



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
ECONÓMICAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA

MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA EL  
CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS “BBBK  
ODONTOLOGÍA”, UBICADO EN EL CANTÓN IBARRA, PROVINCIA  
DE IMBABURA.

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERAS EN  
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A

AUTORAS:

ANA LUCÍA MALES MALES

ANDREA GABRIELA QUELAL CHANDI

DIRECTORA:

MSC. ROCÍO GUADALUPE LEÓN CARLOSAMA

Ibarra, octubre 2019

## RESUMEN EJECUTIVO

El Centro de Especialidades Odontológicas “BBBK Odontología” es una clínica que se dedica a la prestación de servicios odontológicos; fue constituida el 8 de noviembre de 1989 bajo el cargo del Doctor Bladimir Kleber Benavides Benalcázar con RUC N° 0400684684001. Inició con un consultorio odontológico ubicado en la ciudad de Ibarra en las calles Pérez Guerrero y Simón Bolívar, donde trabajaba un odontólogo y un auxiliar brindando servicios odontológicos en general; en el transcurso del tiempo el consultorio se ubicó en cinco distintas direcciones dentro de la misma ciudad, buscando la comodidad para sus clientes, innovando sus servicios; hasta establecerse en el año 2010 en la dirección actual ubicada en la Av. Chica Narváez 8-62 sector del Obelisco.

El presente trabajo de investigación tiene un enfoque cualitativo y cuantitativo, utilizando métodos de carácter descriptivo y exploratorio; mientras que la recolección de la información se llevó a cabo por fuentes primarias encuestas y entrevistas; y secundarias mediante la investigación en artículos científicos, libros, periódicos, portales de organismos gubernamentales, publicaciones oficiales.

A través del diagnóstico se identificó ciertas debilidades como la falta en la estructuración de los niveles jerárquicos en un organigrama, la duplicidad y delimitación de funciones ocasionando errores en las actividades y hasta incumplimiento de las responsabilidades, existe alto índice de rotación de personal, la filosofía institucional no está definida de manera formal; también carece de un documento contable que refleje la situación financiera de la clínica odontológica generando incertidumbres para la toma oportuna de decisiones, no posee un instrumento para conocer el porcentaje de crecimiento año a año, capacidad de endeudamiento, la estabilidad de la clínica, entre otros aspectos. Por todo lo mencionado es necesario diseñar un manual administrativo y financiero para la clínica.

## ABSTRACT

The Centre for Dental Specialties "BBBK Odontología" is a dental services clinic; it was established on 8 November 1989 under the responsibility of Dr Bladimir Kleber Benalcázar with RUC N°0400684684001. Started with a dentist's office located in Ibarra city on Pérez Guerrero and Simón Bolívar streets, where a dentist and an assistant worked providing general dental services. During this time the office was located in five different directions within the same city, seeking comfort for its clients and innovation in its services; until settling down in 2010 at the current address located at Av. Chica Narvaez 8-62 Obelisco sector.

This research work has a qualitative and quantitative approach, using descriptive and exploratory methods; while information gathering was carried out by primary sources surveys and interviews; and secondary through research in scientific articles, books, newspapers, government agency portals, official publications.

Through the diagnosis, certain weaknesses were identified such as: the lack of structuring of the hierarchical levels in an organization chart, the duplication and delimitation of functions causing errors in the activities and even breach of responsibilities, high staff turnover rate, philosophy Institutional is not defined in a formal way, it also lacks an accounting document that reflects the financial situation of the dental clinic generating uncertainties for timely decision making, it does not have an instrument to know the percentage of growth year by year, the borrowing capacity, the stability of the clinic, among other aspects. For everything mentioned above it is necessary to design an administrative and financial manual for the clinic.

## AUTORÍA

Nosotras: Males Males Ana Lucía y Quelal Chandi Andrea Gabriela declaramos bajo juramento que el trabajo de grado titulado **“MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA EL CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS “BBBK ODONTOLOGÍA”, UBICADO EN EL CANTÓN IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA**” ha sido desarrollado en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía.

Consecuentemente este trabajo es de nuestra autoría. En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance científico de la tesis de grado en mención.

Ibarra, 02 de octubre del 2019



Males Males Ana Lucía  
C.C:100401559-8



Quelal Chandi Andrea Gabriela  
C.C: 0401832274-4

## CERTIFICACIÓN DEL ASESOR

En calidad de Directora Encargada de Trabajo de Grado presentado por las Señoritas **MALES MALES ANA LUCÍA Y QUELAL CHANDI ANDREA GABRIELA**, para optar por el título de **INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A** cuyo tema es: **“MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA EL CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS “BBBK ODONTOLOGÍA”, UBICADO EN EL CANTÓN IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”** doy fe de que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometidos a presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe .

Ibarra, 02 de diciembre de 2019



---

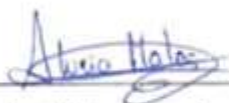
MSC. León Carlosama Rocío Guadalupe  
**DIRECTORA DE TRABAJO DE GRADO**

**CESIÓN DE DERECHOS DE AUTORAS DEL TRABAJO DE GRADO A  
FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

Yo, Males Males Ana Lucía portadora de la cedula de ciudadanía 1004015598 y Quelal Chandi Andrea Gabriela portadora de la cedula de ciudadanía 040183227-4, manifestamos nuestra voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte, los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador Artículos 4, 5 y 6 en calidad de autoras del trabajo de grado denominado: **“MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA EL CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS “BBBK ODONTOLOGÍA”, UBICADO EN EL CANTÓN IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”** que ha sido desarrollado para optar el Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría en la Universidad Técnica del Norte, quedando la universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En nuestra condición de autoras nos reservamos los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribimos este documento en el momento que hacemos la entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

**AUTORAS:**



Males Males Ana Lucía

C.C:100401559-8



Quelal Chandi Andrea Gabriela

C.C: 0401832274-4

Ibarra, 02 de diciembre de 2019



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

**AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA  
UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**1. Identificación de la Obra**

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer textos completos en digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión Universidad.

Por medio del presente documento dejamos sentada nuestra voluntad de participar en este proyecto, para lo cual ponemos a disposición la siguiente información:

**DATOS DE CONTACTOS**

<b>Cédula de Identidad</b>	100401559-8
<b>Apellidos y Nombres</b>	Males Males Ana Lucía
<b>Dirección</b>	Imbabura y González
<b>E-mail</b>	<a href="mailto:luzzymis2@gmail.com">luzzymis2@gmail.com</a>
<b>Teléfonos</b>	0990792870
<b>Cédula de Identidad</b>	040183227-4
<b>Apellidos y Nombres</b>	Quelal Chandi Andrea Gabriela
<b>Dirección</b>	Sánchez y Cifuentes 6-75 y García Moreno
<b>E-mail</b>	<a href="mailto:andreitaq30@gmail.com">andreitaq30@gmail.com</a>
<b>Teléfonos</b>	062287-672/0979700050

## DATOS DE LA OBRA

<b>Título</b>	“MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA EL CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS “BBBK ODONTOLOGÍA”, UBICADO EN EL CANTÓN IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”	
<b>Autoras</b>	Males Males Ana Lucía Quelal Chandi Andrea Gabriela	
<b>Fecha</b>	2019-08-01	
<b>SOLO PARA TRABAJO DE GRADO</b>		
<b>Programa</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Pregrado	<input type="checkbox"/> Posgrado
<b>Título por el que opta</b>	Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA.	
<b>Asesor/Director</b>	MSC. León Carlosama Rocío Guadalupe	



## 2. Constancias

Las autoras manifiestan que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que son titulares de los derechos patrimoniales, por lo que asumen la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrán en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 02 días del mes de diciembre de 2019

### AUTORAS:



Males Males Ana Lucía



Quelal Chandi Andrea Gabriela

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a Dios, quién me dio las fortalezas para seguir adelante día tras día.

Dedico a mis padres, al gran apoyo que me brindaron y supieron guiarme por el buen camino para llegar a esta meta.

A mis familiares y amigos más allegados, donde nunca me faltó el apoyo moral que me brindaron.

Lucía Males

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo en primer lugar a Dios por haberme permitido llegar a culminar mi carrera, por haberme dado salud y sabiduría para lograr mis objetivos, a mis padres y hermana por su esfuerzo, sacrificio, apoyo moral, por sus sabios consejos por creer en mí y permitirme lograr cumplir mis sueños y a mis familiares quienes de una u otra forma me apoyaron en el desarrollo de esta etapa profesional, mi gratitud y agradecimiento.

Andrea Quelal

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios, por todas las bendiciones recibidas a lo largo de mis años académicos, familiares y personales, siendo el guiador de mi vida.

A mis padres y familiares, por la confianza que depositaron en mí, y por llenar de alegría, apoyo moral, en momentos difíciles.

A mis amigos por la amistad sincera que, durante este camino de aprendizaje, y retos universitarios, siempre existió respeto, cariño, esfuerzo y la lucha por nuestros sueños.

