



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Proyecto de Investigación previa la
obtención del Grado Académico de
Magister en Contabilidad y Auditoría.

TEMA

Sistema de control interno y su incidencia en la operatividad de los procesos de la empresa Clínica Contigo del Riñón Quevedo. período 2016-2017.

AUTORA

ING. CRISTINA ELIZABETH URRUTIA TRIVIÑO

DIRECTOR

ING. CARLOS MARTÍNEZ MEDINA MSc.

Quevedo - Ecuador

2018

CERTIFICACIÓN

Ing. Carlos Martínez Medina MSc., Director del Proyecto de Investigación previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Contabilidad y Auditoría.

CERTIFICA:

Que la Ing. Cristina Elizabeth Urrutia Triviño ha cumplido con la elaboración del Proyecto de Investigación titulado: “SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA OPERATIVIDAD DE LOS PROCESOS DE LA EMPRESA CLÍNICA CONTIGO DEL RIÑÓN QUEVEDO, PERIODO 2016-2017” el mismo que se encuentra apto para la presentación y sustentación respectiva.

Quevedo, agosto 2018.

Ing. Carlos Martínez Medina, MSc
DIRECTOR DE TESIS

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Ingeniera **Cristina Elizabeth Urrutia Triviño** 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 normatividad institucional vigente.

Ing. Cristina Elizabeth Urrutia Triviño

DEDICATORIA

Con respeto y cariño inconmensurable dedico este trabajo de investigación a mis amados padres y familiares quienes con su amor y apoyo incondicional me han dado el valor y entereza necesaria para cumplir con mi sueño de ser una profesional con sólidos principios éticos y morales que enarbolaré en el desarrollo de mi profesión.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a **Dios** por la vida y la fortaleza para cumplir con mis objetivos profesionales.

A **mis abnegados padres** por brindarme el amor y los medios necesarios para alcanzar este ideal.

A **mis hermanas Estefanía e Ivette** por creer en mí y darme sus palabras de aliento y superación.

A la empresa **Clínica Contigo del Riñón Quevedo** por la oportunidad brindada para que pueda realizar este trabajo de investigación.

A mis estimados maestros por sus valiosas enseñanzas que me permitirán perfilarme como una eficiente profesional y de manera especial a mi tutor de tesis **Ing. MSc. Carlos Martínez Medina** por la acertada asesoría brindada para el desarrollo y culminación de esta investigación.

A todos ellos mi eterna gratitud.

PRÓLOGO

Tengo el privilegio de poder referirme a este trabajo de investigación que reseña como se puede elaborar de forma eficiente y eficaz un estudio de control interno en una entidad privada.

En esta tesis la autora Ing. Cristina Elizabeth Urrutia Triviño ha puesto de manifiesto sus conocimientos académicos en el área de Contabilidad y Auditoría para dar a conocer cómo incide un Sistema de Control Interno en la operatividad de los procesos de la Clínica Contigo del Riñón Quevedo.

La Clínica Contigo del Riñón del Cantón Quevedo cuenta con profesionales en diferentes especialidades para el tratamiento del riñón por medio de consulta externa, tratamiento ambulatorio y acompañamiento hospitalario continuo, que cumplen con estándares internacionales de calidad potenciando continuamente sus procesos médicos.

Esta investigación es una clara muestra de la importancia que tienen los procedimientos administrativos y operativos de una organización para alcanzar las metas propuestas en la misma.

Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño MSc.

RESUMEN

La presente investigación cuyo título es: “SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA OPERATIVIDAD DE LOS PROCESOS DE LA EMPRESA CLÍNICA CONTIGO DEL RIÑÓN QUEVEDO, PERIODO 2016-2017” , tiene como objetivo evaluar el sistema de control interno y su efecto en la ejecución de sus operaciones. Clínica Contigo del Riñón es una empresa con expertos profesionales que prestan servicios de salud en Nefrología, comprometidos en cumplir con estándares nacionales e internacionales de calidad, protección del medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo de las personas, potenciando las competencias de sus colaboradores y mejorando continuamente los procesos cuyo propósito es satisfacer permanentemente a las partes interesadas. El Control interno es un sistema de procesos que comprenden el control de talento humano, salvaguarda de activos, confirmación de información, cumplimiento de políticas y normativas y seguimiento de operaciones, con el propósito de tomar decisiones adecuadas y proporcionar eficacia, eficiencia y efectividad en cada actividad. El objetivo de esta investigación en la Clínica Contigo del Riñón Quevedo es conocer cómo se aplican los controles, normas y políticas en las diferentes áreas de la empresa y proporcionar una orientación para que se pueda corregir deficiencias que le impiden alcanzar el logro de sus metas empresariales, beneficiando al desempeño de los empleados y la ejecución de sus actividades.

ABSTRACT

The present investigation whose title is: "SYSTEM OF INTERNAL CONTROL AND ITS INCIDENCE IN THE OPERATION OF THE PROCESSES OF THE CLINICAL COMPANY WITH THE KIDNEY QUEVEDO, PERIOD 2016-2017", has as objective to evaluate the system of internal control and its effect in the execution of its operations. Clinic Contigo the kidney is a company with professional experts who provide health services in Nephrology, committed to comply with national and international standards of quality, environmental protection, safety and health at work of people, enhancing the skills of its employees and continuously improving the processes whose purpose is to permanently satisfy the interested parties. Internal Control is a system of processes that include the control of human talent, safeguard of assets, confirmation of information, compliance with policies and regulations and monitoring of operations, in order to make appropriate decisions and provide efficiency, effectiveness and effectiveness in each activity. The objective of this research in the Clinic Contigo the kidney Quevedo is to know how to apply the controls, rules and policies in the different areas of the company and provide guidance so that deficiencies that prevent it from achieving the achievement of its business goals can be corrected, benefiting the performance of employees and the execution of their activities.

ÍNDICE

PORTADA	i
CERTIFICACIÓN.....	ii
AUTORÍA	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
PRÓLOGO	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
ÍNDICE	ix
INTRODUCCIÓN	xiii
CAPÍTULO I. MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1 Ubicacación y contextualización de la problemática	2
1.2 Situación actual de la problemática	2
1.3 Problema de la investigación	3
1.3.1 Problema General	3
1.3.2 Problemas derivados	3
1.4 Delimitación del problema.....	4
1.5 Objetivos.....	4
1.5.1 Objetivo General.....	4
1.5.2 Objetivos Específico	5
1.6 Justificación	5

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
2.1 Fundamento Conceptual	7
2.2 Fundamentación Teórica	11
2.2.1 La Empresa	11
2.2.2 Administración.....	11
2.2.3 Toma de decisiones.....	15
2.2.4 Control	15
2.2.5 Auditoría	20
2.3 Fundamentación Legal	23
 CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	 34
3.1 Métodos utilizados en la investigación	35
3.2 Construcción metodológica del objeto de investigación	35
3.2.1. Población	35
3.2.2. Muestra	36
3.3 Técnicas e instrumentos de investigación	37
3.4 Elaboración de marco teórico	38
3.5 Recolección de información	38
3.6 Procesamiento y análisis.....	38
 CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	 39
 CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	 62
 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	 65
 ANEXOS	 68

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Organigrama de la Clinica Contigo del Riñón	42
Gráfico 2. Sistema de procesos	44
Gráfico 3. Flujogramas de procesos	47
Gráfico 4. Atención telefónica. Respuesta rápida.....	49
Gráfico 5. Atención telefónica. Personal amigable	50
Gráfico 6. Recepción. Recepcionista cortés y eficiente.....	51
Gráfico 7. Recepción. Tiempo de espera razonable.	52
Gráfico 8. Recepción. Espera cómoda y atenta	53
Gráfico 9. Instalaciones. Fácil de llegar	54
Gráfico 10. Instalaciones. Clínica limpia.....	55
Gráfico 11. Consulta interna. Enfermeros eficientes y amigables.....	56
Gráfico 12. Consulta interna. Médicos capacitados	57
Gráfico 13. Consulta interna. Información del tratamiento	58
Gráfico 14. Consulta interna. Equipos modernos	59
Gráfico 15. Consulta interna. Comunicación de horarios de atención	60

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Personal involucrado en la investigación	36
Cuadro 2. Aplicación de manuales	41
Cuadro 3. Encuesta a los pacientes de la Clínica.....	48

INTRODUCCIÓN

El control interno es una herramienta importante para la adecuada ejecución de actividades permitiendo conocer la situación actual de la organización, posee alternativas de mejoramiento para las operaciones, respondiendo satisfactoriamente al cumplimiento de objetivos.

Desarrollar un Control Interno adecuado en una empresa de servicios permitirá perfeccionar la utilización de recursos con calidad logrando una adecuada gestión administrativa-operativa, alcanzando mejores niveles de productividad. Además se conocerá la situación real en el que se encuentra, por aquello es importante poseer una planificación para ejecutar controles en las diferentes áreas, sea administrativa, financiera u operativa y que se cumplan para proporcionar un mejor servicio.

El objetivo principal del proyecto responde a evaluar la incidencia de un SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA OPERATIVIDAD DE LOS PROCESOS DE LA EMPRESA CLÍNICA CONTIGO DEL RIÑÓN QUEVEDO, PERIODO 2016-2017, examinando el proceso administrativo y operativo, el cumplimiento de políticas, manuales de procedimientos, talento humano, riesgos, salvaguarda de activos y preservación de los registros financieros que se han planteado para el logro de los objetivos y metas que posee la entidad.

El presente proyecto se encuentra constituido en capítulos de la siguiente manera:

En el **capítulo I:** Se evidencia el Marco Contextual de la investigación donde se refleja la ubicación y contextualización, situación actual, problema general y derivados, delimitación del problema, objetivos, la justificación y cambios esperados.

En el **capítulo II:** Se fundamenta las teorías de la investigación bajo el referente del Marco Teórico, Marco Conceptual y Marco Legal.

El **capítulo III:** Contiene la metodología de la investigación donde enuncia los métodos utilizados, población y muestra, técnicas e instrumentos de investigación, operacionalización de variables, elaboración del marco teórico, recolección de información y procesamiento y análisis.

El **capítulo IV**: Refleja los resultados y discusión del proyecto, describiendo detalladamente la evaluación del sistema de control interno.

El **capítulo V**: Establece las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

Por último se presenta la bibliografía y anexos insumos que evidenciaran el desarrollo del proyecto de investigación.

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

Una inversión en conocimiento paga el
mejor interés -Benjamín Franklin-

1.1 UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

Contigo Clínica del Riñón, situada en la Av. Quito y calle Fausto Torres (junto al Club de Leones), es una empresa que presta servicios especializados de Nefrología, posee laboratorios clínicos y medicinas regenerativas, innovando continuamente sus procesos para mejorar la calidad de vida de sus pacientes. Cuenta con sucursales en las ciudades de Quito, Guayaquil, Santo Domingo, Tena, Cuenca y Ambato, promoviendo en sus pacientes compromiso, seguridad y confianza.

Las empresas actualmente enfrentan constantes cambios desarrollando la importancia de una eficaz administración, como también la de sus encargados a realizar nuevas estrategias para mejorar operaciones y transacciones, uno de ellos es llevar a cabo un eficiente proceso de control que permitirá cumplir sus metas proyectadas.

En Ecuador, las organizaciones emplean procedimientos de control interno para verificar áreas de control, detectar riesgos, las técnicas de comunicación que se utilizan y el seguimiento de estos controles.

En la Clínica Contigo del Riñón Quevedo existen deficiencias en el control de entrada y salida de bienes/servicios necesarios para las actividades operativas, incumplimiento de normativa legal y políticas de cobro provocando falta de liquidez y retraso en pagos, además en diversas situaciones la información de consultas y tratamientos no es disponible en los tiempos requeridos repercutiendo en la ausencia de pacientes en la Clínica, lo que afecta directamente al cumplimiento de sus objetivos planteados.

1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA

La Clínica Contigo del Riñón Quevedo lleva inadecuadamente la aplicación de la política de cobro a los entes estatales correspondientes provocando futuros riesgos financieros, el abastecimiento de bienes y servicios para las diferentes áreas de la empresa se ejecutan incorrectamente impidiendo la seguridad, calidad y mejora continua de los procesos médicos.

La escasa información administrativa y operativa para la aprobación de pagos y acuerdos de bienes y servicios de parte de las entidades gubernamentales afecta en la eficiencia del servicio a los usuarios de la Clínica por lo cual se debe disponer de procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional.

Un Sistema de Control Interno es un proceso que permite analizar el entorno de trabajo, su organización, planificación, comunicación entre empleados y control de actividades sin embargo el escaso conocimiento de estos procedimientos en la Clínica afecta al cumplimiento en su totalidad con las normativas y objetivos planteados.

1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

En el proyecto se consideran algunas variables que obedecen al problema de la investigación:

1.3.1 Problema General

¿Cómo incide el Control Interno en la operatividad de los procesos de la Empresa Clínica Contigo del Riñón Quevedo, periodo 2016-2017?

1.3.2 Problemas Derivados

- ¿De qué manera los retrasos de pagos de las entidades gubernamentales inciden en liquidez y el cumplimiento de políticas de cobro?
- ¿Cómo la ausencia de manuales de procedimientos y planificación de consultas/tratamientos para clientes repercute en la asistencia a citas médicas?
- ¿Cómo influye el escaso control de los insumos médicos, administrativos y operativos en la prestación del servicio de la Clínica Contigo del Riñón Quevedo?

- ¿De qué modo la débil planificación de mantenimiento preventivo de infraestructura y equipamiento afecta en la asignación de recursos financieros en la Clínica?
- ¿Cómo los cambios en políticas gubernamentales, normativas legales y otras disposiciones influyen en la agilización de trámites y requerimientos de información interna en la empresa?
- ¿Cómo incide la carencia de competencias del personal médico en la calidad y mejoramiento continuo de las operaciones?
- ¿De qué manera afecta la escasa información en tiempos requeridos en la tramitación legal de la empresa?

1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

CAMPO: Operativo – Financiero.

LINEA DE INVESTIGACIÓN: Emprendimiento, administración y desarrollo de empresas.

LUGAR: Clínica Contigo del Riñón Quevedo.

TIEMPO: 2016-2017.

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 GENERAL

- Evaluar la incidencia de un Control Interno en la operatividad de los procesos de la empresa Clínica Contigo del Riñón Quevedo. Período 2016-2017.

1.5.2 ESPECÍFICOS

- Examinar la planificación y sistema de control que lleva la Clínica Contigo del Riñón Quevedo para cubrir las necesidades de servicios hospitalarios.
- Determinar los procesos administrativos-operativos de la Clínica Contigo del Riñón Quevedo durante el periodo 2016-2017.
- Establecer las políticas de cobro utilizadas en la Clínica Contigo del Riñón Quevedo al Ente regulador correspondiente.
- Analizar el nivel de satisfacción de los usuarios de la Clínica Contigo del Riñón Quevedo.

1.6 JUSTIFICACIÓN

Cada organización debe realizar periódicamente un Control Interno que permita evaluar y analizar sus actividades y el desempeño de sus empleados, brindándole la capacidad de corregir y mejorar para de esta manera cumplir con los objetivos empresariales.

La importancia de este trabajo de investigación radica en un Control Interno que abarca el estudio de las políticas, manuales, normas y leyes de la empresa, sistemas operativos, seguridad física-material, el control al desempeño de los empleados, los procedimientos preventivos para el abastecimiento de bienes y servicios necesarios para las operaciones de la empresa, control de pacientes y sus requerimientos, permitiendo analizar la situación actual de la empresa.

