer las condiciones e identificar los diversos síntomas que se derivan del desarrollo normal de las organizaciones y se clasifican en: (Maldonado E M. K., 2011, pág. 52).

- Niveles de ingreso
- Satisfacción en el trabajo
- Rotación
- Ausentismo

- Motivación
- Seguridad en el trabajo
- Perspectiva de carrera (Maldonado E M. K., 2011, pág. 52).

2.2.4. Talento Humano.

Recursos humanos que aporta el conjunto de los empleados o colaboradores de una organización. Pero lo más frecuente es llamar así a la función o gestión que se ocupa de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener a los colaboradores de la organización. Estas tareas las puede desempeñar una persona o departamento en concreto junto a los directivos de la organización. (Maldonado E M. K., 2011, pág. 28).

2.2.4.1. Objetivos de la Dirección del Talento Humano.

- Consolidar el departamento de Gestión humana, como división inamovible e imprescindible de la organización.
- Optimizar los procesos de conservación y desarrollo del talento humano en la organización y garantizar su adecuada y oportuna implementación.
- Trabajar por el desarrollo del hombre en la empresa, sin perder de vista los parámetros organizacionales (Maldonado E M. K., 2011, pág. 28).

2.2.4.2. Importancia del Talento Humano.

La Gestión del Talento Humano, entonces, se convierte en un aspecto crucial, pues si el éxito de las instituciones y organizaciones depende en gran medida de lo que las personas hacen y cómo lo hacen, entonces invertir en las personas puede generar grandes beneficios. Es así que un área operativa, Recursos Humanos se convierte en el socio estratégico de todas las demás áreas, siendo capaz de potenciar el trabajo en equipo y transformar la organización radicalmente. (Maldonado E M. K., 2011, pág. 29).

Esa es su finalidad: Que las personas se desarrollen integralmente de manera individual y grupal, y así conseguir el crecimiento de la organización. (Maldonado E M. K., 2011, pág. 29).

2.2.5. Proceso de la Auditoría de Gestión.

2.2.5.1. Fase 1.

2.2.5.1.1. Familiarización y Revisión de Legislación y Normativa.

Prácticamente el concepto de auditoría sería para los auditores externos, ya que los internos tienen un cabal conocimiento de la entidad. El recorrido de las instalaciones y el conocimiento de las actividades principales (sustancias) de la entidad son importantes para los auditores de la ISA. (Maldonado E M. K., 2011, pág. 46)

Programa de Fase I.

- Recorrido de instalaciones.
- Entrevista con directivos.
- Actualización de archivo permanente. (Maldonado E M. K., 2011, pág. 46)

2.2.5.2. Fase II.

2.2.5.2.1. Evaluación del Sistema de Control Interno por el COSO I ERM.

El control interno está compuesto por 5 componentes:

- Entorno de Control.
- Evaluación de Riesgos.
- Actividades de Control.
- Información y Comunicación.
- Supervisión o Monitoreo (Maldonado E M. K., 2011, pág. 52).

Se presenta una explicación de los factores para facilitar la evaluación sugerida y la forma de asignar los puntajes. (Maldonado E M. K., 2011, pág. 52).

2.2.5.2.2. Matriz de Riesgo en Auditoría de Gestión.

Se presenta una explicación de los factores para facilitar la evaluación sugerida y la forma de asignar los puntajes. (Maldonado E M. K., 2011, pág. 58).

2.2.5.2.2.1. Impacto Sobre los Resultados.

El primero es básico de los factores para evaluar si un componente significativo de la gestión debe ser llevado a una planificación detallada la importancia sobre los resultados del programa o de la entidad y evaluar el impacto sobre la opinión pública, la forma de evaluación del factor será de 1 para abajo impacto, de 2 a 3 para un impacto moderado, 4 a 5 para un alto impacto. (Maldonado E M. K., 2011, pág. 58).

2.2.5.2.2.2. Riesgo de no Auditarlo.

El equipo de auditoria evaluará las fallas y errores graves en el componente después de finalizada la auditoria, en este sentido corre un alto riesgo de perder confianza y credibilidad y la opinión pública, la forma de evaluación del factor será de 1 para bajo riesgo, de 2 a 3 para un riesgo moderado, 4 a 5 para un alto riesgo. (Maldonado E M. K., 2011, pág. 59).

2.2.5.2.2.3. Cantidad de Recursos Involucrados.

El equipo de auditoria encontrará que la inversión en recursos financieros, humanos materiales y tecnológico. La forma de evaluación del factor será de 1 para poco recursos, de 2 a 3 para una cantidad moderada de recursos, 4 a 5 para un alto consumo de recursos. (Maldonado E M. K., 2011, pág. 59).

2.2.5.2.2.4. Oportunidad de Mejorar el Desempeño.

Este factor incluye evaluar los resultados de la auditoría ayudarán a mejorar el desempeño, la rendición de cuentas o la rentabilidad. Cabe preguntarse en este caso si se marcará una diferencia con los resultados de la auditoria del componente. La forma de evaluación del

factor será del personal para lo oportunidad, de 2 a 3 para una oportunidad moderada, 4 a 5 para una alta oportunidad de mejorar el desempeño. (Maldonado E M. K., 2011, pág. 59).

2.2.5.2.2.5. Factibilidad de Auditoría.

En términos de la factibilidad o dificultad para examinar las operaciones del componente y las posibilidades físicas y económicas de hacer la auditoría el acceso a la información sobre el desempeño, el uso de los expertos, la disponibilidad de criterios aplicables. La forma de evaluación del factor será de 1 para poca factibilidad de auditoría, de 2 a 3 para una factibilidad moderada, 4 a 5 para una alta factibilidad. (Maldonado E M. K., 2011, pág. 59).

2.2.5.3. Fase III.

2.2.5.3.1. Desarrollo de Hallazgos o Examen Profundo de Áreas Críticas.

Esta es la fase más amplia de la Auditoría de Gestión en donde se integran los especialistas el equipo multidisciplinario. Lo expuesto no descarta que podría estar en la evaluación del control interno cuando son áreas muy especializadas así como deben colaborar en la redacción del informe. Cuando hay muchas áreas críticas hay que imaginar que estas pasan por un embudo y serán examinadas las más críticas. (Maldonado E M. K., 2011, pág. 69).

El concepto de “hallazgo de auditoría” implica que éste tenga 4 atributos:

- Condición.
- Criterio.
- Causa.
- Efecto

2.2.5.3.2. Atributos del Hallazgo según el ILACF.

Es conveniente insistir en los atributos del hallazgo, por esta razón se transcribe la parte correspondiente del Manual Latinoamericano de Auditoria Profesional del Sector Publico, del ILACIF. (Maldonado E M. K., 2011, pág. 71).

2.2.5.3.2.1. Condición.

Es la situación actual encontrada por el auditor con respecto a una operación actividad o transacción. La condición refleja el grado en que los criterios están siendo logrados. Es importante que la condición se refiera directamente al criterio o unidad de medida porque el objetivo de la condición es describir lo bien que se comporta la organización en el logro de las metas expresadas como criterios. (Maldonado E M. K., 2011, pág. 71).

Formas de condiciones:

- Los criterios se están logrando satisfactoriamente
- Los criterios no se logran
- Los criterios se están logrando parcialmente

2.2.5.3.3. Consideraciones Para Preparar una Entrevista.

- Su objetivo es obtener información directamente del administrador.
- Se debe planificar con anticipación las preguntas relacionadas con el objeto y tema de la entrevista.
- En la entrevista haga constar el nombre y dirección precisa del entrevistado.
- Conviene que haya un entrevistador principal y un secundario; para que este vaya completando la información de las preguntas.
- Solicite la entrevista por lo menos con dos días de anticipación, señalando objeto y tiempo aproximado.
- Acude con 5 minutos de anticipación a la hora señalada.
- Reconfirme la cita.
- Las preguntas deben ser en orden lógico. (Maldonado E M. K., 2011, pág. 92).

2.2.5.4. Fase IV. Comunicación de Resultado e Informes de Auditoría.

Todo el tema de esta fase está la tercera parte de esta obra, por un cuanto es muy extenso bajo el título "Comunicación eficaz e informes exitoso de auditoría".

Para este breve programa de auditoría las fases que se contemplan son los siguientes:

- Hojas de hallazgos.
- Preparar un plan de redacción del informe.
- Preparar nómina del informe.
- Redacción del informe.
- Borrador de informe (Maldonado E M. K., 2011, pág. 96).

2.2.5.5. Fase V. Recomendaciones Junto con la Administración.

Por lo expuesto una guía es una simple orientación para un trabajo y de ninguna manera debe tomarse como una disposición rígida a la que hay que someterse obligatoriamente.

Conceptos generales sobre las recomendaciones:

- La redacción del informe comienza el mismo día de inicio de la auditoría y no al finalizar el trabajo de campo.
- El uso de un diccionario de sinónimo y antónimo le permitirá redactar mejor el informe y por ende las recomendaciones.
- Finalmente, recuerde que el artículo 45 de la ley 10-04 establece la presunción de legalidad en las operaciones y actividades de los servidores público. (Maldonado E M. K., 2011, págs. 96-97)

2.2.6. Control Interno.

El control interno significa cosas distintas para diferentes criterios de las personas, ello origina confusión entre personas de negocios, legisladores, reguladores y otros. Dando como resultado malas comunicaciones y distintas expectativas, lo cual origina problemas, que si no es definido claramente, se escribe en leyes, regulaciones o reglas.

Este informe se refiere a las necesidades y expectativas de administradores y otros.
Define y describe el control interno para: (Mantilla S. , Fundamentos, 2013, pág. 3).

- Establecer una definición común que sirva a las necesidades de diferentes partes.
- Proporcionar un estándar mediante el cual las entidades de negocios y otras grandes o pequeñas, en el sector público o privado, con ánimo de lucro o no pueda valorar sus sistemas de control y determinar cómo mejorarlo. (Mantilla S. , Fundamentos, 2013, pág. 3).

Los sistemas de control interno operan a niveles diferentes de efectividad. El control interno puede juzgarse efectivo en cada una de las tres categorías, respectivamente, si el consejo de directores y la administración tienen seguridad razonable sobre qué: (Mantilla S. , Fundamentos, 2013, pág. 4).

- Comprenden la extensión en la cual se están consiguiendo los objetivos de las operaciones de la entidad.
- Los estados financieros publicados se están preparando confiablemente.
- Se está cumpliendo con las leyes y regulaciones aplicables. (Mantilla S. , Fundamentos, 2013, pág. 4).

Puesto que el control interno es un proceso, su efectividad es un estado o condición del mismo en uno o más puntos a través del tiempo. (Mantilla S. , Fundamentos, 2013, pág. 4).

El control interno consta de 5 componentes interrelacionados, derivados de la manera como la administración realiza los negocios, y están integrados al proceso de administración. (Mantilla S. , Fundamentos, 2013, pág. 4).

- Cumplimiento, relacionado con el cumplimiento de la entidad con las leyes y regulaciones aplicables.

2.2.6.1. Limitaciones del Control Interno.

Transcripción de la Guía Internacional de Auditoría n° 6

El control interno puede proporcionar solamente una seguridad razonable de que lleguen a alcanzarse los objetivos de la administración a causa de limitaciones inherente al mismo control interno, tales como: (Mantilla S. , Fundamentos, 2013, pág. 4).

- El hecho de que la mayoría de los controles tiendan a ser dirigidos a tipos de operaciones esperadas y no a operaciones poco usuales. (Mantilla S. , Fundamentos, 2013, pág. 4)
- El error humano potencial debido a descuido, distracción, errores de juicio o comprensión equivocada de instrucciones.

2.2.7. Indicadores de Gestión que son: Eficiencia, Eficacia, Economía y Ética.

2.2.7.1. Eficiencia.

Se refiere a la relación entre los patrimonios que se produce un mayor número de unidades de producto por una unidad dada de insumos. (Maldonado E M. K., 2011, pág. 26).

2.2.7.2. Eficacia.

Alcanzar los objetivos propuestos y programados Otros conceptos relacionados son eficacia operacional y eficacia organizacional. (Maldonado E M. K., 2011, pág. 27).

2.2.7.3. Economía.

Por economía se entiende los términos y condiciones bajo los cuales la administración debería adquirir los insumos del proceso productivo (recursos financieros, humanos, materiales y tecnológicos). Economía significa obtener la cantidad y calidad justa de los recursos, en el tiempo, lugar y costo justo. (Maldonado E M. K., 2011, pág. 23).

El ciclo de la economía, referido fundamentalmente a:

- La necesidad del bien o servicio;
- La definición de los requerimientos;
- El método de adquisición del servicio;

2.2.7.4. Ética.

Es un conjunto de principios y normas morales que regulan las actividades humanas.

Un buen marco ético gubernamental está fundamentado en el principio de que el servicio público es un cargo o responsabilidad pública; suministra alguna confianza de que las decisiones se toman imparcial y objetivamente y en el interés del público. (Maldonado E M. K., 2011, pág. 28).

2.2.8. Técnicas de Auditoría.

Únicamente como repaso se transcribe una clasificación de las técnicas de auditoría y otras prácticas utilizadas, según el enfoque del ILCACIF. (Maldonado E M. K., 2011, pág. 77).

2.2.8.1. Análisis.

Con más frecuencias el auditor aplica técnicas del análisis a varias de las cuentas del mayor general de la entidad sujeta a examen. (Maldonado E M. K., 2011, pág. 78).

- **Analizar:** separar en elementos o partes.
- **Comparar:** observar la similitud o diferencia de dos o más conceptos.

2.2.8.2. Comprobación.

La comprobación constituye el esfuerzo realizado para cerciorarse o asegurarse de la veracidad de un hecho. (Maldonado E M. K., 2011, pág. 78).

2.2.8.3. Computación.

Esta técnica se refiere a calcular, contar o totalizar datos numéricos con el objeto de asegurarse que las operaciones matemáticas sean correctas. (Maldonado E M. K., 2011, pág. 79).

2.2.8.4. Conciliación.

Este término significa poner de acuerdo o establecer la relación exacta entre dos conceptos interrelacionados. (Maldonado E M. K., 2011, pág. 79).

2.2.8.5. Confirmación.

La confirmación normalmente consiste en cerciorarse de la autenticidad de activos, pasivos, operaciones etc. Mediante la afirmación escrita de una persona o institución independiente de la entidad examinada y que se encuentra en condiciones de conocer la naturaleza y requisitos de la operación consultada, por lo tanto, informar de una manera valida sobre ella. (Maldonado E M. K., 2011, pág. 79).

2.3. Fundamentación Legal.

2.3.1. Norma de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS).

Se clasifican en:

- Normas Generales.
- Normas de ejecución del trabajo.
- Norma de información (Tellez & Castro, 2015, pág. 2).

Siguientes Normas de auditoría Generalmente aceptadas:

2.3.1.1. Normas Generales.

- Entrenamiento y capacidad profesional.
- Independencia.
- Cuidado o esmero profesional (Tellez & Castro, 2015, pág. 2).

La auditoría la realizará una persona o personas que tengan una formación técnica adecuada y competencia como auditores.

En todos los asuntos concernientes a ella, el auditor o los auditores mantendrán su independencia de actitud mental debe ejercerse el debido cuidado profesional al planear y efectuar la auditoría y al preparar el informe. (Tellez & Castro, 2015, pág. 3).

2.3.1.2. Normas de Ejecución del Trabajo.

- Planeamiento y supervisión.
- Estudio y evaluación del Control Interno,

El trabajo se planea adecuadamente y los asistentes, si los hay, deben ser supervisados rigurosamente. Se obtendrá un conocimiento suficiente del control interno, a fin de planear la auditoría y determinar la naturaleza, el alcance y la extensión de otros procedimientos de la auditoría. (Tellez & Castro, 2015, pág. 3).

2.3.1.3. Normas de Información o Preparación del Informe.

- Consistencia, Revelación suficiente.
- Opinión del Auditor.

El informe especificara las circunstancias en que los principios no se observaron consistentemente en el periodo actual respecto al periodo anterior, las revelaciones informativas de los estados financieros se consideraran razonablemente adecuadas, salvo que se especifique lo contrario en el informe. (Tellez & Castro, 2015, pág. 3).

Contendrán una expresión de opinión referente a los estados financieros tomados en conjunto o una aclaración de que no puede expresarse una opinión. En este último caso, se indicaran los motivos. En los casos en que el nombre de auditor se relacione con los estados financieros, el informe incluirá una indicación clara del tipo de su trabajo y del grado de responsabilidad que va a asumir. (Tellez & Castro, 2015, pág. 3).

La auditoría no puede reducirse a un aprendizaje memorístico o mecánico, el auditor debe ejercer su oficio profesional en muchos momentos de cada proyecto. Sin embargo, la formulación y la publicación de normas rigurosamente redactadas contribuyen muchísimo a elevar la calidad de la realización de la auditoría, a pesar de que su aplicación exija juicio profesional. (Tellez & Castro, 2015, pág. 3).

2.3.1.4. Normas Generales: Capacidades del Auditor y Calidad del Trabajo.

Las normas generales son de índole profesional se refieren a la formación del auditor y a su competencia, a su independencia y a la necesidad de suficiente cuidado profesional. Se aplica a todas las partes de la auditoría, entre ellas a la ejecución del trabajo y a la preparación del informe. (Tellez & Castro, 2015, pág. 3).

2.3.1.4.1. Normas de Ejecución del Trabajo.

Las tres normas de ejecución del trabajo se refieren a planear la auditoría y a acumular, evaluar suficiente información para que los auditores formulen una opinión sobre los estados financieros. La planificación consiste en diseñar una estrategia global que permita recabar y evaluar la evidencia. Si los auditores conocen e investigan el control interno, podrán determinar si garantizan que los estados financieros no contengan errores materiales ni fraude. Esto les permite evaluar los riesgos de falsedad en los estados financieros. (Tellez & Castro, 2015, pág. 3).

2.3.2. Normas Ecuatorianas de Auditoría Gubernamental.

2.3.2.1. Grupo: Relacionadas con el Auditor Gubernamental.

2.3.2.1.1. Título: Confidencialidad del Trabajo de Auditoría.

El auditor Gubernamental mantendrá la más absoluta reserva en el desempeño de sus funciones, aún después de haber cesado en el cargo. La confidencialidad del trabajo incluye las técnicas y procedimientos utilizados y en general, sobre toda la información relacionada con la auditoría. (Contaloria General del Estado, 2014, pág. 12)

2.3.2.2. Grupo: Relacionadas con el Auditor Gubernamental.

- Conocimiento de la entidad, programa o actividad por auditar.
- Comprensión de los sistemas de información administrativa, financiera y de control interno.
- Riesgo e importancia relativa.
- Naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos.
- Coordinación, dirección, supervisión y revisión. (Contaloria General del Estado, 2014, págs. 16-17).

2.3.2.3. Grupo: Relacionadas con la Planificación de Auditoría Gubernamental.

2.3.2.3.1. Título: Planificación Preliminar de la Auditoría Gubernamental.

El supervisor y jefe de equipo de la auditoría a ejecutar, son las personas encargadas de obtener la suficiente información orientada a validar el enfoque del examen. (Contaloria General del Estado, 2014, pág. 19).

2.3.2.4. Grupo: Relacionadas con la Planificación de Auditoría.

2.3.2.4.1. Título: Evaluación del Riesgo.

El auditor conjuntamente con el supervisor aplicará su criterio profesional y los métodos para evaluar el riesgo de auditoría y diseñar los procedimientos adecuados para asegurar que el riesgo se reduzca a un nivel aceptablemente bajo. (Contaloría General del Estado, 2014, pág. 23).

Estos riesgos de auditoría pueden ser:

- Riesgo Inherente.
- Riesgo de Control
- Riesgo de Detección

2.3.2.5. Normas Relativas a la Ejecución de la Auditoría Gubernamental.

2.3.2.5.1. Título: Evidencia Suficiente, Competente y Relevante.

Para fundamentar los comentarios, conclusiones y recomendaciones respecto a la administración de un ente, programa u operación significativa, sujetos a la auditoría, el auditor obtendrá evidencia suficiente, competente y pertinente, mediante la aplicación de técnicas de auditoría. (Contaloría General del Estado, 2014, pág. 33).

2.3.3. Contraloría General del Estado.

2.3.3.1. Normas Técnicas De Control Interno.

2.3.3.1.1. Normas Generales: Es la columna vertebral de toda empresa, que promueve la eficiencia, efectividad y eficiencia en el cumplimiento de los recursos públicos y privados. (Correa & Quinteros, 2014).

2.3.3.1.2. Objetivos del Control Interno.

- Garantizar la confiabilidad, integridad y oportunidad de la información.

- Cumplir con las disposiciones legales y la normativa de la entidad.
- Proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal. (Correa & Quinteros, 2014)

2.3.3.1.3. Delegación de Autoridad.

La delegación de funciones o tareas debe conllevar, no sólo la exigencia de la responsabilidad por el cumplimiento de los procesos y actividades correspondientes, sino también la asignación de la autoridad necesaria, a fin de que los servidores puedan emprender las acciones más oportunas para ejecutar su cometido de manera expedita y eficaz. (Correa & Quinteros, 2014).

2.3.3.1.4. Políticas y Manuales de Procedimientos.

El ente rector del sistema de crédito público, a través de un comité de deuda y financiamiento, definirá las políticas y directrices de endeudamiento y vigilará que exista consistencia en las estrategias y en el proceso de endeudamiento público de conformidad con lo dispuesto en la Constitución de la República del Ecuador y las disposiciones legales relacionadas con esta materia. (Correa & Quinteros, 2014).

Las políticas partirán de la planificación del gobierno, debiendo considerar los aspectos de política fiscal, económica y de desarrollo del País. Para este efecto, las entidades que intervienen en esta materia, deben tener un conocimiento mutuo de sus objetivos, dada la interdependencia de sus diversos instrumentos para el desarrollo de estas políticas. (Correa & Quinteros, 2014).

2.3.4. Administración del Talento Humano.

Los planes de talento humano se sustentarán en el análisis de la capacidad operativa de las diferentes unidades administrativas, en el diagnóstico del personal existente y en las necesidades de operación institucionales. (Correa & Quinteros, 2014).

La planificación se elaborará sobre la base de un diagnóstico del personal, efectuado con la información estadística que mantendrá la unidad responsable de la administración del talento humano; considerando además, la normativa vigente relacionada con esta área, el plan estratégico institucional, los planes operativos anuales, programas y proyectos. El plan de talento humano formará parte de la documentación del sistema de planificación anual. (Correa & Quinteros, 2014).

2.3.4.1. Manual de Clasificación de Puestos.

Las unidades de administración de talento humano, de acuerdo con el ordenamiento jurídico vigente y las necesidades de la institución, formularán y revisarán periódicamente la clasificación de puestos, definiendo los requisitos para su desempeño y los niveles de remuneración. (Correa & Quinteros, 2014).

La entidad contará con un manual que contenga la descripción de las tareas, responsabilidades, el análisis de las competencias y requisitos de todos los puestos de su estructura y organizativa. (Correa & Quinteros, 2014).

El documento será revisado y actualizado periódicamente y servirá de base para la aplicación de los procesos de reclutamiento, selección y evaluación del personal. La definición y ordenamiento de los puestos se establecerá tomando en consideración la misión, objetivos y servicios que presta la entidad y la funcionalidad operativa de las unidades y procesos organizacionales. (Correa & Quinteros, 2014).

2.3.4.2. Incorporación de Personal.

Las unidades de administración de talento humano seleccionarán al personal, tomando en cuenta los requisitos exigidos en el manual de clasificación de puestos y considerando los impedimentos legales y éticos para su desempeño. (Correa & Quinteros, 2014).

El ingreso de personal a la entidad se efectuará previa la convocatoria, evaluación y selección que permitan identificar a quienes por su conocimiento y experiencia garantizan su idoneidad y competencia y ofrecen mayores posibilidades para la gestión institucional. (Correa & Quinteros, 2014).

2.3.4.3. Evaluación del Desempeño.

Las políticas, procedimientos, así como la periodicidad del proceso de evaluación de desempeño, se formularán tomando en consideración la normativa emitida por el órgano rector del sistema. (Correa & Quinteros, 2014).

2.3.4.4. Capacitación y Entrenamiento Continuo.

Los directivos de la entidad en coordinación con la unidad de administración de talento humano y el área encargada de la capacitación (en caso de existir éstas), determinarán de manera técnica y objetiva las necesidades de capacitación del personal, las que estarán relacionadas directamente con el puesto, a fin de contribuir al mejoramiento de los conocimientos y habilidades de las servidoras y servidores, así como al desarrollo de la entidad. (Correa & Quinteros, 2014).

2.3.5. El Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público.

2.3.5.1. Del Ingreso al Servicio Público.

Art. 2.-De la Disponibilidad Presupuestaria.-Las instituciones que pertenecen al Estado deberán contar previamente con puestos o vacantes. (Zambrano,Alvarez, 2012, pág. 2).