A la Universidad Técnica del Norte y a los docentes, que llenaron de conocimientos y sabidurías para mi vida profesional, en especial a mi Tutora Msc. Rocío León, quién guío este trabajo para que sea de calidad.

Lucía Males

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por llenar mi vida de su infinito amor y por regalarme una vida de oportunidades, salud, bendiciones y fortaleza en mi formación como profesional.

Agradezco a mi familia, por ser el pilar fundamental en mi vida, por su paciencia, y por enseñarme y motivarme a esforzarme por cumplir mis logros.

A la Universidad Técnica del Norte y a los docentes quienes con su profesionalismo, ética y compromiso impartieron conocimientos para mi formación profesional, de manera especial a la Msc. Rocío León quien con su guía incondicional pudimos culminar con todo el proceso que conllevó la presente investigación.

Andrea Quelal

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

RESUMEN EJECUTIVO .....	II
ABSTRACT .....	III
AUTORÍA .....	IV
CERTIFICACIÓN DEL ASESOR.....	V
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTORAS DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.....	VI
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.....	VII
1. Identificación de la Obra .....	VII
2. Autorización de uso a favor de la Universidad....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
3. Constancias.....	IX
DEDICATORIA.....	X
AGRADECIMIENTO .....	XII
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	XIV
ÍNDICE DE TABLAS.....	XX
ÍNDICE DE FIGURAS .....	XXVII
PRESENTACIÓN .....	1
CAPÍTULO I.....	3
1. Fundamentación Teórica .....	3
1.1 Introducción.....	3

1.2 Objetivo .....	3
1.3 Conceptos en función al manual administrativo.....	3
1.3.1 Definición de empresa.....	3
1.3.2 Clasificación de las empresas .....	4
1.3.3 Clasificación de las PYMES, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA.....	5
1.3.4 Tipos de contribuyentes.....	6
1.3.5 Administración .....	7
1.3.6 Proceso Administrativo .....	8
1.3.7 Filosofía organizacional .....	10
1.3.8 Políticas .....	13
1.3.9 Código de ética .....	14
1.3.10 Estructura organizacional .....	14
1.3.11 Organigrama .....	15
1.3.12 Manuales.....	17
1.3.13 Manuales administrativos .....	17
1.3.14 Procedimiento para elaborar manual administrativo .....	20
1.3.15 Manual del proceso.....	21
1.3.16 Flujogramas .....	21
1.4 Conceptos en función al manual financiero .....	22
1.4.1 Manuales Financieros .....	22
1.4.2 Finanzas .....	23
1.4.3 Contabilidad .....	23

1.4.4 Partida Doble .....	25
1.4.5 Proceso Contable .....	25
1.4.6 Plan de Cuentas .....	26
1.4.7 Libro Diario .....	27
1.4.8 Activos .....	27
1.4.9 Pasivos .....	27
1.4.10 Patrimonio .....	27
1.4.11 Ingresos.....	27
1.4.12 Gastos .....	28
1.4.13 Estados Financieros .....	28
1.4.14 Análisis financiero.....	30
1.4.15 Indicadores financieros.....	31
1.4.16 Riesgos .....	32
CAPÍTULO II.....	34
2. Procedimientos metodológicos.....	34
2.1 Introducción.....	34
2.2 Objetivo .....	34
2.3 Tipo de investigación .....	34
2.4 Métodos .....	34
2.4.1 Método Deductivo .....	34
2.4.2 Método Inductivo .....	35
2.4.3 Método Estadístico .....	35



2.4.4 Método Analítico .....	36
2.4.5 Método Sintético .....	36
2.5 Técnicas e instrumentos .....	36
2.5.1 Información primaria.....	36
2.5.2 Información secundaria .....	38
2.6 Variables diagnósticas .....	38
2.6.1 Matriz de Relación Diagnóstica .....	39
<b>CAPÍTULO III .....</b>	<b>41</b>
<b>3. Diagnóstico.....</b>	<b>41</b>
3.1 Introducción.....	41
3.2 Objetivo .....	41
3.3 Identificación de la población.....	41
3.4 Desarrollo de variables .....	42
3.5.1 Entrevista efectuada al gerente de “BBBK Odontología” .....	42
3.5.2 Entrevista efectuada a la administradora de “BBBK Odontología” .....	47
3.5.3 Entrevista efectuada a la contadora externa de “BBBK Odontología” .....	52
3.4.4 Encuesta realizada a los empleados de “BBBK Odontología” .....	55
3.4.5 Análisis de la información secundaria.....	63
3.4.6 Matriz FODA.....	90
3.4.7 Cruces Estratégicos FO, FA, DO, DA.....	90
3.5 Análisis de la información.....	92
3.6 Conclusión Diagnóstica.....	95

CAPÍTULO IV .....	96
4. Propuesta .....	96
4.1 Introducción.....	96
4.2 Objetivo .....	96
4.3 Propuesta Administrativa .....	97
4.3.1 Filosofía Institucional .....	98
4.3.2 Políticas .....	99
4.3.3 Mapa de Procesos .....	104
4.3.4 Estructura Organizacional .....	121
4.3.5 Manual de Funciones.....	123
4.3.6 Reglamento Interno .....	133
4.3.7 Código de Ética .....	164
4.3.8 Gestión de Riesgos Operativos.....	170
4.3.9 Plan de contingencia.....	187
4.4 Propuesta Financiera.....	199
4.4.1 Plan de Cuentas .....	199
4.4.2 Dinámica de Cuentas .....	202
4.4.3 Estructura de los Estados Financieros .....	217
4.4.4 Ejercicio Contable .....	223
4.4.5 Análisis Vertical .....	260
4.4.6 Análisis Horizontal .....	265
4.4.7 Razones Financieras .....	267

4.4.8 Implementación de la propuesta .....	277
CAPÍTULO V .....	278
5. Validación.....	278
5.1 Introducción.....	278
5.2 Objetivo .....	278
5.3 Descripción del estudio .....	278
5.3.1 Equipo de trabajo.....	278
5.4 Metodología de Verificación .....	279
5.4.1 Método de calificación .....	280
5.4.2 Rango de interpretación.....	280
5.5 Resultados.....	281
CONCLUSIONES.....	290
RECOMENDACIONES .....	291
BIBLIOGRAFÍA .....	292
ANEXOS .....	297

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Clasificación de las pymes, pequeñas y medianas empresas .....	5
<b>Tabla 2.</b> Simbología flujograma-Norma ANSI .....	22
<b>Tabla 3.</b> Matriz de Relación Diagnóstica .....	39
<b>Tabla 4.</b> Población de Recurso Humano "BBBK Odontología" .....	41
<b>Tabla 5.</b> Cobertura plan ProSonrisas .....	65
<b>Tabla 6.</b> Cobertura Plan dental .....	66
<b>Tabla 7.</b> Ficha de observación Cuba Dental .....	68
<b>Tabla 8.</b> Ficha de Observación SERWAY Especialidades Odontológicas .....	70
<b>Tabla 9.</b> Ficha de observación Dental Face .....	72
<b>Tabla 10.</b> Ficha de observación Vital Plus .....	74
<b>Tabla 11.</b> Ficha de observación Ibarra Dental Center .....	76
<b>Tabla 12.</b> Ficha de observación Sonry Life .....	78
<b>Tabla 13.</b> Ficha de observación Oral Vida .....	80
<b>Tabla 14.</b> Ficha de observación Goza Dent .....	82
<b>Tabla 15.</b> Ficha de observación Clínica de Rehabilitación y Cosmética Dental RCD Ibarra.....	84
<b>Tabla 16.</b> Matriz FODA.....	90
<b>Tabla 17.</b> Cruces estratégicos .....	91
<b>Tabla 18.</b> Manual de Procesos Diagnóstico.....	105
<b>Tabla 19.</b> Flujograma Diagnóstico .....	106
<b>Tabla 20.</b> Manual de proceso Plan de tratamiento.....	108
<b>Tabla 21.</b> Flujograma Plan de tratamiento.....	109
<b>Tabla 22.</b> Manual de Procesos Fcturación.....	110
<b>Tabla 23.</b> Flujograma Facturación.....	111