El estudio y la determinación de los métodos de trabajo permitirán poner en práctica los conocimientos adquiridos en las diferentes unidades académicas de aprendizaje de Contabilidad y Auditoría y sugerir cambios positivos para lograr la efectividad y eficiencia de las operaciones de la Clínica Contigo del Riñón Quevedo, que le llevarán a alcanzar el cumplimiento de sus metas estratégicas.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

La educación es el arma más poderosa
que puedes usar para cambiar el
mundo. -Nelson Mandela-

2.1 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

Sistema de control interno: Significa que las políticas de procedimientos (controles internos) adaptados por la administración de una entidad para ayudar al objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible y eficiente su negocio incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error integridad de registros contables y la oportuna preparación de información financiera contable. (AOB Auditores Externos, 2013)

Sistema de control interno: Políticas y procedimientos utilizados para salvaguardar los activos, asegurar la exactitud de la información de la empresa, y corroborar el cumplimiento de las leyes y regulaciones. (Warren, Reveal, & Duchac, 2009)

Activo: Todas las cosas de valor que posee (o terceros le deben) una persona o una compañía, en contraprestación de aquellas que debe a terceros, las que son llamadas pasivos. (Universidad TELESUP, 2012)

Activo: Recursos propiedad de un negocio. (Warren, Reveal, & Duchac, 2009)

Administración: La administración se define como, el proceso de diseñar y mantener un ambiente en el que las personas trabajando en grupo alcance con eficiencia metas seleccionadas. Esta se aplica a todo tipo de organizaciones bien sean pequeñas o grandes empresas, lucrativas y no lucrativas, a las industrias manufactureras y a las de servicio. En fin la administración consiste en darle forma, de manera consistente y constante a las organizaciones. Todas las organizaciones cuentan con personas encargada de guiarlos para alcanzar sus metas, llamados Gerente, administradores etc. (Universidad TELESUP, 2012)

Administración: Es el marco para planear y controlar las operaciones. (Warren, Reveal, & Duchac, 2009)

Servicios: Mientras las mercancías y los productos son bienes materiales que se compran y venden, los servicios incluyen toda la ayuda, cooperación o atención que nos proveen, u otorgamos a otras personas o empresas, contra una remuneración directa o indirecta. (Marcuse, Robert, 2009)

Servicios: Empresa que proporciona servicios, en lugar de productos, a los clientes. (Warren, Reveal, & Duchac, 2009)

Inventario: Representan uno de los principales recursos de que dispone una entidad, de esta depende las actividades primarias. Son los bienes y recursos disponibles (Romero Lopez, Alvaro, 2012)

Inventario: Lista detallada de la mercancía disponible. (Warren, Reveal, & Duchac, 2009)

Análisis FODA: Modelo que busca diagnosticar las fortalezas y debilidades internas (FD), así como de las oportunidades y amenazas externas (AO), para formular una estrategia capaz de amortizarlas. (Universidad TELESUP, 2012)

Análisis FODA: Valoración de la capacidad de una compañía. (Warren, Reveal, & Duchac, 2009)

Recursos Humanos: Departamento de vital importancia, ya que mediante el uso adecuado de programas de reclutamiento, selección, contratación, capacitación y desarrollo, se selecciona para la empresa el personal óptimo afín a los objetivos de la misma. (Universidad TELESUP, 2012)

Recursos Humanos: Implica reconocer que son las personas las que aplican y realizan actividades, controladas por un departamento. (Warren, Reveal, & Duchac, 2009)

Dirigir: Influir en las personas para que contribuyan a las metas organizacionales y de grupo. (Marcuse, Robert, 2009)

Dirigir: Controlar una corporación mediante la elección de un consejo directivo. Este consejo se reúne de manera periódica para establecer las políticas corporativas. También selecciona al CEO y a otros funcionarios importantes para administrar los negocios día con día. (Warren, Reveal, & Duchac, 2009)

Estrategia: Un plan de acción preparado para alcanzar un conjunto de metas pre-establecidas. Puede comprender un número de tácticas coordinadas e integradas para formar un todo coherente. (Marcuse, Robert, 2009)

Estrategia: Emplea datos históricos y estimados para ofrecer la información requerida por la administración para efectuar sus operaciones diarias y planificar sus acciones futuras. (Warren, Reveal, & Duchac, 2009)

Evaluar: Identificar y analizar los aspectos relevantes, incluyendo la aplicación de procedimientos posteriores cuando fuere necesario, para alcanzar una conclusión específica sobre dichos aspectos. "Evaluación", por convención, se utiliza únicamente en relación con un rango de cuestiones, entre ellas la evidencia, los resultados de los procedimientos y la eficacia de la respuesta de la dirección ante un riesgo. (EMASP Compañía de Auditores, 2013)

Evaluar: La administración debe identificar tales riesgos, analizar su importancia, evaluar la probabilidad de que ocurran y llevar a cabo las acciones necesarias para minimizarlos. (Warren, Reveal, & Duchac, 2009)

Gerente General: El gerente general de una empresa es el ejecutivo de mayor nivel en una compañía. En consecuencia, la responsabilidad del gerente general es muy grande, y su elección muy importante. (Marcuse, Robert, 2009)

Gerente General: Participa directamente en la administración y operación del negocio. (Warren, Reveal, & Duchac, 2009)

Operatividad: Puede definirse como un modelo de gestión compuesto por un conjunto de tareas y procesos enfocados a la mejora de las organizaciones internas, con el fin de aumentar su capacidad para conseguir los propósitos de sus políticas y sus diferentes objetivos operativos. (ISO Tools, 2015)

Operatividad: Gestión que ofrece datos relevantes y oportunos para las necesidades de toma de decisiones de los empleados y los administradores. (Warren, Reveal, & Duchac, 2009)

Organigrama: Descripción grafica de la interdependencia jerárquica y funcional de todos los ejecutivos y el personal de una compañía. (Marcuse, Robert, 2009)

Organigrama: Todo organismo debe desarrollar una estructura organizativa que atienda el cumplimiento de la misión y objetivos, la que deberá ser formalizada en un Organigrama. (Landino, 2010)

Pasivos: Todo valor que una persona o una compañía le debe a terceros, en contraprestación con todas las cosas de valor que posee o que le deben, las que son llamadas activos. (Warren, Reveal, & Duchac, 2009)

Pasivos: Derechos de los acreedores que representan las deudas de una empresa. (Warren, Reveal, & Duchac, 2009)

Planeación estratégica: Plan de planes que incluye toda la organización, se concentra a largo plazo y define el futuro y el destino de la organización (Marcuse, Robert, 2009)

Planeación estratégica: Establece misión y visión, programas y presupuestos, estrategias y políticas. (Enrique Ladino, 2010)

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 La Empresa

La empresa es el ente donde se crea riqueza, permite que se pongan en operación recursos organizacionales (humanos, materiales, financieros y técnicos) para transformar insumos en bienes o servicios terminados, de acuerdo con los objetivos fijados por una administración, que son en diferentes grados, los motivos de ganancias de utilidad social y de servicio. Se considera a las empresas (micro, pequeña, mediana) como factores fundamentales para el desarrollo económico. (Varela, Balkin; Cardy, Kotler; Bayliss, Medina, 2012)

2.2.2 Administración

Es el proceso mediante el cual se diseña y mantiene un ambiente en los individuos que trabajan en grupos que cumplen metas específicas de manera eficaz. Como gerentes, las personas realizan las funciones gerenciales de planear, organizar, integrar personal, dirigir y controlar.

2.2.2.1 Funciones de la administración

La administración se desglosa en cinco funciones gerenciales (planear, organizar, integrar personal, dirigir y controlar), alrededor de las cuales puede organizarse el conocimiento que las subyace. Este marco se ha utilizado y aprobado durante muchos años. Aun cuando hay formas diferentes de organizar el conocimiento gerencial, la mayoría de los libros de texto y autores actuales han adoptado este marco, o uno similar, incluso después de experimentar con alternativas para estructurar el conocimiento. (Koontz, Harold; Weihrich, Heinz; Cannice, Mark, 2012)

El surgimiento de la administración como institución esencial distinta y rectora es un acontecimiento de primera importancia en la historia social. La administración es el órgano social encargado de hacer que los recursos sean productivos, esto es con la responsabilidad de organizar el desarrollo económico que refleja el espíritu esencial de la era moderna. El proceso administrativo comprende las actividades interrelacionadas

de: planificación, organización, dirección y control de todas las actividades que implican relaciones humanas y tiempo. (Universidad TELESUP, 2012)

2.2.2.2 La administración como elemento esencial para cualquier organización

Los gerentes responsables de actuar de manera que permitan a los individuos contribuir de la mejor forma el logro de los objetivos del grupo. Así, la administración se aplica a organizaciones grandes y pequeñas, empresas lucrativas y no lucrativas, y a industrias de manufactura y de servicios. El termino empresa se refiere a un negocio, una dependencia gubernamental, un hospital, una universidad o cualquier otro tipo de organización. (Koontz, Harold; Weihrich, Heinz; Cannice, Mark, 2012)

La administración eficaz está a cargo del presidente de la corporación, el administrador del hospital, el líder de los niños exploradores, el obispo de una iglesia, el director de un equipo de béisbol y el presidente de una universidad.

2.2.2.3 Planeación

Es la determinación de los objetivos y elección de los cursos de acción para lograrlos, con base en la investigación y elaboración de un esquema detallado que habrá de realizarse en un futuro.

Principios

Factibilidad: Lo que se planea ha de ser realizable.

Objetividad y cuantificación: establece la necesidad de utilizar datos objetivos tales como estadística, estudios de mercado, cálculos probabilísticos, modelos matemáticos y datos numéricos, al elaborar planes para reducir al mínimo los riesgos.

Flexibilidad: es conveniente establecer márgenes de holgura que permitan afrontar situaciones imprevistas.

Unidad: todos los planes específicos de la empresa deben integrarse a un plan general y dirigirse al logro de los propósitos y objetivos generales.

Intercambio de estrategias: cuando un plan se extiende en relación al tiempo (largo plazo), será necesario rehacerlo completamente. (Universidad TELESUP, 2012)

2.2.2.4 Funciones gerenciales a diferentes niveles organizacionales

La persona que desempeña una función gerencial puede estar dirigiendo a personas los departamentos de ventas, ingeniería o finanzas, pero subsiste el hecho de que como gerentes todos obtienen resultados al establecer un ambiente que permita al grupo desarrollarse de manera efectiva.

Todos los gerentes realizan funciones gerenciales; sin embargo, el tiempo dedicado a cada función puede variar. La figura 1 ilustra un enfoque del tiempo relativo a cada función. Así, los gerentes de alto nivel dedican más tiempo a planear y organizar que los de menor nivel; dirigir, por otra parte, ocupa más tiempo de supervisares de primera línea. (Koontz, Harold; Weihrich, Heinz; Cannice, Mark, 2012)

2.2.2.5 Habilidades gerenciales y jerarquía organizacional

En la alta gerencia las habilidades conceptuales, de diseño y humanas son especialmente valiosas, mientras que las técnicas son relativamente poco necesarias. Se supone, sobre todo en compañías grandes, que los directores ejecutivos pueden utilizar las habilidades técnicas de sus subordinados; sin embargo, en empresas más chicas la experiencia técnica es la más importante. (Koontz, Harold; Weihrich, Heinz; Cannice, Mark, 2012)

2.2.2.6 La estrategia en una Compañía

Cuando una compañía avanza, los administradores de todo tipo de organizaciones, pequeños negocios de propiedad familiar, empresas en rápido crecimiento, organizaciones sin fines lucrativos y las corporaciones multinacionales más importantes

del mundo, enfrentan las mismas tres preguntas centrales: ¿Cuál es nuestra situación actual?, ¿Hacia dónde queremos ir? y ¿Cómo vamos a llegar?

La primera pregunta, ¿Cuál es nuestra situación actual?, impulsa a los administradores a evaluar las condiciones de la industria, el desempeño financiero y la situación en curso del mercado, de los recursos y capacidades de la empresa, sus fortalezas y debilidades competitivas, así como los cambios en el ambiente de negocios que pudieran afectar a la compañía.

La pregunta ¿Hacia dónde queremos ir? Se halla dentro de la visión que los administradores tienen de la dirección futura de la compañía: qué nuevos grupos y necesidades de los consumidores surgen para buscar la forma de satisfacerlos, y qué nuevas capacidades hay que construir o adquirir.

¿Cómo vamos a llegar? Obliga a los administradores a formular y ejecutar una estrategia que lleve a la compañía en la dirección deseada. Es la esencia de la administración estratégica.

Identificar la estrategia de una compañía ¿qué buscar?

- Acciones para obtener ventas y participación de mercado con precios muy bajos basados en costos aún más bajos.
- Acciones para ingresar a nuevos mercados geográficos o de productos, o para salir de mercados existentes.
- Acciones para escalar, construir o adquirir recursos y capacidades importantes en la competencia.
- Acciones y planteamientos aplicados en la administración de producción, ventas y marketing, finanzas y otras actividades básicas. (Thompson; Peteraf; Gamble y Strickland, 2012)

2.2.3 Toma de Decisiones

La toma de decisiones es fundamental en cualquier actividad humana. En este sentido, todos somos tomadores de decisiones. Sin embargo, tomar una decisión acertada empieza con un proceso de razonamiento constante y focalizado, que puede incluir varias disciplinas como la filosofía del conocimiento, la ciencia y la lógica, y por sobre todo, la creatividad. (Amaya, Jairo, 2010)

2.2.4 Control

Controlar es medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los hechos se conformen a los planes. Se basa en normas, valores compartidos, comportamiento esperado y otras variables culturales.

Un control eficiente requiere que los administradores busquen excepciones, en tanto que el control efectivo requiere que presten atención primaria a las cosas que son más importantes. El control estratégico es un monitoreo sistemático en puntos de control estratégicos para modificar la estrategia de organización con base en esa evaluación. (Koontz, Harold; Weihrich, Heinz; Cannice, Mark, 2012)

2.2.4.1 Control Interno

Es el plan de organización que adopta cada empresa, con sus correspondientes procedimientos y métodos operacionales y contables, para ayudar, mediante el establecimiento de un medio adecuado, al logro del objetivo administrativo de: Mantenerse informado de la situación de la empresa, Coordinar sus funciones, Mantener una ejecutoria eficiente y Determinar si la empresa está operando conforme a las políticas establecidas. (Estupiñan G. Rodrigo, 2011)

Componentes de Control Interno

El control interno consta de cinco componentes interrelacionados que se derivan de la forma cómo la administración maneja el negocio y están integrados a los procesos administrativos. Los componentes son:

Ambiente de control: El ambiente de control establece el tono de una organización, influyendo en la conciencia que la gente tiene sobre el control. Es el fundamento para el control interno efectivo, y provee disciplina y estructura. Comprende: Comunicación y cumplimiento forzoso de la integridad y de los valores éticos, compromiso por la competencia, Participación de quienes están a cargo del gobierno, Filosofía y estilo de operación de la administración, Estructura organizacional, Asignación de autoridad y responsabilidad, Asignación de autoridad y responsabilidad y Políticas y prácticas de recursos humanos.

Proceso de valoración de riesgos: El proceso de valoración de riesgos de la entidad es su proceso para identificar y responder a los riesgos de negocio y los resultados que de ello se derivan. Para propósitos de la presentación de informes financieros, el proceso de valoración de riesgos de la entidad incluye la manera como la administración identifica los riesgos importantes para la preparación de estados financieros que da origen a una presentación razonable, en todos los aspectos importantes de acuerdo con las políticas y procedimientos utilizados para la contabilidad y presentación de informes financieros, estima su importancia, valora la probabilidad de su ocurrencia, y decide las acciones consiguientes para administrarlos.

Sistema de Información y Comunicación: Un sistema de información consta de infraestructura, software, personal, procedimientos y datos. La infraestructura y el software estarán ausentes, o tendrán menor significado en los sistemas que son exclusiva o principalmente manuales. Muchos sistemas de información hacen uso extensivo de la tecnología de la información (IT)

El sistema de información es importante para los objetivos de presentación de informes financieros, consta de los procedimientos y de los registros establecidos para iniciar, registrar, procesar e informar las transacciones de la entidad y para mantener la obligación de responder por los activos, pasivos, y patrimonio neto relacionados. Las transacciones pueden ser iniciadas manual o automáticamente mediante procedimientos programados. Los registros incluyen la identificación y captura de información importante para las transacciones o eventos. El procesamiento incluye funciones tales como edición y validación, cálculo, medición, valuación, resumen, y conciliación, ya sean desarrolladas por procedimientos automatizados o manuales.

Procedimientos de control: Los procedimientos de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se llevan a cabo las directivas de la administración, por ejemplo, que se toman las acciones necesarias para direccionar los riesgos hacia el logro de los objetivos de la entidad. Los procedimientos de control tienen diversos objetivos y se aplican en distintos niveles organizacionales y funcionales.

Generalmente, los procedimientos de control que pueden ser importantes para una auditoría, se pueden categorizar como políticas y procedimientos que se relacionan con lo siguiente: Revisiones de desempeño, procesamiento de información, controles físicos, Segregación de funciones.

Supervisión y seguimiento: La supervisión y el seguimiento de los controles es un proceso para valorar la calidad del desempeño del control interno en el tiempo. Implica valorar el diseño y la operación de los controles sobre una base oportuna y tomar las acciones correctivas necesarias. La supervisión y el seguimiento se realizan para asegurar que los controles continúan operando efectivamente. La supervisión y el seguimiento de los controles se logran mediante actividades de supervisión y seguimiento en tiempo real, evaluaciones separadas, o una combinación de las dos.

Las actividades de supervisión y seguimiento en tiempo real se construyen en las actividades recurrentes normales de una entidad e incluyen la administración regular y las actividades de supervisión. Los administradores de ventas, compras, y producción a niveles de división y corporativo se encuentran frente a las operaciones y pueden cuestionar los informes que difieren importantemente de su conocimiento sobre las operaciones. (Blanco L. Yanel, 2012)

Principios del Control Interno

Segregación de funciones: Es posible, el más antiguo y aceptado de manera general, si bien su entendimiento tiene distintos matices, los cuales han ido cambiando en la medida en que ha evolucionado el control interno:

- Segregación de las funciones relacionadas con los distintos roles vinculados con el control interno: diseño, implementación, mejoramiento, evaluación y auditoría.
- Por niveles: conlleva diferenciar las funciones de control interno según el nivel organizacional (estratégico, táctico, operativo y específico).

Autocontrol: Debe hacerse una precisión importante: es necesario diferenciar entre “autocontrol” (tal y como es explicativo arriba) y “auto-valoración del control”, un conjunto de una organización haga su propia valoración de control.