2.3.5.1.1. De los Traslados, Traspasos, Cambios e Intercambios.

Art. 68.- Del Traslado Administrativo.-Traslado administrativo es el movimiento administrativo de una o un servidor público de un puesto a otro puesto que se encuentre vacante dentro de la misma institución, que no implique cambio de domicilio, en los términos señalados que reúna las condiciones previo informe favorable. Para el traslado administrativo no se requiere de la aceptación previa de la o el servidor. (Zambrano,Alvarez, 2012, pág. 25).

El traslado procederá siempre y cuando se cumplan las siguientes condiciones:

a) La existencia de un puesto vacante en la unidad, área o proceso a la que se va a trasladar;

b) Que ambos puestos tengan igual remuneración;

c) Que la o el servidor a trasladarse cumpla con los requisitos establecidos en el puesto vacante; y,

d) Que el traslado no implique menoscabo de sus derechos. (Zambrano,Alvarez, 2012, pág. 26).

2.3.5.1.2. De la Cesación de Funciones.

Art. 101.-De la Carrera en el Sector Público y la Cesación de Funciones.

En virtud de las disposiciones constitucionales que obligan al estado a desarrollar sus actividades bajo los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia, responsabilidad y estabilidad. (Zambrano,Alvarez, 2012, pág. 36).

Art. 104.-Cesación de Funciones por Supresión del Puesto.

Si por requerimientos de racionalidad y consistencia orgánica y macro del tamaño de estado o como efecto de la optimización micro de procesos y recursos internos institucionales, de acuerdo a las políticas y lineamientos metodológicos que establezca el Ministerio de Relaciones Laborales. (Zambrano,Alvarez, 2012, pág. 37).

Debido proceso técnico administrativo se suprime un puesto y consecuentemente su partida presupuestaria, la o el servidor cesará en sus funciones y el proceso se considerará concluido únicamente cuando la institución en la que se produce la supresión del puesto haya efectuado a su favor el pago total correspondiente de la indemnización. (Zambrano,Alvarez, 2012, pág. 37).

La consecución de los objetivos del régimen de desarrollo, y precautelando el buen vivir en las instituciones, la cesación de funciones genera la terminación definitiva de la prestación de servicios de las y los servidores públicos con las instituciones del

Estado, y se produce en los casos señalados de la LOSEP. (Zambrano,Alvarez, 2012, pág. 36).

2.3.5.1.3 De los Organismos de Administración del Talento Humano y Remuneración.

Art.112.-Del Ministerio de Relaciones Laborales.

El Ministerio de Relaciones Laborales constituye el organismo rector en lo relativo a la administración del talento humano y remuneraciones e ingresos complementarios de las y los servidores del sector público, y en virtud de las competencias otorgadas por la Constitución de la República y la Ley, y como órgano de aplicación de la LOSEP, es responsable de: (Zambrano,Alvarez, 2012, pág. 40)

- Proponer políticas de Estado y de Gobierno en la administración del talento Humano.
- Determinar las remuneraciones e ingresos complementarios de la administración pública y fijar los techos y pisos de los gobiernos autónomos descentralizados y regímenes especiales, conforme dispone el artículo 3 de la LOSEP, y verificar su cumplimiento conforme lo determina la LOSEP. (Zambrano,Alvarez, 2012, pág. 40).

Art. 113.-Del Sistema de Verificación, Inspección, Supervisión y Evaluación de la Gestión Administrativa.

El Ministerio de Relaciones Laborales ejecutará actividades de monitoreo, control y evaluación de la gestión de las Unidades de Administración del Talento Humano del Sector Público. (Zambrano,Alvarez, 2012, pág. 41).

2.3.5.1.4. De la Administración Técnica del Talento Humano.

2.3.5.1.4.1. De la Carrera del Servicio Público.

Art. 121.-Definición.-Es el conjunto de políticas, normas, métodos y procedimientos, que sobre la base de un sistema de méritos y oposición, garantice el ingreso y promoción de las personas para desarrollarse profesionalmente en una serie de puestos que pueden ser ejercidos en una trayectoria laboral dentro de una misma institución.

Art. 122.-Orientación de la Carrera del Servicio Público.- Se orienta a promover, atraer, motivar, mejorar y retener a las y los servidores públicos que demuestren las competencias más adecuadas; permitir su estabilidad y promoción; y, elevar los niveles de eficiencia del Servicio Público. (Zambrano,Alvarez, 2012, pág. 45)

Art. 128.-De la Pérdida de la Carrera del Servicio Público.-La calidad de servidora o servidor de carrera del servicio público, se pierde por cesación de funciones del puesto de conformidad con la normativa jurídica vigente. (Zambrano,Alvarez, 2012, pág. 46)

2.3.5.1.4.2. Del Sistema Integrado de Desarrollo del Talento Humano del Sector Público.

2.3.5.1.4.3. Estructura, Objeto y Características.

Art. 130.- Estructura del Sistema.- La administración del talento humano del servicio público, responde a un sistema integrado que está conformado por los subsistemas de planificación del talento humano; clasificación de puestos; reclutamiento y selección de personal; formación, capacitación y desarrollo profesional; y, evaluación del desempeño. Además se considerará como parte integrante del desarrollo del talento humano la salud ocupación. (Zambrano,Alvarez, 2012, pág. 47)

Para su administración y regulación el ministerio de relaciones laborales emitirá las políticas, regulaciones y normas, que serán aplicadas en cada una de las instituciones públicas. la aplicación de este sistema se soportará en la plataforma informática

integrada, cuyo diseño, implementación y administración estará a cargo del ministerio de relaciones laborales. (Zambrano,Alvarez, 2012, pág. 47).

2.3.5.1.4.4. Del Subsistema de Clasificación de Puestos del Servicio Público.

Art. 162.-Subsistema de Clasificación de Puestos.- El subsistema de clasificación de puestos es el conjunto de políticas, normas, métodos y procedimientos estandarizados para analizar, describir, valorar y clasificar los puestos, que será aplicable para las instituciones. (Zambrano,Alvarez, 2012, pág. 58).

Art. 163.-Principios y Fundamentos del Subsistema de Clasificación de Puestos.- La resolución que expida el Ministerio de Relaciones Laborales con el fin de establecer la clasificación de puestos, su nomenclatura y valoración, prevista en el artículo 61 de la LOSEP, reconocerá principalmente el tipo de trabajo, su dificultad, ámbito de acción, complejidad, nivel académico y responsabilidad, así como los requisitos de aptitud y experiencia necesarios para el desempeño de los puestos públicos. (Zambrano,Alvarez, 2012, pág. 58).

Art. 165.-Valoración de Puestos.-Es el proceso mediante el cual, se asigna una puntuación establecida en las correspondientes tablas de valoración desprendidas del método técnico determinado y expedido por el Ministerio de Relaciones Laborales, se cuantificarán los factores de competencias, complejidad del puesto y responsabilidad del puesto, con la finalidad de determinar su clasificación y ubicación dentro de la estructura organizacional y posicional de cada institución y en las escalas de remuneraciones mensuales unificadas. (Zambrano,Alvarez, 2012, pág. 59).

2.3.6. Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión de Normas COSO I.

Facilita a las empresas a evaluar y mejorar sus sistemas de control interno. Desde entonces ésta metodología se incorporó en las políticas, reglas y regulaciones y ha sido utilizada por

muchas compañías para mejorar sus actividades de control hacia el logro de sus objetivos. (Molina Saravia F. , 2012).

2.3.6.1. Objetivos.

- Establecer una definición común de control interno que responda a las necesidades de las distintas partes. (Molina Saravia F. , 2012).
- Facilitar un modelo en base al cual las empresas y otras entidades, cualquiera sea su tamaño y naturaleza, puedan evaluar sus sistemas de control interno. (Molina Saravia F. , 2012).

2.3.6.2. Control Interno.

Proceso realizado diseñado para llevar un control adecuado de las empresas públicas y privadas, conociendo sus problemas y proporcionar un resultado eficaz. (Molina Saravia F. , 2012).

2.3.6.3. Estructura del COSO I.

- Ambiente de control
- Evaluación de riesgo
- Actividad de control
- Información comunicacional
- Monitoreo

2.3.6.3. Ambiente de Control.

Es el fundamento de todos los demás componentes del control interno, proporcionando disciplina y estructura. (Molina Saravia F. , 2012).

2.3.6.3.1. Valoración de Riesgos.

(Molina Saravia F. , 2012) Identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, constituyendo una base para determinar cómo se deben administrar los riesgos.

2.3.6.3.2. Información y Comunicación.

(Molina Saravia F. , 2012) Identificación, obtención y comunicación de información pertinente en una forma y en un tiempo que les permita a los empleados cumplir con sus responsabilidades.

2.3.6.3.3. Monitoreo.

(Molina Saravia F. , 2012) Proceso que valora el desempeño de sistema en el tiempo.

2.3.6.4. Definición de Riesgo.

(Molina Saravia F. , 2012) Es la probabilidad que ocurra un determinado evento que puede tener efectos negativos para la institución.

2.3.6.4.1. Gestión de Riesgo.

- (Molina Saravia F. , 2012) Todas las organizaciones independientemente de su tamaño, naturaleza o estructura, enfrentan riesgos.
- Los objetivos de la gestión de riesgo son identificar, controlar y eliminar las fuentes de riesgos.

2.3.7. Ministerio de Salud Pública.

2.3.7.1. Del Objetivo de la Ley.

La presente Ley comprende el ámbito, competencia, finalidad y organización del Ministerio de Salud así como la de sus organismos públicos descentralizados y órganos desconcentrados.

2.3.7.2. De la Organización Sistémica, Objetivos Funcionales y Estructura General.

Artículo 4°.- De las funciones del Ministerio de Salud.

El Ministerio de Salud diseña y organiza procesos organizacionales de dirección, operación y apoyo, los mismos que deben implementar las estrategias de mediano plazo. Los subprocesos y actividades componentes se modifican en función de las innovaciones tecnológicas y la reformulación de los objetivos estratégicos, los mismos que se establecen en el Reglamento de la presente Ley y en los Reglamentos Orgánicos subsecuentes.

Artículo 5°.- De los Objetivos Funcionales.

El Ministerio de Salud diseña y norma los procesos organizacionales correspondientes, en el ámbito de su gestión institucional y sectorial, para lograr los siguientes objetivos funcionales:

- La conducción y planeamiento estratégico sectorial de salud.
- La organización del Ministerio de Salud.
- El desarrollo e integración de procesos y sistemas de información sectoriales.
- La cultura de salud para el desarrollo físico, mental y social toda la población.
- El entorno saludable para toda la población.

Artículo 6°.- De las Unidades Orgánicas Generales.

El Ministerio de Salud para cumplir sus objetivos funcionales, diseño y ejecución de los Procesos Organizacionales necesarios en su ámbito sectorial e institucional, asigna y establece como recurso de las Unidades Orgánicas.

2.3.7.3. Del Órgano Consultivo.

Artículo 11°. Del Consejo Nacional de Salud.

(Perrero, 2014) El Consejo Nacional de Salud es el órgano consultivo del Ministerio de Salud, encargado de asesorar al Titular del Sector en las materias que le determine. También está encargado de la concertación entre los subsistemas que conforma el Sistema Nacional Descentralizado de Salud.

2.3.7.4. De los Órganos de Línea.

Artículo 24°. De la Dirección General de Salud de las Personas.

(Perrero, 2014) La Dirección General de Salud de las Personas:

- a) Es el órgano técnico-normativo en los procesos relacionados a la atención integral de la salud de la persona, categorización y acreditación de los servicios de salud y la gestión sanitaria.
- b) Norma y evalúa el proceso de protección, recuperación y rehabilitación de la salud en el Sector.
- c) Coordina el marco técnico-normativo con los Institutos Especializados, los Organismos Públicos Descentralizados de Salud, los Órganos Desconcentrados y con la Comunidad Científica Nacional o Internacional.

Artículo 26°. De la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas.

(Perrero, 2014) La Dirección General de Medicamentos. Insumos y Drogas:

- a) Es el órgano técnico-normativo en los aspectos relacionados al control de la producción, distribución y comercialización de los medicamentos, insumos y drogas en el Sector Salud.

b) Norma, registra, evalúa y acredita a las entidades públicas y privadas que importan, exportan, producen, distribuyen, donan y comercializan medicamentos, insumos y drogas para la población.

c) Coordina el marco técnico-normativo con los Institutos Especializados, Organismos Públicos Descentralizados de Salud, Órganos Desconcentrados y con la Comunidad Científica Nacional e Internacional.

Artículo 27º.- De la Dirección General de Promoción de la Salud.

(Perrero, 2014) La Dirección General de Promoción de la Salud

a) Es el órgano técnico-normativo en los aspectos de promoción de la salud de la población.

b) Concreta la participación de los agentes y actores técnicos y sociales para lograr el mantenimiento de la salud de la población y las condiciones estratégicas para lograrlo.

c) Conduce el Proceso de Promoción de la Salud en el Sector.

d) Coordina el marco técnico-normativo con los Institutos Especializados, los Organismos Públicos Descentralizados de Salud, los Órganos Desconcentrados y la Comunidad Científica Nacional e Internacional.

CAPÍTULO III:
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Localización.

La presente investigación se la realizó al Área de Salud N° 18 Hospital El Empalme, ubicado en el Cantón El Empalme parroquia Velazco Ibarra, Cooperativa 29 de Octubre, solar 1 Carretero Vía a Balzar.

3.2. Tipos de Investigación.

El presente proyecto de investigación, consintió en conocer la realidad del problema y así buscar soluciones que nos oriente a nuevos progresos dentro del Área de Salud; para ello, emplearemos dos tipos de investigación necesarios, para nuestra indagación y que a continuación expondremos brevemente.

3.2.1. Investigación Exploratoria.

Este tipo de investigación, ayudó a dar una visión general, conociendo la realidad del trabajo en base a libros e internet, realizando las preguntas necesarias para nuestra investigación.

3.2.2. Investigación Descriptiva.

Dado que, la investigación descriptiva es el propósito de describir las situaciones de los procesos investigativos, dejando conocer el problema de investigación y así plantear los indicadores de Gestión, para conocer el nivel de cumplimiento y responsabilidad del talento humano del Hospital El Empalme.

3.3. Métodos de Investigación.

Generalmente, en toda investigación se aplican métodos científicos diferentes y entre los utilizados en la presente investigación se encuentran los siguientes:

3.3.1. Método Analítico.

Se lo empleó para realizar un análisis de las políticas, leyes y reglamentos que guarden relación con la temática investigada interpretando la información recopilada.

3.3.2. Método Hipotético – Deductivo.

Método que induce en los datos investigados en este proyecto, de manera lógica, y, en los resultados que se logren a través de la investigación.

3.3.3. Método de Observación.

Sirvió, para diseñar nuevas estrategias de los problemas, visitando las instalaciones e indagando información que puedan proporcionar los funcionarios y directivos del Área de Salud.

3.4. Fuentes de Recopilación de Información.

El desarrollo de este proyecto, es conocer el problema dentro del Área de Salud N°18 Hospital El Empalme, requiriendo información especial utilizándose técnicas investigativas e entrevistas necesarias para ello y así tener una idea clara del problema a investigar, culminando este proyecto de manera eficaz.

3.5. Diseño de la Investigación.

La investigación se lo ha diseñado, con el propósito de conocer los principales problemas que enfrenta o atraviesa el Área de Salud N° 18 Hospital El Empalme, en los servicios que oferta.

En el Área de Salud N°18 Hospital El Empalme, se examinó la situación actual, con el propósito de verificar si existe o no eficacia y eficiencia por parte del talento humano, utilizando para ello indicadores de gestión permitiéndonos obtener un resultado claro de la situación.

3.5.1. Creación de una Firma Ficticia.

Para la elaboración del proyecto de investigación, se creó una firma auditora ficticia, con el nombre “Vera & Asociados”, cuyo logotipo se puede apreciar a continuación:



AUDITORES VERA & ASOCIADOS
Trabajando con Esfuerzo y Responsabilidad
El Empalme, av. Guayas
Teléfono: 0986283344

3.6. Instrumentos de Investigación.

Los tipos e instrumentos de investigación permiten conocer, como intervenir y planificar el desarrollo de la investigación, generalmente, mediante entrevistas, encuesta y otros.

Para ello, la investigación demandará la utilización de las siguientes técnicas:

3.6.1. Entrevista.

La entrevista se lo aplicó para obtener información en el trabajo investigativo, realizando cuestionarios en el que, se diseñó varias preguntas enfocadas a la forma como se maneja el talento humano; así, se entrevistó la Directora, Jefe de talento Humano, Contador del área de salud, ayudando a obtener información clara e importante en la elaboración del informe final.

3.6.2. Observación Directa.

Esta técnica fue útil para obtener información del Área de Salud N°18 Hospital El Empalme. Se observó a la Directora el cual fue el guía y responsable a responder mis dudas y preguntas.

En el Área de salud N°18 Hospital El Empalme se observó al personal que labora en sus diferentes áreas de trabajo sea pediatría, cardiología etc., el cual pudimos constatar que la infraestructura no es adecuada para recibir a demasiados pacientes.

3.6.3. Documental.

Se adquirió información de diferentes textos, internet, Normas y Leyes siendo importante para el desarrollo del proyecto de investigación.

3.7. Tratamiento de los Datos.

Los resultados obtenidos, producto de los diferentes entrevista; realizadas a la unidad Hospitalaria, han servido para tener claro, los problemas que tiene el Área de Salud investigada; datos que serán utilizados para emplear y calcular mediante indicadores de Gestión, permitiendo evaluar la eficiencia y eficacia del talento humano.

3.8. Población

Se utilizó esta técnica mediante entrevistas, que fue la principal herramienta para definir la población a estudiar, comprendiendo los colaboradores principales en el Área de Salud N°18 Hospital El Empalme, conformado por 150 trabajadores, Directora general, Contador general y Jefe de talento humano lo cual se realizó una entrevista para obtener un conocimiento claro de las actividades a realizar.

Cuadro #1 Personal entrevistado en el proyecto de investigación

| CARGO | CANTIDAD |
|---------------------------------|----------|
| Directora General | 1 |
| Jefe del Área de Talento Humano | 1 |
| Contador General | 1 |
| TOTAL | 3 |

Fuente: Hospital El Empalme

Elaboración: Vera Delgado Silvia Janeth

Explicación: El Área de Salud N°18 Hospital El Empalme; para el progreso de sus actividades se dispuso a entrevistar al siguiente personal:

a) Directora General, el eje principal de la institución pública de acuerdo a la investigación se efectuará una entrevista que se anexa como evidencia en el trabajo realizado.

3.9. Recursos Humanos y Materiales.

3.9.1. Recurso Humano.

El siguiente cuadro, se resume todos los recursos humanos y materiales que la investigación utiliza, para el cumplimiento del proyecto de investigación.

Cuadro # 2: Recursos Humano.

| AUDITORES | RESPONSABLE |
|--------------------------------------|--------------------|
| Silvia Janeth Vera Delgado | Auditor Senior |
| C.P.A Fresia Susana Chang Rizo, MSc. | Jefe Auditor |

Fuente: Hospital El Empalme

Elaboración: Vera Delgado Silvia Janeth

3.9.2. Materiales.

Cuadro # 3: Recursos Materiales

| Descripción | Cantidad | P.Unitario | TOTAL |
|---------------------------------|-----------------|-------------------|-----------------|
| Equipo de Oficina | | | 983.00 |
| Computadora | 1 | 700.00 | 700.00 |
| Impresora | 1 | 200.00 | 200.00 |
| Memoria USB | 1 | 8.00 | 8.00 |
| Calculadora | 1 | 25.00 | 25.00 |
| Cámara Fotográfica | 1 | 50.00 | 50.00 |
| Materiales de Oficina | | | 18.00 |
| Materiales Bibliográficos | 10 | 1.00 | 10.00 |
| Lápices, Borradores, Polígrafos | 5 | 1.00 | 5.00 |
| Carpetas | 4 | 0.75 | 3.00 |
| Suministros de Oficina | | | 105.00 |
| Hojas A4 Resmas | 4 | 4.00 | 16.00 |
| Copias | 800 | 0.03 | 24.00 |
| Cartuchos de Impresora | 1 | | 65.00 |
| Paquetes Informáticos | | | 30.00 |
| Internet | 60 horas | 0.50 | 30.00 |
| TOTAL | | | 1.136,00 |

Elaborado por: Vera Delgado Silvia Janeth

**CAPÍTULO IV:
RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

4.1. Resultado



AUDITORES VERA & ASOCIADOS

Trabajando con Esfuerzo y Responsabilidad
El Empalme, av. Guayas. Teléfono: 0986283344.

AUDITORÍA DE GESTIÓN FASE PRELIMINAR

AÑO 2014

| |
|---|
| Elaborado por: Silvia Janeth Vera Delgado |
| Revisado por: C.P.A Fresia Susana Chang Rizo. MSc. |

| | | | |
|--|---|---------------|-------------|
| | INFORMACIÓN CORPORATIVA Ruc: 1311081119001 Correo electrónico: silviawunny@hotmail.com Dirección: El Empalme, Av. Guayas | Ref. / | Pág. |
| | | SA | 1/1 |
| ÁREA DE SALUD N° 18 HOSPITAL EL EMPALME El Empalme- Ecuador | Realizado por: | SJVR | 11/08/2015 |
| | Supervisado por: | FSCHR | 11/08/2015 |
| SOLICITUD DE AUDITORÍA | | | |
| El Empalme, 11 de Agosto del 2015 | | | |
| <p>Srta.</p> <p>Vera Delgado Silvia Janeth</p> <p>EGRESADA DE LA CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA U.T.E.Q.</p> <p>De mis consideraciones:</p> <p>Reciba un grato saludo de quien formamos el área de salud N°18 Hospital El Empalme, el motivo de la presente es para aceptar sus servicios referente a la Auditoría de Gestión al talento humano.</p> <p>Consideramos que sus conocimientos son óptimos para realizar esta auditoría, con sus respectivas recomendaciones explícitas nos ayudarán a cumplir nuestros objetivos y metas.</p> <p>Si más por el momento me despidió, deseándole los mejores éxitos en sus labores profesionales.</p> <p>Dra. Génesis Jamel Bermello Villegas</p> <p>Directora del Área de Salud N°18 Hospital El Empalme.</p> | | | |

| | | | |
|---|---|---------------|-------------|
|  | INFORMACIÓN CORPORATIVA Ruc: 1311081119001 Correo electrónico: silviawunny@hotmail.com Dirección: El Empalme, Av. Guayas | Ref. / | Pág. |
| | | CC | 1/1 |
| ÁREA DE SALUD N° 18 HOSPITAL EL EMPALME El Empalme- Ecuador | Realizado por: | SJVR | 12/08/2015 |
| | Supervisado por: | FSCHR | 12/08/2015 |

CARTA COMPROMISO

El Empalme 12 de Agosto del 2015

Dra. Génesis Jamel Bermello Villegas

Directora del Área de Salud N°18 Hospital El Empalme

Ciudad.-

Nos han pedido que auditemos la gestión del talento humano, al 31 de diciembre del 2014. Por medio del presente informe, tenemos el grado de confirmar nuestra aceptación y nuestro compromiso, la auditoria se realizará de acuerdo a las Normas Internacionales de Auditoría, las Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado y la LOSEP.

Para llevar a cabo nuestra opinión sobre Talento Humano, efectuaremos pruebas relevante y suficiente en cuanto a la información que contienen los registros operacionales, sobre la adecuada toma de decisiones dentro del Área de Salud, Como parte del proceso solicitamos comedidamente nos facilite información respecto a la auditoría, de igual manera la cooperación del personal y nos proporcione información necesaria que se requiera en nuestra auditoría.

Requerimos firma y adjuntar copia a la presente carta como hacerle saber del trabajo que se desea realizar y alcance de nuestras pruebas.