<b>Tabla 24.</b> Manual de Procesos Preparación del paciente.....	113
<b>Tabla 25.</b> Flujograma Preparación del cliente .....	114
<b>Tabla 26.</b> Manual de Procesos Aplicación de procedimientos .....	115
<b>Tabla 27.</b> Flujograma Aplicación de procedimientos.....	116
<b>Tabla 28.</b> Manual de procesos Archivo clínico .....	117
<b>Tabla 29.</b> Flujograma Archivo clínico.....	118
<b>Tabla 30.</b> Manual de Procesos Satisfacción de los clientes.....	119
<b>Tabla 31.</b> Flujograma Satisfacción del cliente.....	120
<b>Tabla 32.</b> Funciones del Gerente .....	123
<b>Tabla 33.</b> Funciones de la Contadora .....	124
<b>Tabla 34.</b> Funciones del Mercadólogo.....	125
<b>Tabla 35.</b> Funciones de la Administradora.....	126
<b>Tabla 36.</b> Funciones del Jefe Financiero .....	127
<b>Tabla 37.</b> Funciones del Jefe de Odontólogos .....	128
<b>Tabla 38.</b> Funciones del Odontólogo.....	129
<b>Tabla 39.</b> Funciones del Jefe de Auxiliares Odontológicos .....	130
<b>Tabla 40.</b> Funciones del Auxiliar Odontológico.....	131
<b>Tabla 41.</b> Funciones del Jefe de Servicios Generales.....	132
<b>Tabla 42.</b> Identificación de riesgos operativos por agentes biológicos .....	171
<b>Tabla 43.</b> Identificación de riesgos operativos por agentes físicos .....	173
<b>Tabla 44.</b> Identificación del riesgo operativo por agentes químicos .....	175
<b>Tabla 45.</b> Identificación de riesgo operativo por la carga de trabajo.....	177
<b>Tabla 46.</b> Identificación de riesgos operativos – riesgo financiero .....	179
<b>Tabla 47.</b> Escala de frecuencia .....	181
<b>Tabla 48.</b> Escala de impacto .....	181

<b>Tabla 49.</b> Escala de periodicidad de control .....	181
<b>Tabla 50.</b> Matriz de valoración de riesgo .....	182
<b>Tabla 51.</b> Matriz de riesgos Centro de Especialidades Odontológicas BBBK Odontología .....	183
<b>Tabla 52.</b> Plan de Cuentas .....	199
<b>Tabla 53.</b> Dinámica de la cuenta Efectivo y Equivalente al Efectivo .....	202
<b>Tabla 54.</b> Dinámica de la cuenta Activos Financieros .....	203
<b>Tabla 55.</b> Dinámica de la cuenta Inventarios.....	204
<b>Tabla 56.</b> Dinámica de cuenta Activos por Impuestos Corrientes.....	205
<b>Tabla 57.</b> Dinámica de cuenta Propiedad Planta y Equipo.....	206
<b>Tabla 58.</b> Dinámica de cuenta Cuentas por pagar .....	207
<b>Tabla 59.</b> Dinámica de cuenta Obligaciones con Instituciones Financieras.....	208
<b>Tabla 60.</b> Dinámica de cuenta Por Beneficios de Ley a los Empleados.....	209
<b>Tabla 61.</b> Dinámica de cuenta Capital Suscrito.....	210
<b>Tabla 62.</b> Dinámica de cuenta Ganancias acumuladas .....	211
<b>Tabla 63.</b> Dinámica de cuentas de Pérdidas Acumuladas .....	212
<b>Tabla 64.</b> Dinámica de cuenta Ganancia neta del ejercicio .....	213
<b>Tabla 65.</b> Dinámica de la Cuenta Pérdida neta del ejercicio .....	214
<b>Tabla 66.</b> Dinámica de cuenta Prestación de servicios.....	215
<b>Tabla 67.</b> Dinámica de cuenta Gastos Administrativos y Ventas.....	216
<b>Tabla 68.</b> Dinámica de cuenta Gastos Financieros .....	217
<b>Tabla 69.</b> Estructura del Estado de Situación Financiera .....	218
<b>Tabla 70.</b> Estructura Estado de Resultados .....	220
<b>Tabla 71.</b> Estructura del Estado de Cambios en el Patrimonio.....	221
<b>Tabla 72.</b> Estructura de Flujo de Efectivo .....	222

<b>Tabla 73.</b> Estado de Situación Financiera .....	223
<b>Tabla 74.</b> Estado de Resultados .....	225
<b>Tabla 75.</b> Libro Diario .....	228
<b>Tabla 76.</b> Libro Mayor Caja .....	233
<b>Tabla 77.</b> Libro Mayor Caja Chica .....	233
<b>Tabla 78.</b> Libro Mayor Bancos .....	234
<b>Tabla 79.</b> Libro Mayor Documentos y cuentas por cobrar .....	234
<b>Tabla 80.</b> Libro Mayor Provisión Cuentas Incobrables .....	234
<b>Tabla 81.</b> Libro Mayor Inventario Materiales Odontológicos .....	235
<b>Tabla 82.</b> Libro mayor Inventario mercadería para la venta .....	235
<b>Tabla 83.</b> Inventario suministros para la oficina .....	235
<b>Tabla 84.</b> Libro Mayor Anticipo a Empleados .....	236
<b>Tabla 85.</b> Libro Mayor 12% IVA en compras .....	236
<b>Tabla 86.</b> Libro Mayor Edificio .....	236
<b>Tabla 87.</b> Libro Mayor Muebles y Enseres .....	237
<b>Tabla 88.</b> Libro Mayor Equipo Odontológico .....	237
<b>Tabla 89.</b> Libro Mayor Equipo de Computación .....	237
<b>Tabla 90.</b> Libro Mayor Vehículo .....	237
<b>Tabla 91.</b> Libro Mayor Depreciación Acumulada Edificio .....	238
<b>Tabla 92.</b> Libro Mayor Depreciación acumulada Muebles y Enseres .....	238
<b>Tabla 93.</b> Libro Mayor Depreciación acumulada Equipo Odontológico .....	238
<b>Tabla 94.</b> Libro Mayor Depreciación acumulada Equipo de Computación .....	238
<b>Tabla 95.</b> Libro Mayor Depreciación acumulada vehículo .....	239
<b>Tabla 96.</b> Libro Mayor IVA en ventas .....	239
<b>Tabla 97.</b> Libro Mayor Retención del Impuesto a la Renta 1% .....	239

<b>Tabla 98.</b> Libro Mayor Retención del impuesto a la Renta 2% .....	240
<b>Tabla 99.</b> Libro Mayor Aporte Personal.....	240
<b>Tabla 100.</b> Libro Mayor Aporte Patronal .....	240
<b>Tabla 101.</b> Libro Mayor Décimo Tercer Sueldo por pagar .....	240
<b>Tabla 102.</b> Libro Mayor Décimo Cuarto Sueldo por pagar.....	241
<b>Tabla 103.</b> Libro Mayor Fondos de Reserva por pagar .....	241
<b>Tabla 104.</b> Libro Mayor Préstamos Bancarios .....	241
<b>Tabla 105.</b> Libro Mayor Capital .....	241
<b>Tabla 106.</b> Libro Mayor Ventas .....	242
<b>Tabla 107.</b> Libro Mayor Prestación de Servicios .....	242
<b>Tabla 108.</b> Libro Mayor Costo de Ventas .....	242
<b>Tabla 109.</b> Suministros y materiales.....	243
<b>Tabla 110.</b> Libro Mayor Gasto sueldos y salarios .....	243
<b>Tabla 111.</b> Libro Mayor Gasto Horas Extras .....	243
<b>Tabla 112.</b> Libro Mayor Gasto Décimo Tercer Sueldo .....	244
<b>Tabla 113.</b> Libro Mayor Gasto Décimo Cuarto Sueldo.....	244
<b>Tabla 114.</b> Libro Mayor Gasto Fondos de Reserva.....	244
<b>Tabla 115.</b> Libro Mayor Gasto Aporte Patronal.....	245
<b>Tabla 116.</b> Libro Mayor Gasto Servicio de Luz Eléctrica.....	245
<b>Tabla 117.</b> Libro Mayor Gasto Servicio Agua Potable .....	245
<b>Tabla 118.</b> Libro Mayor Gasto Servicio de Internet.....	246
<b>Tabla 119.</b> Libro Mayor Gasto Servicio de Teléfono Fijo .....	246
<b>Tabla 120.</b> Libro Mayor Gasto Tv Cable .....	246
<b>Tabla 121.</b> Libro Mayor Gasto de Intereses pagados .....	247
<b>Tabla 122.</b> Libro Mayor Gasto depreciación Edificio .....	247



<b>Tabla 123.</b> Libro Mayor Gasto depreciación Muebles y Enseres.....	247
<b>Tabla 124.</b> Libro Mayor Gasto depreciación equipo odontológico.....	248
<b>Tabla 125.</b> Libro Mayo Gasto depreciación equipo de computación.....	248
<b>Tabla 126.</b> Libro Mayor Gasto depreciación vehículo.....	248
<b>Tabla 127.</b> Libro Mayor Ganancia del ejercicio.....	248
<b>Tabla 128.</b> Hoja de Trabajo.....	249
<b>Tabla 129.</b> Estado de Situación Financiera.....	252
<b>Tabla 130.</b> Estado de Resultados.....	254
<b>Tabla 131.</b> Estado de Cambios en el Patrimonio.....	255
<b>Tabla 132.</b> Estado de Flujo de Efectivo.....	256
<b>Tabla 133.</b> Análisis vertical Estado de Situación Financiera.....	261
<b>Tabla 134.</b> Análisis vertical Estado de Resultados.....	263
<b>Tabla 135.</b> Análisis horizontal.....	265
<b>Tabla 136.</b> Indicador razón de liquidez.....	267
<b>Tabla 137.</b> Capital de trabajo.....	268
<b>Tabla 138.</b> Indicador de prueba ácida.....	269
<b>Tabla 139.</b> Indicador rotación de activos totales.....	270
<b>Tabla 140.</b> Indicador rotación de cartera.....	271
<b>Tabla 141.</b> Indicador utilidad bruta.....	272
<b>Tabla 142.</b> Indicador utilidad neta.....	273
<b>Tabla 143.</b> Indicador rendimiento del patrimonio.....	274
<b>Tabla 144.</b> Indicador nivel de endeudamiento.....	275
<b>Tabla 145.</b> Indicador apalancamiento.....	276
<b>Tabla 146.</b> Matriz de verificación.....	279
<b>Tabla 147.</b> Matriz de Validación Docentes.....	282