Desde arriba-hacia-abajo: En una perspectiva estratégica, la presión proveniente desde lo alto señala diversos aspectos entre los cuales se destacan:

- Los procesos de mayor nivel (macro. procesos) abracan los procesos de menor nivel (sub-procesos, tareas, actividades);
- El direccionamiento proviene de la alta gerencia (visión, misión) y se traslada a la acción por mecanismos operativos que es preciso alinear; y, El tono desde lo alto es, fundamentalmente de carácter ético (de negocios) que se convierte en algo de forzoso cumplimiento vía estrategias, planes, o en ultimas, por mecanismos de carácter legal.

Costo menor que beneficio: Este principio afianza el hecho de que el control interno genera valor para la organización (generación de valor para el cliente y agregación de valor para el accionista).

Eficacia: La eficacia del control interno depende directamente del logro de los objetivos de negocio que tiene el sistema: eficacia y eficiencia de las operaciones, confiabilidad del proceso de presentación de reportes financieros, cumplimiento de normas y obligaciones, salvaguarda de activos, direccionamiento estratégico.

Confiabilidad: Es la relación que existe entre la efectividad del diseño y operación del sistema de control interno y la documentación, conciencia y monitoreo del control interno. Se expresa mejor como una fórmula matemática:

$$\text{Confiabilidad del CI} = \frac{Ed * Eo}{ed * ec * em}$$

Dónde:

- Ed = efectividad del diseño del control interno
- Eo = efectividad de la operación de control interno
- ed = extensión de la documentación
- ec = extensión de la conciencia
- em = extensión del monitoreo

Documentación: Toda la información relacionada con el control interno debe estar debidamente documentada, de manera tal que pueda ser analizada por cualquier stakeholder interesado, ya se trate de la administración (para efectos de su propia valoración), de los auditores (para efectos de su evaluación o de su dictamen), o de los reguladores (para efectos derivados de los acciones de supervisión, inspección, vigilancia y control).(Mantilla, Samuel, 2009)

Metodología de un Sistema de Control Interno.

Para organizar una empresa pública o privada, bajo la exigencia metodológica y/o normativa que establece un Sistema de Control Interno y un Sistema de Gestión de Calidad, debe tener estandarizado un nivel de primer orden, de la responsabilidad del Gerente y un nivel de segundo orden, de la responsabilidad del auditor interno de Control Interno o calidad; pero la Implantación e implementación de los dos niveles que integran el Sistema, es de la responsabilidad del gerente de la compañía, quien debe propugnar por su montaje y buen funcionamiento para alcanzar la certificación de calidad, de acuerdo con los estándares que se registran a continuación:

Gerente: (Componentes)

- Planes estratégicos o de largo plazo.
- Planes de acción o de mediano plazo.
- Planes de acción de costos o mediano plazo.
- Planes operativos/indicativos o de corto plazo.
- Manuales de procesos.
- Manuales de procedimientos.

Auditor Interno: (Organizacional)

- Planes estratégicos de largo plazo.
- Planes de acción o de mediano plazo.
- Planes operativos/indicativos o de corto plazo.
- Manuales de procesos.
- Manual de procedimientos.
- Manual de evaluación de control interno o de calidad.
- Comité Coordinador Control Interno o Calidad.(Isaza, Alejandro, 2012)

2.2.5 Auditoria

Holmes la define de forma clara y sencilla como: “La auditoría es el examen de las demostraciones y registros administrativos, en donde el auditor observa la exactitud, integridad y autenticidad de tales demostraciones, registros y documentos.” Por otro lado, según la Universidad de Harvard, se establece la siguiente definición: “La auditoría es el examen de todas las anotaciones contables a fin de comprobar su exactitud, así como la veracidad de los estados o situaciones que dichas anotaciones producen.”

Auditoria, en su acepción más amplia, significa verificar que la información financiera, administrativa y operacional que genera una entidad es confiable veraz y oportuna, en otras palabras, es revisar que los hechos, fenómenos y operaciones se den en la forma en

que fueron planeados; que las políticas y lineamientos establecidos se hayan observado y respetado; que se cumple con las obligaciones fiscales, jurídicas y reglamentarias en general. Asimismo, significa evaluar la forma en que se administra y opera con el fin de aprovechar los recursos al máximo.

2.2.5.1 Elementos de auditoria

A continuación se establecerán los elementos de fondo en relación con las características que debe tener una auditoria:

- a)* Independencia: Una auditoria debe ser independiente, ya que su trabajo se debe desarrollar con plena libertad, esto es, que no deberá de tener ninguna restricción que pueda limitar de alguna manera el alcance de la revisión, hallazgos y conclusiones que deriven de la misma.
- b)* Establecida: Una auditoria se considera como establecida, ya que es requerida, confirmada y autorizada por la misma organización.
- c)* Examinadora y evaluadora: El trabajo de auditoría gira en torno a los hallazgos derivados de una primera etapa de trabajo y del subsiguiente juicio evaluatorio.
- d)* Actividades que la integran: Sus actividades se fundan en el alcance jurisdiccional que la integra, esto es, deberá ser aplicable conforme a las actividades propias de la organización.
- e)* Servicio: Es el producto final de la auditoria, el cual tiende hacia la asistencia, apoyo, ayuda y crecimiento.
- f)* La Intervención de la organización: La cual confirma el alcance de la auditoria, el que deberá de estar dirigido a toda la organización, por lo que incluye al personal, consejo de administración y accionistas.

g) Mecanismo de control y prevención: Esto implica la responsabilidad del auditor interno de formar parte del control de la organización y la extensión que tendrá hacia el examen y control, el cual provee mediante la elaboración e implementación de procedimientos, partiendo de que el auditor deberá ser un profesional en relación con los mecanismo de prevención.

2.2.5.2 Objetivo de la Auditoría

El objeto de una auditoria consiste en proporcionar los elementos técnicos que puedan ser utilizados por el auditor para obtener la información y comprobación necesaria que fundamente su opinión profesional sobre los aspectos de una entidad sujetos a un examen.

2.2.5.3 Fases de Auditoría

Fase I: Análisis general y diagnóstico.

- Evaluación preliminar
- Plan de trabajo
- Ejecución
- Diagnostico

Fase II: Plan específico

- Determinación de objetivos
- Elaboración de programas
- Determinación de recursos
- Seguimiento de programa

Fase III: Ejecución

- Obtención de evidencia

- Técnicas y recursos
- Coordinación y supervisión

Fase IV: Informe de resultados

- Observaciones y oportunidades de mejora
- Estructura, contenido y presentación
- Discusión con el cliente y definición de compromisos
- Informe ejecutivo

Fase V: Diseño e implementación y evaluación

- Diseño
- Implementación
- Evaluación (Sandoval Morales, 2012)

2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

2.3.1 CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

El Título III de Derechos; Capítulo segundo en la Sección séptima: Salud señala:

Art. 32.- La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir. El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional.

El Título VII de Régimen del buen vivir, Capítulo primero, sección segunda: Salud señala:

Art. 358.-El sistema nacional de salud tendrá por finalidad el desarrollo, protección y recuperación de las capacidades y potencialidades para una vida saludable e integral, tanto individual como colectiva, y reconocerá la diversidad social y cultural. El sistema se guiará por los principios generales del sistema nacional de inclusión y equidad social, y por los de bioética, suficiencia e interculturalidad, con enfoque de género y generacional.

Art. 359.- El sistema nacional de salud comprenderá las epidemiológicas de la población. En el acceso a medicamentos, los intereses de la salud pública prevalecerán sobre los económicos y comerciales. Promover el desarrollo integral del personal de salud.

Art. 364.- Las adicciones son un problema de salud pública. Al Estado le corresponderá desarrollar programas coordinados de información, prevención y control del consumo de alcohol, tabaco y sustancias estupefacientes y psicotrópicas; así como ofrecer tratamiento y rehabilitación a los consumidores ocasionales, habituales y problemáticos. En ningún caso se permitirá su criminalización ni se vulnerarán sus derechos constitucionales. El Estado controlará y regulará la publicidad de alcohol y tabaco.

Art. 365.-Por ningún motivo los establecimientos públicos o privados ni los profesionales de la salud negarán la atención de emergencia. Dicha negativa se sancionará de acuerdo con la ley.

Art. 366.- El financiamiento público en salud será oportuno, regular y suficiente, y deberá provenir de fuentes permanentes del Presupuesto General del Estado. Los recursos públicos serán distribuidos con base en criterios de población y en las necesidades de salud.

El Estado financiará a las instituciones estatales de salud y podrá apoyar financieramente a las autónomas y privadas siempre que no tengan fines de lucro, que garanticen gratuidad en las prestaciones, cumplan las políticas públicas y aseguren calidad, seguridad y respeto a los derechos. Estas instituciones estarán sujetas a control y regulación del Estado instituciones, programas, políticas, recursos, acciones y actores en salud; abarcará todas las dimensiones del derecho a la salud; garantizará la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación en todos los niveles; y propiciará la participación ciudadana y el control social.

Art. 360.- El sistema garantizará, a través de las instituciones que lo conforman, la promoción de la salud, prevención y atención integral, familiar y comunitaria, con base en la atención primaria de salud; articulará los diferentes niveles de atención; y promoverá la complementariedad con las medicinas ancestrales y alternativas. La red pública integral de salud será parte del sistema nacional de salud y estará conformada por el conjunto articulado de establecimientos estatales, de la seguridad social y con otros proveedores que pertenecen al Estado, con vínculos jurídicos, operativos y de complementariedad.

Art. 361.- El Estado ejercerá la rectoría del sistema a través de la autoridad sanitaria nacional, será responsable de formular la política nacional de salud, y normará, regulará y controlará todas las actividades relacionadas con la salud, así como el funcionamiento de las entidades del sector.

Art. 362.- La atención de salud como servicio público se prestará a través de las entidades estatales, privadas, autónomas, comunitarias y aquellas que ejerzan las medicinas ancestrales alternativas y complementarias. Los servicios de salud serán seguros, de calidad y calidez, y garantizarán el consentimiento informado, el acceso a la información y la confidencialidad de la información de los pacientes.

Los servicios públicos estatales de salud serán universales y gratuitos en todos los niveles de atención y comprenderán los procedimientos de diagnóstico, tratamiento, medicamentos y rehabilitación necesarios.

Art. 363.- El Estado será responsable de:

1. Formular políticas públicas que garanticen la promoción, prevención, curación, rehabilitación y atención integral en salud y fomentar prácticas saludables en los ámbitos familiar, laboral y comunitario.
2. Universalizar la atención en salud, mejorar permanentemente la calidad y ampliar la cobertura.
3. Fortalecer los servicios estatales de salud, incorporar el talento humano y proporcionar la infraestructura física y el equipamiento a las instituciones públicas de salud.
4. Garantizar las prácticas de salud ancestral y alternativa mediante el reconocimiento, respeto y promoción del uso de sus conocimientos, medicinas e instrumentos.
5. Brindar cuidado especializado a los grupos de atención prioritaria establecidos en la Constitución.
6. Asegurar acciones y servicios de salud sexual y de salud reproductiva, y garantizar la salud integral y la vida de las mujeres, en especial durante el embarazo, parto y postparto.
7. Garantizar la disponibilidad y acceso a medicamentos de calidad, seguros y eficaces, regular su comercialización y promover la producción nacional y la utilización de medicamentos genéricos que respondan a las necesidades. (Asamblea Nacional de la República del Ecuador, 2008)

2.3.2 LEY ORGANICA DE SALUD

El Título Preliminar; Primer Capítulo: Del derecho a la salud y su protección señala:

Art. 1.- La presente Ley tiene como finalidad regular las acciones que permitan efectivizar el derecho universal a la salud consagrado en la Constitución Política de la República y la ley. Se rige por los principios de equidad, integralidad, solidaridad,

universalidad, irrenunciabilidad, indivisibilidad, participación, pluralidad, calidad y eficiencia; con enfoque de derechos, intercultural, de género, generacional y bioético.

El Título II Prevención y control de enfermedades; Capítulo III: De las enfermedades no transmisibles

Art. 69.- La atención integral y el control de enfermedades no transmisibles, crónico - degenerativas, congénitas, hereditarias y de los problemas declarados prioritarios para la salud pública, se realizará mediante la acción coordinada de todos los integrantes del Sistema Nacional de Salud y de la participación de la población en su conjunto. Comprenderá la investigación de sus causas, magnitud e impacto sobre la salud, vigilancia epidemiológica, promoción de hábitos y estilos de vida saludables, prevención, recuperación, rehabilitación, reinserción social de las personas afectadas y cuidados paliativos. Los integrantes del Sistema Nacional de Salud garantizarán la disponibilidad y acceso a programas y medicamentos para estas enfermedades, con énfasis en medicamentos genéricos, priorizando a los grupos vulnerables.

El Libro IV; De los servicios y profesiones de Salud; Título único; Capítulo III: De las profesiones de salud, afines y su servicio.

Art. 193.- Son profesiones de la salud aquellas cuya formación universitaria de tercer o cuarto nivel está dirigida específica y fundamentalmente a dotar a los profesionales de conocimientos, técnicas y prácticas, relacionadas con la salud individual y colectiva y al control de sus factores condicionantes.

El Libro V; Investigación científica en salud, genética y sistema de información en salud; Título único; Capítulo V: De las definiciones.

Art. 259.- Para efectos de esta Ley, se entiende por:

Enfermedad Catastrófica.- Es aquella que cumple con las siguientes características: a) Que implique un alto riesgo para la vida de la persona; b) Que sea una enfermedad crónica y por lo tanto que su atención no sea emergente; y, c) Que su tratamiento pueda

ser programado o que el valor promedio de su tratamiento mensual sea mayor al determinado en el Acuerdo Ministerial de la Autoridad Sanitaria.

Genética.- Es la ciencia que trata de la reproducción, herencia, variación tanto en estado normal como anormal o de enfermedad, y del conjunto de fenómenos y problemas relativos a la descendencia.

Licenciamiento de servicios de salud.- Es el procedimiento de carácter obligatorio por medio del cual la autoridad sanitaria nacional otorga el permiso de funcionamiento a las instituciones prestadoras de servicios de salud, públicas o privadas, según su capacidad resolutive, niveles de atención y complejidad, previa verificación del cumplimiento de los requisitos o estándares mínimos indispensables.

Medicamento.- Es toda preparación o forma farmacéutica, cuya fórmula de composición expresada en unidades del sistema internacional, está constituida por una sustancia o mezcla de sustancias, con peso, volumen y porcentajes constantes, elaborada en laboratorios farmacéuticos legalmente establecidos, envasada o etiquetada para ser distribuida y comercializada como eficaz para diagnóstico, tratamiento, mitigación y profilaxis de una enfermedad, anomalía física o síntoma, o el restablecimiento, corrección o modificación del equilibrio de las funciones orgánicas de los seres humanos y de los animales. (Asamblea Nacional República del Ecuador, 2012)

2.3.3 Ley Orgánica que regula a las Compañías que financien servicios de atención integral de salud preparada y a las de seguros que oferten cobertura de seguros de asistencia médica.

El Capítulo I: Normas Rectoras señala:

Art. 1.- Objeto.- La presente Ley tiene como objeto normar la constitución y funcionamiento de las compañías que financien servicios de atención integral de salud prepagada; regular, vigilar y controlar la prestación de dichos servicios para garantizar el ejercicio pleno de los derechos de los usuarios; fijar las facultades y atribuciones para

establecer y aprobar el contenido de los planes y contratos de atención integral de salud prepagada y de seguros en materia de asistencia médica; así como determinar la competencia para la aplicación del régimen sancionador y la solución de controversias.

Sección II: Funcionamiento señala:

Artículo 15.- Financiamiento de servicios.- Las compañías que financien servicios de atención integral de salud prepagada, y las de seguros que ofrezcan cobertura de seguros de asistencia médica, deberán estar en capacidad de asumir los costos de los servicios de salud y prestaciones sanitarias contractualmente estipulados; y, de asumir directa o indirectamente o aceptar y ceder riesgos, con carácter resarcitorio o indemnizatorio, con sujeción a lo previsto en la Ley, respectivamente, en los ámbitos que a continuación se señalan, sin perjuicio de que la Autoridad Sanitaria Nacional pueda ampliar dichos ámbitos, por razones de política pública, en materia de salud.

2.- Atención ambulatoria profesional en medicina general y en las diversas especialidades y sub – especialidades practicadas en los diferentes establecimientos de salud y en los domicilios cuando lo justifique el estado de salud del paciente, imposibilidad de movilizarlo; que incluya diálisis y hemodiálisis entre otras atenciones, todas las derivaciones e interconsultas, insumos médicos, quirúrgicos y medicamentos que la detección, diagnóstico, tratamiento rehabilitación, cuidados paliativos y de largo plazo demanden para la atención integral de salud del paciente;

Capítulo IV: De los planes, programas, modalidades, contratos y pólizas señala:

Artículo 22.- Modalidades.- Las compañías que financien servicios de atención integral de salud prepagada y las de seguros que oferten cobertura de seguros de asistencia médica, mediante un sistema organizado de financiamiento, en virtud del pago de cotizaciones, aportaciones individuales, cuotas o primas, podrán ofrecer, prestaciones sanitarias o coberturas de seguros de asistencia médica a través de modalidades abiertas, cerradas o mixtas, de modo que el usuario o asegurado tenga la posibilidad de

escogitamiento de cualquiera de aquellas. En ningún caso las compañías podrán ofrecer exclusivamente la modalidad cerrada.