Atentamente,



VERA DELGADO SILVIA JANETH
JEFE DE AUDITORÍA

| | | | |
|--|---|---------------|-------------|
|  | INFORMACIÓN CORPORATIVA Ruc:1311081119001 Correo electrónico: silviawunny@hotmail.com Dirección: El Empalme, Av. Guayas | Ref. / | Pág. |
| | | CA | 1/2 |
| ÁREA DE SALUD N° 18 HOSPITAL EL EMPALME El Empalme- Ecuador | Realizado por: | SJVR | 13/08/2015 |
| | Supervisado por: | FSCHR | 17/08/2015 |
| CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO. | | | |
| <p>Contrato de prestación de servicio profesionales para la realización de una Auditoría de Gestión al Talento Humano al ÁREA DE SALUD N°18 HOSPITAL EL EMPALME, representado por, Dra. Génesis Jamel Bermello Villegas, Nacionalidad: Ecuatoriana con C.I 120420402-6, en su carácter de DIRECTORA; en el futuro el CLIENTE, VERA & ASOCIADOS, firma Auditora representa la Srta. VERA DELGADO SILVIA JANETH, de Nacionalidad Ecuatoriana con CI.131108111-9.</p> <p>MANIFESTACIONES:</p> <p>a) Que está representado para este acto por el DIRECTORA GENERAL, Ubicado en el Cantón El Empalme parroquia Velazco Ibarra Ciudadela Cooperativa 29 de Octubre, solar 1 Carretero Vía a Balzar.</p> <p>CLAÚSULAS</p> <p>PRIMERA.- La Auditora se llevara a cabo la evaluación del Talento Humano del Área de Salud N° 18 Hospital El Empalme.</p> <p>SEGUNDA.- La explicaciones de esta Auditora se especifica dentro de este contrato las cuales son:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Aplicar indicadores de gestión en la adecuada utilización de los recursos. b) Verificar el grado de cumplimiento de la normas LOSEP. c) Elaboración de Informes. <p>TERCERO.- La Auditora a realizarse se especificara las observaciones e instrucciones dentro de este contrato.</p> | | | |

| | | | |
|---|---|--|-------------|
|  | INFORMACIÓN CORPORATIVA Ruc: 1311081119001 Correo electrónico: silviawunny@hotmail.com Dirección: El Empalme, Av. Guayas | Ref. / | Pág. |
| | | CA | 2/2 |
| ÁREA DE SALUD N° 18 HOSPITAL EL EMPALME El Empalme- Ecuador | Realizado por: | SJVR | 13/08/2015 |
| | Supervisado por: | FSCHR | 17/08/2015 |
| CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO. | | | |
| <p>CUARTA.-El Equipo de Auditoría de Gestión se encargara de cumplir con las normas sujetas a este contrato, de acuerdo a las normas, leyes y reglamentos por lo que estarán sujetos a horarios determinados y explicados.</p> <p>QUINTA.-La Auditora se obliga a determinar en un lapso de 145 días laborables en los días después que se entregue el contrato.</p> <p>SEXTA.- Para la elaboración de este trabajo de investigación se especifica que la evaluación de control interno, no tendrá costo alguno, por lo que ayudará a la obtención del título del tercer nivel.</p> <p>SÉPTIMA.-El importe señalado en la cláusula décima compensará a la Auditora por los diferentes gastos y pagos de sueldos.</p> <p>OCTAVA.-El importe de los viáticos y pasajes en que incurra la Auditora en los gastos del cliente que pide la realización de este trabajo.</p> <p>NOVENA.-Enteradas las partes del contenido y alcance legal de este contrato, lo rubrican y firman de conformidad en original y tres copias, Av. Guayaquil Cantón EL Empalme, 14 de Agosto del 2015.</p> | | | |
| Silvia Janeth Vera Delgado AUDITORA | | Dra. Génesis Jamel Bermello Villegas CLIENTE | |

| | | | | |
|---|---|-------------------------|---------------|-------------|
|  | INFORMACIÓN CORPORATIVA Ruc 1311081119001 Correo electrónico: silviawunny@hotmail.com Dirección: El Empalme, Av. Guayas | | Ref. / | Pág. |
| | | | PP | 1/2 |
| ÁREA DE SALUD N° 18 HOSPITAL EL EMPALME El Empalme- Ecuador | | Realizado por: | SJVR | 17/08/2015 |
| | | Supervisado por: | FSCHR | 17/08/2015 |
| PLANIFICACIÓN PRELIMINAR | | | | |
| Ref. / | Contenido | | | |
| SA | Solicitud de Auditoría. | | | |
| CC | Carta Compromiso. | | | |
| CA | Contrato de Auditoría. | | | |
| PGA | Plan General de Auditoría. | | | |
| MA | Marcas de Auditoría de Gestión. | | | |
| Fase I: Conocimiento del Negocio | | | | |
| A | Programa Especifico I | | | |
| A-1 | Misión y Visión. | | | |
| A-2 | Matriz de Analítica Foda. | | | |
| A-3 | Organigrama Estructural y Funcional. | | | |
| A-4 | Entrevista al Personal. | | | |
| A-5 | Narrativa de la Visita a las Instalaciones. | | | |
| Fase II: Planificación | | | | |
| B | Programa Especifico II | | | |
| B-1 | Cédulas Sumarias. | | | |
| B-2 | Cédula Analítica. | | | |
| B-3 | Aplicación de Cuestionario de Control Interno (Coso I). | | | |
| B-4 | Medición de los Riesgos de Auditoría. | | | |
| B-5 | Presentar los Hallazgos. | | | |

| | | | | |
|---|---|-------------------------|---------------|-------------|
| | INFORMACIÓN CORPORATIVA Ruc:1311081119001 Correo electrónico: silviawunny@hotmail.com Dirección: El Empalme, Av. Guayas | | Ref. / | Pág. |
| | | | PP | 2/2 |
| ÁREA DE SALUD N° 18 HOSPITAL EL EMPALME El Empalme- Ecuador | | Realizado por: | SJVR | 17/08/2015 |
| | | Supervisado por: | FSCHR | 17/08/2015 |
| PLANIFICACIÓN PRELIMINAR | | | | |
| REF. / | Contenido | | | |
| C | Programa Especifico III | | | |
| C-1 | Indicador de Eficiencia. | | | |
| C-2 | Indicador de Eficacia. | | | |
| C-3 | Indicador de Efectividad. | | | |
| C-4 | Indicador de Excelencia. | | | |
| Fase IV: Comunicación de Resultado | | | | |
| D | Programa Especifico IV | | | |
| D-1 | Informe de Control Interno. | | | |
| D-2 | Informe de Auditoría de Gestión. | | | |
| | | | | |

| | | | |
|--|---|---------------|-------------|
|  | INFORMACIÓN CORPORATIVA Ruc: 1311081119001 Correo electrónico: silviawunny@hotmail.com Dirección: El Empalme, Av. Guayas | Ref. / | Pág. |
| | | PGA | 1/5 |
| ÁREA DE SALUD N° 18 HOSPITAL EL EMPALME El Empalme- Ecuador | Realizado por: | SJVR | 20/08/2015 |
| | Supervisado por: | FSCHR | 24/08/2015 |
| PLAN GENERAL DE AUDITORÍA | | | |
| <p>1. MOTIVO DEL EXÁMEN.</p> <p>El presente ejecución de la Auditoria de Gestión al talento humano permitirá conocer las estrategias para el medir el grado de eficiencia del personal evaluarlos mediante una Auditoría de gestión, guiándonos con las leyes, normas y reglamento del auditor.</p> <p>2. OBJETIVOS.</p> <p>2.1 Objetivo general.</p> <p>Realizar una Auditoría de Gestión al talento humano y su relación con la toma de decisiones del Área de salud N° 18 Hospital El Empalme, Año 2014.</p> <p>2.2. Objetivos Específicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar el cumplimiento de la LOSEP en el Área de salud N° 18 Hospital El Empalme. • Evaluar el sistema de control interno del Área de salud N° 18 Hospital El Empalme para conocer el riesgo de la auditoría. • Aplicar indicadores de Gestión en la utilización de los recursos. • Elaborar informe de Auditoría de Gestión para la adecuada toma de decisiones. | | | |

| | | | |
|---|---|---------------|-------------|
|  | INFORMACIÓN CORPORATIVA Ruc: 1311081119001 Correo electrónico: silviawunny@hotmail.com Dirección: El Empalme, Av. Guayas | Ref. / | Pág. |
| | | PGA | 2/5 |
| ÁREA DE SALUD N° 18 HOSPITAL EL EMPALME El Empalme- Ecuador | Realizado por: | SJVR | 20/08/2015 |
| | Supervisado por: | FSCHR | 24/08/2015 |
| PLAN GENERAL DE AUDITORÍA | | | |
| <p>3. ALCANCE</p> <p>Esta Auditoría cubrió las actividades Administrativas y talento humano del Área de Salud N°18 Hospital El Empalme, del periodo fiscal 2 de enero al 31 de Diciembre del 2014, obtendrá una duración de 46 días correspondiente del mes de agosto al 11 de Agosto del 2015 desde el 16 de Octubre del 2015. Así culminar con el informe de Auditoría de Gestión.</p> | | | |
| <p>4. DISPOSICIONES LEGALES.</p> <p>4.1. Base Legal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ley General de Salud • Normas de Control Interno (COSO I) • Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP) • Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado. | | | |
| <p>5. METODOLOGÍA DE TRABAJO</p> <p>La presente auditoría está basada en las Normas Internacionales de Auditoría y la ley del Ministerio de Salud Pública; en la que permite verificar el correcto desempeño de la Auditoría, considerando la correcta aplicación de las leyes.</p> | | | |

| | | | |
|---|--|---------------|-------------|
|  | INFORMACIÓN CORPORATIVA Ruc: 131108119001 Correo electrónico: silviawunny@hotmail.com Dirección: El Empalme, Av. Guayas | Ref. / | Pág. |
| | | PGA | 3/5 |
| ÁREA DE SALUD N° 18 HOSPITAL EL EMPALME El Empalme- Ecuador | Realizado por: | SJVR | 20/08/2015 |
| | Supervisado por: | FSCHR | 24/08/2015 |

PLAN GENERAL DE AUDITORÍA

6. RECURSOS

Talento Humano:

En el progreso de esta auditoría, es realizado y supervisado por las siguientes:

| FUNCIÓN | NOMBRES | REF. / |
|----------------|----------------------------|---------------|
| Auditora | Silvia Janeth Vera Delgado | SJVD |
| Supervisora | Fresia Susana Chang Rizo | FSCHR |

Recursos Materiales:

PRESUPUESTO GENERAL DE AUDITORÍA

| DETALLE | CANTIDAD | UNID. MEDIDAS | V. UNITARIO | V. TOTAL |
|----------------------------|-----------------|----------------------|--------------------|-----------------|
| EQUIPO DE COMPUTO | 2 | UNIDADES | \$ 150,00 | \$ 300,00 |
| CALCULADORA | 2 | UNIDADES | \$ 25,00 | \$ 50,00 |
| CARTUCHOS DE TINTAS | 4 | UNIDADES | \$ 16,00 | \$ 64,00 |
| HOJAS A4 | 3 | REMAS | \$ 4,00 | \$ 12,00 |
| ESFEROS | 1 | DOCENA | \$ 0,45 | \$ 5,40 |
| LÁPIZ | 1 | DOCENA | \$ 0,25 | \$ 3,00 |

| | | | | |
|---|---|----------------------|--------------------|--------------------|
| | INFORMACIÓN CORPORATIVA Ruc:1311081119001 Correo electrónico: silviawunny@hotmail.com Dirección: El Empalme, Av. Guayas | | Ref. / | Pág. |
| | | | PGA | 4/5 |
| ÁREA DE SALUD N° 18 HOSPITAL EL EMPALME El Empalme- Ecuador | Realizado por: | SJVR | 20/08/2015 | |
| | Supervisado por: | FSCHR | 24/08/2015 | |
| PLAN GENERAL DE AUDITORÍA | | | | |
| PRESUPUESTO GENERAL DE AUDITORÍA | | | | |
| DETALLE | CANTIDAD | UNID. MEDIDAS | V. UNITARIO | V. TOTAL |
| ARCHIVADORES | 5 | UNIDADES | \$ 2,40 | \$ 12,00 |
| GRAPADORES | 2 | UNIDADES | \$ 2,50 | \$ 5,00 |
| PERFORADORAS | 2 | UNIDADES | \$ 3,00 | \$ 6,00 |
| GRAPAS | 2 | CAJAS | \$ 1,70 | \$ 3,40 |
| SERVICIO DE INTERNET | 50 | HORAS | \$ 1,00 | \$ 50,00 |
| SERVICIO TELEFÓNICO | 5 | TARJETAS | \$ 20,00 | \$ 100,00 |
| CLIP | 4 | CAJAS | \$ 1,50 | \$ 6,00 |
| SACAGRAPAS | 2 | UNIDADES | \$ 1,00 | \$ 2,00 |
| IMPREVISTOS | | | | \$ 400,00 |
| TOTAL | | | | \$ 1.018,80 |

| | | | |
|---|---|---------------|-------------|
|  | INFORMACIÓN CORPORATIVA Ruc 1311081119001 Correo electrónico: silviawunny@hotmail.com Dirección: El Empalme, Av. Guayas | Ref. / | Pág. |
| | | PGA | 5/5 |
| ÁREA DE SALUD N° 18 HOSPITAL EL EMPALME El Empalme- Ecuador | Realizado por: | SJVR | 20/08/2015 |
| | Supervisado por: | FSCHR | 24/08/2015 |

PLAN GENERAL DE AUDITORÍA

Recursos Financiero:

| DETALLE | VALOR |
|----------------|--------------------|
| Honorarios | \$ 1.100,00 |
| Viáticos | \$ 200,00 |
| TOTAL | \$ 1.300,00 |

SUPERVISIÓN DEL TRABAJO.

El auditor jefe será el encargado de mantener orientado al equipo de trabajo en los procedimientos a aplicarse en la auditoría de gestión, tendrá la responsabilidad extra de encomendar las tareas a cada miembro del equipo de manera sistemática y oportuna para cumplir con la planificación, programación y ejecución del trabajo, garantizando un control interno de calidad eficiente al culminar el trabajo y tener certeza en la opinión del informe final.

PRODUCTO A OBTENER.

- Informe de Auditoría.



**VERA DELGADO SILVIA JANETH
JEFE DE AUDITORÍA**

| | | | | |
|---|---|----------------------|---------------|-------------|
|  | INFORMACIÓN CORPORATIVA Ruc: 1311081119001 Correo electrónico: silviawunny@hotmail.com Dirección: El Empalme, Av. Guayas | | Ref. / | Pág. |
| | | | MA | 1/1 |
| ÁREA DE SALUD N° 18 HOSPITAL EL EMPALME El Empalme- Ecuador | Realizado por: | SJVR | 25/08/2015 | |
| | Supervisado por: | FSCHR | 25/08/2015 | |
| MARCAS DE AUDITORÍA UTILIZADAS | | | | |
| MARCA | | DENOMINACIÓN | | |
| ξ | | Eficiencia | | |
| £ | | Eficacia | | |
| ⋈ | | Efectividad | | |
| Σ | | Totalizado | | |
| © | | Confirmado | | |
| √ | | Inspeccionado | | |
| Ω | | Observado | | |
| ⊥ | | Analizado | | |
| § | | Socializado | | |
| Γγ | | Indicador de Gestión | | |



AUDITORES VERA & ASOCIADOS

Trabajando con Esfuerzo y Responsabilidad
El Empalme, Av. Guayas. Teléfono: 0986283344

AUDITORÍA DE GESTIÓN

FASE I: CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO

AÑO 2014

| |
|---|
| Elaborado por: Silvia Janeth Vera Delgado |
| Revisado por: C.P.A Fresia Susana Chang Rizo. MSc. |

| | INFORMACIÓN CORPORATIVA Ruc 1311081119001 Correo electrónico: silviawunny@hotmail.com Dirección: El Empalme, Av. Guayas | | Ref. / | Pág. | |
|---|---|-------------------------|---------------|--------------------|--------------------|
| | | | A | 1/1 | |
| ÁREA DE SALUD N° 18 HOSPITAL EL EMPALME El Empalme- Ecuador | | Realizado por: | SJVR | 28/08/2015 | |
| | | Supervisado por: | FSCHR | 28/08/2015 | |
| PROGRAMA ESPECÍFICO I | | | | | |
| Primer Objetivo.- Verificar el cumplimiento de la LOSEP en el Área de Salud N° 18 Hospital El Empalme. | | | | | |
| N° | Procedimiento | Ref. / | Horas | Responsable | Supervisora |
| 1 | Conocer la misión y visión del Área de Salud. | A-1 | 3 | SJVD | FSCHR |
| 2 | Cumplir el análisis interno y externo del Área de Salud. | A-2 | 5 | SJVD | FSCHR |
| 3 | Adquirir el organigrama estructural y funcional de la institución. | A-3 | 2 | SJVD | FSCHR |
| 4 | Realizar la entrevista a la Directora del Área de Salud N°18 Hospital El Empalme. | A-4 | 8 | SJVD | FSCHR |
| 5 | Realizar la entrevista al Jefe del Área de Talento Humano. | A-5 | 6 | SJVD | FSCHR |
| 6 | Realizar la entrevista al Contador General. | A-6 | 6 | SJVD | FSCHR |
| 7 | Realizar una narrativa sobre las instalaciones. | A-7 | 5 | SJVD | FSCHR |
| TOTAL DE HORAS | | | 35 | | |

| | | | |
|--|---|---------------|-------------|
|  | INFORMACIÓN CORPORATIVA Ruc 1311081119001 Correo electrónico: silviawunny@hotmail.com Dirección: El Empalme, Av. Guayas | Ref. / | Pág. |
| | | A-1 | 1/1 |
| ÁREA DE SALUD N° 18 HOSPITAL EL EMPALME El Empalme- Ecuador | Realizado por: | SJVR | 24/09/2015 |
| | Supervisado por: | FSCHR | 24/09/2015 |
| MISIÓN | | | |
| <p>Una organización que ofrece servicios de salud completa a la localidad atenta y rural, mediante trabajos de prevención, recuperación y rehabilitación, en servicios colectivo, medicina general, medicina interna, cirugía del día, urgencias cardiología, oftalmología, traumatología, fisioterapia, pediatría, odontología, cuidado intensivos materno infantil y auxiliares de diagnóstico (laboratorio, farmacia), con talento humano apto acorde al avance de la ciencia y tecnología.</p> | | | |
| VISIÓN | | | |
| <p>Una organización con reputación avalados en sus servicios para una población que ejerce plenamente necesidades y exige este derecho, necesario los servicios de salud transparentes, de calidad que garantizan igualdad de oportunidades, capacidades acorde al avance de la ciencia, tecnología y profesionalización del talento humano, niveles de competitividad y desarrollo local.</p> | | | |
| Analizado | | | |

| | | | | | |
|---|---|-------------------------|---|-------------|--|
|  | INFORMACIÓN CORPORATIVA Ruc 1311081119001 Correo electrónico: silviawunny@hotmail.com Dirección: El Empalme, Av. Guayas | | Ref. / | Pág. | |
| | | | A-2 | 1/1 | |
| ÁREA DE SALUD N° 18 HOSPITAL EL EMPALME El Empalme- Ecuador | | Realizado por: | SJVR | 25/09/2015 | |
| | | Supervisado por: | FSCHR | 25/09/2015 | |
| MATRIZ DE ANÁLISIS FODA | | | | | |
| FORTALEZAS | | | OPORTUNIDADES | | |
| 1 | Financiada por el Gobierno. | 1 | Crecimiento Profesional. | § | |
| 2 | Adecuado control de entrada y salidas. | 2 | Aumentar los servicios que ofertan. | | |
| 3 | Voluntad de trabajo. | 3 | Instrucción organizativa. | | |
| DEBILIDADES | | | AMENAZAS | | |
| 1 | No se efectúan capacitaciones continuas. | 1 | Poca motivación del personal en las labores que desempeñan. | | |
| 2 | Equipos tecnológicos desactualizados. | 2 | Reducido espacio físico. | | |
| 3 | Espacio físico reducido. | 3 | Clínicas privadas. | | |
| § Socializado | | | | | |



INFORMACIÓN CORPORATIVA

Ruc 1311081119001

Correo electrónico:

silviawunny@hotmail.com

Dirección:

El Empalme, Av. Guayas

Ref. /

Pág.

A-3

1/1

**ÁREA DE SALUD N° 18 HOSPITAL EL
EMPALME
El Empalme- Ecuador**

Realizado por:

SJVR

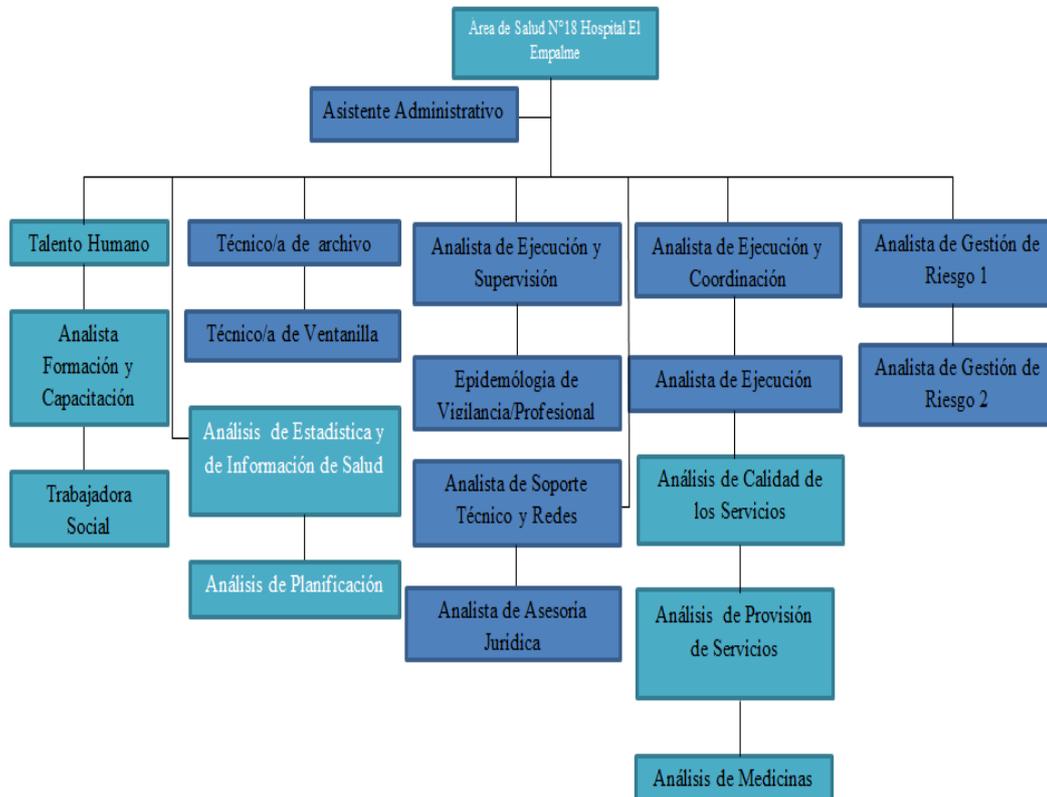
24/09/2015

Supervisado por:

FSCHR

24/09/2015

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL Y FUNCIONAL DE LA INSTITUCIÓN PÚBLICA.