<b>Tabla 148.</b> Resultados.....	285
<b>Tabla 149.</b> Resultados Totales.....	285
<b>Tabla 150.</b> Matriz Validación Equipo Empresarial .....	286
<b>Tabla 151.</b> Resultados.....	289
<b>Tabla 152.</b> Resultados Totales.....	289

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Clasificación de las empresas; Zapata (2017).....	4
<b>Figura 2.</b> Tipos de contribuyentes; (Registro Único de Contribuyentes, s.f.) .....	6
<b>Figura 3.</b> Clasificación de los valores universales; Münch 2015 (p. 61) .....	12
<b>Figura 4.</b> Organigrama estructura; Morueco (2014).....	15
<b>Figura 5.</b> Organigrama Funcional; Morueco (2014). .....	16
<b>Figura 6.</b> Organigrama mixto; Morueco (2014). .....	17
<b>Figura 7.</b> Clasificaciones de los manuales administrativo; Benjamín & Fincowsky (2014) .....	19
<b>Figura 8.</b> Proceso contable; Sánchez 2017 (p. 63) .....	26
<b>Figura 9.</b> Conocimiento de la misión y visión.....	55
<b>Figura 10.</b> Conocimiento de los valores institucionales .....	55
<b>Figura 11.</b> Valores Institucionales .....	56
<b>Figura 12.</b> Importancia de la misión y visión .....	57
<b>Figura 13.</b> Conocimiento del Organigrama Estructural .....	57
<b>Figura 14.</b> Conocimiento de un manual administrativo y financiero .....	58
<b>Figura 15.</b> Manual de funciones y responsabilidades.....	59
<b>Figura 16.</b> Implementación de un manual administrativo y financiero.....	59
<b>Figura 17.</b> Conocimiento de la normativa interna .....	60
<b>Figura 18.</b> Normativa Interna .....	61
<b>Figura 19.</b> Cargo de los empleados .....	61
<b>Figura 20.</b> Nivel de educación.....	62
<b>Figura 21.</b> Nivel de educación.....	62
<b>Figura 22.</b> Logotipo Centro de Especialidades Odontológicas BBBK Odontología ....	96
<b>Figura 23.</b> Mapa de Proceso .....	104

<b>Figura 24.</b> Organigrama Estructural- Centro de Especialidades Odontológicas "BBBK Odontología".....	122
<b>Figura 25.</b> Validación de la propuesta por parte del Gerente General .....	308
<b>Figura 26.</b> Entrevista dirigida a la Administradora de "BBBK Odontología" .....	308
<b>Figura 27.</b> Validación de la propuesta por parte de la Contadora .....	309

## PRESENTACIÓN

El presente proyecto es la elaboración de un manual administrativo y financiero para el Centro de Especialidades Odontológicas “BBBK ODONTOLOGÍA”, es un instrumento fundamental que sirve de guía para el correcto funcionamiento y el cumplimiento de las metas y objetivos.

**Capítulo I:** Para el diseño del manual se inicia con la fundamentación teórica, que consiste en la búsqueda de conceptos, aportes de los investigadores, revisión de la información bibliográfica en libros, revistas, folletos, entre otros; dónde se aborda conceptos puntuales en la parte administrativa, financiera y legal, de investigaciones previas para el sustento al planteamiento del problema.

**Capítulo II:** La metodología aplicada es la investigación descriptiva y exploratoria con enfoque cualitativo y cuantitativo que, ayuda a explicar el fenómeno de estudio, además se definen los métodos de investigación deductivo, inductivo, estadístico, analítico y sintético, y las técnicas e instrumentos para la recolección de la información primaria y secundaria, estableciendo de esa manera las variables diagnósticas.

**Capítulo III:** En el capítulo de diagnóstico se ejecuta las variables establecidas en el capítulo anterior, se tabula y analiza la información recolectada, lo cual permite identificar y realizar la matriz FODA posteriormente se realizan cruces estratégicos, ayudando a desarrollar los puntos clave en el desarrollo del manual.

**Capítulo IV:** Se diseña el manual administrativo y financiero que contiene, filosofía institucional, políticas administrativas, financieras y ambientales, organigrama, manual de funciones, reglamento interno, código de ética, plan de contingencia, plan de cuentas,

dinámica de cuentas, modelo de ejercicio contable, análisis vertical y horizontal, finalmente la aplicación de indicadores financieros.

**Capítulo V:** Se realiza la validación de la propuesta, por parte de los docentes expertos y el equipo empresarial, a través de la matriz de evaluación, con la aplicación de métodos de verificación y calificación con la finalidad de que el manual administrativo y financiero sea de gran utilidad para la clínica.

## CAPÍTULO I

### 1. Fundamentación Teórica

#### 1.1 Introducción

En el capítulo uno, el marco teórico se fundamenta en los términos que contemplan la parte administrativa y financiera, mediante la revisión bibliográfica de varios autores, conceptualizando los términos y añadiendo criterio bajo estos conceptos, para un mejor entendimiento del lector sobre el tema.

#### 1.2 Objetivo

Determinar los referentes teóricos, mediante una investigación bibliográfica administrativa-financiera para el diseño del manual.

#### 1.3 Conceptos en función al manual administrativo

##### 1.3.1 Definición de empresa

*“Una empresa es una organización social que utiliza gran variedad de recursos para alcanzar determinados objetivos, los cuales pueden ser enfocados a: 1) Generar lucro (ganancias) y 2) Atender una necesidad”* (Ricalde, 2014,p.16). De igual forma el autor Zapata (2017) menciona que *“La empresa se define como un ente económico con responsabilidad social, creado por uno o varios propietarios para realizar actividades de comercialización o producción de bienes o para prestar servicios, y requiere la ayuda de recursos humanos, financieros y tecnológicos”*(p. 24).

En base a la fundamentación científica, el centro odontológico, es una clínica que tiene su enfoque social, ya que en ocasiones brinda atención a personas con limitados recursos, además el consultorio odontológico les facilita a sus clientes otorgando planes de pago mensuales con cuotas pequeñas; también tiene el enfoque de generar lucro,

porque durante la trayectoria en el mercado ha logrado crecimiento a nivel económico y a la vez aumentado el personal.

### 1.3.2 Clasificación de las empresas

De acuerdo a Zapata (2017), clasifica a las empresas desde cuatro puntos de vista y se presentan a continuación:



**Figura 1.** Clasificación de las empresas; Zapata (2017)

El autor antes mencionado realiza la clasificación de las empresas en función a diversos aspectos, en este caso la clínica según la actividad económica es de servicios, con capital privado, de acuerdo por la con la constitución del capital perteneciente a un solo dueño, por último, de acuerdo al tamaño la clínica se encuentra definida como pequeña empresa.



### 1.3.3 Clasificación de las PYMES, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA

Según la (CAN, 2009) establece la siguiente clasificación conforme con los siguientes parámetros:

**Tabla 1.**  
*Clasificación de las pymes, pequeñas y medianas empresas*

<b>Variables</b>	<b>Micro Empresa</b>	<b>Pequeña Empresa</b>	<b>Mediana Empresa</b>	<b>Grandes Empresas</b>
Personal ocupado	De 1-9	De 10-49	De 50-199	$\geq 200$
Valor bruto de ventas anuales	$\leq \$100.000$	100.001 - 1.000.000	1.000.001 - 5.000.000	$> 5.000.000$
Monto de activos	Hasta US\$ 100.000	De US\$ 100.001 hasta US\$ 750.000	De US\$ 750.001 hasta US\$ 3.999.999	$\geq 4.000.000$