1.- Modalidad Abierta.- Para efectos de esta Ley se entenderá como modalidad abierta aquella por la cual el usuario, a su elección, recibirá atención sanitaria a través de terceros prestadores no relacionados con las compañías ofertantes, sean éstos personas naturales o jurídicas.

2.- Modalidad Cerrada.- Para efectos de esta Ley se entenderá como modalidad cerrada, aquella por la cual el usuario recibirá atención sanitaria únicamente a través de prestadores de servicios de salud relacionados con las compañías financiadoras en los ámbitos comercial o de integración societaria.

3.- Modalidad Mixta.- Para efectos de esta Ley se entenderá como modalidad mixta (Asamblea de la República el Ecuador, 2016)

2.3.4 Normas Internacionales de Auditoría 6: Sección 400; Evaluación de Riesgo y Control Interno.

La Introducción señala:

1. El propósito de esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) es establecer normas y proporcionar lineamientos para obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno y sobre el riesgo de auditoría y sus componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.
2. El auditor deberá obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno suficiente para planear la auditoría y desarrollar un enfoque de auditoría efectivo. El auditor debería usar juicio profesional para evaluar el riesgo de auditoría y diseñar los procedimientos de auditoría para asegurar que el riesgo se reduce a un nivel aceptablemente bajo.
3. “Riesgo de auditoría” significa el riesgo de que el auditor dé una opinión de auditoría inapropiada cuando los estados financieros están elaborados en forma

errónea de una manera importante. El riesgo de auditoría tiene tres componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.

4. “Riesgo inherente” es la susceptibilidad del saldo de una cuenta o clase de transacciones a una representación errónea que pudiera ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otras cuentas o clases, asumiendo que no hubo controles internos relacionados.
5. “Riesgo de control” es el riesgo de que una representación errónea que pudiera ocurrir en el saldo de cuenta o clase de transacciones y que pudiera ser de importancia relativa individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otros saldos o clases, no sea prevenido o detectado y corregido con oportunidad por los sistemas de contabilidad y de control interno.
6. “Riesgo de detección” es el riesgo de que los procedimientos sustantivos de un auditor no detecten una representación errónea que existe en un saldo de una cuenta o clase de transacciones que podría ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otros saldos o clases.
7. “Sistema de contabilidad” significa la serie de tareas y registros de una entidad por medio de las que se procesan las transacciones como un medio de mantener registros financieros. Dichos sistemas identifican, reúnen, analizan, calculan, clasifican, registran, resumen, e informan transacciones y otros eventos.
8. El término “Sistema de control interno” significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adaptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integralidad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable. El sistema de control interno va más allá de aquellos asuntos que se relacionan directamente con las funciones del sistema de contabilidad y comprende:

- a) “el ambiente de control” que significa la actitud global, conciencia y acciones de directores y administración respecto del sistema de control interno y su importancia en la entidad. El ambiente de control tiene un efecto sobre la efectividad de los procedimientos de control específicos. Un ambiente de control fuerte, por ejemplo, uno con controles presupuestarios estrictos y una función de auditoría interna efectiva, pueden complementar en forma muy importante los procedimientos específicos de control. Sin embargo, un ambiente fuerte no asegura, por sí mismo, la efectividad del sistema de control interno. Los factores reflejados en el ambiente de control incluyen:
- La función del consejo de directores y sus comités.
 - Filosofía y estilo operativo de la administración.
 - Estructura organizacional de la entidad y métodos de asignación de autoridad y responsabilidad.
 - Sistema de control de la administración incluyendo la función de auditoría interna, políticas de personal, y procedimientos de segregación de deberes.
- b) “Procedimientos de control” que significa aquellas políticas y procedimientos además del ambiente de control que la administración ha establecido para lograr los objetivos específicos de la entidad.
- Los procedimientos específicos de control incluyen:
 - Reportar, revisar y aprobar conciliaciones
 - Verificar la exactitud aritmética de los registros
 - Controlar las aplicaciones y ambiente de los sistemas de información por computadora, por ejemplo, estableciendo controles sobre:
 - cambios a programas de computadora
 - acceso a archivos de datos
 - Mantener y revisar las cuentas de control y los balances de comprobación.
 - Aprobar y controlar documentos.
 - Comparar datos internos con fuentes externas de información.

- Comparar los resultados de cuentas de efectivo, valores e inventario con los registros contables.
 - Limitar el acceso físico directo a los activos y registros
 - Comparar y analizar los resultados financieros con las cantidades presupuestadas.
9. En la auditoría de estados financieros, el auditor está interesado sólo en aquellas políticas y procedimientos dentro de los sistemas de contabilidad y de control interno que son relevantes para las aseveraciones de los estados financieros. La comprensión de los aspectos relevantes de los sistemas de contabilidad y de control interno, junto con las evaluaciones del riesgo inherente y de control y otras consideraciones, harán posible para el auditor:
- a) identificar los tipos de potenciales representaciones erróneas de importancia relativa que pudieran ocurrir en los estados financieros;
 - b) considerar factores que afectan el riesgo de representaciones erróneas substanciales; y
 - c) diseñar procedimientos de auditoría apropiados
10. Al desarrollar el enfoque de auditoría, el auditor considera la evaluación preliminar del riesgo de control (conjuntamente con la evaluación del riesgo inherente) para determinar el riesgo de detección apropiado por aceptar para las aseveraciones del estado financiero y para determinar la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos sustantivos para dichas aseveraciones. (International Standards on Auditing, 2002)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Desarrolla una pasión por aprender. Si lo haces, nunca dejarás de crecer.
-Anthony J. D'Angelo.-

3.1 MÉTODOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN

Los métodos de investigación ayudaron a analizar apropiadamente cada proceso de este trabajo. Entre los métodos utilizados constan:

Método Inductivo: Por medio de este método se logró obtener datos informativos de las encuestas y entrevistas realizadas.

Método de Observación: Permitió identificar acontecimientos y situaciones en el área administrativa y describir cada comportamiento de la Clínica.

Método Histórico–Lógico: Se receptó información de enciclopedias, libros, sitios web, etc.

Método Hipotético– Deductivo: Se formuló las hipótesis, después de elaborar el análisis de los resultados que fueron evidenciadas respectivamente, contando con datos de la Clínica.

3.2 Construcción metodológica del objeto de investigación

3.2.1 Población

La población o Universo son las personas que fueron entrevistadas en el proceso de estudio, quienes proporcionaron importante información para llevar a cabo esta investigación, el administrador Samuel Fernández León, el encargado del departamento de compras y el encargado de selección de personal, así como los pacientes de la Clínica Contigo del Riñón Quevedo que utilizan los servicios de:

Consultas Externas: Nefrología, urología, medicina Interna, nutrición, psicología y cirugía vascular.

Tratamientos: Tratamiento cálculo del riñón, riñones poli-quísticos, tratamiento de infecciones urinarias, tratamiento de disfunción eréctil.

Medicina preventiva: Detección temprana de enfermedad del riñón, nutrición para diabéticos, nutrición para hipertensión arterial.

Tratamiento de enfermedad renal crónica: Hemodiálisis, diálisis peritoneal, preparación al trasplante, confección del acceso vascular.

Tratamiento de enfermedades de próstata: Detección temprana de cáncer, prostatitis, hipertrofia prostática benigna

Tabla 1. Personal involucrado en la investigación

Entrevistados	Cantidad	Muestra
• Administrador	• 1	• 1
• Encargado departamento de Compras	• 1	• 1
• Encargado de selección de personal	• 1	• 1
• Pacientes	• 300	• 172

Fuente: Clínica Contigo Del Riñón Quevedo

Elaboración: Autora

3.2.2 Muestra

La muestra de estudio corresponde a las mencionadas muestras probabilísticas estratificadas para los usuarios de la Clínica. Se estableció el tamaño de la muestra y el tipo de muestreo que se utilizó para seleccionar la muestra.

Población (N1) : 300 pacientes.

El número 4 : coeficiente de confiabilidad par el 94% de nivel de confianza.

p y q : probabilidades de éxito y fracaso que posee cada paciente.
E : error seleccionado de 5.

$$n = \frac{4 N p .q}{E^2(N-1) + 4 p .q}$$

$$n = \frac{4 (300) (50)(50)}{5^2 (300-1) + 4 (50)(50)}$$

$$n = 172$$

Cálculo de factor de proporción:

$$f = n / N$$

$$f = 172 / 300$$

$$f = 0,57$$

3.3 Técnicas e instrumentos de investigación

Para este trabajo investigativo se utilizó:

Entrevista: Se empleó al gerente de la Clínica, utilizando preguntas abiertas y cerradas respectivamente, que ayudaron a despejar interrogantes sobre el control interno.

Observación: A través de las visitas que se realizaron a la empresa se constató los hechos reales investigados, receptando información básica de la misma.

Análisis Documental: Mediante esta técnica se realizó un reconocimiento a los archivos relevantes:

- Políticas de calidad.
- Manuales de Funciones.
- Guías y Planes estratégicos.

- Sistemas de Gestión.

3.4 Elaboración del marco teórico

3.4.1 Fuentes Primarias

Constan las encuestas al personal y los pacientes, documentos administrativos de la Clínica.

3.4.2 Fuentes Secundarias

Se analizó y clasifíco la información de libros, revistas, páginas web, que determinación la investigación obtenida de las fuentes primarias.

3.5 Recolección de la Información

La clasificación y el análisis de información se realizaron para satisfacer las necesidades de conocimiento acerca del tema de estudio.

3.6 Procesamiento y análisis

El procesamiento de la información fue manual, para de esta manera sintetizar lo más relevante, lo que nos permitió concluir con lo que deseamos determinar.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Inteligencia más carácter, esa es la meta de la verdadera educación.
-Martin Luther King Jr.-

4.1 Examen de la planificación y sistema de control que lleva la Clínica Contigo del Riñón Quevedo para cubrir las necesidades de servicios hospitalarios.

Se examinó la planificación y sistema de control de la Clínica por medio de visitas y entrevistas al administrador y trabajadores, donde se obtuvo información relevante para la investigación, a continuación se demuestra de qué manera llevan a cabo sus operaciones.

Las Clínicas del Riñón Contigo Quevedo, están conformadas por un grupo de empresas comprometidas con la comunidad del paciente con enfermedad renal crónica –ERC.

4.1.1 Lineamiento Estratégico:



Misión:

- Mejorar la calidad de vida de los pacientes, brindándoles accesibilidad y seguridad en su tratamiento de diálisis con atención humana y profesional.

Visión:

- Al 2023, fortalecer el posicionamiento de las Clínicas del Riñón Contigo a nivel nacional con presencia en nuevas localidades, asegurando el bienestar del paciente con enfermedad renal.

Valores:

- Honestidad: Cualidad de nuestro personal que le permitirá discernir entre lo correcto y lo erróneo para mejorar la organización.

- Compromiso: Calidad de nuestro personal para hacer propios los objetivos de la organización y aportar en su cumplimiento.
- Ética Profesional: Conjunto de valores morales y buenas prácticas profesionales con las que cuentan todos los integrantes de nuestra organización para beneficio de nuestros pacientes.

4.1.2 Manuales aplicados en la Clínica del Riñón Contigo Quevedo

Se realizó la valoración de los manuales ejecutados en la Clínica, para conocer el cumplimiento de los mismos.

ÁREA ADMINISTRATIVA- OPERATIVA		
Responsable: Gerente Corporativo Estratégico		
DETALLE	PONDERACIÓN	
	CALIF . OBT.	PUNT. OPT.
Manual de Bio-Seguridad	90	100
Manual de Cargos	90	100
Manual de Seguridad del Paciente	92	100
TOTAL	272	300

Tabla 2. Aplicación de Manuales

Cumplimiento: Manual de Bio-Seguridad +Manual de Seguridad del paciente+ Manual de cargos

Cumplimiento: 90+90+92

Cumplimiento: $272/300 = 0,91 \times 100\% = 91\%$

De acuerdo a las ponderaciones anteriores se cumple con los diferentes Manuales en un 91% (total general), sin embargo el 9% restante corresponde al desconocimiento de su aplicación.

4.1.3 Organigrama Funcional

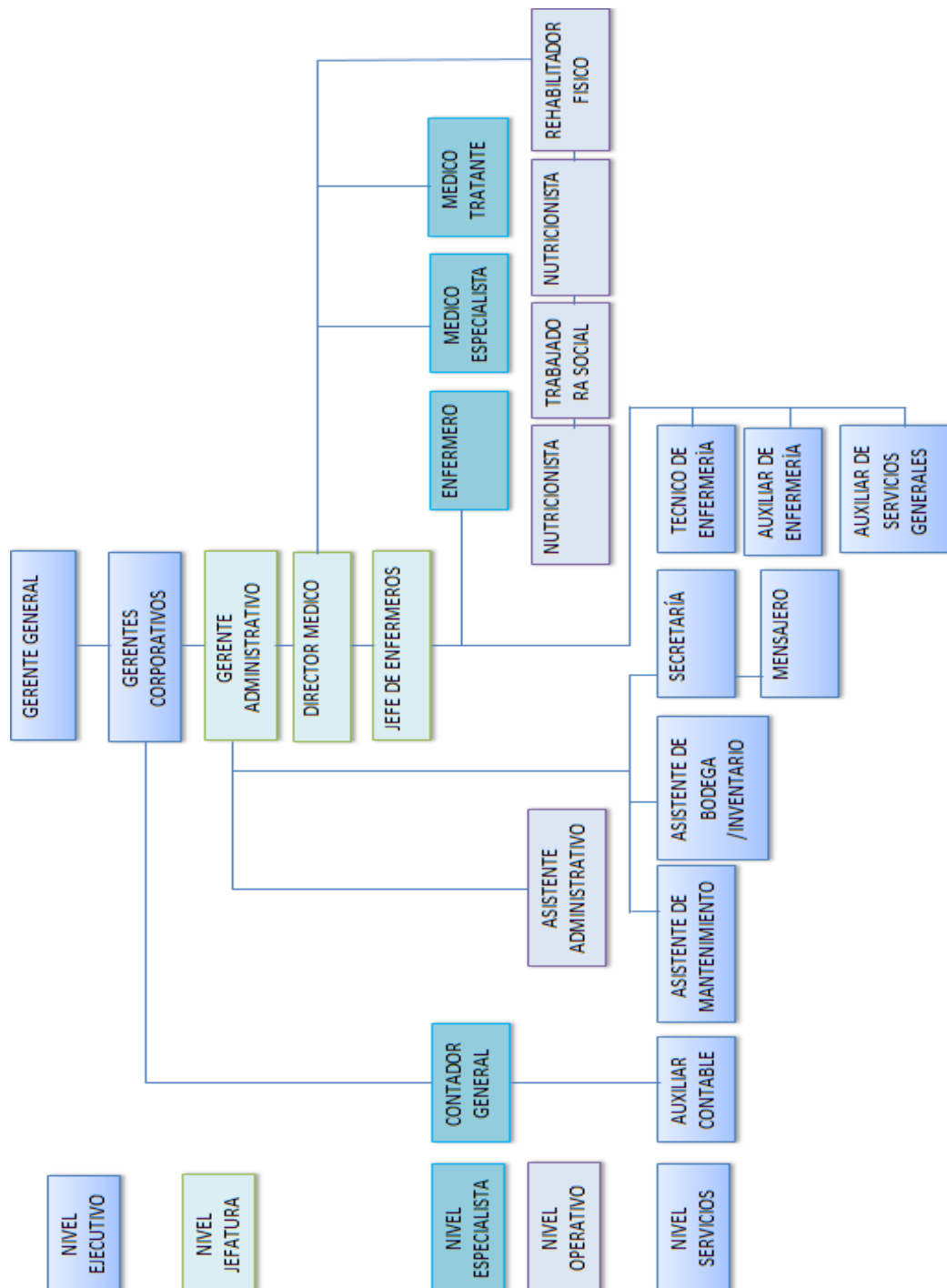


Gráfico 1. Organigrama de la Clínica Contigo del Riñón

El organigrama funcional sirve como herramienta para conocer como la Clínica Contigo del Riñón Quevedo está organizada, dividiendo el trabajo en diferentes áreas administrativas, financieras, operativas y médicas.

4.1.4 Política de Calidad

Clínicas del Riñón Contigo prestan servicios de diálisis, para mejorar la calidad de vida del paciente renal, se comprometen con cumplir estándares nacionales e internacionales de calidad para la seguridad de tratamiento, brindando accesibilidad al paciente, potenciando las competencias de los colaboradores mejorando continuamente sus procesos.

Esta política se aplica en cada uno de los cargos de la organización.