Analizado

Comentario: Este proceso se rige a las normas del Ministerio de Salud Pública. 

|  | INFORMACIÓN CORPORATIVA Ruc 1311081119001 Correo electrónico: silviawunny@hotmail.com Dirección: El Empalme, Av. Guayas. | | Ref. / | Pág. |
|---|---|--|--|-------------|
| | | | A-4 | 1/13 |
| ÁREA DE SALUD N° 18 HOSPITAL EL EMPALME El Empalme- Ecuador | Realizado por: | | SJVR | 31/08/2015 |
| | Supervisado por: | | FSCHR | 31/08/2015 |
| ENTREVISTA A LA DIRECTORA | | | | |
| N° | Preguntas | Respuesta | Análisis | Marcas |
| 1 | ¿Se encuentra definida la estructura organizacional la institución pública ? | La estructura organizacional esta constituida lo cual es importante para que el personal tenga en cuenta cuales son sus directores inmediatos. | La estructura organizacional está legalmente organizada y constituida. | © |
| 2 | ¿Existe un adecuado ambiente laboral? | El ambiente laboral no es el adecuado lo cual refleja el bajo desempeño del cargo asignado. | El área de trabajo es inestable dentro de la institución pública. | © |
| © Confirmado | | | | |

| | INFORMACIÓN CORPORATIVA Ruc 1311081119001 Correo electrónico: silviawunny@hotmail.com Dirección: El Empalme, Av. Guayas. | | Ref. / | Pág. |
|---|---|---|--|-------------|
| | | | A-4 | 2/13 |
| ÁREA DE SALUD N° 18 HOSPITAL EL EMPALME El Empalme- Ecuador | Realizado por: | SJVR | 31/08/2015 | |
| | Supervisado por: | FSCHR | 31/08/2015 | |
| ENTREVISTA A LA DIRECTORA | | | | |
| N° | Preguntas | Respuesta | Análisis | Marcas |
| 3 | ¿Tiene un programa de capacitación sobre preparativos frente a desastre para el personal del área de salud? | Existen programas de capacitaciones frente a desastre, se han realizado simulacros. | Los programas de capacitación ante desastre es importante ante cualquier problema que exista dentro de la institución. | © |
| © Confirmado | | | | |

|  | INFORMACIÓN CORPORATIVA Ruc 1311081119001 Correo electrónico: silviawunny@hotmail.com Dirección: El Empalme, Av. Guayas. | | Ref. / | Pág. |
|---|---|---|---|-------------|
| | | | A-4 | 3/13 |
| ÁREA DE SALUD N° 18 HOSPITAL EL EMPALME El Empalme- Ecuador | Realizado por: | SJVR | 31/08/2015 | |
| | Supervisado por: | FSCHR | 31/08/2015 | |
| ENTREVISTA A LA DIRECTORA | | | | |
| N° | Preguntas | Respuesta | Análisis | Marcas |
| 4 | ¿Se dispone en el establecimiento de reservas de insumos de medicina para la atención de emergencia? | Las medicinas son escasas, no existe con suficiente medicamentos, para la adecuada distribución a los paciente. | No cuenta con las medicinas requeridas y recetadas por los doctores a los ciudadanos del Cantón El Empalme. | © |
| 5 | ¿El centro de salud cuenta con tecnología adecuada para la atención a la ciudadanía? | No, del todo poco a poco nos esta facilitando con los materiales y equipo necesario. | Cuenta con una inadecuada tecnología para atender a la ciudadanía. | © |
| © Confirmado | | | | |

|  | INFORMACIÓN CORPORATIVA Ruc 1311081119001 Correo electrónico: silviawunny@hotmail.com Dirección: El Empalme, Av. Guayas. | | Ref. / | Pág. |
|---|---|---|---|-------------|
| | | | A-4 | 4/13 |
| ÁREA DE SALUD N° 18 HOSPITAL EL EMPALME El Empalme- Ecuador | Realizado por: | | SJVR | 31/08/2015 |
| | Supervisado por: | | FSCHR | 31/08/2015 |
| ENTREVISTA A LA DIRECTORA | | | | |
| N° | Preguntas | Respuesta | Análisis | Marcas |
| 6 | ¿El personal a realizar sus funciones lo hacen con eficiencia y eficacia? | Si, pero no con el desempeño apropiado que se necesita. | El personal realiza sus actividades en bajo desempeño por la inadecuada motivación hacia el empleador. | © |
| 7 | ¿Cuenta con una buena relación entre los colaboradores de la institución? | El ambiente laboral es bajo lo cual repercute en las labores diarias y relación entre compañeros. | La relación entre los empleados públicos es baja, debido a la falta de integración entre compañeros de trabajo. | © |
| 8 | ¿El personal que labora en la institución es capacitado constantemente? | No, es capacitado continuamente. | Las capacitaciones no son continuas lo cual baja el nivel de desempeño de los servidores públicos. | © |
| © Confirmado | | | | |

|  | INFORMACIÓN CORPORATIVA Ruc 1311081119001 Correo electrónico: silviawunny@hotmail.com Dirección: El Empalme, Av. Guayas. | | Ref. / A-4 | Pág. 5/13 |
|---|--|--|---|--------------------------------|
| | ÁREA DE SALUD N° 18 HOSPITAL EL EMPALME El Empalme- Ecuador | | Realizado por: SJVR | 31/08/2015 |
| | | Supervisado por: | FSCHR | 31/08/2015 |
| ENTREVISTA A LA DIRECTORA | | | | |
| N° | Preguntas | Respuesta | Análisis | Marcas |
| 9 | ¿Considera que las funciones encomendadas la realiza de manera eficaz? | Trata de llevar en orden las funciones encomendadas. | Las funciones de manera eficaz ayudan al crecimiento de la institución. | © |
| 10 | ¿Se encuentra capacitado para realizar trabajos encomendados ? | Cuento con conocimiento para realizar mi trabajo. | Cuenta con el conocimiento requerido para ejercer su trabajo | © |
| 11 | ¿Cuenta con un asistente para realizar sus funciones? | Asistente Administrativa para agilizar funciones. | Corresponde al organigrama organizacional. | © |
| 12 | ¿Es controlado las entradas y salidas del área de salud? | Sí, es controlado por medio de un reloj biométrico donde se registra la entrada y salida del personal. | Es controlada las entrada y salida del personal. | © |
| © Confirmado | | | | |

| | | | | |
|---|---|---|--|---------------|
|  | INFORMACIÓN CORPORATIVA Ruc 1311081119001 Correo electrónico: silviawunny@hotmail.com Dirección: El Empalme, Av. Guayas. | | Ref. / | Pág. |
| | | | A-4 | 6/13 |
| ÁREA DE SALUD N° 18 HOSPITAL EL EMPALME El Empalme- Ecuador | Realizado por: | SJVR | 31/08/2015 | |
| | Supervisado por: | FSCHR | 31/08/2015 | |
| ENTREVISTA AL JEFE DEL ÁREA DE TALENTO HUMANO | | | | |
| N° | Preguntas | Respuesta | Análisis | Marcas |
| 1 | ¿La institución cuenta con programa de bienestar social laboral? | Si cuenta la institución con un programa de bienestar social. | Cuenta con un área de bienestar social, pero el lugar no es adecuado. | © |
| 2 | ¿Existe un plan institucional de capacitación? | Las capacitaciones no son continuas. | Adoptan capacitarse anualmente, lo cual baja el desempeño de la institución. | © |
| © Confirmado | | | | |

|  | INFORMACIÓN CORPORATIVA Ruc 1311081119001 Correo electrónico: silviawunny@hotmail.com Dirección: El Empalme, Av. Guayas. | | Ref. / A-4 | Pág. 7/13 |
|---|--|---|---|--------------------------------|
| | ÁREA DE SALUD N° 18 HOSPITAL EL EMPALME El Empalme- Ecuador | | Realizado por: SJVR | 31/08/2015 |
| | | Supervisado por: FSCHR | 31/08/2015 | |
| ENTREVISTA AL JEFE DEL ÁREA DE TALENTO HUMANO | | | | |
| N° | Preguntas | Respuesta | Observación | Marcas |
| 3 | ¿Cuenta con un mecanismo interno o externo para la selección de servidores públicos? | Existen mecanismo, evaluación de desempeño y practica por tres meses como mínimo. | Los mecanismos que utilizan son acertados para la selección del personal. | © |
| 4 | ¿En cada área, consultan sobre iniciativas de mejorar la calidad de los servicios? | No contamos con consultas a los departamentos sobre la mejoría del servicios. | La inexistencia de un plan de mejora del servicio, afecta al desempeño y rapidez del mismo. | © |
| © Confirmado | | | | |

|  | INFORMACIÓN CORPORATIVA Ruc 1311081119001 Correo electrónico: silviawunny@hotmail.com Dirección: El Empalme, Av. Guayas. | | Ref. / | Pág. |
|---|--|--|---|-------------|
| | | | A-4 | 8/13 |
| ÁREA DE SALUD N° 18 HOSPITAL EL EMPALME El Empalme- Ecuador | Realizado por: | SJVR | 31/08/2015 | |
| | Supervisado por: | FSCHR | 31/08/2015 | |
| ENTREVISTA AL JEFE DEL ÁREA DE TALENTO HUMANO | | | | |
| N° | Preguntas | Respuesta | Análisis | Marcas |
| 5 | ¿Cree usted que la dirección realiza trabajos con eficiencia para el crecimiento de la institución? | Si, aunque se deberían tomar decisiones con eficiencia y compromiso. | La dirección tiene que tomar decisiones que mejoren la eficiencia y relación laboral entre los servidores públicos. | © |
| 6 | ¿Cree usted que existe un buen ambiente laboral dentro de la institución? | El ambiente laboral no es adecuado. | Existe un bajo nivel de cumplimiento de las buenas relaciones dentro de la institución. | © |
| © Confirmado | | | | |

|  | INFORMACIÓN CORPORATIVA Ruc 1311081119001 Correo electrónico: silviawunny@hotmail.com Dirección: El Empalme, Av. Guayas. | | Ref. / | Pág. |
|---|---|--|---|-------------|
| | | | A-4 | 9/13 |
| ÁREA DE SALUD N° 18 HOSPITAL EL EMPALME El Empalme- Ecuador | Realizado por: | SJVR | 31/08/2015 | |
| | Supervisado por: | FSCHR | 31/08/2015 | |
| ENTREVISTA AL JEFE DEL ÁREA DE TALENTO HUMANO | | | | |
| N° | Preguntas | Respuesta | Análisis | Marcas |
| 8 | ¿Se siente conforme en su lugar de trabajo? | Si, me siento conforme y capacitado para desempeñar mis funciones. | Esta capacitado a desempeñar en el área que le sea asignado de acuerdo a mi profesion. | © |
| 9 | ¿Son supervisados los empleados en el desempeño de sus funciones ? | Si, son supervisados. | El jefe de talento humano supervisa al personal en el desempeño de las labores diarias. | © |
| 10 | ¿Cree usted que las funciones se encuentra bien distribuidas? | Si, pero no todas cumplen con sus funciones. | El nivel es medio porque algunos no cumplen con las funciones que se le asigna. | © |
| © Confirmado | | | | |

|  | INFORMACIÓN CORPORATIVA Ruc 1311081119001 Correo electrónico: silviawunny@hotmail.com Dirección: El Empalme, Av. Guayas. | | Ref. / | Pág. |
|---|---|--|--|--------------|
| | | | A-4 | 10/13 |
| ÁREA DE SALUD N° 18 HOSPITAL EL EMPALME El Empalme- Ecuador | Realizado por: | SJVR | 31/08/2015 | |
| | Supervisado por: | FSCHR | 31/08/2015 | |
| ENTREVISTA AL CONTADOR | | | | |
| N° | Preguntas | Respuesta | Análisis | Marcas |
| 1 | ¿Cree Usted que el pago de los sueldos es acuerdo a sus funciones? | El sueldo es de acuerdo a lo que estipula la ley y a su cargo ocupacional. | De acuerdo al Ministerio Relaciones Laborales, basándose al cargo que ocupa. | © |
| 2 | ¿Cuenta con programas contables apropiados para realizar sus labores diarias? | Si, cuenta con con programas contables apropiado. | La institución cuenta con programas contables pero no actualizados. | © |
| 3 | ¿Cree usted que el área del talento humano se muestran anomalias continuas? | Al parecer existe anomalías pero están en continuas observaciones. | Existen anomalías continuas. | © |
| © Confirmado | | | | |

|  | INFORMACIÓN CORPORATIVA Ruc 1311081119001 Correo electrónico: silviawunny@hotmail.com Dirección: El Empalme, Av. Guayas. | | Ref. / | Pág. |
|---|---|--|--|--------------|
| | | | A-4 | 11/13 |
| ÁREA DE SALUD N° 18 HOSPITAL EL EMPALME El Empalme- Ecuador | Realizado por: | SJVR | 31/08/2015 | |
| | Supervisado por: | FSCHR | 31/08/2015 | |
| ENTREVISTA AL CONTADOR | | | | |
| N° | Preguntas | Respuesta | Análisis | Marcas |
| 4 | ¿Considera que el personal se desempeña de acuerdo a los requerimientos de la institución? | Si, aunque no es satisfactorio en su totalidad. | No es satisfactorio el desempeño del personal, cumple un nivel muy bajo. | © |
| 5 | ¿Cree usted que el personal de la institución ocupa el cargo de acuerdo a la estructura organizacional? | Si, se trata que se cumplan con sus funciones de acuerdo a la estructura organizacional. | Se trata de llevar un correcto orden en sus funciones de acuerdo a la estructura organizacional. | © |
| 6 | ¿Se han logrado alcanzar los objetivos y metas propuestas? | No, se ah logrado cumplir satisfactorio. | Realizar investigación del porque no se han logrado cumplir los objetivos y metas. | © |
| © Confirmado | | | | |

| | | | | |
|---|--|---|---|---------------|
|  | INFORMACIÓN CORPORATIVA Ruc 1311081119001 Correo electrónico: silviawunny@hotmail.com Dirección: El Empalme, Av. Guayas. | | Ref. / | Pág. |
| | | | A-4 | 12/13 |
| ÁREA DE SALUD N° 18 HOSPITAL EL EMPALME El Empalme- Ecuador | Realizado por: | SJVR | 31/08/2015 | |
| | Supervisado por: | FSCHR | 31/08/2015 | |
| ENTREVISTA AL CONTADOR | | | | |
| N° | Preguntas | Respuesta | Análisis | Marcas |
| 7 | ¿Cada departamento posee una meta fijada? | No, se plantea metas verbalmente, no fijas para que así sean cumplidas. | No están debidamente fijadas las metas, lo cual dificulta en su cumplimiento de las mismas. | © |
| 8 | ¿Existe una buena relación con los empleados? | Se trata de llevar una buena relación laboral entre los empleados. | Se mantiene llevar una adecuada ambiente laboral. | © |
| 9 | ¿Cumple con las Normas Leyes y reglamentos del Ministerio de Salud Pública? | Si, se tratan de cumplir las disposiciones del Ministerio de Salud Pública. | El contador tiene que cumplir a cabalidad las normas leyes y reglamento con ayuda de los colaboradores de la institución. | © |
| © Confirmado | | | | |

| | | | | |
|---|---|---|--|---------------|
|  | INFORMACIÓN CORPORATIVA Ruc 1311081119001 Correo electrónico: silviawunny@hotmail.com Dirección: El Empalme, Av. Guayas. | | Ref. / | Pág. |
| | | | A-4 | 13/13 |
| ÁREA DE SALUD N° 18 HOSPITAL EL EMPALME El Empalme- Ecuador | Realizado por: | SJVR | 31/08/2015 | |
| | Supervisado por: | FSCHR | 31/08/2015 | |
| ENTREVISTA AL CONTADOR | | | | |
| N° | Preguntas | Respuesta | Análisis | Marcas |
| 10 | ¿Cree usted que la institución cuenta con suficiente empleados? | No, es necesario mayor volumen de empleados públicos, lo cual mejoraría el rendimiento de la institución. | La escasez de empleados dificulta el desempeño y crecimiento de la institución. | © |
| 11 | ¿Esta acorde con su lugar de trabajo? | Si, estoy conforme en el lugar de trabajo y muestro mis conocimientos en el área. | Cumple con el perfil acorde al cargo que se le asigne. | © |
| 12 | ¿Están bien distribuidas sus funciones y responsabilidades? | Si, tengo el debido conocimiento de mis funciones y responsabilidades a mi cargo. | Cuenta con las debidas herramientas necesarias para el desempeño eficiente de sus funciones. | © |
| © Confirmado | | | | |

| | | | |
|--|---|---------------|-------------|
|  | INFORMACIÓN CORPORATIVA Ruc 1311081119001 Correo electrónico: silviawunny@hotmail.com Dirección: El Empalme, Av. Guayas | Ref. / | Pág. |
| | | A-5 | 1/1 |
| ÁREA DE SALUD N° 18 HOSPITAL EL EMPALME El Empalme- Ecuador | Realizado por: | SJVR | 01/09/2015 |
| | Supervisado por: | FSCHR | 04/09/2015 |
| NARRATIVA DE VISITAS A LAS INSTALACIONES | | | |
| <p>El día lunes 1 de Agosto del año 2015 siendo las 15h00 pm se visitó las instalaciones del Área de Salud N° 18 Hospital El Empalme ubicada en el Canton El Empalme, Av. Guayaquil, Cooperativa 29 de Octubre, Número: Solar 1. en compañía de la Srta Silvia Vera Delgado Jefa de la Auditoría y la Dra. Génesis Jamel Bermello Villegas Directora del Hospital donde se pudo observar los siguientes puntos importantes referente a la auditoria a desarrollar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dirección General • Departamento de planificación • Asesoría jurídica • Talento Humano • Trabajo Social • Administrativa financiera • Contabilidad y nómina • Pediatría • Medicina General <p>En la parte de atrás se encuentra emergencia, ambulancias y sala de espera para pacientes de urgencias. Ω</p> <p style="text-align: center;">Ω Observado</p> | | | |



AUDITORES VERA & ASOCIADOS

Trabajando con Esfuerzo y Responsabilidad
El Empalme, Av. Guayas. Teléfono: 0986283344.

AUDITORÍA DE GESTIÓN

FASE II: PLANIFICACIÓN

AÑO 2014

| |
|---|
| Elaborado por: Silvia Janeth Vera Delgado |
| Revisado por: C.P.A Fresia Susana Chang Rizo. MSc. |

| | INFORMACIÓN CORPORATIVA Ruc 1311081119001 Correo electrónico: silviawunny@hotmail.com Dirección: El Empalme, Av. Guayas | | Ref. / | Pág. | |
|---|---|-------------------------|---------------|--------------------|--------------------|
| | | | B | 1/1 | |
| ÁREA DE SALUD N° 18 HOSPITAL EL EMPALME El Empalme- Ecuador | | Realizado por: | SJVR | 07/09/2015 | |
| | | Supervisado por: | FSCHR | 07/09/2015 | |
| PROGRAMA ESPECÍFICO II | | | | | |
| Segundo Objetivo.- Evaluar el sistema de control interno del Área de salud N° 18 Hospital El Empalme para conocer el riesgo de la auditoría. | | | | | |
| N° | Procedimiento | Ref. / | Horas | Responsable | Supervisora |
| 1 | Realizar Cédulas Sumarias. | B-1 | 4 | SJVD | FSCHR |
| 2 | Aplicar el Cuestionario de Control Interno (COSO I) | B-2 | 10 | SJVD | FSCHR |
| 3 | Realizar Cédulas Analíticas. | B-3 | 4 | SJVD | FSCHR |
| 4 | Medir los Riesgos de Auditoría. | B-4 | 4 | SJVD | FSCHR |
| 5 | Presentar los Hallazgos de Auditoría. | B-5 | 6 | SJVD | FSCHR |
| TOTAL DE HORA | | | 28 | | |
| | | | | | |

| | | | | |
|---|---|-------------------------|--|---------------|
|  | INFORMACIÓN CORPORATIVA Ruc 1311081119001 Correo electrónico: silviawunny@hotmail.com Dirección: El Empalme, Av. Guayas | | Ref. / | Pág. |
| | | | B-1 | 1/3 |
| ÁREA DE SALUD N° 18 HOSPITAL EL EMPALME El Empalme- Ecuador | | Realizado por: | SJVR | 08/09/2015 |
| | | Supervisado por: | FSCHR | 11/09/2015 |
| CÉDULA SUMARIAS | | | | |
| DOCUMENTO | RESULTADO | | OBSERVACIÓN | MARCAS |
| Sistema de remuneración | <ul style="list-style-type: none"> • Realizar un análisis del puesto o del área de trabajo. • Evaluar el puesto adecuado de acuerdo al grado de importancia. • Clasificar los diferentes puesto que permita la comparación entre las diferentes áreas. • Hacer un estudio de valores y salarios en comparación a nivel hospitalario, sea público o privado, que clasifiquen los diferentes puestos. | | El sistema de remuneración va de acuerdo al área de trabajo, estudios y salario. | © |
| © Comprobado | | | | |

|  | INFORMACIÓN CORPORATIVA Ruc 1311081119001 Correo electrónico: silviawunny@hotmail.com Dirección: El Empalme, Av. Guayas | | Ref. / | Pág. |
|---|---|--|---------------|-------------|
| | | | B-1 | 2/3 |
| ÁREA DE SALUD N° 18 HOSPITAL EL EMPALME El Empalme- Ecuador | | Realizado por: | SJVR | 08/09/2015 |
| | | Supervisado por: | FSCHR | 11/09/2015 |
| CÉDULA SUMARIAS | | | | |
| DOCUMENTO | RESULTADO | OBSERVACIÓN | MARCAS | |
| Fuentes de financiamiento | La institución pública cuenta con fuentes de financiamiento como son: <ul style="list-style-type: none"> • Soat • Fonsat | Cuenta con las principales fuentes de financiamiento que aseguren la atención de los ciudadanos. | © | |
| © Comprobado | | | | |

| | | | | |
|---|--|-------------------------|--|---------------|
|  | INFORMACIÓN CORPORATIVA Ruc 1311081119001 Correo electrónico: silviawunny@hotmail.com Dirección: El Empalme, Av. Guayas | | Ref. / | Pág. |
| | | | B-1 | 3/3 |
| ÁREA DE SALUD N° 18 HOSPITAL EL EMPALME El Empalme- Ecuador | | Realizado por: | SJVR | 08/09/2015 |
| | | Supervisado por: | FSCHR | 11/09/2015 |
| CÉDULA SUMARIAS | | | | |
| DOCUMENTO | RESULTADO | | OBSERVACIÓN | MARCAS |
| Horas suplementarias | calcular las horas suplementarias 8 horas* 20 días laborables= 160 horas al mes \$ 366/240= 1,53 con recargo del 50% hasta las 24 horas v.h.s= 1.53 - 50%= 0.77+ 1,53 = 2.30 | | De acuerdo al código de trabajo Art 55. Están establecidas a pagarlas después que el horario de trabajo haiga terminado se toma en cuenta como horas suplementarias. | © |
| © Comprobado | | | | |

| | | | | |
|--|--|-------------------------|---------------|-------------|
|  | INFORMACIÓN CORPORATIVA Ruc 1311081119001 Correo electrónico: silviawunny@hotmail.com Dirección: El Empalme, Av. Guayas | | Ref. / | Pág. |
| | | | B-2 | 1/1 |
| ÁREA DE SALUD N° 18 HOSPITAL EL EMPALME El Empalme- Ecuador | | Realizado por: | SJVR | 08/09/2015 |
| | | Supervisado por: | FSCHR | 11/09/2015 |
| CÉDULA ANALÍTICA | | | | |
| Aplicación: <ul style="list-style-type: none"> • De acuerdo a las cédulas sumarias adquirimos información, el sistema de remuneración del personal se elige de acuerdo al área de trabajo, estudio profesional y la comparación con el nivel hospitalario de los sueldos y así clasifiquen de acuerdo a los puestos que le sea asignado. • Se constató que como parte de fuente de financiamiento se establecen el Soat y Fonsat, lo cual ofrecen los servicios a la ciudadanía. • De igual manera las horas suplementarias son pagadas después de haber cumplido con la jornada laboral con el recargo del 50% hasta las 24 horas de acuerdo a la base legal del Código de trabajo. | | | | |
| © Comprobado | | | | |

|  | INFORMACIÓN CORPORATIVA Ruc 1311081119001 Correo electrónico: silviawunny@hotmail.com Dirección: El Empalme, Av. Guayas | | | | Ref. / | Pág. | |
|---|---|------------|-------------------------|-----------------------|---------------|---|----------|
| | | | | | B-3 | 1/8 | |
| ÁREA DE SALUD N° 18 HOSPITAL EL EMPALME El Empalme- Ecuador | | | Realizado por: | | SJVR | 08/09/2015 | |
| | | | Supervisado por: | | FSCHR | 11/09/2015 | |
| APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO | | | | | | | |
| AMBIENTE DE CONTROL | | | | | | | |
| N° | Preguntas | Respuestas | | Ponderación | | Observación | Marca |
| | | Si | No | Calificación Obtenido | Calif. Opt. | | |
| 1 | ¿Dispone la institución una base legal? | x | | 3 | 5 | Cuenta con base legal. | H |
| 2 | ¿Tiene la institución un código de ética? | x | | 5 | 5 | Tienen establecido el código de ética en el reglamento interno. | √ |
| 3 | ¿Los diseños de los perfiles permiten la selección de cada servidor idóneo de acuerdo al requerimiento de los cargos? | x | | 5 | 5 | Los diseños de los perfiles de cada servidor público, se relacionan al cargo o puesto adecuado. | √ |
| 4 | ¿Cuenta con un manual de procedimiento que permita conocer sus funciones dentro de la institución pública? | | x | 2 | 5 | No cuenta con un manual de procedimiento. | H |
| √ Verificado H Hallazgos | | | | | | | |

| | INFORMACIÓN CORPORATIVA | | | | Ref. / | Pág. | |
|---|---|------------|----------|-------------------------|---------------|---|----------|
| | Ruc 1311081119001 Correo electrónico: silviawunny@hotmail.com Dirección: El Empalme, Av. Guayas | | | | B-3 | 2/8 | |
| ÁREA DE SALUD N° 18 HOSPITAL EL EMPALME El Empalme- Ecuador | | | | Realizado por: | SJVR | 08/09/2015 | |
| | | | | Supervisado por: | FSCHR | 11/09/2015 | |
| APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO | | | | | | | |
| AMBIENTE DE CONTROL | | | | | | | |
| N° | Preguntas | Respuestas | | Ponderación | | Observación | Marca |
| | | Si | No | Calificación Obtenido | Calif. Opt. | | |
| 5 | ¿La administración del Talento Humano aplica de acuerdo a las disposiciones legales? | x | | 5 | 5 | Aplican las disposiciones legales la administración de talento humano. | √ |
| 6 | ¿Se capacita a los empleados continuamente? | | x | 2 | 5 | Los empleados no se encuentran debidamente capacitados para el desempeño de su trabajo. | H |
| 7 | ¿Posee sistemas actualizados para el desempeño de sus funciones? | | x | 2 | 5 | Los sistemas desactualizados no permiten ofrecer un buen servicio a la ciudadanía. | H |
| SUBTOTAL | | | | 24 | 35 | √ Verificado H Hallazgos | |



INFORMACIÓN CORPORATIVA

Ruc 1311081119001

Correo electrónico:

silviawunny@hotmail.com

Dirección:

El Empalme, Av. Guayas

Ref. /

Pág.