**Fuente:** CAN (2009)

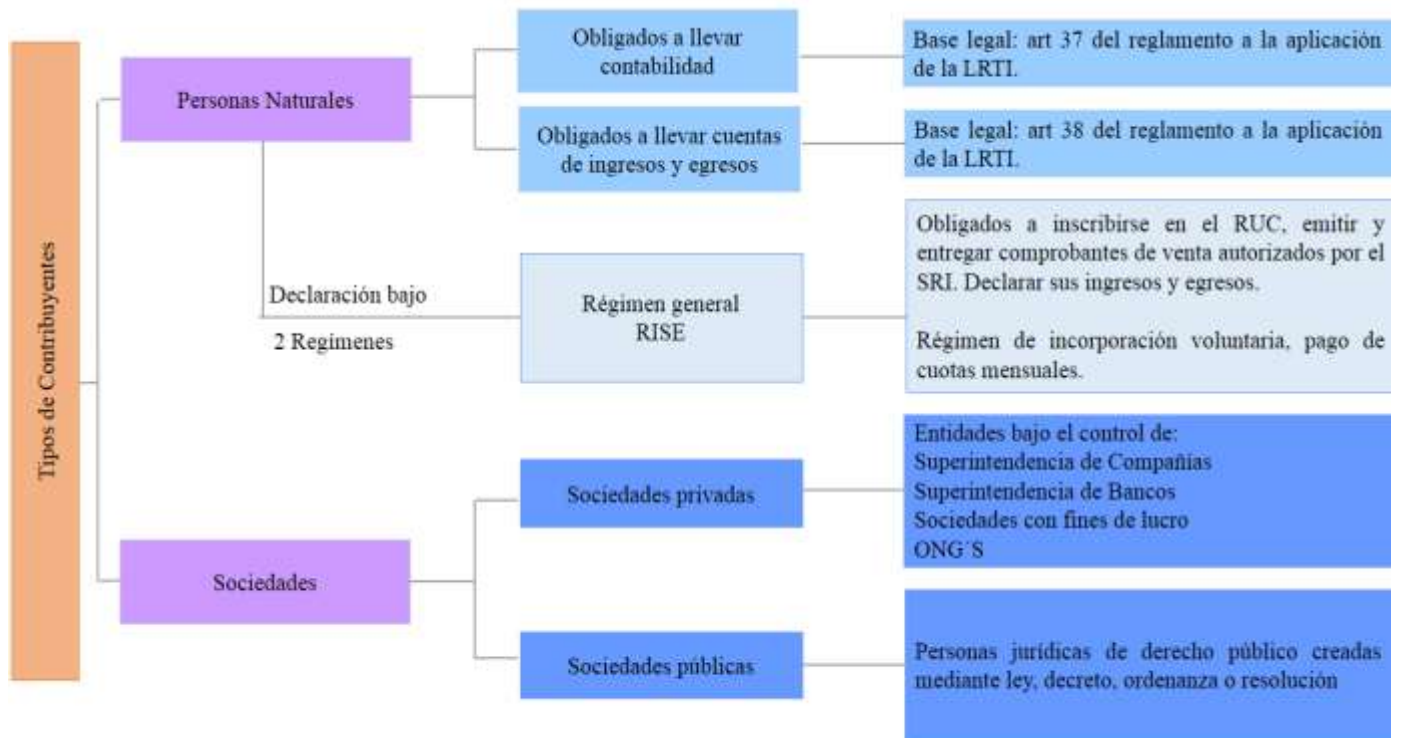
#### *Aspecto Legal: Decisión 702 Sistema Andino de Estadística de la PYME*

**Artículo 2.- Ámbito de la PYME** La PYME comprende a todas las empresas formales legalmente constituidas y/o registradas ante las autoridades competentes, que lleven registros contables y/o aporten a la seguridad social, comprendidas dentro de los umbrales establecidos en el artículo 3. No se incluyen a las Unidades Productivas Informales (CAN, 2009).

Con la referencia teórica antes mencionada, de acuerdo al número de personas que trabajan tiene la denominación de, pequeña empresa. En lo posterior, si la decisión es incrementar su talento humano y percibe mayores ingresos, el gerente debe basarse en los parámetros establecidos por la Comunidad Andina para determinar su nueva posición dentro de esta clasificación.

### 1.3.4 Tipos de contribuyentes

De acuerdo a la información expuesta en la página web del Servicio de Rentas Internas, los tipos de contribuyentes son:



**Figura 2.** Tipos de contribuyentes; (*Registro Único de Contribuyentes, s.f.*)

✚ *Aspecto Legal: Reglamento para la aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno*

**Art. 37.- Contribuyentes obligados a llevar contabilidad.** - (...). al 1o. de enero de cada ejercicio impositivo hayan superado 9 fracciones básicas desgravadas del impuesto a la renta o cuyos ingresos brutos anuales de esas actividades, del ejercicio fiscal inmediato anterior, hayan sido superiores a 15 fracciones básicas desgravadas o cuyos costos y gastos anuales, imputables a la actividad empresarial, del ejercicio fiscal inmediato anterior hayan sido superiores a 12 fracciones básicas desgravadas (Reglamento Para La Aplicación De La Ley De Régimen Tributario Interno, 2015).

**Art. 38.- Contribuyentes obligados a llevar cuentas de ingresos y egresos.** - Las personas naturales que realicen actividades empresariales y que operen con un capital, obtengan ingresos y efectúen gastos inferiores a los previstos en el artículo anterior, así como los profesionales, comisionistas, agentes, representantes y demás trabajadores autónomos deberán llevar una cuenta de ingresos y egresos para determinar su renta imponible (Reglamento Para La Aplicación De La Ley De Régimen Tributario Interno, 2015).

El centro odontológico conforme a los tipos de contribuyentes es una persona natural no obligada a llevar contabilidad, lleva registro de ingresos y egresos como se señala en el artículo 38 de reglamento de la Ley de Régimen Tributario Interno, para cumplir con las obligaciones tributarias. Se encuentra dentro del régimen general, primero por realizar una actividad económica el cual le obliga a inscribirse en el Registro Único de Contribuyentes (RUC) es decir tener una identificación, segundo el deber de emitir y entregar comprobantes de venta que sean válidos y autorizados por el SRI, y tercero declarar sus ingresos y egresos de manera mensual.

### **1.3.5 Administración**

Münch, (2014) menciona: *“La administración es una actividad indispensable en cualquier organización, de hecho, es la manera más efectiva para garantizar su competitividad”* (p. 21).

Wehrich, Cannice, y Koontz (2017) indican que la administración:

*“Es el proceso mediante el cual se diseña y mantiene un ambiente en el que individuos que trabajan en grupos cumplen metas específicas de manera eficaz”* (p. 5).

El concepto de la administración ha evolucionado a criterio de los autores a través del tiempo, pues ninguna es lo suficientemente clara y concreta, sin embargo tienen

apreciaciones similares, por eso Ramírez y Salazar (2016) dicen que la administración es una actividad humana, por medio del cual se obtiene resultados al desarrollar procesos de planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

### 1.3.6 Proceso Administrativo

Münch y García (2017) mencionan sobre el proceso administrativo lo siguiente:

*“Un proceso es el conjunto de pasos o etapas necesarios para llevar a cabo una actividad”* (p. 35).

Ejecutar procesos son de importancia ya que permite prever acontecimientos futuros y controlar los recursos que tiene una empresa. Se debe realizar a través de actividades que sean afines a los objetivos, porque cada proceso es una cadena donde uno depende del otro, sin una secuencia ordenada no se logra cumplir con los objetivos de la organización (Ricalde, 2014).

#### Planificación

La primera etapa del proceso administrativo, y sin duda el fundamental es la planeación, de manera que, se fija lo que se desea lograr en otras palabras es definir el objetivo, posterior a ello se medita los recursos que se va necesitar para poder operar, en qué tiempo va hacer, es decir políticas que ayuden para alcanzarlos, pero planear no es sólo eso, sino también es suponer hechos que pueden ocurrir en el futuro y con eso descubrir posibles alternativas en la planeación para estar preparado ante cualquier cambio no deseable que se suscite en el tiempo. Según Münch y García (2017) menciona que la planeación es *“ La determinación de los objetivos y la 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”* (p. 66). Entonces, este proceso es esencial para el desarrollo de una empresa.

### Organización

Luego de definir los objetivos el siguiente paso es preguntarse ¿Cómo voy hacer?, muchos autores coinciden que en este proceso se requiere de una estructura donde se refleje las funciones, el nivel jerárquico y las actividades, éste es uno de los puntos que se desarrollará en la propuesta para la clínica odontológica, pues eso ayuda para que los recursos que se encuentran dentro de la empresa materiales, recursos económicos y humanos no se desperdicien. Según Münch y García (2017) definen al proceso de organización como “ *El establecimiento de la estructura necesaria para la coordinación racional de las actividades, mediante la determinación de jerarquías, disposición, correlación y agrupación de actividades, con el fin de poder realizar y simplificar funciones del grupo social*” (p. 117).

### Dirección

La dirección como siguiente proceso de la organización, establece la comunicación entre quiénes están en la empresa, es aquí donde las actividades de una organización se ejecutan al mando de una persona que lo supervise. Münch & García (2017) mencionan a la dirección de la siguiente manera “*Dirigir operaciones, mediante la conducción y supervisión de los esfuerzos de los subordinados a través de la motivación y comunicación para alcanzar los objetivos de la empresa*” (p. 184).

En esta referencia teórica menciona la motivación, pues un personal que reciba retroalimentación va a trabajar de mejor manera y eso ayudará a la empresa alcanzar resultados.