4.1.5 Reglamento Interno

El objetivo del Reglamento Interno es un adecuado sistema de administración del recurso humano de la empresa, con el fin de alcanzar el grado mas alto eficiencia en el trabajo. Los parámetros descritos en este reglamento son: contratos de trabajo, admisión, jornadas y horarios laborales, ausencias, permisos y licencias, remuneraciones y descuentos, lugar de trabajo y políticas de comportamiento, internet e infraestructura, vacaciones, obligaciones y prohibiciones, reclamos, viáticos, sanciones y disposiciones generales.

La Clínicas del Riñón Contigo cumplen con lo dispuesto en el Art. 64, del Código de trabajo y para los fines previstos en el numeral 12 del Art. 42, del literal e del Art. 45 del mismo Código y, en general para el mejor cumplimiento de las disposiciones legales vigentes en materia laboral.

4.2 Determinación de los procesos administrativos-operativos de la Clínica Contigo del Riñón Quevedo durante el periodo 2016-2017.

La Clínica del Riñón del Cantón Quevedo ofrece servicios basados en los siguientes procesos: gestión de la dirección, administración del sistema de gestión de calidad, prestación de servicios de nefrología, gestión de recursos, talento humano y administración financiera, dirigidos por el Ing. Samuel Fernández.

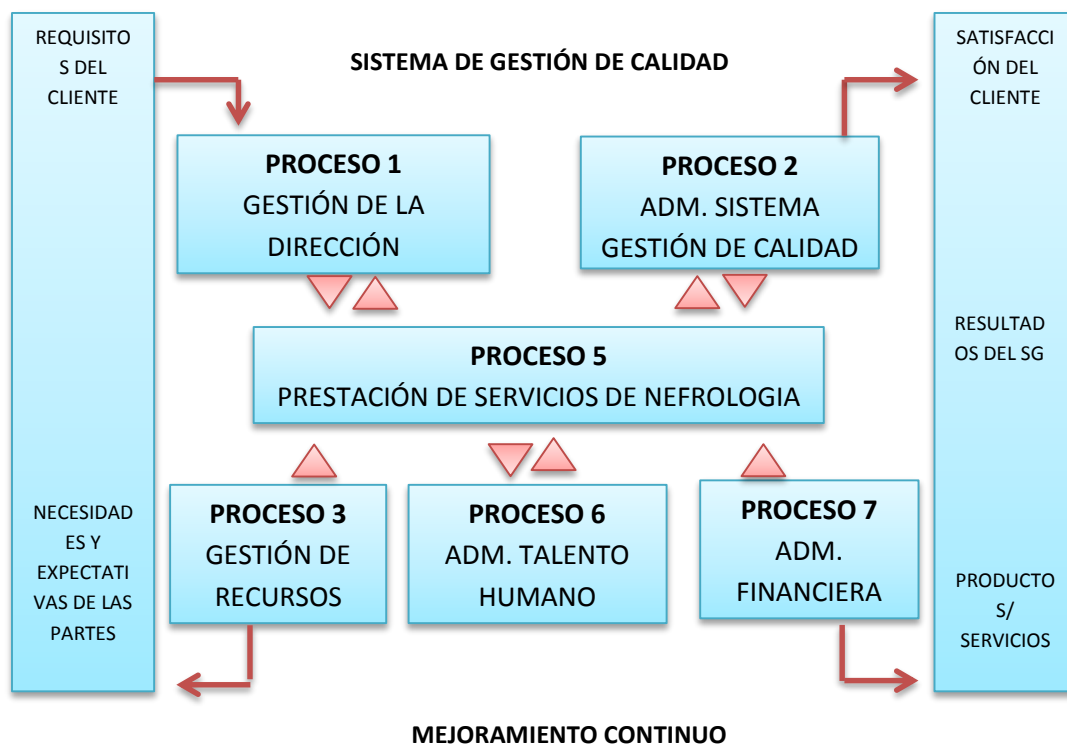
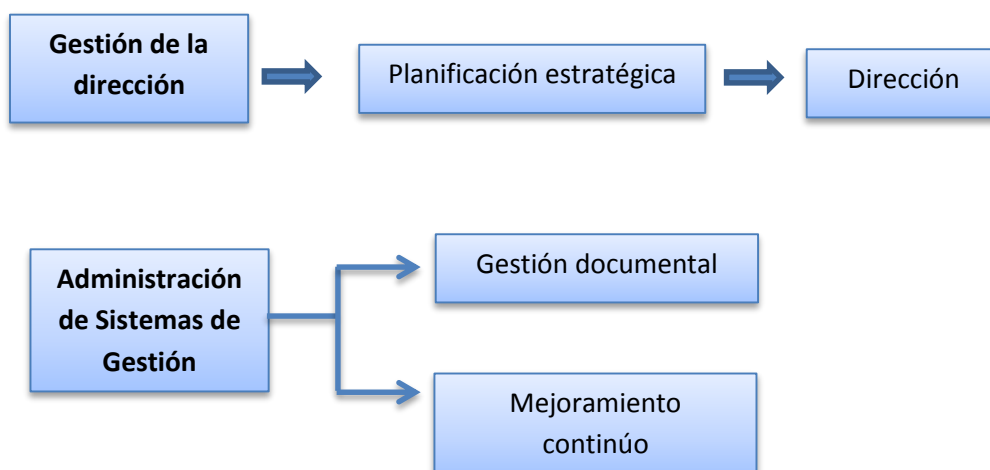


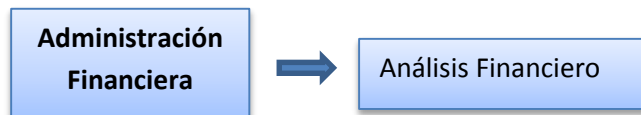
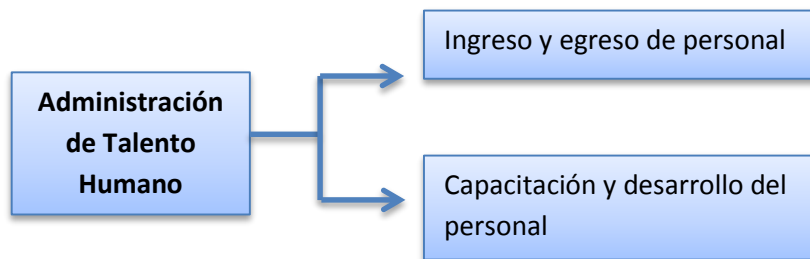
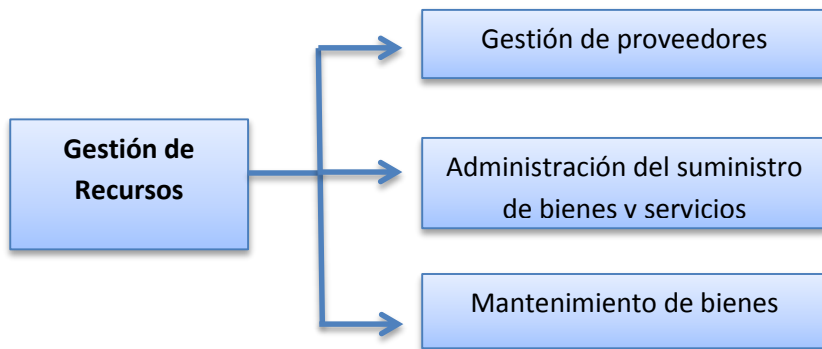
Grafico 2. Sistema de procesos (Contigo Clínicas del Riñón, 2016)

Cada proceso posee un flujograma que son la línea de pasos a seguir en las actividades que realizan, identificando oportunidades de mejoras y facilitando la comunicación entre las personas que laboran en la Clínica difundiendo de manera concreta los procesos que se detallan a continuación.

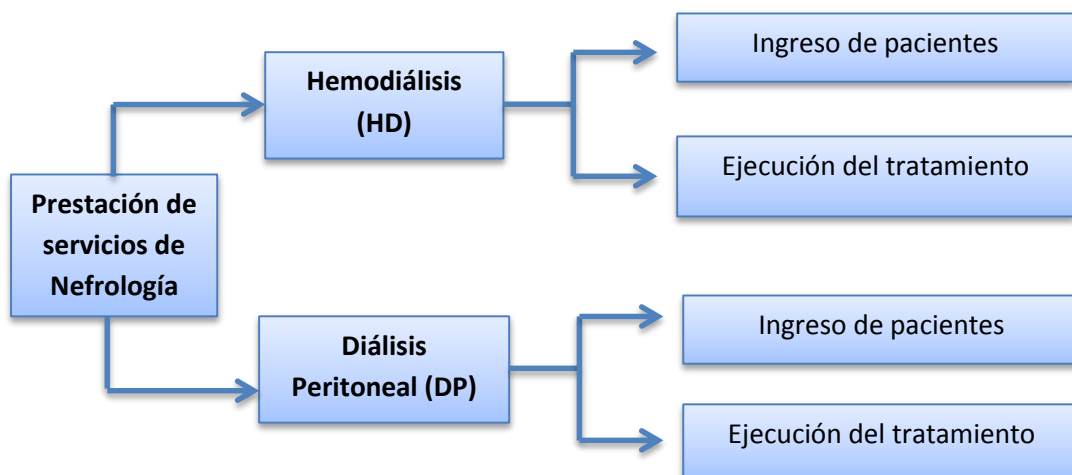
Procesos Estratégicos:



Procesos de Apoyo:



Procesos Misionales:



4.3 Definición de las políticas de cobro utilizadas en la Clínica Contigo del Riñón Quevedo al Ente regulador correspondiente.

4.3.1 Antecedentes

Actualmente las empresas utilizan herramientas que permiten emprender nuevos retos respondiendo a los cambios continuos del entorno, que las obligan a tomar medidas para mantener el negocio en marcha.

La prestación de servicios a crédito a largo-corto plazo beneficia a la empresa y al usuario, la primera incrementa el número de servicios entregados, mientras que a la segunda porque se le brinda facilidades para cancelar el servicio.

La Clínica Contigo del Riñón Quevedo no cuenta con una política de cobro que este adecuadamente programada para la recaudación de los servicios ofrecidos, ni plazos para la recaudación de su cartera de cobro. Está sujeta al M.S.P., IESS, ISSPOL y el ISSFA que solicitan cada cierto periodo de tiempo las facturas y documentos soportes de los servicios que se les brindo a los pacientes-afiliados. El Ministerio de Finanzas requiere información y documentación a las entidades gubernamentales antes mencionadas para cancelar el valor económico a la Clínica. El periodo de recuperación de este valor suele ser desde una semana o hasta meses, lo que incide negativamente en su liquidez.

En caso de retraso en los pagos la Clínica Contigo del Riñón Quevedo utiliza los fondos financieros pertenecientes a sus socios para cubrir con los gastos de pagos de personal, nuevos inmobiliarios, insumos médicos, mantenimiento, etc.

Es necesario que las empresas tengan estipuladas correctamente las condiciones de pago bajo las cuales se está ofreciendo los servicios, de lo contrario será difícil reconocer si las cuentas por cobrar se están haciendo efectivas en periodos de tiempo razonables.

4.3.2 Sistema de cobranza

El siguiente proceso de recuperación de cartera de cobro es utilizado por la Clínica, sin embargo no posee una Política de cobro definida.

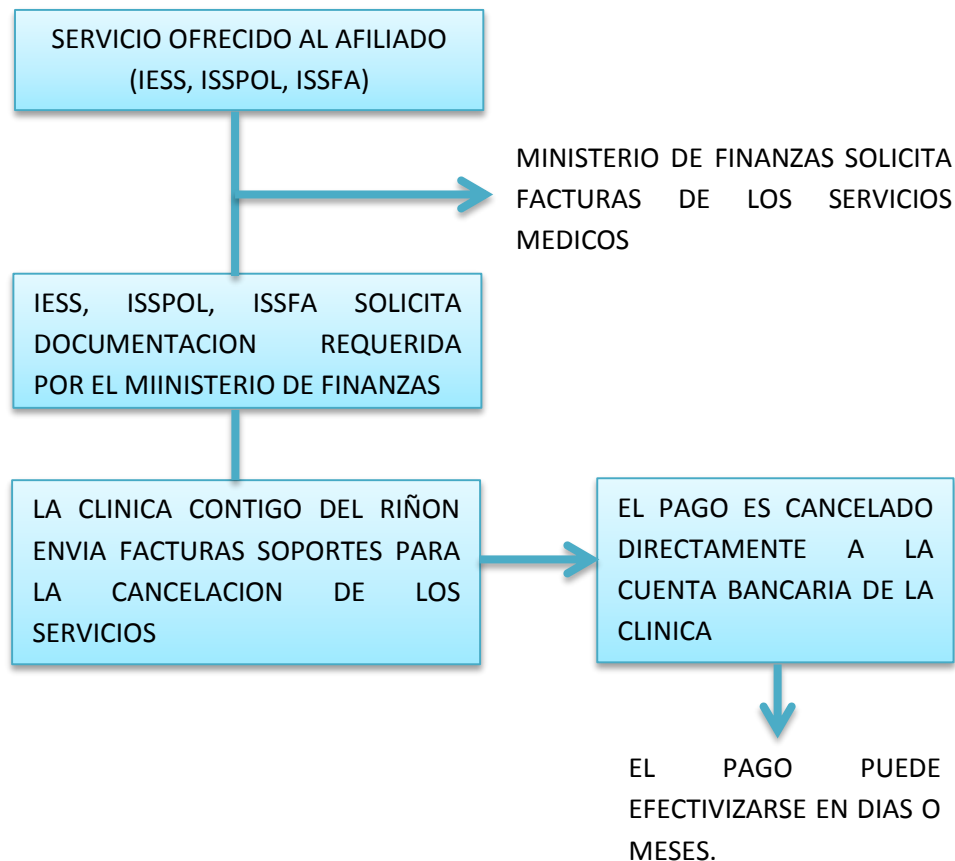


Grafico 3. Flujograma de procesos

4.4 Análisis del nivel de satisfacción de los usuarios de la Clínica Contigo del Riñón Quevedo.

Para medir el nivel de satisfacción de los pacientes de la Clínica Contigo Quevedo se realizó una encuesta con los siguientes parámetros: atención telefónica, recepción, instalaciones y consulta interna.

4.4.1 Tamaño de la muestra

Se aplicó una encuesta a 172 pacientes, que es la muestra de los 300 pacientes que utilizan los servicios de la Clínica.

4.4.2 Diseño y creación de la encuesta

PREGUNTA	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	MEDIANAMENTE SATISFECHO	POCO SATISFECHO	NADA SATISFECHO
Atención telefónica:					
1. Respuesta rápida					
2. Recepcionista cortés y eficiente					
Recepción:					
1. Personal amigable					
2. Tiempo de espera razonable					
3. Espero de manera cómoda y atenta					
Instalaciones:					
1. Fácil de llegar					
2. Clínica limpia					
Consulta Interna:					
1. Enfermeros eficientes y amigables					
2. Médicos capacitados					
3. Información del tratamiento a seguir					
4. Equipos modernos					
5. Comunicación de horarios de atención					

Tabla 3. Encuesta a los pacientes de la Clínica Contigo del Riñón Quevedo.

4.4.3 Resultados

1.- Atención Telefónica:

Pregunta	Muy satisfecho	Satisfecho	Medianamente Satisfecho	Poco Satisfecho	Nada Satisfecho	Total
Respuesta rápida	151	20	1	0	0	172

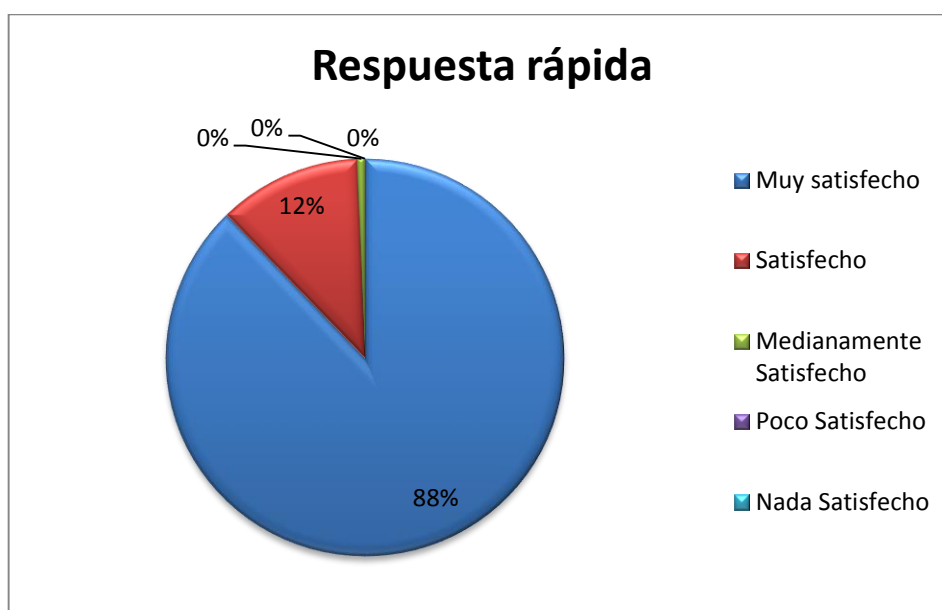


Grafico 4. Atención Telefónica: Respuesta rápida

Comentario: La atención telefónica es aún más delicada que la personal porque sólo cuenta con el canal auditivo para establecer una comunicación efectiva. El 88% de los pacientes de la Clínica Contigo del Riñón Quevedo pronunciaron que están muy satisfechos y el 12% satisfecho en la rápida respuesta en la atención telefónica.