B-2

1/1

NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

Fórmula del Nivel de Confianza.

$$NC = \frac{CO}{PO} X 100$$

$$NC = \frac{24}{35} X 100$$

$$NC = 0.6857 X 100$$

$$NC = 68,57\%$$

Fórmula del Nivel de Riesgo.

$$NR = 100 - NC$$

$$NR = 100 - 68,57$$

$$NR = 31,43\%$$

TABLA DE NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO.

| RANGO | RIESGO | CONFIANZA |
|------------|---------------|---------------|
| 15% - 50% | Alto | Baja |
| 51% - 59% | Moderado Alto | Moderada Baja |
| 60% - 66% | Moderado | Moderada |
| 67% - 75% | Moderado Bajo | Moderado Alta |
| 76% - 100% | Bajo | Alta |

ANÁLISIS: Existe convenientes en la ambiente de control, por lo tanto el nivel de confianza es de: 68,57% (MODERADO ALTA), por lo tanto el nivel de riesgo es de: 31,43% (ALTO), esto se debe a que no cuenta con un manual de procedimientos que permita conocer sus funciones dentro de la institución publica, capacitaciones al personal referente en el área en que se desempeña y la implementación de sistema actualizados para el desempeño de las funciones del personal, siendo punto clave para el desarrollo eficaz del área de talento humano.

|  | INFORMACIÓN CORPORATIVA | | | | Ref. / | Pág. | |
|---|--|-------------------------|----|-----------------------|---------------|--|--------|
| | <p style="text-align: center;">Ruc 1311081119001</p> <p style="text-align: center;">Correo electrónico: silviawunny@hotmail.com</p> <p style="text-align: center;">Dirección: El Empalme, Av. Guayas</p> | | | | B-3 | 3/8 | |
| ÁREA DE SALUD N° 18 HOSPITAL EL EMPALME El Empalme- Ecuador | | Realizado por: | | | SJVR | 08/09/2015 | |
| | | Supervisado por: | | | FCHR | 11/09/2015 | |
| APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO | | | | | | | |
| EVALUACIÓN DE RIESGO | | | | | | | |
| N° | Preguntas | Respuestas | | Ponderación | | Observación | Marcas |
| | | Si | No | Calificación Obtenido | Calif. Opt. | | |
| 1 | ¿Cuenta con un adecuado ambiente laboral? | | x | 2 | 5 | El ambiente laboral es inestable lo cual repercute en la agilidad de los servicios. | H |
| 2 | ¿Los objetivos de la institución son claros y conducen al establecimiento de las metas? | x | | 5 | 5 | Los objetivos y metas son claros dentro de la institución. | √ |
| 3 | ¿Existe un sistema de reserva de turno por medio de llamadas telefónicas, para facilitar la atención a la ciudadanía? | | x | 2 | 5 | Tener un sistema de turno mediante teléfono ayudaría a la agilidad y orden correcto de atención a la ciudadanía. | H |
| √ Verificado H Hallazgos | | | | | | | |

|  | | INFORMACIÓN CORPORATIVA Ruc 1311081119001 Correo electrónico: silviawunny@hotmail.com Dirección: El Empalme, Av. Guayas | | | | Ref. / | Pág. |
|---|--|---|----------|-----------------------|-------------|--|-------------|
| | | | | | | B-3 | 4/8 |
| ÁREA DE SALUD N° 18 HOSPITAL EL EMPALME El Empalme- Ecuador | | Realizado por: | | | | SJVR | 08/09/2015 |
| | | Supervisado por: | | | | FSCHR | 11/09/2015 |
| APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO | | | | | | | |
| EVALUACIÓN DE RIESGO | | | | | | | |
| N° | Preguntas | Respuestas | | Ponderación | | Observación | Marcas |
| | | Si | No | Calificación Obtenido | Calif. Opt. | | |
| 4 | ¿La institución tienes claros y ordenado la vision y mision de la institucion? | x | | 3 | 5 | La institución tiene claro y visible la misión y visión. | H |
| 5 | ¿Cuenta con suficiente medicina en el área de farmacia? | | x | 2 | 5 | La inexistencia de medicina, es riesgo para los pacientes que adquieren servicios hospitalarios. | H |
| SUBTOTAL | | | | 14 | 25 | √ Verificado H Hallazgos | |



INFORMACIÓN CORPORATIVA

Ruc 1311081119001

Correo electrónico:

silviawunny@hotmail.com

Dirección:

El Empalme, Av. Guayas

Ref. /

Pág.

B-2

1/1

NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

Fórmula del Nivel de Confianza.

$$NC = \frac{CO}{PO} \times 100$$

$$NC = \frac{14}{25} \times 100$$

$$NC = 0.56 \times 100$$

$$NC = 56\%$$

Fórmula del Nivel de Riesgo.

$$NR = 100 - NC$$

$$NR = 100 - 56$$

$$NR = 44\%$$

TABLA DE NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO.

| RANGO | RIESGO | CONFIANZA |
|------------|---------------|---------------|
| 15% - 50% | Alto | Baja |
| 51% - 59% | Moderado Alto | Moderada Baja |
| 60% - 66% | Moderado | Moderada |
| 67% - 75% | Moderado Bajo | Moderado Alta |
| 76% - 100% | Bajo | Alta |

ANÁLISIS: Existe convenientes en la evaluación de riesgo, por lo tanto el nivel de confianza es de: 56 % (MODERADA BAJA), por lo tanto el nivel de riesgo es de: 44% (ALTO), esto se debe a que el hospital no tiene sistema de llamada de reserva de turno, no existe un adecuado ambiente laboral y en la farmacia del hospital no existe suficiente medicinas lo cual ocasiona que el usuario tenga que ir a comprar a una farmacia fuera de la institución, lo que repercute en la eficacia del servicio que debería brindar el hospital.

|  | | INFORMACIÓN CORPORATIVA | | | | Ref. / | Pág. |
|---|---|---|----|--------------------------|----------------|---|-------------|
| | | Ruc 1311081119001 Correo electrónico: silviawunny@hotmail.com Dirección: El Empalme, Av. Guayas | | | | B-3 | 5/8 |
| ÁREA DE SALUD N° 18 HOSPITAL EL EMPALME El Empalme- Ecuador | | Realizado por: | | | | SJVR | 08/09/2015 |
| | | Supervisado por: | | | | FSCHR | 11/09/2015 |
| APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO | | | | | | | |
| ACTIVIDADES DE CONTROL | | | | | | | |
| N° | Preguntas | Respuestas | | Ponderación | | Observación | Marcas |
| | | Si | No | Calificación Obtenido | Calif. Opt. | | |
| 1 | ¿Los directivos de la institución en coordinación con el área de talento humano promueven la capacitación, entrenamiento y desarrollo del personal? | x | | 5 | 5 | Promueven capacitaciones anualmente en el Área de Salud. | √ |
| 2 | ¿Se establecen procedimientos y mecanismo para controlar la asistencia y permanencia de los servidores en el lugar de trabajo? | x | | 4 | 5 | El mecanismo de marcar mediante reloj biométrico donde se registra la entrada y salida del Área de Salud. | √ |
| √ Verificado H Hallazgos | | | | | | | |

|  | INFORMACIÓN CORPORATIVA Ruc 1311081119001 Correo electrónico: silviawunny@hotmail.com Dirección: El Empalme, Av. Guayas | | | | Ref. / | Pág. | |
|---|---|-------------------------|----|--------------------------|----------------|---|--------|
| | | | | | B-3 | 6/8 | |
| ÁREA DE SALUD N° 18 HOSPITAL EL EMPALME El Empalme- Ecuador | | Realizado por: | | | SJVR | 08/09/2015 | |
| | | Supervisado por: | | | FSCHR | 11/09/2015 | |
| APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO | | | | | | | |
| ACTIVIDADES DE CONTROL | | | | | | | |
| N° | Preguntas | Respuestas | | Ponderación | | Observación | Marcas |
| | | Si | No | Calificación Obtenido | Calif. Opt. | | |
| 3 | ¿Controlan el ingreso de personas particulares a áreas restringidas? | x | | 4 | 5 | Es controlada mediante guardias de seguridad, la entrada de personas particulares a áreas restringidas. | H |
| 4 | ¿A los empleados se les asignan tareas que lleve a cabo con responsabilidad y eficiencia? | x | | 4 | 5 | Se le asignan sus debidas funciones diarias y que se lleven a cabo con responsabilidad y eficiencia. | H |
| SUBTOTAL | | | | 17 | 20 | √ Verificado H Hallazgos | |



INFORMACIÓN CORPORATIVA

Ruc 1311081119001

Correo electrónico:

silviawunny@hotmail.com

Dirección:

El Empalme, Av. Guayas

Ref. /

Pág.

B-3

7/8

ÁREA DE SALUD N° 18 HOSPITAL EL EMPALME
El Empalme- Ecuador

Realizado por:

SJVR

08/09/2015

Supervisado por:

FSCHR

11/09/2015

APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

INFORMACIÓN COMUNICACIONAL

| N° | Preguntas | Respuestas | | Ponderación | | Observación | Marcas |
|-----------------|---|------------|----|-----------------------|-------------|--|----------|
| | | Si | No | Calificación Obtenido | Calif. Opt. | | |
| 1 | ¿Existe una base de datos para el registro de los pacientes? | x | | 5 | 5 | Se comprobó que llevan un orden, mediante carpetas. | √ |
| 2 | ¿La institución cuenta con personal adecuado para dar información a los usuarios? | x | | 3 | 5 | Cuenta con personal en la recepción para dar información adecuada. | H |
| 3 | ¿La información que se maneja dentro de la institución es clara y entendible? | x | | 4 | 5 | La información se lleva mediante archivos legibles. | √ |
| SUBTOTAL | | | | 12 | 15 | √ Verificado H Hallazgos | |



INFORMACIÓN CORPORATIVA

Ruc 1311081119001

Correo electrónico:

silviawunny@hotmail.com

Dirección:

El Empalme, Av. Guayas

Ref. /

Pág.

B-2

1/1

NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

Fórmula del Nivel de Confianza.

$$NC = \frac{CO}{PO} X 100$$

$$NC = \frac{12}{15} X 100$$

$$NC = 0,8 X 100$$

$$NC = 80 \%$$

Fórmula del Nivel de Riesgo.

$$NR = 100 - NC$$

$$NR = 100 - 80$$

$$NR = 20\%$$

TABLA DE NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO.

| RANGO | RIESGO | CONFIANZA |
|------------|---------------|---------------|
| 15% - 50% | Alto | Baja |
| 51% - 59% | Moderado Alto | Moderada Baja |
| 60% - 66% | Moderado | Moderada |
| 67% - 75% | Moderado Bajo | Moderado Alta |
| 76% - 100% | Bajo | Alta |

ANÁLISIS: Existe convenientes en la evaluación de riesgo, por lo tanto el nivel de confianza es de: 80% (MODERADO ALTO), por lo tanto el nivel de riesgo es de: 20% (ALTO), esto se debe a que la institución no cuenta con personal adecuado para la atención al cliente lo que ocasiona que las personas que visitan el hospital no tenga ni idea a donde queda el área a solicitar lo que origina es la demora y perdida de tiempo en ciertos tiempos mal humor del usuario.

|  | | INFORMACIÓN CORPORATIVA Ruc 1311081119001 Correo electrónico: silviawunny@hotmail.com Dirección: El Empalme, Av. Guayas | | | | Ref. / | Pág. |
|---|--|---|----|-----------------------|-------------|---|-------------|
| | | | | | | B-3 | 8/8 |
| ÁREA DE SALUD N° 18 HOSPITAL EL EMPALME El Empalme- Ecuador | | Realizado por: | | | | SJVR | 08/09/2015 |
| | | Supervisado por: | | | | FSCHR | 11/09/2015 |
| APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO | | | | | | | |
| MONITOREO | | | | | | | |
| N° | Pregunta | Respuestas | | Ponderación | | Observación | Marcas |
| | | Si | No | Calificación Obtenido | Calif. Opt. | | |
| 1 | ¿La ubicación de los consultorios cuenta con la señalización suficiente que permita al paciente desplazarse con facilidad? | x | | 3 | 5 | Está debidamente señalizada para desplazarse con facilidad. | H |
| 2 | ¿Se supervisa constantemente al personal en las labores que desempeña? | x | | 4 | 5 | Es supervisado por el jefe de talento humano. | H |
| 3 | ¿Tienen la adecuada tecnología para el monitoreo del personal dentro y fuera de la institución? | x | | 5 | 5 | Cuenta con cámara de vigilancia dentro y fuera de la institución. | ✓ |
| SUBTOTAL | | | | 12 | 15 | ✓ Verificado H Hallazgos | |



INFORMACIÓN CORPORATIVA

Ruc 1311081119001

Correo electrónico:

silviawunny@hotmail.com

Dirección:

El Empalme, Av. Guayas

Ref. /

Pág.

B-2

1/1

NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

Fórmula del Nivel de Confianza.

$$NC = \frac{CO}{PO} \times 100$$

$$NC = \frac{12}{15} \times 100$$

$$NC = 0.80 \times 100$$

$$NC = 80\%$$

Fórmula del Nivel de Riesgo.

$$NR = 100 - NC$$

$$NR = 100 - 80$$

$$NR = 20\%$$

TABLA DE NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO.

| RANGO | RIESGO | CONFIANZA |
|------------|---------------|---------------|
| 15% - 50% | Alto | Baja |
| 51% - 59% | Moderado Alto | Moderada Baja |
| 60% - 66% | Moderado | Moderada |
| 67% - 75% | Moderado Bajo | Moderado Alta |
| 76% - 100% | Bajo | Alta |

ANÁLISIS: Existe convenientes en la evaluación de riesgo, por lo tanto el nivel de confianza es de: 80% (ALTA), por lo tanto el nivel de riesgo es de: 20% (ALTO), esto se debe a que el hospital no cuenta con señalización que especifique que área es y por lo consiguiente no cuenta con supervisión constante del personal que labora en el hospital ocasionando la insatisfacción del usuario produciendo que las personas visiten clínicas privadas buscando el servicio que no le dan en el hospital.

| | | | | |
|---|--|-------|---------------|-------------|
|  | INFORMACIÓN CORPORATIVA Ruc 1311081119001 Correo electrónico: silviawunny@hotmail.com Dirección: El Empalme, Av. Guayas | | Ref. / | Pág. |
| | | | B-4 | 1/3 |
| ÁREA DE SALUD N° 18 HOSPITAL EL EMPALME El Empalme- Ecuador | Realizado por: | SJVR | 14/09/2015 | |
| | Supervisado por: | FSCHR | 18/09/2015 | |

RIESGO INHERENTE

En el transcurso de la investigación realizado al Área de Salud N°18 Hospital El Empalme, verificaremos el RIESGO INHERENTE de los elementos externo:

| FACTORES DEL RIESGO INHERENTE | PUNTAJE ÓPTIMO | PUNTAJE OBTENIDO |
|----------------------------------|----------------|------------------|
| Personal con Poca Motivación. | 30 | 20 |
| Insuficiente Espacio Físico. | 30 | 25 |
| Incremento de Clínicas Privadas | 40 | 30 |
| TOTAL Σ | 100% | 75% |

| RANGO | RIESGO | CONFIANZA |
|------------|---------------|---------------|
| 15% - 50% | ALTO | BAJA |
| 51% - 59% | MODERADO ALTO | MODERADA BAJA |
| 60% - 66% | MODERADO | MODERADA |
| 67% - 75% | MODERADO BAJO | MODERADA ALTA |
| 76% - 100% | BAJO | ALTA |

$$NR = 100 - NC$$

$$NR = 100 - 75 = 25\%$$

Se verificó que de acuerdo a los elementos que el nivel de confianza es 75% (MODERADA ALTA) y el nivel de riesgo es del 25% (ALTO), en la aplicación de los parámetros mencionados en la siguiente matriz el nivel de riesgo debido a la inadecuada atención que brinda a la ciudadanía.

| | | | | |
|---|--|-------------------------|---------------|-------------|
|  | INFORMACIÓN CORPORATIVA | | Ref. / | Pág. |
| | <p style="text-align: center;">Ruc 1311081119001 Correo electrónico: silviawunny@hotmail.com Dirección: El Empalme, Av. Guayas</p> | | B-4 | 2/3 |
| ÁREA DE SALUD N° 18 HOSPITAL EL EMPALME El Empalme- Ecuador | | Realizado por: | SJVR | 14/09/2015 |
| | | Supervisado por: | FSCHR | 18/09/2015 |

RIESGO DE CONTROL

Según la Auditoría de Gestión se obtuvo los siguientes parámetros para la medición del nivel de confianza y el riesgo, se utiliza la siguiente matriz de medición.

| N° | ELEMENTO DEL COSO I | CALIFICACIÓN OBTENIDA | PONDERACIÓN OPTIMA |
|------------------------|-----------------------------|-----------------------|--------------------|
| 1 | Ambiente de Control. | 68,57 % | 31,43 % |
| 2 | Evaluación de Riesgo. | 56,00 % | 44,00 % |
| 3 | Actividad de Control. | 85,00 % | 15,00 % |
| 4 | Información y Comunicación. | 80,00 % | 20,00 % |
| 5 | Supervisión y Monitoreo. | 80,00 % | 20,00 % |
| TOTAL DE RIESGO | | 73,91% | 26,09% |

Para efecto de evaluación de riesgo se tomará como referencia la siguiente tabla:

| RANGO | RIESGO | CONFIANZA |
|------------|---------------|---------------|
| 15% - 50% | ALTO | BAJA |
| 51% - 59% | MODERADO ALTO | MODERADA BAJA |
| 60% - 66% | MODERADO | MODERADA |
| 67% - 75% | MODERADO BAJO | MODERADA ALTA |
| 76% - 100% | BAJO | ALTA |

ANÁLISIS:

Evaluados las actividades que realiza la institución, de acuerdo a la ejecución de la Auditoría de Gestión al Talento Humano. Se obtuvo el siguiente resultado, el nivel de riesgo es de **26,09%** de acuerdo a la tabla equivale a un nivel **ALTO**. El nivel de confianza es **73,91%** de acuerdo a la tabla equivale a un nivel **MODERADA ALTA**.

| | | | |
|---|---|---------------|-------------|
|  | INFORMACIÓN CORPORATIVA Ruc 1311081119001 Correo electrónico: silviawunny@hotmail.com Dirección: El Empalme, Av. Guayas | Ref. / | Pág. |
| | | B-4 | 3/3 |
| ÁREA DE SALUD N° 18 HOSPITAL EL EMPALME El Empalme- Ecuador | Realizado por: | SJVR | 14/09/2015 |
| | Supervisado por: | FSCHR | 18/09/2015 |

RIESGO GLOBAL DE AUDITORÍA

RIESGO DE DETECCIÓN.

Una vez realizada la Evaluación del Control Interno del Área de Salud N°18 Hospital El Empalme, se lleva a cabo el correcto aplicación de los controles adecuados dentro de la institución Pública y el riesgo de detección de la Auditoría es de 30% , en base a mi criterio como profesional ,continuación determinamos el riesgo de auditoría es el siguiente:

$$\text{RIESGO DE AUDITORÍA} = \text{RI} * \text{RC} * \text{RD}$$

| RIESGO INHERENTE | RIESGO DE CONTROL | RIESGO DE DETECCIÓN | CONVERTIR | RIESGO ACEPTABLE DE AUDITORÍA |
|------------------|-------------------|---------------------|--------------|-------------------------------|
| 0.25 | 0.261 | 0.30 | 0.0195 * 100 | 1.95% |

Según el valor obtenido del riesgo de auditoría se puede deducir que el auditor se enfrenta a un riesgo de **1.95%**, causando un error de manera deficiente dentro del rango aceptable lo cual afecta en el cumplimiento efectivos de los objetivos y metas para así llevar un orden correcto dentro del Área de Salud N°18 Hospital El Empalme.

| | | | | |
|---|---|-------|---------------|-------------|
| | INFORMACIÓN CORPORATIVA Ruc 1311081119001 Correo electrónico: silviawunny@hotmail.com Dirección: El Empalme, Av. Guayas | | Ref. / | Pág. |
| | | | B-5 | 1/1 |
| ÁREA DE SALUD N° 18 HOSPITAL EL EMPALME El Empalme- Ecuador | Realizado por: | SJVR | 21/09/2015 | |
| | Supervisado por: | FSCHR | 21/09/2015 | |
| HALLAZGO N° 1 | | | | |
| INEXISTENCIA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTO FUNCIONALES | | | | |
| Condición: No cuenta con un manual de procedimientos funcionales por lo cual no llevan un orden adecuado de sus funciones de acuerdo a las normativas vigentes dentro de la institución. | | | | |
| Criterio: Se puede constatar que en el REGLAMENTO DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE SALUD artículo 56.- De la unidad ejecutora, se describe que las instituciones públicas deberán contar con un normativo, que muestre las funciones y actividades a desarrollar cada funcionario público, involucrados en el proceso operativo. | | | | |
| Causa: La institución no cuenta con las herramientas necesarias y fundamentales para llevar el adecuado control en los procedimientos funcionales dentro del área de salud. | | | | |
| Efecto: Al no contar con un adecuado manual de procedimiento causarían un inadecuado desempeño de sus funciones, no se lograría la satisfacción del usuario en los servicios prestados. | | | | |
| Análisis: La inexistencia de un manual de procedimiento funcional conlleva al bajo rendimiento de sus funciones, lo cual no ofertarían un buen servicio a la ciudadanía. | | | | |
| Conclusión: No existe manual de procedimientos funcionales, lo cual es una herramienta necesaria para el desempeño de la institución y cumplimiento de los objetivos y metas establecidas, por lo cual los funcionarios no tienen clara su visión de los procedimientos operativos. | | | | |
| Recomendación: Elaborar un manual de procedimiento funcional, que esté de acuerdo a las normas, con la finalidad que señalen sus funciones a realizar en los procesos operativos que conlleva a un buen cumplimiento de los objetivos y metas con eficiencia y eficacia dentro de la institución. | | | | |

| | | | | |
|---|---|-------|---------------|-------------|
| | INFORMACIÓN CORPORATIVA Ruc 1311081119001 Correo electrónico: silviawunny@hotmail.com Dirección: El Empalme, Av. Guayas | | Ref. / | Pág. |
| | | | B-5 | 1/1 |
| ÁREA DE SALUD N° 18 HOSPITAL EL EMPALME El Empalme- Ecuador | Realizado por: | SJVR | 21/09/2015 | |
| | Supervisado por: | FSCHR | 21/09/2015 | |
| HALLAZGO N° 2 | | | | |
| ESCASEZ DE CAPACITACIONES CONTINUAS | | | | |
| Condición: El Área de salud N° Hospital El Empalme, cuenta con un deficiente nivel de capacitaciones, lo cual afecta al desarrollo de sus actividades. | | | | |
| Criterio: Tener capacitaciones continuas mejoraría el desempeño en forma progresiva y elevar la calidad del servicio. NORMAS DE CONTROL INTERNO PARA LAS ENTIDADES, ORGANISMOS DEL SECTOR PÚBLICO Y DE LAS PERSONAS JURÍDICAS DE DERECHO PRIVADO QUE DISPONGAN DE RECURSOS PÚBLICOS: 407-06 Capacitación y entrenamiento continuo.- Los directivos de la entidad promoverán en forma constante y progresiva la capacitación, entrenamiento y desarrollo profesional de las servidoras públicas. | | | | |
| Causa: El interés del Jefe de talento humano para que sean emprendidas capacitaciones continuamente, mediante peticiones a las autoridades competentes del Área de Salud. | | | | |
| Efecto: No solicitan capacitaciones continuas al Ministerio de Salud Pública, lo cual mejoraría el desempeño de los empleados públicos mejorarían el servicio que ofrecen. | | | | |
| Análisis: Es importante las capacitaciones, mejorarían el servicio a la colectividad y tendrían un buen ambiente laboral y tuviera el buen desempeño en cada área de trabajo que ocupan. | | | | |
| Conclusión: Los seminarios de acuerdo al cargo profesional mejorarán la eficiencia y efectividad del área de trabajo. | | | | |
| Recomendación: Es necesario planificar capacitaciones junto con las autoridades de la institución y el Ministerio de Salud para que sean impuestas a todos los empleados del área de Salud N° 18 Hospital El Empalme. | | | | |