### Control

El último proceso de igual forma es primordial, trata de lo tangible que son las personas, edificios, muebles; con lo intangible como actitud de la persona, funciones,

jerarquía; aquí nace la importancia del control que, por distintos medios, se pueda medir los resultados y elaborarse informes de hechos positivos y negativos, para que se pueda rehacer la planeación considerando los sucesos pasados. Los autores Münch y García (2017) definen el control como *“La medición de los resultados obtenidos se hace con el fin de detectar desviaciones y establecer medidas o acciones correctivas necesarias, de manera que los resultados se relacionen con el estándar diseñado”* (p. 208). La clínica odontológica al implantar controles a las actividades que se desarrollan, podrá detectar riesgos que se estén suscitando como el desvío de dinero, dónde los ingresos diarios de la clínica no son igual al valor recibido de los pacientes atendidos, también el riesgo de cortes de la energía eléctrica que, pese al poseer una planta generadora de energía puede ocasionar daños a los equipos tecnológicos.

### 1.3.7 Filosofía organizacional

#### Misión

*“Está relacionada con la facultad de ir a desempeñar cualquier cometido, con los puntos que se pretende alcanzar como resultado de una o varias acciones. Por lo tanto, la misión puede entenderse como el objetivo general de una organización, es decir, su razón de ser o de existir”*. (García, 2015, p. 44)

De acuerdo al autor anteriormente citado, indica la importancia de reconocer el objetivo primordial de la empresa para elaborar la misión; este será una guía para la función diaria de la clínica, que aporte al desarrollo del consultorio. Las preguntas para elaborar la misión son los siguientes: ¿quiénes son nuestros clientes?; ¿cuáles son nuestros servicios principales?; ¿el mercado está definida?, ¿está identificada la tecnología con la que cuenta?; ¿cuáles son nuestros valores, principios, creencias?; ¿conocemos nuestras fortalezas?; ¿cuál es la imagen pública que deseamos? (Prieto J. , 2017).

## Visión

García (2015) afirma:

*“Es el efecto de ver o imaginar el futuro de la organización. Es una percepción o representación que se tiene del mañana, a veces es más un deseo o aspiración que un estado real por cumplir” (p. 43).*

La visión es la proyección hacia el futuro, indica hacia dónde se dirige una organización a largo plazo, entonces, se elabora formalmente la visión del centro odontológico en la propuesta, identificando hacia dónde quiere llegar, compartir ideas para que todos se sientan identificados, ser coherente con los valores, políticas de la clínica, de esa manera lograr que todo el personal se sienta comprometida y permita cumplir los propósitos.

También se denota características que debe reflejar, en la elaboración de la visión como son:

- Horizonte: formularse con un horizonte de tiempo definido.
- Compromiso: apoyada y compartida por el equipo gerencial y colaboradores.
- Amplitud: expresarse en un lenguaje que permita actuar conforme a los objetivos de la empresa.
- Significado: inspirar el sentido de pertenencia hacia la entidad.
- Realismo: ser un sueño posible.
- Sinergia: debe estar relacionada con la filosofía organizacional (Prieto J. , 2017).

Además, se debe realizar éstas preguntas para establecer la visión: ¿en qué negocio estamos?; ¿cuál es nuestro negocio?; ¿para qué existe la empresa?; ¿cuáles son nuestras características diferenciales?; ¿quiénes son nuestros clientes?; ¿cuáles son los mercados actuales?; ¿cuáles serán los mercados futuros?; ¿qué canales de distribución tenemos?;

¿cuáles son los indicadores de rentabilidad?; ¿cuáles son los principios organizacionales?; ¿cuál es la responsabilidad social de la empresa? (Prieto J. , 2017).

### ✚ *Valores*

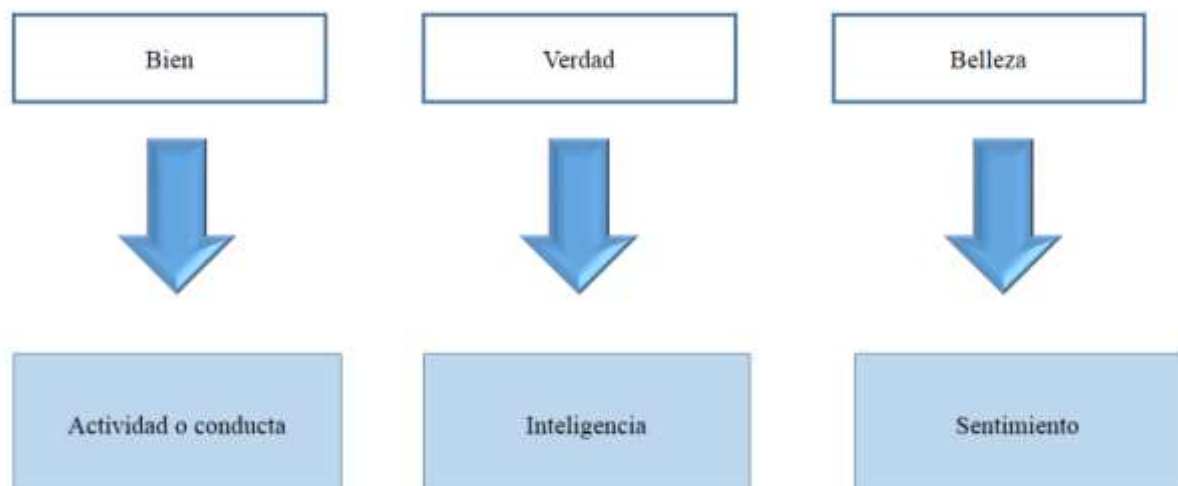
Los valores encierran aquellos conceptos, costumbres, actitudes, comportamientos y hasta pensamientos de los miembros de una organización; pero también hace referencia a tener características de ventaja competitiva, de modo que el mercado la perciba y reconozca ese valor, también es una manera abstracta de comunicar lo que la empresa desarrolla a sus clientes (Mássimo, 2018).

### ✚ *Clasificación de los valores*

Münch (2015) clasifica los valores de la siguiente manera:

- **Valores universales.**

Son de aplicación general y en cualquier tiempo y lugar; existen independientemente de las circunstancias y creencias de la persona; a continuación su clasificación:



**Figura 3.** Clasificación de los valores universales; Münch 2015 (p. 61)



- **Valores éticos**

Se relacionan con la moral. Sirven para vivir sin afectar a los demás. Éstos pueden ser:

- a) **Instrumentales:** Son necesarios para conseguir fines, responden a la pregunta: ¿qué se requiere para poder convivir en sociedad? Por ejemplo el respeto.
- b) **Trascendentales:** Conceden sentido a la vida del ser humano y pueden ser:
  - Valores personales (aspiración del individuo)
  - Valores sociales (propósitos que benefician a la sociedad)
  - Valores morales (se dirige a lograr el bien, ejemplo: justicia)

Los resultados de la encuesta efectuada, al personal de la clínica odontológica, aporta a la determinación de los valores institucionales que se creará para el consultorio, de tal modo que serán de tipo ético, con características instrumentales y trascendentales; es decir en la propuesta se desarrollará, conforme a la clasificación del autor antes mencionado.

### 1.3.8 Políticas

Las políticas son lineamientos que apoyan el logro y cumplimiento de los objetivos, además facilita la toma de decisiones; por ello debe haber constancia por escrito, difundirse a todos los niveles, relacionarse con la misión, visión de la entidad (Münch, 2014).

En la propuesta las políticas que se establezcan son en función del cumplimiento de los objetivos, de manera que permita el desarrollo de la clínica con rectitud por los miembros que lo conforman y con la parte externa permitiendo tener una responsabilidad social.

### **1.3.9 Código de ética**

La ética tiene que ver con el análisis de las elecciones individuales en el marco de determinadas reglas de conducta o estándares normales. Alguien puede tomar una decisión que cumple con la ley y al mismo tiempo parece poco ético porque no cumple con los principios morales que espera la sociedad. Cumplir es lo que hay que hacer, ética es lo que debes hacer. A menudo hacemos lo que no queremos. (Ricalde, 2014, p. 20)

La elaboración de un código de ética en la clínica permite el cumplimiento de los valores, políticas, principios éticos; la importancia de un código de ética radica en que ayuda a desaparecer prácticas no éticas que destruyen a una empresa, reduce conflictos entre los miembros de la organización, entre otros.

### **1.3.10 Estructura organizacional**

En un negocio donde no existiera empleados no es necesario establecer una estructura orgánica, pero si ya se contrata un trabajador se debe de establecer las disposiciones que la persona tiene que seguir, es decir una descripción ordenada de las unidades administrativas de una empresa en función a la jerarquía (Benjamín y Fincowsky, 2014).