Pregunta	Muy satisfecho	Satisfecho	Medianamente Satisfecho	Poco Satisfecho	Nada Satisfecho	Total
Recepcionista cortés y eficiente	160	10	0	2	0	172

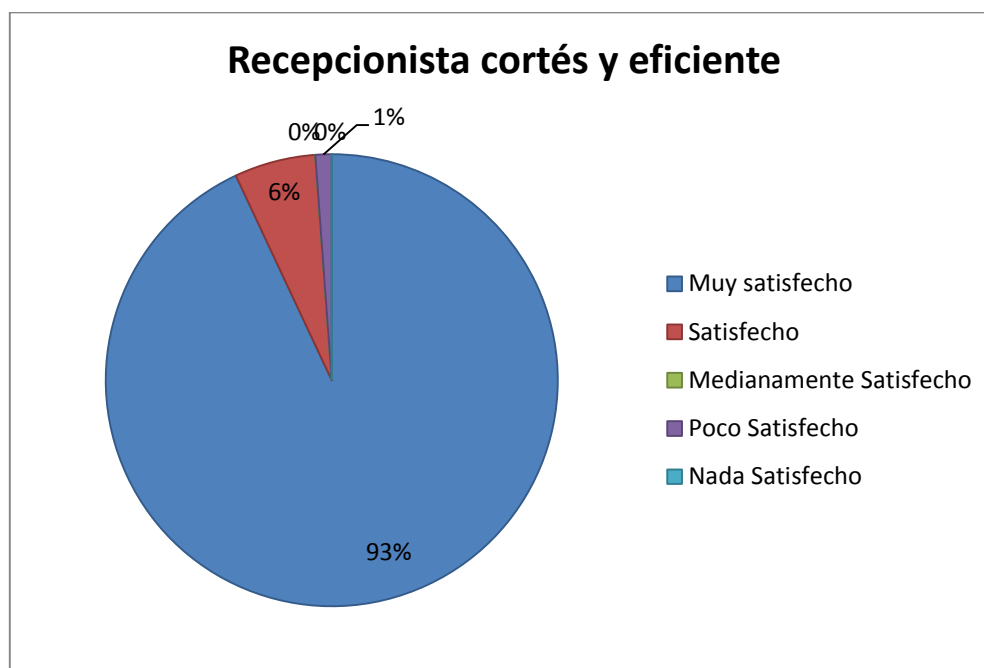


Grafico 5. Atención Telefónica: Recepcionista cortes y eficiente.

Comentario: Es importante iniciar una conversación saludando de forma cortés a la persona que llama, con un tono amistoso. El saludo debe ser una bienvenida que haga sentir cómodo al cliente. Respecto a la atención de la recepcionista en las llamadas telefónicas, el 93% contesto que está muy satisfecho, el 6% satisfecho y el 1% restante poco satisfecho.

2.- Recepción:

Pregunta	Muy satisfecho	Satisfecho	Medianamente Satisfecho	Poco Satisfecho	Nada Satisfecho	Total
Personal Amigable	132	30	10	0	0	172

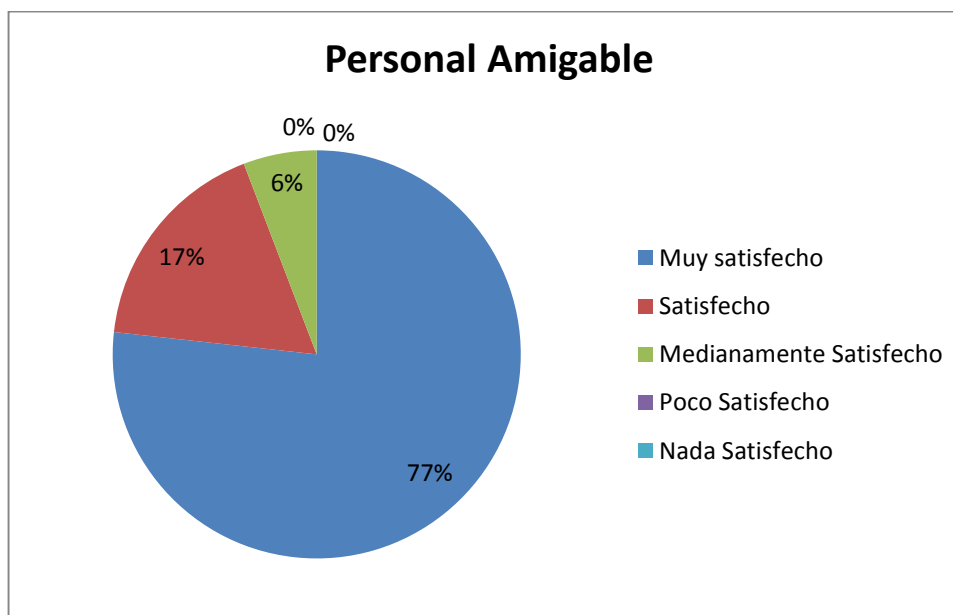


Gráfico 6. Recepción: Personal amigable

Comentario: En la recepción debe existir una persona cuya función consiste en facilitar información y apoyo, por lo que deben poseer conocimientos administrativos o secretariales. El 77% de los pacientes de la Clínica se encuentra muy satisfecho con el personal de recepción, el 17% satisfecho y el 6% medianamente satisfecho.

Pregunta	Muy satisfecho	Satisfecho	Medianamente Satisfecho	Poco Satisfecho	Nada Satisfecho	Total
Tiempo de espera razonable	157	12	3	0	0	172

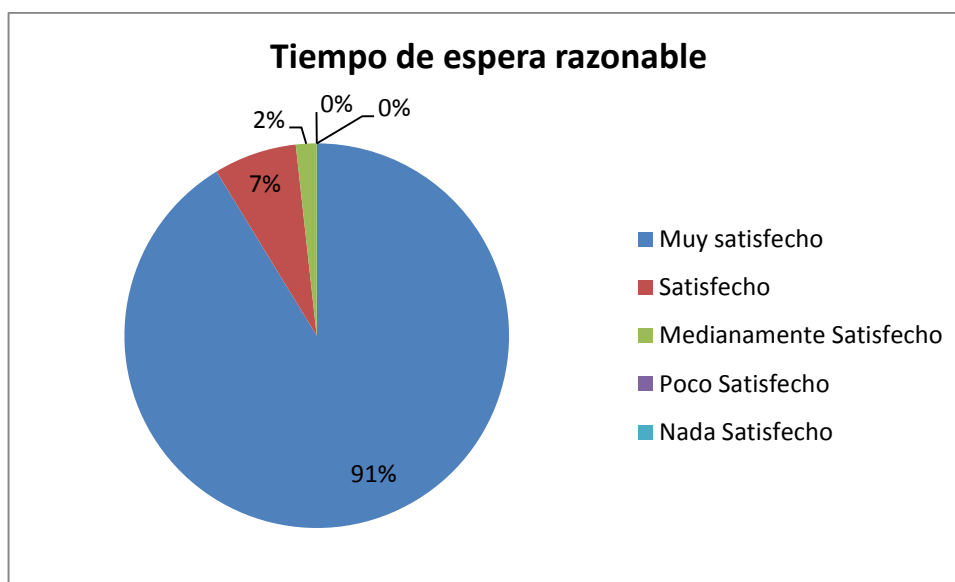


Grafico 7. Recepción: Tiempo de espera razonable

Comentario: Los pacientes que poseen el control del servicio, tendrán más paciencia que aquel que siente que el servicio está fuera de su control. El 91% respondió que el tiempo de espera en recepción es razonable y que están muy satisfechos, el 7% satisfecho y el 2% restante medianamente satisfecho.

Pregunta	Muy satisfecho	Satisfecho	Medianamente Satisfecho	Poco Satisfecho	Nada Satisfecho	Total
Espera de manera cómoda y atenta	152	10	9	1	0	172

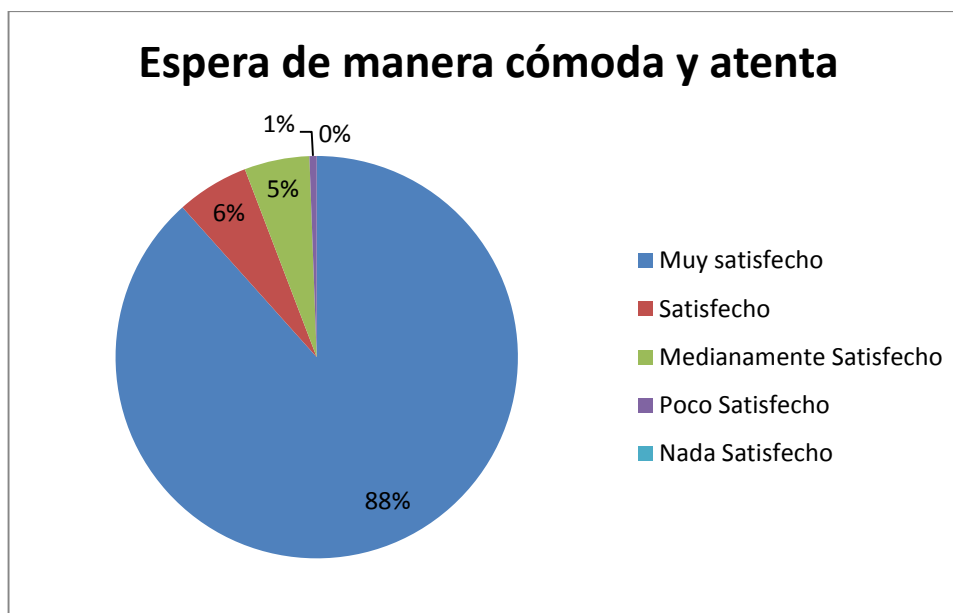


Grafico 8. Recepción: Espera cómoda y atenta

Comentario: Una empresa debe contar con instalaciones cómodas para sus usuarios. Muy satisfechos se encuentran el 88% de los pacientes de la Clínica, 6% satisfechos, 5% medianamente satisfechos y 1% poco satisfechos en relación con la espera de la recepción, resaltando que es cómoda y atenta.

3.- Instalaciones:

Pregunta	Muy satisfecho	Satisfecho	Medianamente Satisfecho	Poco Satisfecho	Nada Satisfecho	Total
Fácil de llegar	165	7	0	0	0	172

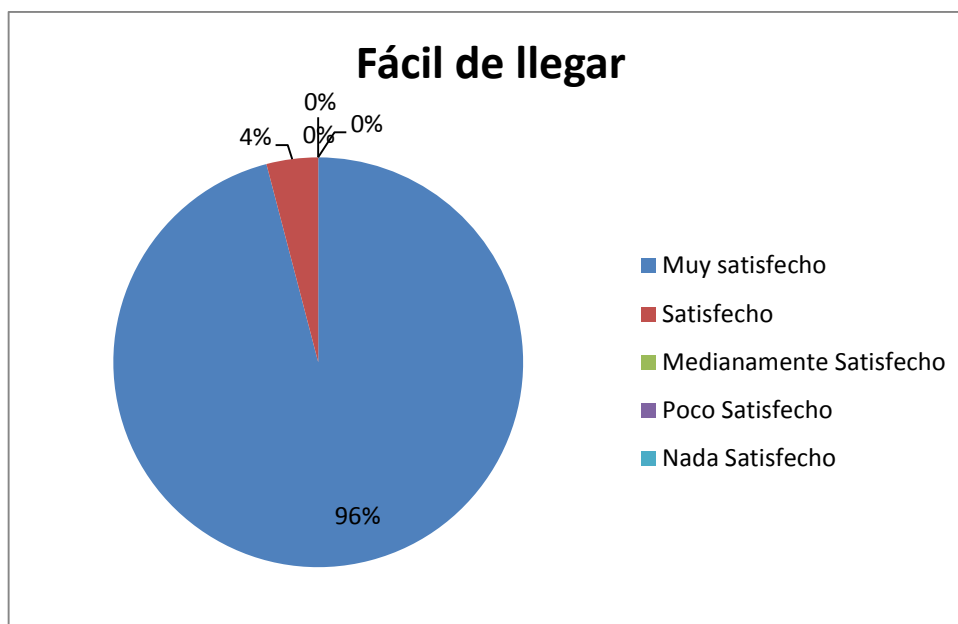


Gráfico 9. Instalaciones: Fácil de llegar

Comentario: La Clínica se sitúa en un lugar de fácil acceso para los pacientes, ya que está en un lugar muy conocido de la ciudad de Quevedo. El 96% está muy satisfecho porque es fácil de llegar a las instalaciones de la Clínica Contigo del Riñón de Quevedo y el 4% satisfecho.

Pregunta	Muy satisfecho	Satisfecho	Medianamente Satisfecho	Poco Satisfecho	Nada Satisfecho	Total
Clínica limpia	167	4	1	0	0	172

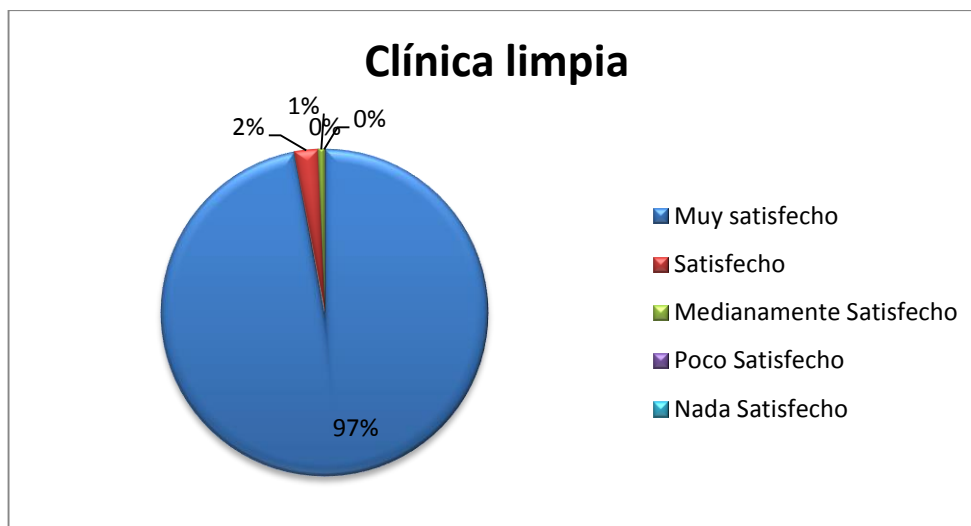


Grafico 10. Instalaciones: Clínica Limpia

Comentario: Conservar los espacios de trabajo limpios facilitan la productividad, reduce incidentes, mayor confort para el empleado y una mejor imagen al cliente. El 97% están muy satisfechos, el 2% satisfechos, mientras el 1% restante de los pacientes están medianamente satisfechos respecto a la limpieza de las instalaciones de la Clínica.

4.- Consulta Interna:

Pregunta	Muy satisfecho	Satisfecho	Medianamente Satisfecho	Poco Satisfecho	Nada Satisfecho	Total
Enfermeros eficientes y amigables	149	15	8	0	0	172

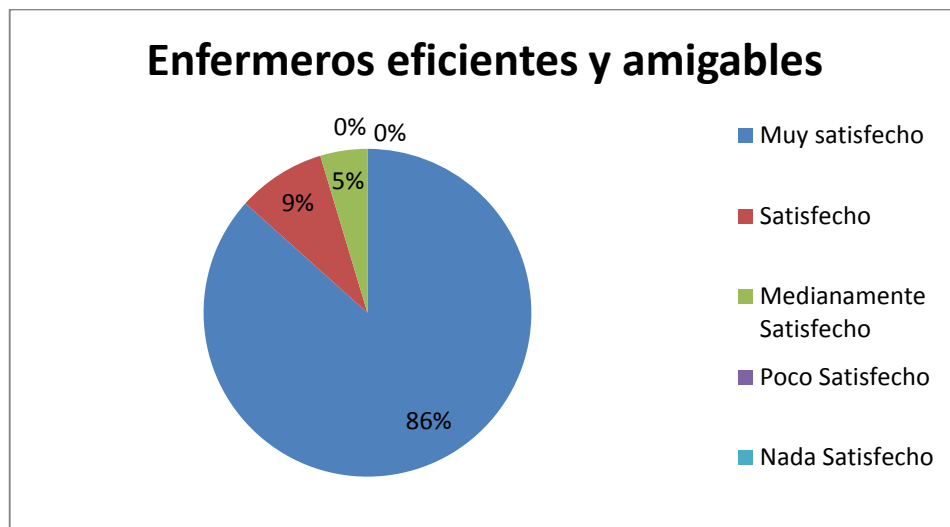


Grafico 11. Consulta Interna: Enfermeros eficientes y amigables

Comentario: El interés y la intención de brindar un excelente servicio permiten fidelizar a los pacientes y amplían ventajas competitivas. En cuanto a la consulta interna el 86% de los pacientes están satisfechos, 9% satisfecho y el 5% medianamente satisfecho explicando que los enfermeros eficientes y amigables.