| | | | | |
|--|---|-------|---------------|-------------|
| | INFORMACIÓN CORPORATIVA Ruc 1311081119001 Correo electrónico: silviawunny@hotmail.com Dirección: El Empalme, Av. Guayas | | Ref. / | Pág. |
| | | | B-5 | 1/1 |
| ÁREA DE SALUD N° 18 HOSPITAL EL EMPALME El Empalme- Ecuador | Realizado por: | SJVR | 21/09/2015 | |
| | Supervisado por: | FSCHR | 21/09/2015 | |
| HALLAZGO N° 3 | | | | |
| SISTEMAS DESACTUALIZADOS | | | | |
| <p>Condición: El área de salud carece de sistemas e implementos actualizados lo cual tiene un bajo desempeño de las funciones, lo cual la ciudadanía busca clínicas privadas.</p> | | | | |
| <p>Criterio: La implementación de modernos sistemas, mejorarían los servicios y tuvieran un eficiente manejo del tiempo. LA ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (OMS) Art.7.- Que proporcione apoyo a los Estados Miembros con sistemas de salud vulnerable a fin de identificar e incorporar tecnologías sanitarias apropiadas, en particular dispositivo médico, que faciliten el acceso a servicios de calidad en la atención primaria de salud.</p> | | | | |
| <p>Causa: La inexistencias de sistemas actualizados atrasarían la atención a la ciudadanía, no ofrecerían un buen servicio.</p> | | | | |
| <p>Efecto: La ciudadanía busca donde hayan moderno sistema e implementos ya sean estas las clínicas privadas.</p> | | | | |
| <p>Análisis: Director tiene que hacer peticiones que se le asigne modernos sistemas e implementos necesarios para realizar su trabajo lo cual ofrezcan servicios con tecnología de punta.</p> | | | | |
| <p>Conclusión: La carencia de sistemas actualizados afecta a la ciudadanía a recibir un buen servicio y bajaría el desempeño y profesionalismo de los empleados públicos.</p> | | | | |
| <p>Recomendación: Programar e implementar modernos equipos para que se de un servicio de calidad con eficiencia y efectividad a la ciudadanía del Cantón y de sectores aledaños.</p> | | | | |

| | | | | |
|--|---|-------|---------------|-------------|
|  | INFORMACIÓN CORPORATIVA Ruc 1311081119001 Correo electrónico: silviawunny@hotmail.com Dirección: El Empalme, Av. Guayas | | Ref. / | Pág. |
| | | | B-5 | 1/1 |
| ÁREA DE SALUD N° 18 HOSPITAL EL EMPALME El Empalme- Ecuador | Realizado por: | SJVR | 22/09/2015 | |
| | Supervisado por: | FSCHR | 22/09/2015 | |
| HALLAZGO N°4 | | | | |
| INADECUADO AMBIENTE LABORAL | | | | |
| <p>Condición: El ambiente laboral dentro de la institución no es satisfactorio, lo cual no lleva un buen desempeño de sus funciones, lo cual afectaría a las habilidades y cualidades de los empleados públicos.</p> | | | | |
| <p>Criterio: De acuerdo al REGLAMENTO DE SEGURIDAD Y SALUD DE LOS TRABAJADORES Y MEJORAMIENTO DEL MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO DEL Art. 3 Del ministerio de trabajo, Es importante Impulsar, realizar y participar en estudios e investigaciones sobre la prevención de riesgos y mejoramiento del medio ambiente laboral para que mejore el buen desempeño de las funciones asignadas.</p> | | | | |
| <p>Causa: No consta con un control adecuado y favorable dentro de la institución en coordinación con las autoridades, con programas de capacitación de relaciones humanas continuas.</p> | | | | |
| <p>Efecto: La inexistencia de un buen ambiente laboral afecta la buena atención a los usuarios y el desempeño de las funciones, lo cual dificultaría en cumplir los principios de calidad en los servicios que ofertan.</p> | | | | |
| <p>Análisis: La insuficiencia capacitación baja la satisfacción dentro del área de trabajo, y la disminución de la eficiencia organizacional y la insatisfacción laboral que con lleva a consecuencias negativas para la institución.</p> | | | | |
| <p>Conclusión: El desconocimiento de capacitaciones laborales influyen en el clima laboral no sea deseado, esto provocaría una insatisfacción en la calidad de los servicios.</p> | | | | |
| <p>Recomendación: Capacitaciones continuas daría estabilidad y buen desempeño resolviendo problemáticas detectadas, aplicando métodos para determinar la satisfacción laboral sea para mejoras continuas dentro de la institución.</p> | | | | |

| | | | | |
|---|--|-------|---------------|-------------|
| | INFORMACIÓN CORPORATIVA Ruc 1311081119001 Correo electrónico: silviawunny@hotmail.com Dirección: El Empalme, Av. Guayas | | Ref. / | Pág. |
| | | | B-5 | 1/1 |
| ÁREA DE SALUD N° 18 HOSPITAL EL EMPALME El Empalme- Ecuador | Realizado por: | SJVR | 23/09/2015 | |
| | Supervisado por: | FSCHR | 23/09/2015 | |
| HALLAZGO N° 5 | | | | |
| INEXISTENCIA SISTEMA DE RESEVA DE TURNO | | | | |
| Condición: No tiene una correcta organización y herramientas tecnológicas para implementar el sistema de reserva de turno lo cual facilitarían la atención dentro de la institución. | | | | |
| Criterio: Implementar un sistema actualizado de reserva de turnos mediante los REGLAMENTOS INTERNO DE LA INSTITUCIÓN Art 5.- Sección Reserva de turno, lo cual facilita el orden y mejoraría la atención de los usuarios. | | | | |
| Causa: Personal capacitado para la implementación del nuevo sistema, mejoraría el desempeño y facilitarían la atención. | | | | |
| Efecto: Al no contar con un sistema adecuado retrasaría la atención y no llevarían un orden correcto de las carpetas de los pacientes nuevos al ingresar al área de salud. | | | | |
| Análisis: La buena coordinación implicaría un orden adecuado y mejoraría la atención, ya que es el principal propósito de la institución. | | | | |
| Conclusión: La inexistencia del sistema de reserva de turno mediante teléfono, implicaría el inadecuado control en atención a la ciudadanía. | | | | |
| Recomendación: Incorporen el sistema lo cual le facilitarían la atención a los paciente y puedan llevar un orden correcto dentro de la institución pública. | | | | |

| | | | | |
|---|---|-------|---------------|-------------|
|  | INFORMACIÓN CORPORATIVA Ruc 1311081119001 Correo electrónico: silviawunny@hotmail.com Dirección: El Empalme, Av. Guayas | | Ref. / | Pág. |
| | | | B-5 | 1/1 |
| ÁREA DE SALUD N° 18 HOSPITAL EL EMPALME El Empalme- Ecuador | Realizado por: | SJVR | 21/09/2015 | |
| | Supervisado por: | FSCHR | 21/09/2015 | |
| HALLAZGO N° 6 | | | | |
| CARENCIA DE MEDICINA | | | | |
| <p>Condición: El área de Farmacia no cuenta con las medicinas necesaria lo cual lo ciudadanía buscan en farmacias particulares.</p> | | | | |
| <p>Criterio: De acuerdo a los esquemas debería contar con suficiente medicina que puedan abastecer a los ciudadanos del Cantón.</p> <p>LEY ORGÁNICA DE SALUD DE LOS MEDICAMENTOS Art. 154.- El estado garantizará el acceso y disponibilidad de medicamentos de calidad y su uso racional, priorizando los intereses de la salud pública sobre los económico y comerciales. Promoverá la producción, importación, comercialización, dispensación y expendio es obligatorio en las instituciones de salud pública.</p> | | | | |
| <p>Causa: El bajo presupuesto que se le asigne al Área de Salud, lo cual no pueden cumplir con los requerimientos necesarios.</p> | | | | |
| <p>Efecto: La carencia de medicina afecta a la ciudadanía ya que comprarían en farmacias particulares lo cual tiene un costo elevado.</p> | | | | |
| <p>Análisis: El bajo presupuesto repercute a la inexistencia de medina en el Área de Salud por el mal manejo de distribución de medicamentos.</p> | | | | |
| <p>Conclusión: Elaborar presupuestos acertados que cumplan con todos los requisitos de salud y cumplan con las normas reglamentarias.</p> | | | | |
| <p>Recomendación: A la Directora del Área de Salud N°18 Hospital El Empalme. Realizar inventarios y presupuestos correctos, realizar convenios con proveedores para reducir costos.</p> | | | | |



AUDITORES VERA & ASOCIADOS

Trabajando con Esfuerzo y Responsabilidad
El Empalme, Av. Guayas. Teléfono: 0986283344.

AUDITORÍA GESTIÓN

FASE III: EJECUCIÓN

AÑO 2014

| |
|---|
| Elaborado por: Silvia Janeth Vera Delgado |
| Revisado por: C.P.A Fresia Susana Chang Rizo. MSc. |

|  | | INFORMACIÓN CORPORATIVA Ruc 1311081119001 Correo electrónico: silviawunny@hotmail.com Dirección: El Empalme, Av. Guayas | | Ref. / | Pág. |
|---|---------------------------|---|--------------|--------------------|--------------------|
| | | | | C | 1/1 |
| ÁREA DE SALUD N° 18 HOSPITAL EL EMPALME El Empalme- Ecuador | | Realizado por: | SJVR | 23/09/2015 | |
| | | Supervisado por: | FSCHR | 23/09/2015 | |
| PROGRAMA ESPECÍFICO III | | | | | |
| Tercer Objetivo.- Constatar la aplicación de los indicadores de Gestión en la utilización de los recursos. | | | | | |
| N° | Procedimiento | Ref. / | Horas | Responsable | Supervisora |
| 1 | Indicador de Eficiencia. | C-1 | 4 | SJVD | FSCHR |
| 2 | Indicador de Eficacia | C - 2 | 4 | SJVD | FSCHR |
| 3 | Indicador de Efectividad. | C- 3 | 4 | SJVD | FSCHR |
| 4 | Indicador de Excelencia. | C-4 | 4 | SJVD | FSCHR |
| TOTAL DE HORAS | | | 16 | | |

| | | | |
|---|---|---------------|-------------|
|  | INFORMACIÓN CORPORATIVA Ruc 1311081119001 Correo electrónico: silviawunny@hotmail.com Dirección: El Empalme, Av. Guayas | Ref. / | Pág. |
| | | C-1 | 1/2 |
| ÁREA DE SALUD N° 18 HOSPITAL EL EMPALME El Empalme- Ecuador | Realizado por: | SJVR | 23/09/2015 |
| | Supervisado por: | FSCHR | 23/09/2015 |
| INDICADORES DE GESTIÓN | | | |
| Procedimiento: Detectar el principal anomalías dentro del área de salud, que refleja en este proyecto de investigación. | | | |
| Aplicación: Se aplicó indicador de eficiencia conocer el nivel de capacitación del personal. | | | |
| Calculo del indicador de Eficiencia $PC = \frac{\text{Personal Capacitado}}{\text{Total de Funcionarios Públicos}} * 100$ $ITE = \frac{62}{150} * 100 = 41\%$ | | | |
| <p>© Confirmado</p> <p>ANÁLISIS:</p> <p>Para evaluar este trabajos se descendió a realizar este indicador lo cual resulto que el 41% del personal del Área de Salud están capacitados y el 59% restante no está debidamente capacitado de acuerdo al cargo que es asignado.</p> | | | |

|  | INFORMACIÓN CORPORATIVA Ruc 1311081119001 Correo electrónico: silviawunny@hotmail.com Dirección: El Empalme, Av. Guayas | | Ref. / | Pág. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|----------------------------|---------------|-------------|---|--|----------------------------|---------|----|---|------------------------|----|---|-----------|---|---|---------------------------|----|---|----------------------|----|---|-------------------------------|---|---|-------------------------------|----|---|----------------------|----|---|--------------------------|----|---|-----------------------------|----|---|----------------|----|---|----------|---|---|--------------|------------|-----------|
| | | | C-1 | 2/2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ÁREA DE SALUD N° 18 HOSPITAL EL EMPALME El Empalme- Ecuador | Realizado por: | SJVR | 23/09/2015 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Supervisado por: | FSCHR | 23/09/2015 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| INDICADORES DE GESTIÓN | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Procedimiento: Detectar el principal anomalías dentro del área de salud, que refleja en este proyecto de investigación. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Explicación del indicador de Eficiencia <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="text-align: center;">PERSONAL DEL HOSPITAL EL EMPALME</th> <th style="text-align: center;">PERSONAL CAPACITADO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Médicos</td><td style="text-align: center;">20</td><td style="text-align: center;">7</td></tr> <tr><td>Estación de Enfermeras</td><td style="text-align: center;">15</td><td style="text-align: center;">5</td></tr> <tr><td>Pediatría</td><td style="text-align: center;">5</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>Unidad de Hospitalización</td><td style="text-align: center;">10</td><td style="text-align: center;">8</td></tr> <tr><td>Unidad de Vigilancia</td><td style="text-align: center;">15</td><td style="text-align: center;">5</td></tr> <tr><td>Departamento de Planificación</td><td style="text-align: center;">9</td><td style="text-align: center;">6</td></tr> <tr><td>Consultorios de Especialistas</td><td style="text-align: center;">18</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> <tr><td>Unidad de Emergencia</td><td style="text-align: center;">12</td><td style="text-align: center;">5</td></tr> <tr><td>Unidad de Administración</td><td style="text-align: center;">17</td><td style="text-align: center;">8</td></tr> <tr><td>Unidad de Consulta Externas</td><td style="text-align: center;">10</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> <tr><td>Unidad de Aseo</td><td style="text-align: center;">10</td><td style="text-align: center;">6</td></tr> <tr><td>Farmacia</td><td style="text-align: center;">9</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>TOTAL</td><td style="text-align: center;">150</td><td style="text-align: center;">62</td></tr> </tbody> </table> | | | | | PERSONAL DEL HOSPITAL EL EMPALME | | PERSONAL CAPACITADO | Médicos | 20 | 7 | Estación de Enfermeras | 15 | 5 | Pediatría | 5 | 2 | Unidad de Hospitalización | 10 | 8 | Unidad de Vigilancia | 15 | 5 | Departamento de Planificación | 9 | 6 | Consultorios de Especialistas | 18 | 4 | Unidad de Emergencia | 12 | 5 | Unidad de Administración | 17 | 8 | Unidad de Consulta Externas | 10 | 4 | Unidad de Aseo | 10 | 6 | Farmacia | 9 | 2 | TOTAL | 150 | 62 |
| PERSONAL DEL HOSPITAL EL EMPALME | | PERSONAL CAPACITADO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Médicos | 20 | 7 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Estación de Enfermeras | 15 | 5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Pediatría | 5 | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Unidad de Hospitalización | 10 | 8 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Unidad de Vigilancia | 15 | 5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Departamento de Planificación | 9 | 6 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Consultorios de Especialistas | 18 | 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Unidad de Emergencia | 12 | 5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Unidad de Administración | 17 | 8 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Unidad de Consulta Externas | 10 | 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Unidad de Aseo | 10 | 6 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Farmacia | 9 | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| TOTAL | 150 | 62 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>© Confirmado</p> <p>Análisis: Refleja los empleados públicos que la laboran y los que están capacitados en el Área de Salud N°18 Hospital El Empalme.</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | |
|---|---|-------|---------------|-------------|
|  | INFORMACIÓN CORPORATIVA Ruc 1311081119001 Correo electrónico: silviawunny@hotmail.com Dirección: El Empalme, Av. Guayas | | Ref. / | Pág. |
| | | | C-2 | 1/2 |
| ÁREA DE SALUD N° 18 HOSPITAL EL EMPALME El Empalme- Ecuador | Realizado por: | SJVR | 23/09/2015 | |
| | Supervisado por: | FSCHR | 23/09/2015 | |
| INDICADORES DE GESTIÓN | | | | |
| Procedimiento: Detectar el principal anomalías dentro del área de salud, que refleja en este proyecto de investigación. | | | | |
| Aplicación: Se aplicó el indicador de eficacia para conocer las metas establecidas del Área de Salud. | | | | |
| Calculo del indicador de Eficacia $ME = \frac{\text{Metas Alcanzadas}}{\text{Metas Programadas}} * 100$ $ME = \frac{3}{5} * 100 = 60\%$ | | | | |
| <p>© Confirmado</p> | | | | |
| ANÁLISIS: <p>Se demostró mediante este indicador el 60% indica de las metas se están cumpliendo mientras el 40% restante de las metas establecidas no se están cumpliendo lo cual repercute en el desempeño laboral de los empleados públicos.</p> | | | | |

|  | INFORMACIÓN CORPORATIVA Ruc 1311081119001 Correo electrónico: silviawunny@hotmail.com Dirección: El Empalme, Av. Guayas | Ref. / | Pág. | | | | | | | | | | | | |
|--|---|---------------|-------------|------------------|-------------------|--|-----------------------------------|---|---|---|--------------------------------------|--|---------------------------|--|--------------------------------------|
| | | C-2 | 2/2 | | | | | | | | | | | | |
| ÁREA DE SALUD N° 18 HOSPITAL EL EMPALME El Empalme- Ecuador | Realizado por: | SJVR | 23/09/2015 | | | | | | | | | | | | |
| | Supervisado por: | FSCHR | 23/09/2015 | | | | | | | | | | | | |
| INDICADORES DE GESTIÓN | | | | | | | | | | | | | | | |
| Procedimiento: Detectar el principal anomalías dentro del área de salud, que refleja en este proyecto de investigación. | | | | | | | | | | | | | | | |
| Explicación del indicador de Eficacia <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">METAS ALCANZADAS</th> <th style="width: 50%;">METAS PROGRAMADAS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cámara de Vigilancia Interna y externas.</td> <td>Incrementar la Seguridad Externa.</td> </tr> <tr> <td>Controlan el ingreso de personas particulares a áreas restringidas.</td> <td>Incrementar el Espacio Fisco del Área de Salud.</td> </tr> <tr> <td>Controlan la Entrada y la Salida con el Reloj Biométrico.</td> <td>Incentivar Capacitaciones Continuas.</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Tener Nuevas Ambulancias.</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Mejorar la Atención a la Ciudadanía.</td> </tr> </tbody> </table> | | | | METAS ALCANZADAS | METAS PROGRAMADAS | Cámara de Vigilancia Interna y externas. | Incrementar la Seguridad Externa. | Controlan el ingreso de personas particulares a áreas restringidas. | Incrementar el Espacio Fisco del Área de Salud. | Controlan la Entrada y la Salida con el Reloj Biométrico. | Incentivar Capacitaciones Continuas. | | Tener Nuevas Ambulancias. | | Mejorar la Atención a la Ciudadanía. |
| METAS ALCANZADAS | METAS PROGRAMADAS | | | | | | | | | | | | | | |
| Cámara de Vigilancia Interna y externas. | Incrementar la Seguridad Externa. | | | | | | | | | | | | | | |
| Controlan el ingreso de personas particulares a áreas restringidas. | Incrementar el Espacio Fisco del Área de Salud. | | | | | | | | | | | | | | |
| Controlan la Entrada y la Salida con el Reloj Biométrico. | Incentivar Capacitaciones Continuas. | | | | | | | | | | | | | | |
| | Tener Nuevas Ambulancias. | | | | | | | | | | | | | | |
| | Mejorar la Atención a la Ciudadanía. | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>© Confirmado</p> | | | | | | | | | | | | | | | |
| Análisis: Muestra las metas alcanzadas hasta ahora, las programadas que están por cumplir en el Área de Salud N°18 Hospital El Empalme. | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | |
|--|---|-------|---------------|-------------|
|  | INFORMACIÓN CORPORATIVA Ruc 1311081119001 Correo electrónico: silviawunny@hotmail.com Dirección: El Empalme, Av. Guayas | | Ref. / | Pág. |
| | | | C-3 | 1/2 |
| ÁREA DE SALUD N° 18 HOSPITAL EL EMPALME El Empalme- Ecuador | Realizado por: | SJVR | 23/09/2015 | |
| | Supervisado por: | FSCHR | 23/09/2015 | |
| INDICADORES DE GESTIÓN | | | | |
| Procedimiento: Detectar el principal anomalías dentro del área de salud, que refleja en este proyecto de investigación. | | | | |
| Aplicación: Se aplicó para conocer las personas atendidas dentro del Área de Salud. | | | | |
| Calculo del indicador de Efectividad. $PA = \frac{\text{Personas atendidas en el dia}}{\text{Total de personas que pidieron ser atendidas}} * 100$ $PA = \frac{15}{30} * 100 = 50\%$ | | | | |
| <p>© Confirmado</p> <p>ANÁLISIS:</p> <p>Mediante este indicador se muestra que el 50% de las personas son atendidas, mediante el 50% debida a la pequeña infraestructura que cuenta el Área de Salud N° 18 Hospital El Empalme no se pueden receptor mas paciente.</p> | | | | |

|  | INFORMACIÓN CORPORATIVA Ruc 1311081119001 Correo electrónico: silviawunny@hotmail.com Dirección: El Empalme, Av. Guayas | Ref. / | Pág. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|-------------|--|-------------------------------------|--|-----------------|---|---|-----------|---|---|---------------|---|---|------------|---|---|--------------|-----------|-----------|
| | | C-3 | 2/2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ÁREA DE SALUD N° 18 HOSPITAL EL EMPALME El Empalme- Ecuador | Realizado por: | SJVR | 23/09/2015 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Supervisado por: | FSCHR | 23/09/2015 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| INDICADORES DE GESTIÓN | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Procedimiento: Detectar el principal anomalías dentro del área de salud, que refleja en este proyecto de investigación. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Explicación del indicador de Efectividad. <table border="1" data-bbox="469 869 1150 1205" style="margin: 20px auto;"> <thead> <tr> <th></th> <th>Personas Atendidas en el día</th> <th>Personas Pudieron Hacer Atendidas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Médicos general</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">8</td> </tr> <tr> <td>Pediatría</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">7</td> </tr> <tr> <td>Especialistas</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">8</td> </tr> <tr> <td>Emergencia</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">7</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td style="text-align: center;">15</td> <td style="text-align: center;">30</td> </tr> </tbody> </table> | | | | | Personas Atendidas en el día | Personas Pudieron Hacer Atendidas | Médicos general | 5 | 8 | Pediatría | 3 | 7 | Especialistas | 4 | 8 | Emergencia | 3 | 7 | TOTAL | 15 | 30 |
| | Personas Atendidas en el día | Personas Pudieron Hacer Atendidas | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Médicos general | 5 | 8 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Pediatría | 3 | 7 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Especialistas | 4 | 8 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Emergencia | 3 | 7 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| TOTAL | 15 | 30 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>© Confirmado</p> <p>Análisis: Muestras las personas atendidas en el día, desde las 08h00am hasta las 17h00pm, lo cual no brinda un servicio adecuado a la ciudadanía en general que así lo requiere, por eso asisten a clínicas particulares por la inadecuada atención en el Hospital El Empalme.</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | |
|--|---|-------|---------------|-------------|
|  | INFORMACIÓN CORPORATIVA Ruc 1311081119001 Correo electrónico: silviawunny@hotmail.com Dirección: El Empalme, Av. Guayas | | Ref. / | Pág. |
| | | | C-4 | 1/2 |
| ÁREA DE SALUD N° 18 HOSPITAL EL EMPALME El Empalme- Ecuador | Realizado por: | SJVR | 23/09/2015 | |
| | Supervisado por: | FSCHR | 23/09/2015 | |
| INDICADORES DE GESTIÓN | | | | |
| Procedimiento: Detectar el principal anomalías dentro del área de salud, que refleja en este proyecto de investigación. | | | | |
| Calculo del indicador de Excelencia. $SA = \frac{\text{Sistemas que cuenta}}{\text{Sistema por Actualizar}} * 100$ $PA = \frac{2}{5} * 100 = 40\%$ <p>© Confirmado</p> <p>ANÁLISIS:</p> <p>Él 40% se pudo constatar que los sistemas que cuentan en la actualidad están actualizados pero no en su totalidad mientras el 60% son los sistemas actualizados que deberían cumplir la institución para el mejor desarrollo de las actividades y funciones.</p> | | | | |

| | | | |
|---|---|---------------|-------------|
|  | INFORMACIÓN CORPORATIVA Ruc 1311081119001 Correo electrónico: silviawunny@hotmail.com Dirección: El Empalme, Av. Guayas | Ref. / | Pág. |
| | | C-4 | 2/2 |
| ÁREA DE SALUD N° 18 HOSPITAL EL EMPALME El Empalme- Ecuador | Realizado por: | SJVR | 23/09/2015 |
| | Supervisado por: | FSCHR | 23/09/2015 |

INDICADORES DE GESTIÓN

Procedimiento: Detectar el principal anomalías dentro del área de salud, que refleja en este proyecto de investigación.

Explicación del indicador de Excelencia.

| Sistemas Informáticos que Cuenta el Área de Salud. | Sistemas Informáticos por Actualizar |
|---|---|
| Sistema de vigilancia (cámaras) | Sistema de Planificación de los Recursos. |
| Sistema de Información | Sistema de Gestión de Laboratorio Clínicos. |
| | Historia Clínica electrónica. |
| | Sistema de Informática médica. |
| | Sistema de Apartar Cita Vía Telefónica. |

© Confirmado

Análisis: Los sistemas que cuenta el Área de Salud N°18 Hospital El Empalme, son desactualizados, lo cual afecta en la atención de la ciudadanía y eficiencia del personal.



AUDITORES VERA & ASOCIADOS

Trabajando con Esfuerzo y

Responsabilidad

El Empalme, Av. Guayas. Teléfono:

0986283344.