Ejemplo:

#### **1.0 Director general**

1.0.1 Asesoría

1.0.2 Auditoría interna

#### **1.1 Gerencia general**

1.1.1 Gerente divisional "A"

1.1.2 Gerente divisional "B". (Benjamín y Fincowsky, 2014, p. 198).

### 1.3.11 Organigrama

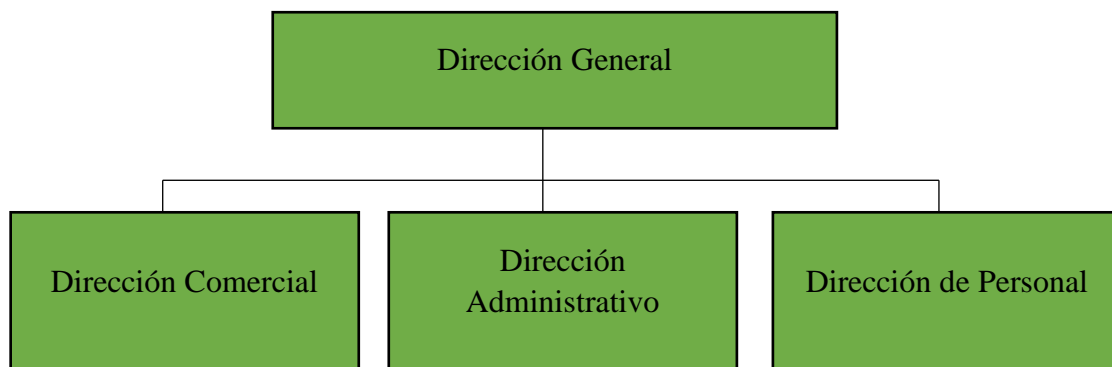
Un organigrama es, una gráfica de la institución o de las áreas, departamentos, unidades administrativas, niveles jerárquicos, de una organización y señala a la vez las líneas de autoridad, supervisión y asesoría (Benjamín & Fincowsky, 2014).

Luego de fijar la estructura orgánica, se procede a plasmarlo gráficamente en un organigrama de forma clara y objetiva, desde la persona con mayor rango hacia el último. Se podrá observar una organización interna y por ende mejorar la comunicación entre los niveles.

#### ✚ Clasificación

- **Jerárquico**

La estructura se basa en la autoridad que ejerce el mando sobre el resto de personas, en sentido descendiente hasta llegar a los niveles más bajos de la organización.



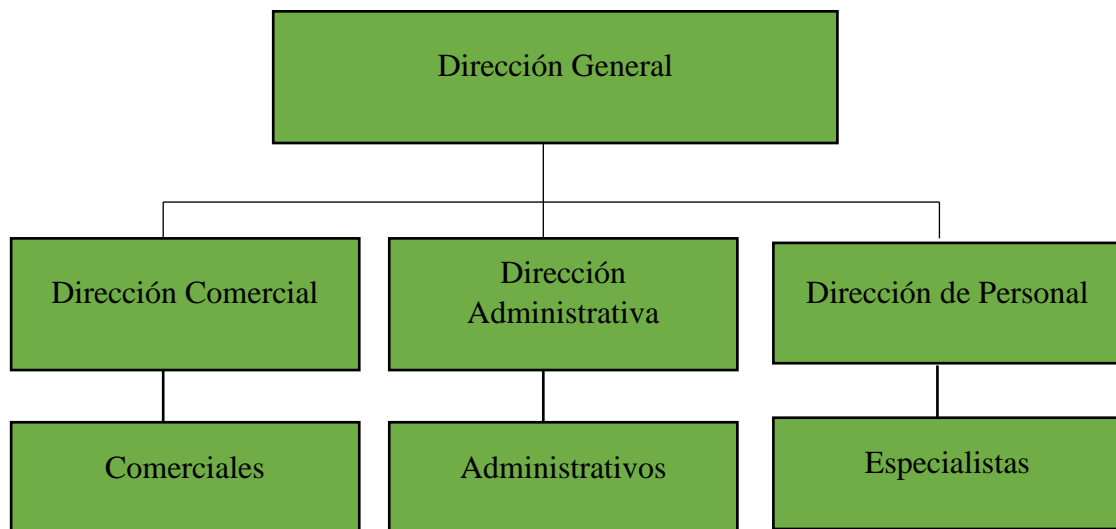
**Figura 4.** Organigrama estructura; Morueco (2014).

En el desarrollo de la propuesta, en referencia a la base científica del autor mencionado, para el centro odontológico, se elabora el organigrama jerárquico, donde el primer nivel corresponde al gerente de la clínica, segundo nivel que es de apoyo

corresponde a staff de apoyo marketing, tercer nivel formado las áreas administrativas, financiera, odontólogos, auxiliares de odontología y servicios generales.

- **Funcional**

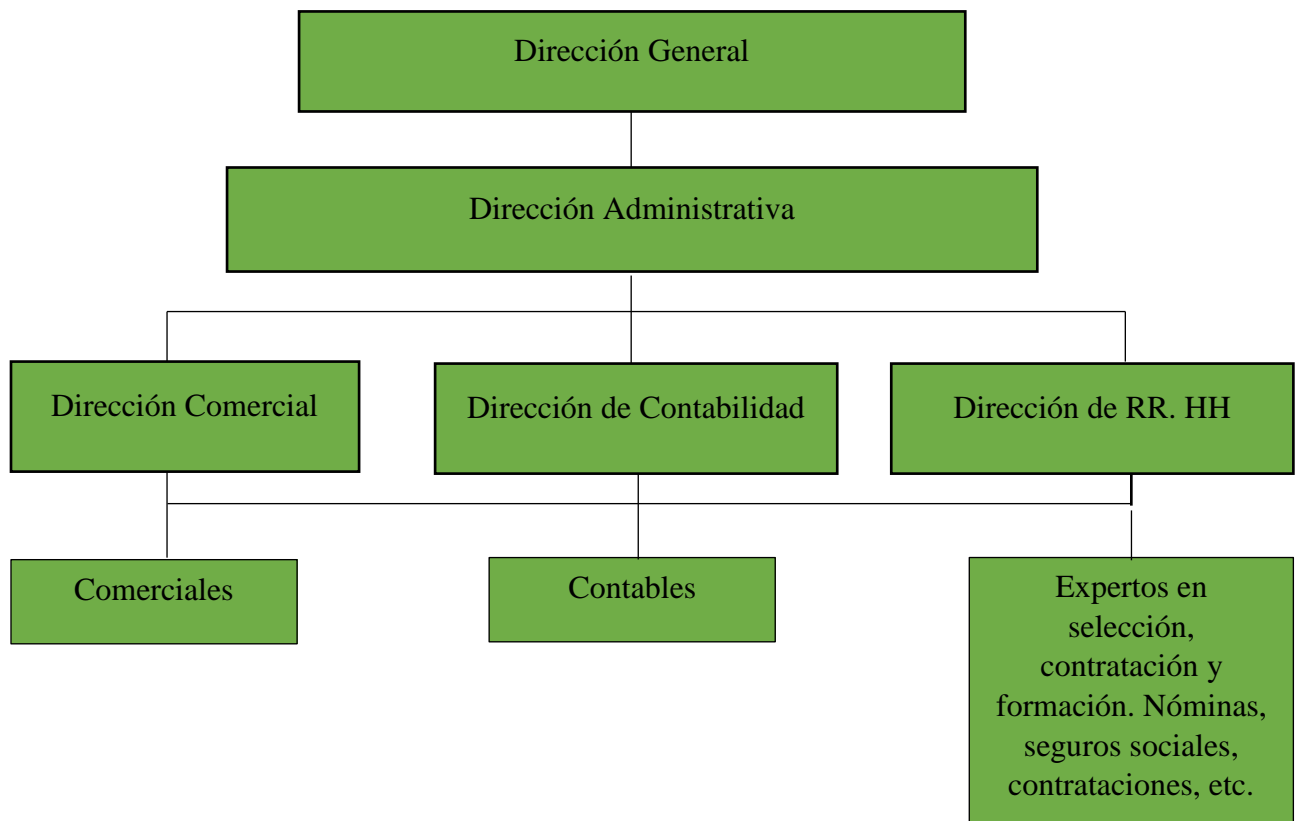
Esta estructura es la más tradicional, dónde se refleja las principales funciones o actividades del empleado.



*Figura 5.* Organigrama Funcional; Morueco (2014).

- **Mixto**

Este tipo de estructura abarca las dos anteriores



*Figura 6.* Organigrama mixto; Morueco (2014).

### 1.3.12 Manuales

Un manual dentro de una entidad contiene una gran cantidad de información, con la caracterización que es ordenada y sistemática, con un lenguaje entendible de instrucciones, políticas, entre otras, con el fin de lograr eficiencia y eficacia en el desarrollo de las actividades por medio su personal (Münch, 2014).

### 1.3.13 Manuales administrativos

Un manual administrativo es un elemento esencial en una empresa, ya que dentro de ella existen recursos humanos, materiales, tecnológicos, donde realizan operaciones para desarrollar productos o servicios; estas circunstancias necesitan consignarse en un manual

administrativo para que exista uniformidad, comunicación, coordinación, de instrucciones y funciones para desarrollar tareas con eficiencia y eficacia (Benjamín & Fincowsky, 2014).