Pregunta	Muy satisfecho	Satisfecho	Medianam ente Satisfecho	Poco Satisfecho	Nada Satisfecho	Total
Médicos capacitados	162	4	5	1	0	172

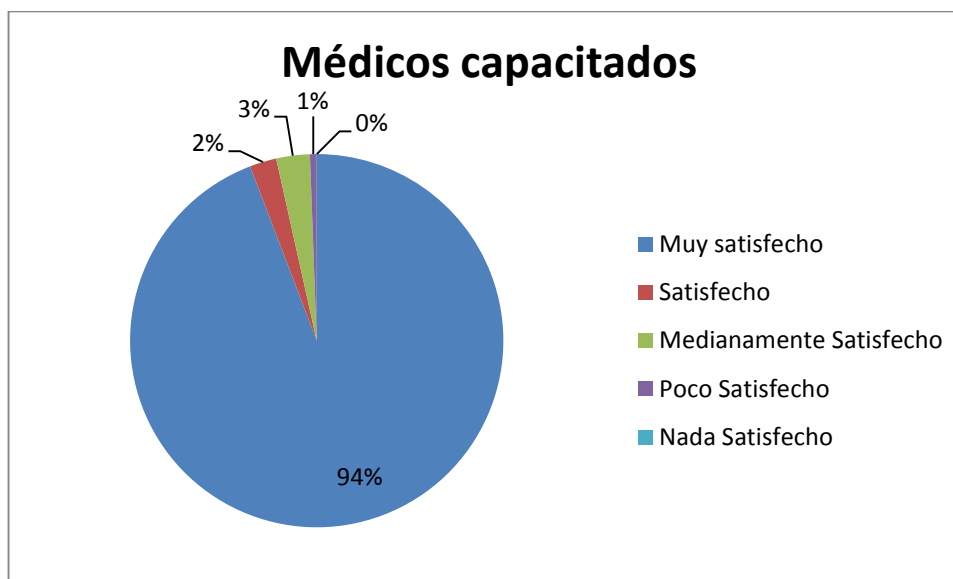


Gráfico 12. Consulta Interna. Médicos capacitados

Comentario: Un médico debe mantener un nivel alto de conocimientos, capacitarse y actualizarse, estar pendientes de los aspectos tecnológicos que serán un apoyo en su trabajo. El 94% de los pacientes de la Clínica Contigo del Riñón Quevedo están muy satisfechos con los médicos que ofrecen sus servicios en la misma, el 2% satisfecho, 3% medianamente satisfechos y el 1% restante poco satisfecho.

Pregunta	Muy satisfecho	Satisfecho	Medianam ente Satisfecho	Poco Satisfecho	Nada Satisfecho	Total
Información del tratamiento a seguir	152	10	8	2	0	172

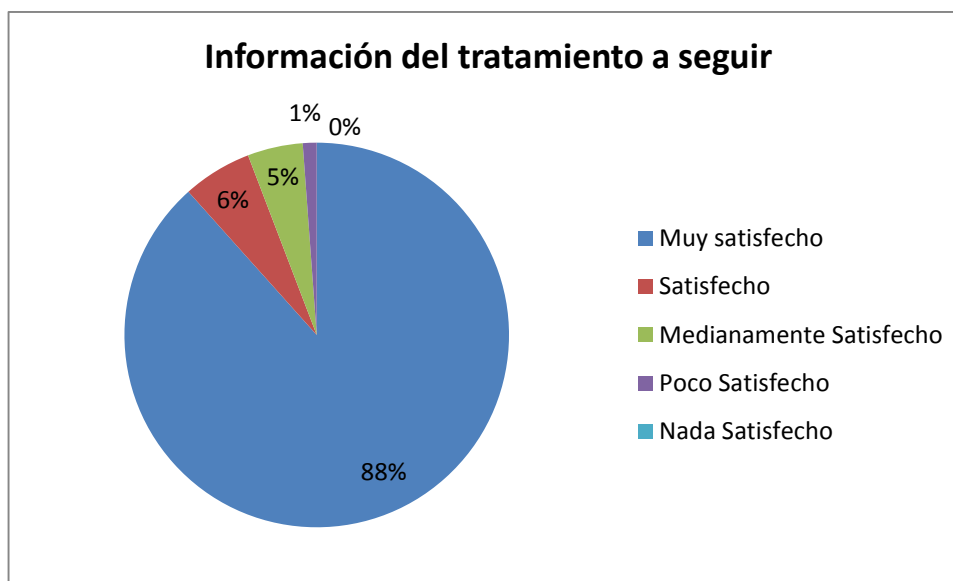


Grafico 13. Consulta Interna. Información del tratamiento

Comentario: La información del tratamiento que debe seguir el paciente debe ser explicada detalladamente para su fácil comprensión. Los pacientes en un 88% están muy satisfechos con la información que los médicos brindan en los tratamientos a seguir, 6% satisfechos, 5% medianamente satisfechos y el 1% de ellos está poco satisfecho con este parámetro.

Pregunta	Muy satisfecho	Satisfecho	Medianamente Satisfecho	Poco Satisfecho	Nada Satisfecho	Total
Equipos modernos	140	21	9	2	0	172

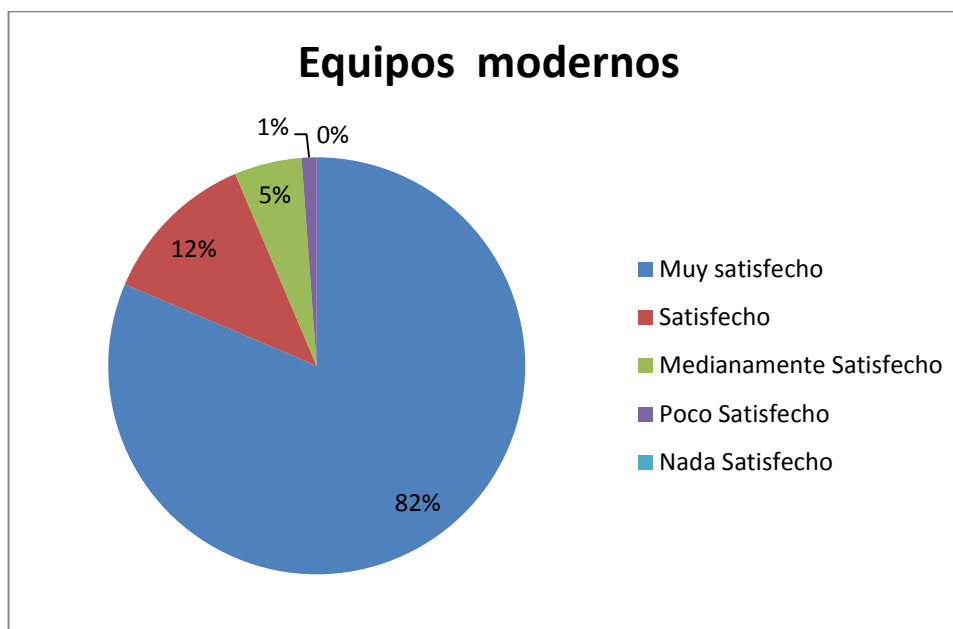


Grafico 14. Consulta Interna. Equipos modernos

Comentario: Los equipos y máquinas para la exploración, diagnóstico y tratamiento de pacientes deben estar en mantenimiento y actualización para ofrecer un servicio garantizado y de calidad. El 82% de los pacientes se encuentran muy satisfechos con los equipos médicos que posee la Clínica, ya que son modernos y eficientes, el 12% satisfecho, 5% medianamente satisfechos y el 1% poco satisfecho.

Pregunta	Muy satisfecho	Satisfecho	Medianamente Satisfecho	Poco Satisfecho	Nada Satisfecho	Total
Comunicación de horarios de atención	167	4	1	0	0	172

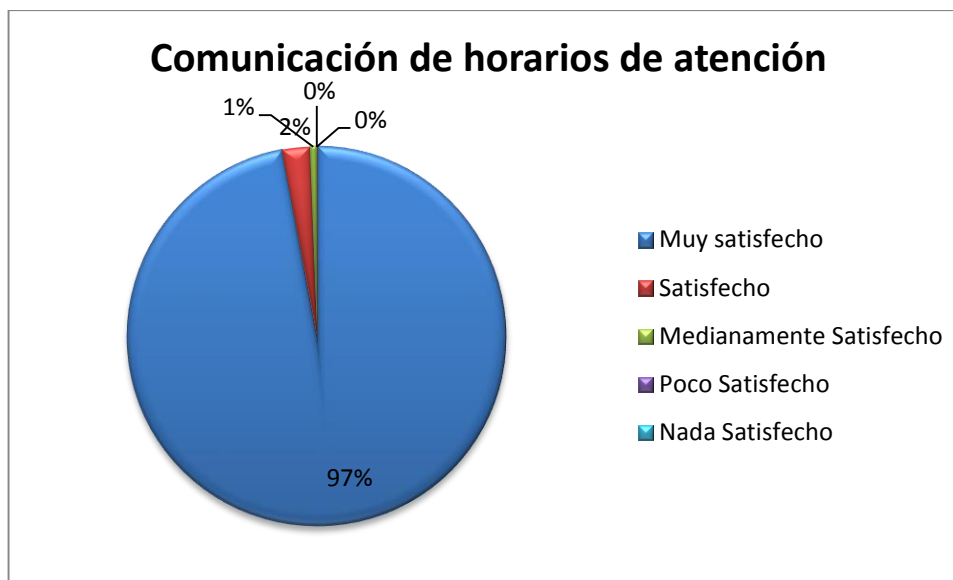


Grafico 15. Consulta Interna. Comunicación de horarios de atención

Comentario: Los médicos y enfermeros deben comunicar claramente y correctamente los horarios de atención de sus servicios. Los pacientes están en un porcentaje del 97% muy satisfechos en relación a los horarios de atención de las consultas médicas, 2% satisfechos y el 1% restante medianamente satisfecho.

4.4.4 Análisis:

Según los datos anteriores y valorando los parámetros de Atención telefónica, recepción, instalaciones y consulta interna se obtuvo la siguiente información del nivel de satisfacción de los usuarios.

El 90% de los pacientes de la Clínica Contigo del Riñón Quevedo están muy satisfechos con los servicios y la atención que ofrece la misma, el 7% Satisfechos, el 2,6% Medianamente satisfechos y el 0,40% restante está Poco satisfechos.

En base a esta evaluación la Clínica posee un alto y positivo grado de aceptación, sin embargo un pequeño porcentaje de sus pacientes están poco satisfechos, por lo que se debe crear nuevas estrategias administrativas para lograr los objetivos estratégicos e incrementar el número de pacientes.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La sabiduría es un adorno en la prosperidad y un refugio en la adversidad.
-Aristóteles-

5.1 Conclusiones

Mediante la investigación realizada a la Clínica Contigo del Riñón Quevedo, se evaluó la incidencia de su sistema de control interno en la operatividad de sus procesos donde se evidenció que el mismo es fundamental para ejecutar cada actividad y cumplir los objetivos planificados:

- En el examen de la planificación y el sistema de control se determinó que la Clínica posee organigramas, planes y proyectos estratégicos anuales, políticas de calidad, manuales de funciones y programas de capacitación para sus empleados optimizando el mejoramiento continuo de sus servicios.
- Se concluyó que existe debilidades en el proceso de gestión de dirección, gestión de recursos y administración financiera, ya que la Clínica ejecuta una tramitación tardía de sus documentos y transacciones con entidades gubernamentales. Los empleados poseen desconocimiento en la aplicación correcta de manuales de funciones, que son una guía importante para realizar cada procedimiento administrativo-operativo. El control de inventario es escaso, lo que les impide conocer las medicinas que disponen para cubrir sus servicios médicos.
- La Clínica Contigo del Riñón Quevedo no cuenta con ninguna política de cobro, que facilite la planificación de la recepción de pagos por los servicios prestados de Nefrología, provocando la iliquidez financiera y el bajo nivel de calidad de los servicios médicos para los pacientes. Sin embargo las Clínicas Contigo del Riñón a nivel nacional tienen una reserva de capital para imprevistos económicos asegurando por un periodo de tiempo la solvencia de las actividades de la sucursal de Quevedo.
- Se analizó el nivel de satisfacción de los pacientes donde se obtuvo la siguiente información: El 90% están muy satisfechos y el 7% Satisfechos con los servicios y la atención médica que presta la Clínica Contigo del Riñón Quevedo.

5.2 Recomendaciones

De acuerdo a las conclusiones citadas anteriormente y a las debilidades encontradas en el trabajo investigativo se propone las siguientes recomendaciones:

- Mantener una planificación flexible y un correcto sistema de control que permita cubrir las necesidades de los servicios médicos que ofrece la Clínica Contigo del Riñón Quevedo y cumplir con sus objetivos estratégicos.
- Establecer un sistema de procesos que ayude a controlar las actividades relacionadas a la tramitación de documentos y transacciones para cumplir con la legislación y requerimientos externos vigentes, procurando la eficacia de estos procesos y permitiendo realizar cobros y acuerdos con entes gubernamentales y privados. Capacitar a los empleados en la aplicación adecuada del manual de funciones y en la terminología medica descrita, evitando inconvenientes futuros en sus actividades. Realizar controles de inventario frecuentemente sean semestrales o trimestrales para promover a la Clínica de los medicamentos suficientes para el eficaz y continuo funcionamiento de sus procedimientos.
- Sugerir a la Dirección General de las Clínicas Contigo del Riñón implementar una política de cobranza donde se establezcan acuerdos y plazos de vencimiento de los pagos que deben realizar las instituciones gubernamentales para solventar la liquidez económica de la Clínica Contigo del Riñón Quevedo.
- Preservar la calidad de sus servicios médicos, misma que le ha permitido obtener un alto nivel de satisfacción en los pacientes que reciben los tratamientos médicos.

Referencias Bibliográficas

Bibliografía:

Amaya, Jairo. (2010). *Toma de decisiones generales (Métodos cuantitativos para la administración)*. Segunda edición . Colombia: Ecoe Ediciones.

Asamblea de la República el Ecuador. (2016). *Ley Orgánica que regula a las Compañías que financien servicios de atención integral de salud preparada y a las de seguros que oferten cobertura de seguros de asistencia médica*. Quito: Corte Constitucional del Ecuador.

Asamblea Nacional República del Ecuador. (2012). *Ley Orgánica de Salud*. Montecristi: Corte Constitucional de la República del Ecuador.

Blanco L. Yanel. (2012). *Auditoría Integral. Normas y procedimientos*. Colombia: Ecoe Ediciones.

Estupiñan G. Rodrigo. (2011). *Control interno y fraudes. Segunda edicion* . Bogota: 2011.

International Standars on Auditing. (2002). *Normas Internacionales de Auditoría*. Mexico: Edi-Abaco Corporación.

Isaza, Alejandro. (2012). *Control Interno y Sistema de Gestion de Calidad. Primera edición* . Bogotá: Editorial De la U.

Koontz, Harold; Weihrich, Heinz; Cannice, Mark. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial. Catorceava edición*. México: Editorial McGraw-Hill.

Mantilla, Samuel. (2009). *Auditoria de Control Interno. Segunda edición*. Bogotá: Ecoediciones.

Marcuse, Robert. (2009). *Diccionario de Terminos Financieros y Bancarios. Quinta edición*. México: Ecoe Ediciones.

Romero Lopez, Alvaro. (2012). *Contabilidad Intermedia, segunda edicion*. Mexico: Mc Graw Hill.

Sandoval Morales, H. (2012). *Introducción a la Auditoría*. Mexico: Red Tercer Milenio.

Thompson; Peteraf; Gamble y Strickland. (2012). *Administración estratégica y Teoría de costos. Décima octava*. Mexico: Editorial McGraw-Hill Interamericana.

Universidad TELESUP. (2012). *Administración Empresarial* . Perú: TELESUP.

Varela, Balkin; Cardy, Kotler; Bayliss, Medina. (2012). *Formación Empresarial. Segunda edición* . México: Editorial Pearson .

Warren, Carl; Reeve, James; Duchac, Jonathan. (2009). *Contabilidad Financiera*. Onceava edición. México: Cengage Learning.