AUDITORÍA DE GESTIÓN

FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

AÑO 2014

| |
|---|
| Elaborado por: Silvia Janeth Vera Delgado |
| Revisado por: C.P.A Fresia Susana Chang Rizo. MSc. |

|  | | INFORMACIÓN CORPORATIVA Ruc 1311081119001 Correo electrónico: silviawunny@hotmail.com Dirección: El Empalme, Av. Guayas | | Ref. / | Pág. |
|--|---|---|-------------------------|---------------|-------------|
| | | | | D | 1/1 |
| ÁREA DE SALUD N° 18 HOSPITAL EL EMPALME El Empalme- Ecuador | | | Realizado por: | SJVR | 28/09/2015 |
| | | | Supervisado por: | FSCHR | 28/09/2015 |
| PROGRAMA ESPECÍFICO IV | | | | | |
| Cuarto Objetivo.- Emitir un informe de Auditoría para la adecuada toma de decisiones. | | | | | |
| N° | Procedimiento | Ref. / | Horas | Responsable | Supervisora |
| 1 | Presentar el informe de Control Interno. | D-1 | 10 | SJVD | FSCHR |
| 2 | Presentar el informe de Auditoría de Gestión. | D - 2 | 4 | SJVD | FSCHR |
| TOTAL DE HORAS | | | 14 | | |

| | | | | |
|--|---|-------|---------------|-------------|
|  | INFORMACIÓN CORPORATIVA Ruc 1311081119001 Correo electrónico: silviawunny@hotmail.com Dirección: El Empalme, Av. Guayas | | Ref. / | Pág. |
| | | | D - 1 | 1/8 |
| ÁREA DE SALUD N° 18 HOSPITAL EL EMPALME El Empalme- Ecuador | Realizado por: | SJVR | 28/09/2015 | |
| | Supervisado por: | FSCHR | 02/10/2015 | |
| INFORME DE CONTROL INTERNO | | | | |
| El Empalme, Miercoles 02 de septiembre de 2015 | | | | |
| Dra. Génesis Jamel Bermello Villegas Directora del Área de Salud N°18 Hospital El Empalme Cuidad.- | | | | |
| Hemos revisado y analizado la información del Área de Salud N°18 Hospital El Empalme, que expresa que ha evaluados los procedimientos e indicadores de gestión por el período comprendido entre el 2 de Enero al 31 de Diciembre del 2015. | | | | |
| Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre los indicadores de Gestión del Área de Salud N°18 Hospital El Empalme evaluada en base a nuestra Auditoría. | | | | |
| Debido a la naturaleza de nuestra auditoría, los resultados se encuentran expresados en un resumen de comentarios, conclusiones y recomendaciones que se detallan en el presente Informe de Auditoría de Gestión. | | | | |

| | | | | |
|---|---|-------|---------------|-------------|
|  | INFORMACIÓN CORPORATIVA Ruc 1311081119001 Correo electrónico: silviawunny@hotmail.com Dirección: El Empalme, Av. Guayas | | Ref. / | Pág. |
| | | | D - 1 | 2/8 |
| ÁREA DE SALUD N° 18 HOSPITAL EL EMPALME El Empalme- Ecuador | Realizado por: | SJVR | 28/09/2015 | |
| | Supervisado por: | FSCHR | 02/10/2015 | |
| INFORME DE CONTROL INTERNO | | | | |
| HALLAZGO N°1 | | | | |
| INEXISTENCIA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTO FUNCIONALES | | | | |
| <p>La institución Pública, cuenta con un manual de procedimiento funcionales poco satisfactorio, por lo cual no llevan un orden de sus adecuadas funciones de acuerdo a las normativas vigente dentro de la institución.</p> <p>El inadecuado cuenta con un manual de procedimiento funcionales por lo cual no llevan un orden de sus adecuadas funciones de acuerdo a las normativas vigente dentro de la institución, Se constata que en el Reglamento de la Dirección Nacional de Salud artículo 56 de la unidad ejecutora, se describe que las instituciones públicas deberán contar con un normativo, que muestre las funciones y actividades a desarrollar cada funcionario público, involucrados en el proceso operativo.</p> <p>La institución no cuenta con las herramientas necesarias y fundamentales para llevar el adecuado control en los procedimientos funcionales dentro del área de salud. : Al no contar con un adecuado manual de procedimiento causarían un inadecuado desempeño de sus funciones, no se lograría la satisfacción del usuario en los servicios prestados. La inexistencia de un manual de procedimiento funcional conlleva al inadecuado desempeño de sus funciones, lo cual no ofertarían un buen servicio a la ciudadanía.</p> | | | | |

| | | | | |
|---|---|-------|---------------|-------------|
|  | INFORMACIÓN CORPORATIVA Ruc 1311081119001 Correo electrónico: silviawunny@hotmail.com Dirección: El Empalme, Av. Guayas | | Ref. / | Pág. |
| | | | D - 1 | 3/8 |
| ÁREA DE SALUD N° 18 HOSPITAL EL EMPALME El Empalme- Ecuador | Realizado por: | SJVR | 28/09/2015 | |
| | Supervisado por: | FSCHR | 02/10/2015 | |
| INFORME DE CONTROL INTERNO | | | | |
| <p>No existe manual de procedimientos funcionales, lo cual es una herramienta necesaria para el desempeño de la institución y cumplimiento de los objetivos y metas establecidas, por lo cual los funcionarios no tienen clara su visión de los procedimientos operativos.</p> <p>Recomendación: Elaborar un manual de procedimiento funcional, que este de acuerdo a las normas, con la finalidad que señalen sus funciones a realizar en los procesos operativos que conlleva a un buen cumplimiento de los objetivos y metas con eficiencia y eficacia dentro de la institución.</p> <p style="text-align: center;">HALLAZGO N° 2</p> <p style="text-align: center;">ESCASEZ DE CAPACITACIONES CONTINUAS</p> <p>El Área de salud N° Hospital El Empalme, cuenta con un deficiente nivel de capacitaciones, lo cual afecta al desarrollo de sus actividades, Tener capacitaciones continuas mejoraría el desempeño en forma progresiva y elevar la calidad del servicio.</p> <p>NORMAS DE CONTROL INTERNO PARA LAS ENTIDADES, ORGANISMOS DEL SECTOR PÚBLICO Y DE LAS PERSONAS JURÍDICAS DE DERECHO PRIVADO QUE DISPONGAN DE RECURSOS PÚBLICOS:</p> <p>407-06 Capacitación y entrenamiento continuo.- Los directivos de la entidad promoverán en forma constante y progresiva la capacitación, entrenamiento y desarrollo profesional de las servidoras públicas.</p> <p>El interés del Jefe de talento humano para que sean emprendidas capacitaciones continuamente, mediante peticiones a las autoridades competentes del Área de Salud.</p> | | | | |

| | | | | |
|--|---|-------|---------------|-------------|
|  | INFORMACIÓN CORPORATIVA Ruc 1311081119001 Correo electrónico: silviawunny@hotmail.com Dirección: El Empalme, Av. Guayas | | Ref. / | Pág. |
| | | | D - 1 | 4/8 |
| ÁREA DE SALUD N° 18 HOSPITAL EL EMPALME El Empalme- Ecuador | Realizado por: | SJVR | 28/09/2015 | |
| | Supervisado por: | FSCHR | 02/10/2015 | |
| INFORME DE CONTROL INTERNO | | | | |
| <p>No solicitan capacitaciones continuas al Ministerio de Salud Pública, lo cual mejoraría el desempeño de los empleados públicos mejorarían el servicio que ofrecen, Es importante las capacitaciones mejorarían el servicio a la colectividad y tendrían un buen ambiente laboral y se desempeñarían en cada área de trabajo que se le asigne, Los seminarios de acuerdo al cargo profesional mejorarán la eficiencia y efectividad del área de trabajo.</p> <p>Recomendación: Es necesario planificar capacitaciones junto con las autoridades de la institución y el Ministerio de Salud para que sean impuestas a todos los empleados del área de Salud N° 18 Hospital El Empalme.</p> <p style="text-align: center;">HALLAZGO N° 3</p> <p style="text-align: center;">SISTEMAS DESACTUALIZADOS</p> <p>El área de salud carece de sistemas e implementos actualizados lo cual tiene un bajo desempeño de las funciones, lo cual la ciudadanía busca clínicas privadas, La implementación de modernos sistemas, mejorarían los servicios y tuvieran un eficiente manejo del tiempo. LA ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (OMS)</p> <p>Art.7.- Que proporcione apoyo a los Estados Miembros con sistemas de salud vulnerable a fin de identificar e incorporar tecnologías sanitarias apropiadas, en particular dispositivo médico, que faciliten el acceso a servicios de calidad en la atención primaria de salud.</p> <p>La inexistencia de sistemas actualizados atrasaría la atención a la ciudadanía, no ofrecerían un buen servicio.</p> | | | | |

| | | | |
|--|---|---------------|-------------|
|  | INFORMACIÓN CORPORATIVA Ruc 1311081119001 Correo electrónico: silviawunny@hotmail.com Dirección: El Empalme, Av. Guayas | Ref. / | Pág. |
| | | D - 1 | 5/8 |
| ÁREA DE SALUD N° 18 HOSPITAL EL EMPALME El Empalme- Ecuador | Realizado por: | SJVR | 28/09/2015 |
| | Supervisado por: | FSCHR | 02/10/2015 |
| INFORME DE CONTROL INTERNO | | | |
| <p>La ciudadanía busca donde hayan moderno sistema e implementos ya sean estas las clínicas privadas.</p> <p>Director tiene que hacer peticiones que se le asigne modernos sistemas e implementos necesarios para realizar su trabajo lo cual ofrezcan servicios con tecnología de punta, La carencia de sistemas actualizados afecta a la ciudadanía a recibir un buen servicio y bajaría el desempeño y profesionalismo de los empleados públicos.</p> <p>Recomendación: Programar e implementar modernos equipos para que se de un servicio de calidad con eficiencia y efectividad a la ciudadanía del Cantón y de sectores aledaños.</p> <p style="text-align: center;">HALLAZGO N°4</p> <p style="text-align: center;">INADECUADO AMBIENTE LABORAL</p> <p>El ambiente laboral dentro de la institución no es satisfactorio, lo cual no lleva un buen desempeño de sus funciones, lo cual afectaría a las habilidades y cualidades de los empleados públicos.</p> <p>El REGLAMENTO DE SEGURIDAD Y SALUD DE LOS TRABAJADORES Y MEJORAMIENTO DEL MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO DEL Art. 3. Del ministerio de trabajo, Es importante Impulsar, realizar y participar en estudios e investigaciones sobre la prevención de riesgos y mejoramiento del medio ambiente laboral para que mejore el buen desempeño de las funciones asignadas. No consta con un control adecuado y favorable dentro de la institución en coordinación con las autoridades, con programas de capacitación de relaciones humanas continuas.</p> | | | |

| | | | |
|--|---|---------------|-------------|
|  | INFORMACIÓN CORPORATIVA Ruc 1311081119001 Correo electrónico: silviawunny@hotmail.com Dirección: El Empalme, Av. Guayas | Ref. / | Pág. |
| | | D - 1 | 6/8 |
| ÁREA DE SALUD N° 18 HOSPITAL EL EMPALME El Empalme- Ecuador | Realizado por: | SJVR | 28/09/2015 |
| | Supervisado por: | FSCHR | 02/10/2015 |
| INFORME DE CONTROL INTERNO | | | |
| <p>La inexistencia de un buen ambiente laboral afecta la buena atención a los usuarios y el desempeño de las funciones, lo cual dificultaría en cumplir los principios de calidad en los servicios que ofertan, La insuficiencia de capacitación baja la satisfacción dentro del área de trabajo, y la disminución de la eficiencia organizacional y la insatisfacción laboral que con lleva a consecuencias negativas para la institución, El desconocimiento de capacitaciones laborales influyen en el clima laboral no sea deseado, esto provocaría una insatisfacción en la calidad de los servicios.</p> <p>Recomendación: Capacitaciones continuas daría estabilidad y buen desempeño resolviendo problemáticas detectadas, aplicando métodos para determinar la satisfacción laboral sea para mejoras continuas dentro de la institución.</p> <p style="text-align: center;">HALLAZGO N° 5</p> <p style="text-align: center;">INEXISTENCIA SISTEMA DE RESEVA DE TURNO</p> <p>No tiene una correcta organización y herramientas tecnológicas para implementar el sistema de reserva de turno lo cual facilitarían la atención dentro de la institución, Implementar un sistema actualizado de reserva de turnos mediante los REGLAMENTOS INTERNO DE LA INSTITUCIÓN Art 5.- Sección Reserva de turno, lo cual facilita el orden y mejoraría la atención de los usuarios.</p> <p>Personal capacitado para la implementación del nuevo sistema, mejoraría el desempeño y facilitarían la atención, no contar con un sistema adecuado retrasaría la atención y no llevarían un orden correcto de las carpetas de los pacientes nuevos al ingresar al área de salud.</p> | | | |

| | | | | |
|--|---|-------|---------------|-------------|
|  | INFORMACIÓN CORPORATIVA Ruc 1311081119001 Correo electrónico: silviawunny@hotmail.com Dirección: El Empalme, Av. Guayas | | Ref. / | Pág. |
| | | | D - 1 | 7/8 |
| ÁREA DE SALUD N° 18 HOSPITAL EL EMPALME El Empalme- Ecuador | Realizado por: | SJVR | 28/09/2015 | |
| | Supervisado por: | FSCHR | 02/10/2015 | |
| INFORME DE CONTROL INTERNO | | | | |
| <p>La buena coordinación implicaría un orden adecuado y mejoraría la atención, ya que es el principal propósito de la institución, La inexistencia del sistema de reserva de turno mediante teléfono, implicaría el inadecuado control en atención a la ciudadanía.</p> <p>Recomendación: Incorporen el sistema lo cual le facilitaría la atención a los paciente y puedan llevar un orden correcto dentro de la institución pública.</p> <p style="text-align: center;">HALLAZGO N° 6</p> <p style="text-align: center;">CARENCIA DE MEDICINA</p> <p>El área de Farmacia no cuenta con las medicinas necesaria lo cual lo ciudadanía buscan en farmacias particulares, De acuerdo a los esquemas debería contar con suficiente medicina que puedan abastecer a los ciudadanos del Cantón.</p> <p>LEY ORGÁNICA DE SALUD DE LOS MEDICAMENTOS Art. 154.- El estado garantizará el acceso y disponibilidad de medicamentos de calidad y su uso racional, priorizando los intereses de la salud pública sobre los económico y comerciales. Promoverá la producción, importación, comercialización, dispensación y expendio es obligatorio en las instituciones de salud pública.</p> <p>El bajo presupuesto que se le asigne al Área de Salud, lo cual no pueden cumplir con los objetivos y metas propuestas, La carencia de medicina afecta a la ciudadanía ya que comprarían en farmacias particulares lo cual tiene un costo elevado, El bajo presupuesto repercute a la inexistencia de medina en el Área de Salud por el mal manejo de distribución de medicamentos.</p> | | | | |

| | | | | |
|---|---|-------|---------------|-------------|
|  | INFORMACIÓN CORPORATIVA Ruc 1311081119001 Correo electrónico: silviawunny@hotmail.com Dirección: El Empalme, av. Guayas | | Ref. / | Pág. |
| | | | D - 1 | 8/8 |
| ÁREA DE SALUD N° 18 HOSPITAL EL EMPALME El Empalme- Ecuador | Realizado por: | SJVR | 28/09/2015 | |
| | Supervisado por: | FSCHR | 02/10/2015 | |
| INFORME DE CONTROL INTERNO | | | | |
| <p>Elaborar presupuestos acertados que cumplan con todos los requisitos de salud y cumplan con las normas reglamentarias.</p> <p>Recomendación: A la Directora del Área de Salud N°18 Hospital El Empalme. Realizar inventarios y presupuestos correctos, realizar convenios con proveedores para reducir costos.</p> <p>Respecto al informe de Control Interno están tomadas todas las consideraciones, afectan al desempeño de la institución y la eficiencia de los servidores públicos.</p> <p>Atentamente,</p> | | | | |
|  | | | | |
| <hr/> VERA DELGADO SILVIA JANETH JEFE DE AUDITORÍA | | | | |

| | | | | |
|---|---|-------|---------------|-------------|
|  | INFORMACIÓN CORPORATIVA Ruc 1311081119001 Correo electrónico: silviawunny@hotmail.com Dirección: El Empalme, Av. Guayas | | Ref. / | Pág. |
| | | | D -2 | 1/7 |
| ÁREA DE SALUD N° 18 HOSPITAL EL EMPALME El Empalme- Ecuador | Realizado por: | SJVR | 04/10/2015 | |
| | Supervisado por: | FSCHR | 09/10/2015 | |
| INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN | | | | |
| El Empalme, Miercoles 02 de septiembre de 2015 Dra. Génesis Jamel Bermello Villegas Directora del Área de Salud N°18 Hospital El Empalme Cuidad.- He Auditado los procesos operativo de la institución comprendido entre el 2 de Enero al 31 de Diciembre del 2015 siguiendo de las normas de auditoría que exigen que el auditor tenga el debido conocimiento detallado de los proceso que audite. El examen se realizó de acuerdo a las Normas Internacionales de Auditoría, Control Interno emitidas por la Contraloría General del Estado COCTAD, la cuales explican llevar una auditoría planificada y ejecutada, en consecuencia incluyó técnicas y procedimientos que se consideraron necesarios en las circunstancias presentadas. La auditoría comprende el examen en base a pruebas consistentes y claras lo cual es presentada mediante los hallazgos, seguimos con la evaluación al Control Interno, verificamos el cumplimiento de las normas, leyes y reglamento que rigen la institución pública. Atentamente, | | | | |
|  <hr/> Vera Delgado Silvia Janeth Jefe de Auditoría | | | | |

| | | | | |
|---|---|-------|---------------|-------------|
|  | INFORMACIÓN CORPORATIVA Ruc 1311081119001 Correo electrónico: silviawunny@hotmail.com Dirección: El Empalme, Av. Guayas | | Ref. / | Pág. |
| | | | D -2 | 2/7 |
| ÁREA DE SALUD N° 18 HOSPITAL EL EMPALME El Empalme- Ecuador | Realizado por: | SJVR | 04/10/2015 | |
| | Supervisado por: | FSCHR | 09/10/2015 | |
| INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN | | | | |
| Párrafo introductorio | | | | |
| <p>Motivo.</p> <p>La ejecución de la Auditoria de Gestión al talento humano del Área de Salud N°18 Hospital El Empalme, permitirá conocer las estrategias para el medir el grado de eficiencia del personal evaluarlos mediante una Auditoría de Gestión, guiándonos con las leyes, normas y reglamento del auditor.</p> <p>Objetivo general.</p> <p>Realizar una Auditoría de Gestión al talento humano y su relación con la toma de decisiones del Área de salud N° 18 Hospital El Empalme, Año 2014.</p> <p>Objetivos Específicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar el cumplimiento de la LOSEP en el Área de salud N° 18 Hospital El Empalme. • Evaluar el sistema de control interno del Área de salud N° 18 Hospital El Empalme para conocer el riesgo de la auditoría. • Aplicar indicadores de Gestión en la utilización de los recursos. • Elaborar informe de Auditoría de Gestión para la adecuada toma de decisiones | | | | |

|  | INFORMACIÓN CORPORATIVA Ruc: 1311081119001 Correo electrónico: silviawunny@hotmail.com Dirección: El Empalme, Av. Guayas | | Ref. / | Pág. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---------------|---------------|-------------|---------|---------|--------|----------|----------------------------|------|-------------|--------------------------|-------|----------------------------------|--|--|--|--|---------|----------|---------------|-------------|----------|--------------------------|---|----------|-----------|-----------|--------------------|---|----------|----------|----------|--|--|--|--|--|
| | | | D -2 | 3/7 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ÁREA DE SALUD N° 18 HOSPITAL EL EMPALME El Empalme- Ecuador | Realizado por: | SJVR | 04/10/2015 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Supervisado por: | FSCHR | 09/10/2015 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Alcance. Esta Auditoría revistió las actividades Administrativas y talento humano del Área de Salud N°18 Hospital El Empalme, del periodo fiscal 2 de enero al 31 de Diciembre del 2014, la misma que tendrá una duración de 46 días correspondiente del mes de Agosto al 11 de Agosto del 2015 desde el 16 de Octubre del 2015. Así culminar con el informe de Auditoría de Gestión.</p> <p>Periodo de Elaboración. 46 días.</p> <p>Recursos.</p> <p>a) Talento Humano.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">FUNCIÓN</th> <th style="text-align: center;">NOMBRES</th> <th style="text-align: center;">REF. /</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Auditora</td> <td>Silvia Janeth Vera Delgado</td> <td style="text-align: center;">SJVD</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Supervisora</td> <td>Fresia Susana Chang Rizo</td> <td style="text-align: center;">FSCHR</td> </tr> </tbody> </table> <p>b) Recursos Materiales.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="5" style="text-align: center;">Presupuesto General de Auditoría</th> </tr> <tr> <th style="text-align: center;">Detalle</th> <th style="text-align: center;">Cantidad</th> <th style="text-align: center;">Unid. Medidas</th> <th style="text-align: center;">V. Unitario</th> <th style="text-align: center;">V. Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Equipo De Computo</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">Unidades</td> <td style="text-align: center;">\$ 150,00</td> <td style="text-align: center;">\$ 300,00</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Calculadora</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">Unidades</td> <td style="text-align: center;">\$ 25,00</td> <td style="text-align: center;">\$ 50,00</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table> | | | | | FUNCIÓN | NOMBRES | REF. / | Auditora | Silvia Janeth Vera Delgado | SJVD | Supervisora | Fresia Susana Chang Rizo | FSCHR | Presupuesto General de Auditoría | | | | | Detalle | Cantidad | Unid. Medidas | V. Unitario | V. Total | Equipo De Computo | 2 | Unidades | \$ 150,00 | \$ 300,00 | Calculadora | 2 | Unidades | \$ 25,00 | \$ 50,00 | | | | | |
| FUNCIÓN | NOMBRES | REF. / | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Auditora | Silvia Janeth Vera Delgado | SJVD | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Supervisora | Fresia Susana Chang Rizo | FSCHR | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Presupuesto General de Auditoría | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Detalle | Cantidad | Unid. Medidas | V. Unitario | V. Total | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Equipo De Computo | 2 | Unidades | \$ 150,00 | \$ 300,00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Calculadora | 2 | Unidades | \$ 25,00 | \$ 50,00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | |
|---|---|----------|---------------|--------------------|
|  | INFORMACIÓN CORPORATIVA Ruc 1311081119001 Correo electrónico: silviawunny@hotmail.com Dirección: El Empalme, Av. Guayas | | Ref. / | Pág. |
| | | | D -2 | 4/7 |
| ÁREA DE SALUD N° 18 HOSPITAL EL EMPALME El Empalme- Ecuador | Realizado por: | SJVR | 04/10/2015 | |
| | Supervisado por: | FSCHR | 09/10/2015 | |
| INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN | | | | |
| Cartuchos de Tintas | 4 | Unidades | \$ 16,00 | \$ 64,00 |
| Hojas A4 | 3 | Remas | \$ 4,00 | \$ 12,00 |
| Esferos | 1 | Docena | \$0,45 | \$ 5,40 |
| Lápiz | 1 | Docena | \$ 0,25 | \$ 3,00 |
| Archivadores | 5 | Unidades | \$ 2,40 | \$ 12,00 |
| Grapadoras | 2 | Unidades | \$ 2,50 | \$ 5,00 |
| Perforadoras | 2 | Unidades | \$ 3,00 | \$ 6,00 |
| Grapas | 2 | Cajas | \$ 1,70 | \$ 3,40 |
| Servicio de Internet | 50 | Horas | \$ 1,00 | \$ 50,00 |
| Servicio Telefónico | 5 | Tarjetas | \$ 20,00 | \$ 100,00 |
| Clip | 4 | Cajas | \$ 1,50 | \$ 6,00 |
| Sacagrapas | 2 | Unidades | \$ 1,00 | \$ 2,00 |
| Imprevistos | | | | \$ 400,00 |
| Total | | | | \$ 1.018,80 |

| | | | | |
|---|---|-------|---------------|-------------|
|  | INFORMACIÓN CORPORATIVA Ruc 1311081119001 Correo electrónico: silviawunny@hotmail.com Dirección: El Empalme, Av. Guayas | | Ref. / | Pág. |
| | | | D -2 | 5/7 |
| ÁREA DE SALUD N° 18 HOSPITAL EL EMPALME El Empalme- Ecuador | Realizado por: | SJVR | 04/10/2015 | |
| | Supervisado por: | FSCHR | 09/10/2015 | |
| INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN | | | | |
| Párrafo Explicativo. | | | | |
| <p>Disposiciones Legales.</p> <p>Base Legal.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ley General de Salud • Normas de Control Interno (COSO I) • Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP) • Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado (COOTAD) <p>Metodología de trabajo.</p> <p>La auditoría de Gestión está basada en las Normas Internacionales de Auditoría y la ley del Ministerio de Salud Pública; en la que permite verificar el correcto desempeño de la Auditoría, considerando la correcta aplicación de las NAGAS, Normas de Contraloría General del Estado, COOTAD.</p> <p style="text-align: center;">Párrafo de Énfasis.</p> <p>◆ Indicador Eficiencia.</p> <p>Personal Capacitado= 41%</p> <p>No Capacitado = 59%</p> <p>Análisis: Para evaluar este trabajos se descendió a realizar este indicador lo cual resulto que el 41% del personal del Área de Salud están capacitados y el 59% restante no está debidamente capacitado para el buen desempeño laboral.</p> | | | | |

| | | | |
|--|---|---------------|-------------|
|  | INFORMACIÓN CORPORATIVA Ruc 1311081119001 Correo electrónico: silviawunny@hotmail.com Dirección: El Empalme, Av. Guayas | Ref. / | Pág. |
| | | D -2 | 6/7 |
| ÁREA DE SALUD N° 18 HOSPITAL EL EMPALME El Empalme- Ecuador | Realizado por: | SJVR | 04/10/2015 |
| | Supervisado por: | FSCHR | 09/10/2015 |
| INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN | | | |
| <p>◆ Indicador de eficacia.</p> <p>Metas alcanzadas = 60% Metas programadas = 40%</p> <p>Análisis: Se demostró mediante este indicador el 60% indica de las metas se están cumpliendo mientras el 40% restante de las metas establecidas no se están cumpliendo lo cual repercute en el desempeño laboral de los empleados públicos.</p> <p>◆ Indicador de efectividad.</p> <p>Personas atendidas en el día = 50% personas que pidieron hacer atendidas = 50%</p> <p>Análisis: Mediante este indicador se muestra que el 50% las personas son atendidas, mediante el 50% debida a la pequeña infraestructura que cuenta el Área de Salud N° 18 Hospital El Empalme no se pueden receptor mas paciente.</p> <p>◆ Indicador de excelencia.</p> <p>Sistemas actualizados que cuenta = 40% Sistema por actualizar = 60%</p> <p>Análisis: Él 40% se pudo constatar que los sistemas que cuentan en la actualidad están actualizados pero no en su totalidad mientras el 60% son los sistemas actualizados que deberían cumplir la institución para el mejor desarrollo de las actividades y funciones.</p> | | | |

| | | | | |
|--|---|-------|---------------|-------------|
|  | INFORMACIÓN CORPORATIVA Ruc 1311081119001 Correo electrónico: silviawunny@hotmail.com Dirección: El Empalme, Av. Guayas | | Ref. / | Pág. |
| | | | D -2 | 7/7 |
| ÁREA DE SALUD N° 18 HOSPITAL EL EMPALME El Empalme- Ecuador | Realizado por: | SJVR | 04/10/2015 | |
| | Supervisado por: | FSCHR | 09/10/2015 | |
| INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN | | | | |
| <p>Párrafo de Opinión</p> <p>El Área de Salud N° 18 Hospital El Empalme tienen que cumplir a cabalidad las normas y reglamentos internos lo cual mejoraría el desempeño de los empleados y el servicio a la ciudadanía, lo cual elaboramos los hallazgos que reflejan las dificultades que muestra el centro de salud, por último el informe del control interno lo cual se emite para la dirección de la institución así interpretar los resultados.</p> | | | | |
|  | | | | |
| <hr/> VERA DELGADO SILVIA JANETH JEFE DE AUDITORÍA | | | | |

4.2. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.

Se desarrolló este trabajo de investigación, con el fin de realizar una Auditoría de Gestión al Talento Humano al hospital del Cantón El Empalme, la misma que se encuentra ubicada en la Av. Guayaquil, Cdla el Hospital. Las personas que intervinieron en la ejecución de este trabajo investigativo es la directora del área de salud Dra. Génesis Jamel Bermello Villegas, Jefe del área de talento humano y el Contador.

Para la realización de este proyecto de investigación se tomó de la tesis titulada auditoría de gestión y su relación con la toma de decisiones del departamento de talento humano del gobierno autónomo descentralizado municipal del Cantón Mocache, en el período de 2012- 2013, de la Srta. Carmen Mercedes Espinoza Veloz lo siguiente:” La auditoría de gestión es aplicable en las organizaciones públicas y privadas; debido a que facilitan el logro de los objetivos mediante la aplicación de procedimientos, técnicas y métodos específicos, es decir, un examen crítico y sistemático logrando la toma de decisiones y obteniendo como resultado el grado de cumplimiento de la entidad mediante las condiciones de productividad y rendimiento”.

Según lo expresa el autor (Maldonado e,) 2011: Evaluar la eficiencia, efectividad, economía con la que se manejan los recursos de una entidad, un programa o actividad; el cumplimiento de las normas éticas por el personal y la protección del medio ambiente., aplica los principios de administración.

Según (Montesinos Juve,) 2012: Se llevan a cabo para evaluar la gestión; consiste en la “la aplicación de diversos procedimientos, con el de evaluar la eficiencia de sus resultados en relación con las metas fijadas; los recursos humanos, financieros y materiales empleados; la organización, utilización y coordinación de dichos recursos; los métodos y controles establecidos y su forma de operar.

Todo el análisis y resultados encontrados, me motiva a concordar con el criterio de la autora antes mencionada, por lo que ha resultado de mucha importancia efectuar una auditoría de gestión.

CAPÍTULO V:
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

Dado este proyecto investigativo exponemos las conclusiones siguientes:

- Al verificar el cumplimiento de la norma LOSEP, en el área de salud N°18 Hospital El Empalme se pudo constatar mediante cédulas analítica y narrativa el cumplimiento de los servicios que oferta dicha institución, mediante el cuestionario del control interno detectar de que manera interviene la adecuada toma de decisiones dentro del área de Salud.
- El nivel de control interno se realizó aplicando el COSO 1, de acuerdo al análisis de la evaluación se comprobó que tiene un riesgo inherente del 25%, riesgo de control de 26%, riesgo de detección del 30% verificando que tiene un riesgo de auditoría 1.95% teniendo un error deficiente en las funciones que lleva a cabo los funcionarios público.
- La aplicación de los indicadores de gestión planteados para conocer el nivel de eficiencia que es el 41% lo cual muestra que el personal no está capacitado, eficacia el 60% representa que las metas propuestas no se han cumplido en su totalidad, efectividad el 50% de las personas no son atendidas con normalidad en el día y excelencia con el 40% de los sistemas no se encuentran actualizados, por lo cual se pudo verificar el grado de importancia en el cumplimiento para la toma de decisiones y así llevar un control correcto de las actividades realizadas dentro de la institución pública.
- Elaboración del informe final nos permitió presentar las actividades evaluadas, los cuales reflejan en el informe de Auditoría de Gestión, se presentan en resumen el análisis de la investigación de acuerdo a la información obtenida del trabajo investigativo, y así tener claro los riesgos existente, verificando las normas y reglamentos para la adecuada gestión y desarrollo de la investigación.

5.2. RECOMENDACIONES

Esperando que en el futuro existan prontas mejoras procedemos a recomendar:

- Utilizar la normas LOSEP para el cumplimiento de las actividades diseñadas de acuerdo al régimen de la institución pública, que nos permita observar la zona de influencia para detectar los problemas esenciales dentro del área, así llevar un orden cronológico de las actividades para la adecuada toma de decisiones.
- Aplicar recomendaciones y posibles soluciones tomando en cuenta los riesgos que posee el área de salud, verificando los controles adecuados que advierta en el incumplimiento y la insatisfacción de la ciudadanía al momento de adquirir un servicio.
- Es indispensable evaluar la eficiencia y efectividad mediante indicadores de gestión que nos permita conocer el nivel de cumplimiento de los objetivos propuestos y verificar del nivel de desempeño de los empleados públicos.
- Es importante conocer el resumen de los resultados examinados en la elaboración del informe de Auditoría de Gestión, lo cual se encuentra detallado los hechos y la información necesaria, con el propósito de mejorar la atención a la ciudadanía y un ambiente laboral óptimo.

**CAPÍTULO VI:
BIBLIOGRAFÍA**

6.1. BIBLIOGRAFÍA.

6.1.1. Bibliografía Básica.

MALDONADO E, Milton K. 2011 “Auditoria de Gestión”, cuarta edición, Ecuador-Quito 2011Pag.:23-29; 35-43; 46-59:69-74; 77-81; 85-86.

6.1.2. Bibliografía Complementaria.

Cansino Muñoz , J. (2011). Evaluar al Sector Publico. En J. Cansino Muñoz, *Evaluar al Sector Publico* (pág. 22). España: Sevilla.

Chiavetano, I. (2010). *Introduccion a la teoria general de la administracion*. Colombia: Published.

Acosta Quintero, A. (2011). *Auditoria*. Bogota: Eco-ediciones.

Aguilar, E. (2011). *Planificacion y administracion*. Mexico: Ediciones contables.

Agut Garcia, C. (2011). Curso de prevencion de riesgo laborales. En C. Agut Garcia, *Curso de prevencion de riesgo laborales* (pág. 575). Argentina: Ino.

Alles, M. (2010). Desarrollo del Talento Humano. En M. Alles, *Basados en Competencia* (pág. 60). Argentina : ECO.

Amaru, & Antonio. (2010). Empresas. En Amaru, & Antonio, *Administración para emprendedores* (pág. 08;09). México: Prentice Hall.

Arango, L. A. (2010). *Auditoria de Control Interno*. Bogota: Ecoe-ediciones.

Azcuénaga Linaza, L. (2007). Manuel práctico para el auditor. En L. Azcuénaga Linaza, *Manual practico para el Auditor* (pág. 39). España: Fundación Confemetal.

Badillo, L. (Martes de Octubre de 2009). *ley organica de empresas publicas*. Recuperado el jueves de septiembre de 2014, de ley organica de empresas publicas: http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ecu_org1.pdf

Bahamonde, I. (2010). Administración. En I. Bahamonde, *Auditoría Administrativa* (pág. 5). Bogotá: EcoeEdiciones.

Bahamonde, I. (2010). concepto de administracion. En I. Bahomonde, *Auditoria Administrativa-operativa* (pág. 5). Lima: Adventure Work.

- Barrero, M. R. (2008). Control Interno. En M. R. Barrero, *Fundamentos de la administracion de organizaciones* (págs. 6-7). Bogota: Eco-ediciones.
- Berghe, E. (2012). Organigrama. En E. Berghe, *Gestión y Gerencia Empresariales*. Botoga: Ecoe Ediciones.
- Blanch Ribas, J., Espuny Tomas, M., Gala Duran, C., & Artilles, A. (2011). Teoria de las relaciones Laborales. En J. Ribas Blanch, *Fundamentos* (pág. 67). Barcelona: Uoc.
- Blanco Luna, Y. (2012). *Auditoria del Control Interno* . Bogota: McGraw-Hill.
- Calvillo, E., & Sanchez , J. (30 de Abril de 2010). *Normas Internacionales de Auditoria y Control de Calidad*. Recuperado el 20 de Julio de 2014, de Instituto Mexicano de Contadores Publicos, A.C.: <http://www.ifac.org>.
- Cardenas LLanos, C., Martinez Matheus, M., & Rodriguez Ibague, L. (2010). Indicadores de Gestion de los programas academios de campo. En C. Cardenas LLanos, *Indicadores de Gestion de los programas academios de campo* (pág. 22). Argentina : Universidad del Rosado.
- Casinelli, P. H. (3 de Julio de 2011). *Grant Thornton*. Recuperado el 4 de Octubre de 2015, de Grant Thornton: <http://www.ifrs.org/IFRS+for+SMEs/Implementation+Group.htm>
- Castañeda Pedraza, C. (2010). *Ciencias Administrativas e Auditoria*. Bogota: Eco-ediciones.
- Cedeño Vera, B., & Franco Parrales, A. P. (2011). *Implementacion del sistema de control interno en el Área financiera de la empresa Franco Seemo. Cia.Ltda ÑO 2010*. Guayaquil: Universidad Estatal de Milagro.
- Chiavenato, I. (2010). Administracion de Recursos Humanos. En I. Chiavenato, *Administracion de Recursos Humanos* (pág. 12). Argentino: Nortom.
- Choez, C. (22 de Enero de 2012). *Ilustrado*. Recuperado el 5 de Julio de 2014, de Ilustrado: <http://www.ilustrados.com/tema/2036/Control-interno-Informe-Coso.html>
- Contadores, E. (24 de septiembre de 2015). *Codigo de etica del Contador*. Recuperado el Lunes de Octubre de 2015, de Codigo de etica del Contador: <http://app.ute.edu.ec/>
- Contaloria General del Estado. (Miercoles de Julio de 2014). *Normas Ecuatorianas de Auditoria Gubernamental*. Recuperado el Martes de Octubre de 2015, de Normas Ecuatorianas de Auditoria Gubernamental: <http://www.contraloria.gob.ec>
- Coral, L., & Gudiño , E. (2010). *Contabilidad Univesitaria*. Quito: Mc Graw Hill.

- Cordova, G. (2010). *Diccionario de Contabilidad*. Quito: Abaco.
- Correa, R., & Quinteros. (jueves de Agosto de 2014). *Contraloria General del Estado*. Recuperado el Miercoles de Febrero de 2015, de Contraloria General del Estado: www.contraloriadeneraldelestado.com.ec
- Covey, S. (18 de 04 de 2011). *Consejos de efectividad empresarial*. Recuperado el 22 de 01 de 2014, de Consejos de efectividad empresarial: <http://negociosefectivos.wordpress.com>
- Davalos, N., & Cordova, G. (2008). *Diccionario de Contabilidad, Finanzas, Auditorio, Administracion y Afines*. Quito: Abaco Cia Ltda.
- Diaz, H. (2011). *Contabilidad y auditoria*. Venezuela: Prentice Hall.
- Elder J, R., & Beasley S, M. (2007). Auditoria. En R. Elder J, & M. Beasley S, *Un Enfoque Integral* (págs. 01,04). Estados Unidos: Pearson Educacion.
- Enrique Benjamin, F. (2010). Auditoria Administrativa. En F. Enrique Benjamin, *Gestion Estrategica del cambio* (pág. 11). Mexico: Pearson Educacion.
- Espinoza, K. (15 de Enero de 2011). *Hidroazoguez*. Recuperado el 23 de Enero de 2013, de Hidroazoguez: <http://www.hidroazoguez.com>
- Estupiñán Gaitán, R. (2011). Administración o Gestión de Riesgo. En R. Estupiñán Gaitán, *Auditoría Interna* (pág. 2). Lima: Adventure Works.
- Fonseca Luna, O. (2007). Auditoria gubernamental moderna. En O. Fonseca Luna , *Auditoria y control* (págs. 304-310). Lima: Enlace Gubernamental S.A.C.
- Fonseca, R. (5 de Junio de 2014). Obtenido de Servicio de Renta Interno: <http://www.sri.gov.ec>
- Fred R, D. (2010). *Administracion Estrategicas*. Mexico: Prentice hall.
- Galan Prado, J. (2002). La apuesta por la libertad en el éxtasis de la comunicación. En J. Galan Prado, *Etica, Profesion y medios* (pág. 25). Mexico: Centro de Formacion Humanista, Universidad Iberoamericana.
- Gonzales, N. (25 de Mayo de 2014). *Servicio de Rentas Internas*. Recuperado el 5 de Agosto de 2014, de Servicio de Rentas Internas: www.sri.gov.ec
- González Fernández , F. (2011). Auditoria del Mantenimiento e indicadores de Gestion. En F. González Fernández, *Auditoria del Mantenimiento e indicadores de Gestion* (pág. 38). España: Fundacion Confemetal.
- Gonzalez, D. (3 de 11 de 2012). *Ley Organica de Administración Financiera y Control*. Recuperado el 6 de 3 de 2014, de LOAFYC: <http://www.contador.com>

- Guzman , A., & Romero, T. (2006). Concepto Generales. En A. Guzman , & T. Romero, *Contabilidad Financiera* (pág. 28). Bogota: Universidad del Rosario.
- Guzman , A., & Romero, T. (2010). Conceptos Generales. En A. Guzman, & T. Romero, *Contabilidad Financiera* (pág. 28). Bogotá: Universidad del Rosario.
- Koontz, H., Wehrich , H., & Cannice, M. (2012). Administración. En H. Koontz, H. Wehrich, & M. Cannice, *Una perspectiva global y empresarial* (pág. 108). México D.F: McGraw- Hillinteramericana.
- Koontz, H., Welhrich, H., & Cannice, M. (2012). Administración, . En H. Koontz, H. Welhrich, & M. Cannice, *Una perspectiva global y empresarial* (pág. 496). México D.F: McGraw- HILLInteramericana.
- Longenecke Gooderi, J. (2012). *Administracion de Pequeñas Empresas*. Mexico: Uthea.
- López Saavedra, M. (2012). Auditoria de Gestion. En M. López Saavedra, *Auditoria de Gestion* (pág. 46). Argentina: Mdla.
- Luna, Y. (2003). Auditoria Integral. En Y. Luna, *Normas y Procedimiento* (pág. 233). Eco Ediciones.
- Machiquez, W. (19 de Enero de 2011). *Monografias*. Recuperado el 18 de Enero de 2013, de Monogrfias: <http://www.monografias.com/trabajos12/coso/coso.shtml>
- Maldonado E, M. (2011). Las 5 E. En M. K. Maldonado E, *Auditoria de Gestion* (pág. 25). Quito: Producciones Digitales Abya-Yala.
- Maldonado E, M. (2012). *Auditoria de Gestion*. Quito: Carvajal .
- Maldonado E, M. (2012). Las 5 E. En M. Milton, *Auditoria de Gestion* (pág. 26). Quito: Producciones Digitales Abya-Yala.
- Maldonado E, M. K. (2011). *Auditoria De Gestion*. Quito: producciones digitales Abya-Yala.
- Maldonado, M. (2011). *Auditoria De Gestion*. Quito: producciones digitales Abya-Yala.
- Mantilla Blanco, S. A. (2012). *Auditoría del Control Interno*. Colombia: ECOE Ediciones.
- Mantilla, S. (2012). *Auditoria de Control Interno*. Bogota: Ecoe-ediciones.
- Mantilla, S. (2013). En S. Mantilla, *Auditoria de Informacion Financiera* (pág. 464). Bogota: Ecoe Ediciones.

- Mantilla, S. (2013). Fundamentos. En S. Mantilla, *Auditoria de Control Interno* (págs. 3,5). Estado Unidos: Eco Ediciones.
- Maradiaga Gorocica, J. (2010). Manual Practico de Auditoria. En J. Maradiaga Gorocica, *Manual Practico de Auditoria* (pág. 13). España: Deusto.
- Marinsalda, M. (Sabado de Enero de 2011). *Administracion y Finanzas*. Recuperado el Miercoles de Febrero de 2016, de Administracion y Finanzas: www.monografias.com
- Meigs, W. (2010). *Principios de auditoria*. Mexico: Diana.
- Meigs, W. (2012). *Principios de Auditoria*. Mexico: Diana.
- Mendez, C. (15 de Enero de 2014). *Control Interno*. Obtenido de Finanzas: www.ain.guv.uy/sector_privado/normas_ctrl_interno.pdf
- Mendoza, M. (2010). Empresa. En M. Mendoza, *El desarrollo local complementario* (pág. 2). Quito: Carvajal.
- Mesa Espinosa, Naranjo Perez, & Perez Vidal. (12 de Junio de 2006). *La Evaluacion del Desempeño como Herramienta Vital en la Direccion Organizacional*. Recuperado el 5 de Mayo de 2014, de La Evaluacion del Desempeño como Herramienta Vital en la Direccion Organizacional: <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/cu/>
- Molina Saravia, F. (Lunes de Febrero de 2012). *Propuesta del diseño e implementacion de un sistema de control interno financiero, aplicado en la empresa Aghemor Cia. LTDA, dedicada a la comercializacion de productos alimenticios*. Recuperado el 03 de Febrero de 2016, de Tesis: www.iniversidadcentrldelecuador.org.ec
- Molina Saravia, F. V. (5 de Febrero de 2012). *Propuesta del diseño e implementacion de un sistema de control interno financiero, aplicado en la empresa Aghemor Cia. LTDA, dedicada a la comercializacion de productos alimenticios*. Recuperado el 23 de Mayo de 2013, de tesis: <http://www.universidadcentraldelecuador.org.ec>
- Montesinos Juve , V. (2012). La Auditoría. En V. Montesinos Juve, *La Auditoría situación actual y Perspectiva* (pág. 249). España: universitat de valecia.
- Mora Enguidanos, A. (2011). Diccionario de Contabilidad, Auditoría y control de Gestión. En A. Mora Enguidanos, *Diccionario de Economía y Empresa* (págs. 31, 32). Madrid, España: Ecobook.
- Pallerola, J., & Monfort , E. (2013). Auditoría. En J. Pallerola, & E. Monfort, *Enfoque Teórico-Práctico* (pág. 56). Bogota: Ediciones de la U.

- Pareja, M. (2010). Clasificación de las empresas. En M. Pareja, *Tema Administración* (pág. 14). Madrid: Edinumen.
- Perrero, H. (24 de Marzo de 2014). *Ley del Ministerio de Salud*. Recuperado el 03 de Febrero de 2016, de Ley: www.ministeriodesalud.org.ec
- Prado Galán, J. (2002). Ética, Profesión y medios. En J. Prado Galán, *La apuesta por la libertad en el éxtasis de la comunicación* (pág. 35). México: Universidad Iberoamericana.
- Redondo Duran, R., Llopart Perez, X., & Duran Juve, D. (2010). Auditoría de Gestión. En R. Redondo Duran, X. Llopart Perez, & D. Duran Juve, *Auditoría de Gestión* (pág. 2). España: Juve.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). En S. Robbins, & M. Coulter, *Administración* (pág. 7). México: Pearson Educación.
- Robbins, S., & Decenzo, D. (2011). Conceptos Administración. En S. Robbins, & D. Decenzo, *Fundamentos de Administración* (pág. 6). México: Pearson Educación.
- Rocha Onitiveros, M. (2010). Reforma de las instituciones Públicas. En M. Rocha Onitiveros, *Reforma de las instituciones Públicas* (pág. 282). Mexico: biblio.
- Rodriguez, R. (17 de Septiembre de 2014). *Comite de Auditoria del Instituto Americano de Contadores Publicos de los Estados Unidos de Norteamerica*. Recuperado el 11 de Febrero de 2012, de Statement on Auditing Estandar - SAS: <http://www.monografias.com>
- Roman Perez, L. (2008). La Organización como Función de la Administración. *Contribuciones a la Economía*, 30.
- Romero Zambrano, M. (2011). *Organización en el Control Interno*. Ecuador: Ruiz.
- Romero, C. (2011). *Auditoría Administrativa*. Quito: Gráficas Ruíz.
- Romero, C. (2011). Auditoría administrativa. En C. Romero, *Auditoría administrativa* (pág. 6). Quito: Gráficas Ruíz.
- Romero, C. (2013). Auditoría administrativa. En C. Romero, *Auditoría administrativa* (pág. 6). Quito: Gráficas Ruíz.
- Romero, D. C. (2008). *Auditoría Administrativa y Control Interno*. Bogotá: Ruiz.
- Sanchez González, J. (2010). La Administración Pública como ciencia. En J. Sanchez González, *Su Objeto y estudio* (pág. 201). Mexico: Plaza y Valdés.

- Solorzano Pico, O. (24 de Marzo de 2011). *reglamento general a la ley organica del servicio publico*. Recuperado el 6 de octubre de 2015, de reglamento general a la ley organica del servicio publico: <http://www.finanzas.gob.ec/>
- Tellez, B., & Castro. (Jueves de Abril de 2015). *Guia Contable*. Recuperado el Lunes de Octubre de 2015, de Principios de Auditoria: <http://www.tuguiacontable.org/>
- Tomayo Alzate, A. (2011). Auditoría de sistema. En A. Tomayo Alzate, *Una Visión Práctica* (págs. 39,40). Colombia: Universidad Nacional de Colombia Sede Manizales.
- Vasquez, V. (2010). *Organizacion Aplicada*. Quito: Vasquez.
- Vazconez, J. (2010). *Contabilidad Intermedia*. Quito-Ecuador: Carvajal S.A.
- Willinghan Carmichael, J. (2006). *Auditoria de Conceptos y Metodos*. España: MacGraw-Hill.
- Zambrano, Alvarez, A. (Martes de Abril de 2012). *Reglamento General a la Ley Organica del Servicio Publico*. Recuperado el Viernes de Agosto de 2016, de Ley Organica del Servidor Publico: <http://www.finanzas.gob.com.ec>

CAPÍTULO VII:
ANEXOS

7.1. ANEXOS.

Anexos # 1: Visitas a las Instalaciones del Área de Salud N° 18 Hospital El Empalme.



Entrada a emergencia del Área de salud

Sala de espera del Hospital El Empalme