Linkografía:

Audidores Externos. (2013). *NIAs, Normas internacionales de auditoria*. Obtenido de <https://aobauditores.com/terminos-auditoria/sistema-interno-control-audidores>

Asamblea Nacional de la República del Ecuador. (2008). *Asamblea Nacional Montecristi*. Obtenido de http://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion_de_bolsillo.pdf

ISO Tools. (2015). *ISO Tools. España*. Obtenido de ISO Tools. España: <https://www.isotools.org/2015/03/26/que-es-la-gestion-operativa-de-una-empresa-y-como-mejorarla/>

EMASP Compañía de Auditores. (2013). *Auditoría. Glosario de Terminos Conforme a NIAs -ES 2013*. Obtenido de Auditoría. Glosario de Terminos Conforme a NIAs -ES 2013: www.emasp.es/auditoria/dowloandpdf.php?id_publicacion=297

Enrique Ladino. (2 de marzo de 2010). *COSO*. Recuperado el 18 de Diciembre de 2013, de COSO: <http://www.monografias.com/trabajos12/coso/coso2.shtml>

H. Congreso Nacional del Ecuador. (5 de noviembre de 1999). *Ley de Compañías*. Recuperado el 18 de diciembre de 2013, de Ley de Compañías: http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ecu_comp.pdf

H. Congreso Nacional del Ecuador. (5 de noviembre de 1999). *Ley de Compañías* .
Obtenido de Ley de Compañías : http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ecu_comp.pdf

Contigo Clinica del Riñón. (2016). *Información General*: <http://www.contigo.com.ec/>

ANEXOS

Largo es el camino de la enseñanza
por medio de teorías, breve y eficaz
por medio de ejemplos. –Séneca-

Quevedo 13 agosto del 2018

Ing.
Roque Vivas
DIRECTOR DE POSGRADO DE LA UTEQ.
En su despacho.-

Certifico que la Tesis de la Ing. Cristina Urrutia Triviño, denominada SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA OPERATIVIDAD DE LOS PROCESOS DE LA EMPRESA CLINICA CONTIGO DEL RIÑON, DE QUEVEDO, PERIODO 2016 - 2017, ha sido revisada por el sistema URKUND, teniendo el resultado del 3% de coincidencias, particular que comunico para que la Ingeniera Cristina Urrutia Triviño continúe con el trámite pertinente

URKUND

Documento: [TESIS URRUTIA CRISTINA MAESTRIA CPA.docx \(140773858\)](#)

Presentado: 2018-08-08 10:13 (+05:00)

Presentado por: cristina.urrutia@hotmail.com

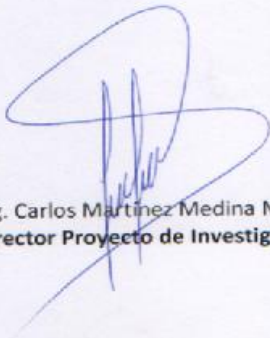
Recibido: emartinezmedina.uteq@analisis.arkund.com

Mensaje: [CRISTINA URRUTIA TESIS MAESTRIA](#) [Mostrar el mensaje completo](#)

4% de estos 12 párrafos, se compusieron de texto presente en 6 fuentes.

Lista de fuentes - Bloques

Categoría	Enlace/nombre de archivo
☒	URRUTIA CRISTINA MAESTRIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA.docx
☒	http://www.contigo.com.ec/nuestros-servicios-de-asesoria
☐	Fuentes alternativas
☒	http://www.quevedo.gub.ve/2016/01/21/Proyecto-de-tesis-de-licenciatura-de-la-ingeniera-cristina-urrutia-trivino
☒	http://www.quevedo.gub.ve/2016/01/21/Proyecto-de-tesis-de-licenciatura-de-la-ingeniera-cristina-urrutia-trivino
☒	http://www.quevedo.gub.ve/2016/01/21/Proyecto-de-tesis-de-licenciatura-de-la-ingeniera-cristina-urrutia-trivino
☒	http://www.quevedo.gub.ve/2016/01/21/Proyecto-de-tesis-de-licenciatura-de-la-ingeniera-cristina-urrutia-trivino
☒	http://www.quevedo.gub.ve/2016/01/21/Proyecto-de-tesis-de-licenciatura-de-la-ingeniera-cristina-urrutia-trivino
☒	http://www.quevedo.gub.ve/2016/01/21/Proyecto-de-tesis-de-licenciatura-de-la-ingeniera-cristina-urrutia-trivino
☒	http://www.quevedo.gub.ve/2016/01/21/Proyecto-de-tesis-de-licenciatura-de-la-ingeniera-cristina-urrutia-trivino
☐	Fuentes no usadas


Ing. Carlos Martínez Medina MSc.
Director Proyecto de Investigación

Quevedo, 6 de octubre del 2017.

Ing.
Samuel Fernández León
ADMINISTRADOR CLÍNICA CONTIGO DEL RIÑÓN QUEVEDO

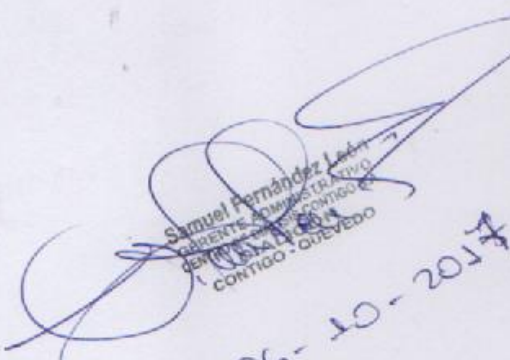
De mis consideraciones:

Yo, **Cristina Elizabeth Urrutia Triviño**, con cédula de ciudadanía **120668117-1** estudiante de la Maestría de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, por medio de la presente solicito comedida y respetuosamente se me permita realizar mi proyecto de investigación en la entidad que usted acertadamente dirige.

A la espera que mi solicitud tenga acogida favorable me suscribo de usted.

Atentamente,

Ing. Cristina Elizabeth Urrutia Triviño


Samuel Fernández León
DIRECTOR ADMINISTRATIVO
CENTRO DE DIALISIS CONTIGO
CLINICA DEL RIÑON
RUC. 1791954947001
GRUPO CONTIGO QUEVEDO
ALVARO CALLE FIANTE TORREYES
QUEVEDO - LOS RIOS

06-10-2017

Quevedo, 18 de octubre del 2017.

Srta. Ing.

Cristina Elizabeth Urrutia Triviño

ESTUDIANTE DE MAESTRIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA – UTEQ

Ciudad

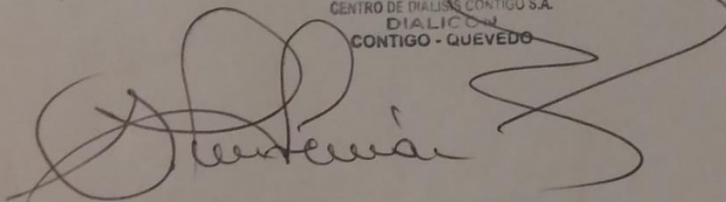
De mi consideración:

En mi calidad de administrador de la empresa CLÍNICA CONTIGO DEL RIÑÓN QUEVEDO y luego de analizar vuestro pedido, me es grato poner a su conocimiento que esta empresa concede la autorización respectiva, a fin de que usted realice su tesis sobre el tema: "SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA OPERATIVIDAD DE LOS PROCESOS DE LA EMPRESA CLÍNICA CONTIGO DEL RIÑÓN QUEVEDO, AÑO 2016-2017", para la Obtención del grado académico de Magister en Contabilidad y Auditoría.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente:

Samuel Fernández León
GERENTE ADMINISTRATIVO
CENTRO DE DIALISIS CONTIGO S.A.
DIALICON
CONTIGO - QUEVEDO



Ing. Samuel Fernández León

ADMINISTRADOR CLÍNICA CONTIGO DEL RIÑÓN QUEVEDO



Quevedo, 4 de julio del 2018.

CERTIFICACIÓN

Por medio de la presente tengo a bien certificar que la Ing. Cristina Elizabeth Urrutia Triviño, estudiante de Maestría de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, ha culminado su proyecto de investigación con el tema "SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA OPERATIVIDAD DE LOS PROCESOS DE LA EMPRESA CLÍNICA CONTIGO DEL RIÑÓN QUEVEDO, PERÍODO 2016-2017".

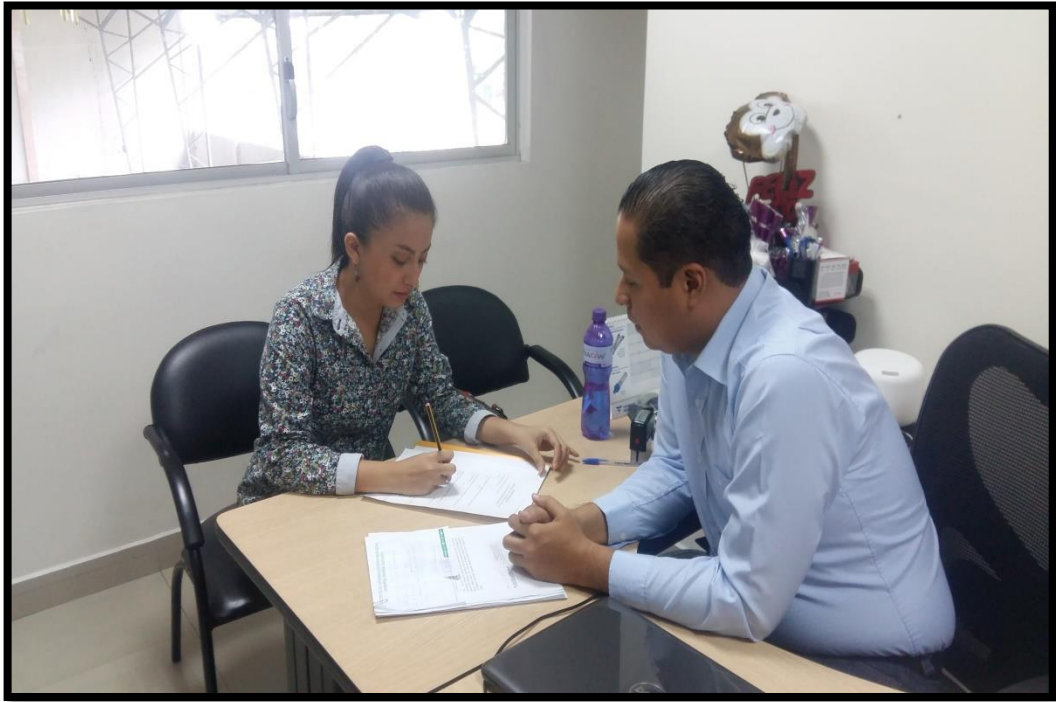
Particular que comunico para los fines correspondientes.

Atentamente,

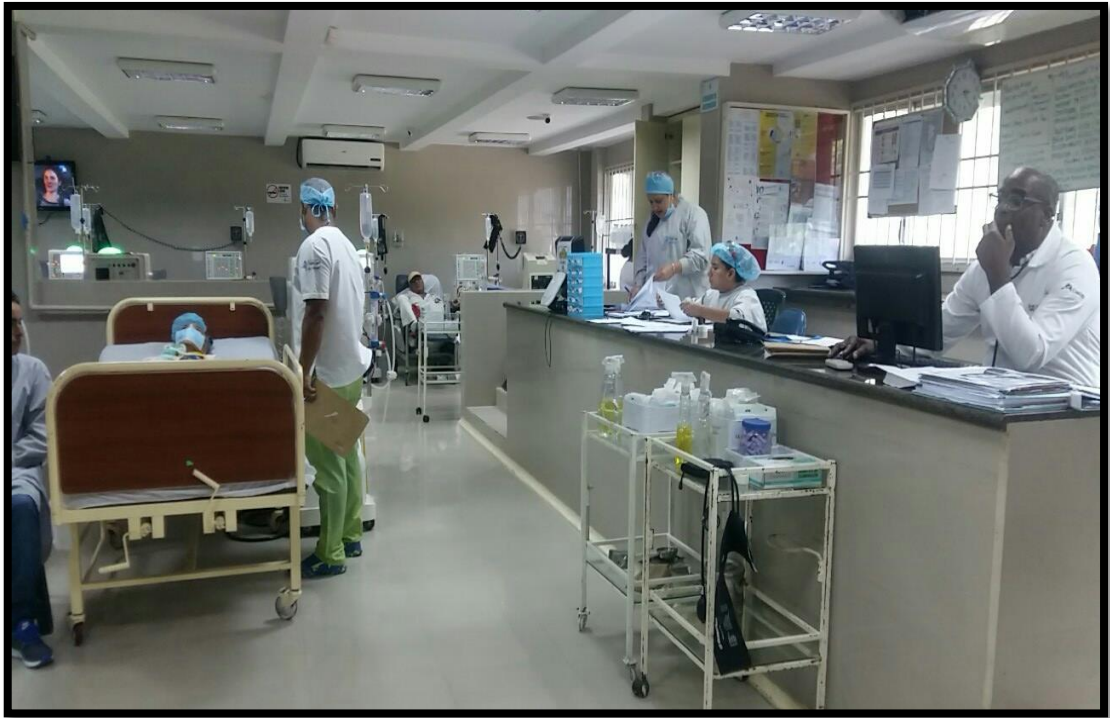
Samuel Fernández León
GERENTE ADMINISTRATIVO
CENTRO DE DIALISIS CONTIGO S.A.
DIALICON
QUEVEDO

Ing. Samuel Fernández León
ADMINISTRADOR CLÍNICA CONTIGO DEL RIÑÓN QUEVEDO

Centro de Dialisis
Contigo
CLÍNICA DEL RIÑÓN
CENTRO DE DIALISIS CONTIGO S.A. DIALICON
RUC: 1791954947001
GRUPO CONTIGO QUEVEDO
AV. QUITO CALLE FAUSTO TORRES Nº120
QUEVEDO - LOS RÍOS







**CUESTIONARIO PARA LA REVISION Y EVALUACION
DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO:**

Sección discutida con (nombre y puesto):

Sección preparada por:

Fecha:

INFORMACIÓN GENERAL:

1. ¿Tiene la empresa un organigrama o esquema de organización?
SI..... NO....

2. ¿Existe conexión entre el administrador y jefes de áreas?
SI..... NO....

3. ¿Ejecuta la empresa planes y proyectos para alcanzar sus objetivos?
SI..... NO....

4. ¿Cuenta la organización con un manual de funciones?
SI..... NO....

5. ¿Se rigen a Normas y Leyes? ¿Cuáles?
SI..... NO....

6. ¿Dispone de programas de entrenamiento y capacitación para empleados?
SI..... NO....

7. ¿Existen conexiones con otras organizaciones mercantiles con las cuales la clínica negocia?

SI.....

NO....

8. ¿Los directivos autorizan desembolsos para requerimientos?

SI.....

NO....

9. ¿Cuáles son los procesos administrativos y operativos de la Clínica?

SI.....

NO....

10. ¿Cuál es la política de cobro que lleva acabo la empresa? Detalle el proceso

SI.....

NO....

PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO

1. ¿El gerente autoriza compras para: ?

- ¿Nuevos activos?
- ¿Mantenimientos y adecuaciones?

2. ¿Si los trabajos de construcción son efectuados por contratistas o sub-contratistas el personal de la empresa tiene autorizados para revisar sus registros de costos y comprobantes de respaldo

SEGURIDAD

1.-¿Existe una seguridad física adecuada para: ?

- Dinero, archivos (cheques, reglamentos, memorias, etc.), medicinas, equipos y maquinas, etc.:

2.- ¿Posee técnicas de seguridad para impedir accesos a: ?

- Oficinas, Documentos de contabilidad, médicos y administración computadores, discos, otros medios de almacenamiento de datos.

3.- ¿En caso de que suceda imprevistos, ¿existe seguros?

4.- ¿Procesa y archiva: ?

- Datos médicos y contables.
- Información de Instalaciones y maquinas.

**CUESTIONARIO DE PROCESOS DE CONTROL INTERNO AL PERSONAL
DE LA CLINICA CONTIGO DEL RIÑON QUEVEDO:**

- 1.- ¿Conoce el esquema de organización, políticas y reglamentos de la clínica?
- 2.- ¿Se realiza actividades que fomenten la integración entre el personal administrativo y operativo?
- 3.- ¿Disponen de programas de capacitación? ¿Con qué frecuencia?
- 4.- ¿Conoce los procesos según el manual de funciones que le corresponde?
- 5.- ¿Los registros de información cuentan con planes de contingencia y recuperación en caso de desastres?
- 6.- ¿Se documenta el nivel de satisfacción de los pacientes de los servicios que se ofrece? ¿Con qué frecuencia?
- 7.- ¿Se comunica las deficiencias de cada área para aplicar medidas correctivas?
- 8.- ¿Cómo califica el grado de comunicación y relación de la clínica con sus proveedores financieros y de materiales/servicios? ¿Excelente, buena, escasa?

**ENCUESTA PARA CONOCER EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO
DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA CLINICA CONTIGO DEL RIÑÓN
DE LA CIUDAD QUEVEDO**

PREGUNTA	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	MEDIANAMENTE SATISFECHO	POCO SATISFECHO	NADA SATISFECHO
Atención telefónica:					
1. Respuesta rápida					
2. Recepcionista cortés y eficiente					
Recepción:					
1. Personal amigable					
2. Tiempo de espera razonable					
3. Espero de manera cómoda y atenta					
Instalaciones:					
1. Fácil de llegar					
2. Clínica limpia					
Consulta Interna:					
1. Enfermeros eficientes y amigables					
2. Médicos capacitados					
3. Información del tratamiento a seguir					
4. Equipos modernos					
5. Comunicación de horarios de atención					