#### *Objetivo de un manual*

Permiten:

- Presentar una visión de conjunto de la organización.
- Precisar las funciones a cada unidad administrativa.
- Mostrar claramente el grado de autoridad y responsabilidad.
- Ahorrar tiempo y esfuerzo, evita la repetición de instrucciones.
- Uniformidad de las labores.
- Promover el uso racional de recursos humanos, tecnología.
- Facilitar el reclutamiento, selección, inducción, socialización.
- Servir como fuente de información para identificar a la entidad.
- Orientar e informar con los proveedores, con los clientes (Benjamín y Fincowsky, 2014).

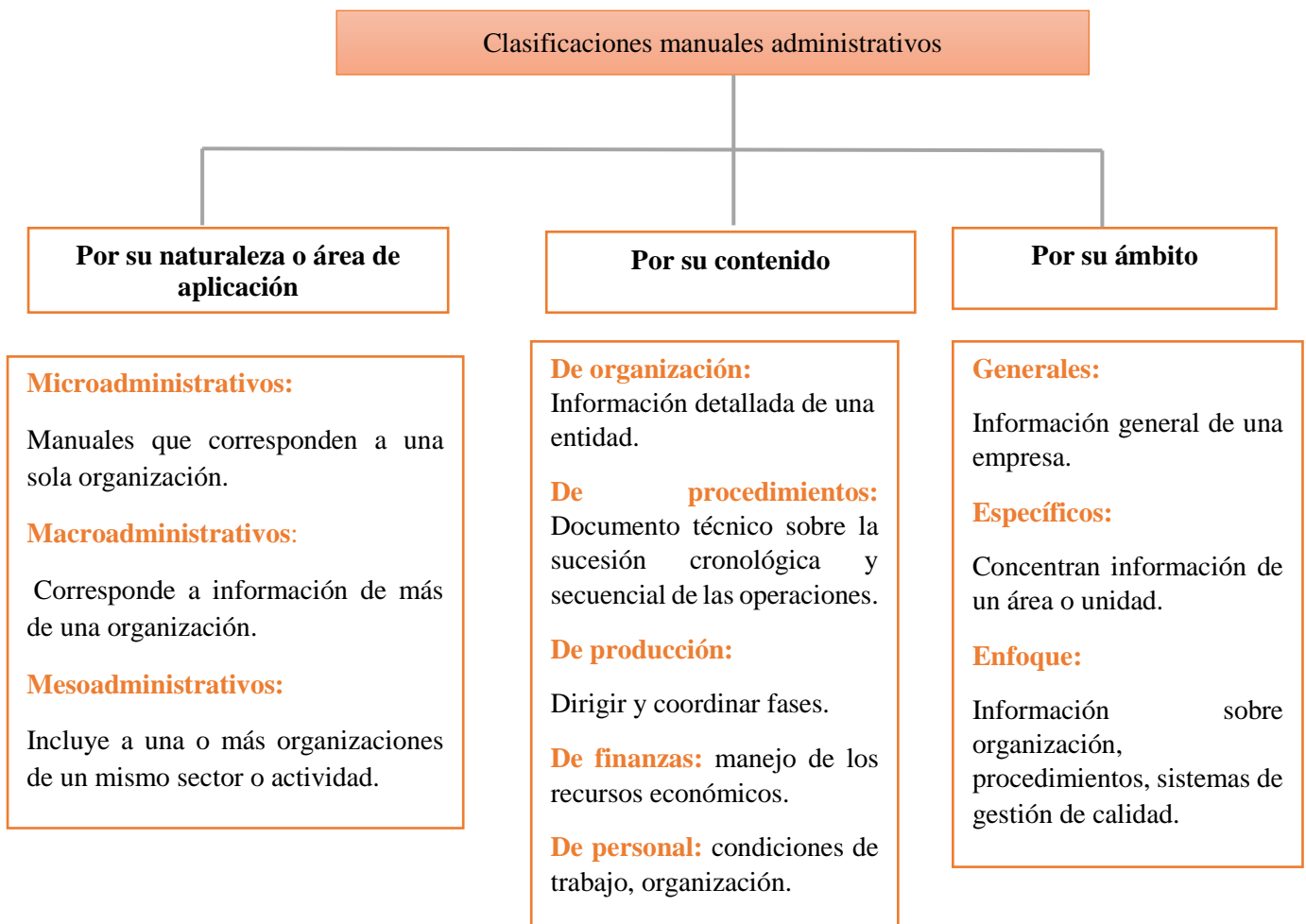
#### *Ventajas*

Como se menciona anteriormente que un manual es un documento que contiene información de manera sistemática y ordenada; a continuación, se presenta las ventajas que brinda el manual:

- Es un medio que sirve para que se respete la estructura formal y los procesos.
- Ayuda como mecanismo de eficiencia para los empleados, ya que se detalla lo que debe hacerse y cómo de hacerse.
- Evitan la duplicidad de tareas y fugas de responsabilidades.
- Apoya el mejoramiento de sistemas, procesos y operaciones (Münch, 2014).

## ✚ Clasificación

La clasificación de los manuales administrativos según Benjamín y Fincowsky (2014) es la siguiente:



**Figura 7.** Clasificaciones de los manuales administrativo; Benjamín & Fincowsky (2014)

El diseño del manual administrativo está enfocado en los siguientes aspectos: por la naturaleza es microadministrativo ya que el manual se elabora para el consultorio odontológico “BBBK Odontología”; por el contenido es de tipo organización ya que recaba información detallada sobre los antecedentes, normativa, estructura orgánica, organigrama, filosofía institucional, funciones; por último el ámbito es de tipo general

porque abarca la naturaleza de la organización, el sector económico, estructura y tipo de personal.

#### **1.3.14 Procedimiento para elaborar manual administrativo**

- a) Diseño del proyecto
  - Responsables: equipo técnico integrado por personas que conocen perfectamente los objetivos, estructura, funciones y procesos, en la empresa que trabajan, que además posea conocimientos y experiencia.
  - Delimitación del universo de estudio: los responsables de preparar el manual tienen que definir y delimitar su universo de trabajo.
  - Estudio preliminar: conocer en forma general funciones, procesos del área, al cual se va aplicar.
  - Fuentes de información: información de donde se puede obtener datos para la investigación entre ellos: instituciones que pertenezcan al mismo sector del objeto de estudio, organizaciones líderes en el mercado; archivos de organización; directivos y empleados; clientes y/o usuarios; recursos computacionales.
- b) Preparación del proyecto
  - Una vez recabado los elementos, debe prepararse el documento de partida.
  - Propuesta técnica: incluye naturaleza, alcance, antecedentes, estrategia, acciones, costo y resultado.
  - Programa de trabajo: nombre del manual, responsable de unidad o grupo, áreas de los involucrados, actividades, reporte de avance, periodicidad (tiempo dispuesto para informar avances).
- c) Presentación del proyecto de manual a las autoridades
  - A los participantes
  - Al responsable de su autorización



d) Implementación del manual:

- Momento crucial para poner en acción las propuestas y recomendaciones para elevar la productividad; se implementa a través de dos métodos:
- Método instantáneo: es el más utilizado, se aplica bajo mando de más los altos niveles.
- Método del proyecto piloto: se implementa a una sola parte de la organización para medir resultados.
- Método de implementación en paralelo: aquellos donde se maneja mucha información y reciben gran volumen de recursos.

e) Difusión del manual

- Llevar a cabo reuniones para presentar el manual.

f) Revisión y actualización

- Actualizarlo por medio de revisiones periódicas.

### **1.3.15 Manual del proceso**



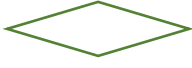




En primer lugar, es necesario identificar los procesos directamente relacionados con la producción de bienes o servicios para desarrollarlos con eficiencia, eficacia y con calidad que satisfaga la necesidad del cliente (González & Arciniegas, 2017).

En el centro odontológico se identifican los principales procesos agregados de valor, pre-tratamiento, tratamiento, y post- tratamiento, cada uno con los respectivos subprocesos que son la razón de ser en la prestación del servicio.

### **1.3.16 Flujogramas**

Para la elaboración de los flujogramas se realiza mediante las normas ANSI, que presenta una simbología con el propósito de reflejar los flujos de información, a continuación, se detalla en el siguiente cuadro:

**Tabla 2.**  
**Simbología flujograma-Norma ANSI**

Simbología	Descripción
	Símbolo que representa inicio y fin de los procedimientos.
	Símbolo que representa la ejecución de una actividad dentro de un procedimiento.
	Símbolo que representa una decisión dentro de un procedimiento.
	Símbolo que representa un documento.
	Símbolo que representa la conectividad de un procedimiento específico a continuar.
	Símbolo que representa la conectividad de un procedimiento para varias páginas
	Conector entre símbolos

Fuente: (González & Arciniegas, 2017).

## 1.4 Conceptos en función al manual financiero

### 1.4.1 Manuales Financieros

Franklin (2009) manifiesta: “*Manuales financieros son las que respaldan el manejo y distribución de los recursos económicos de una organización en todos sus niveles de la organización en particular en las áreas responsables de su captación, aplicación resguardo y control*” (p.171).

El manual financiero es una herramienta que contiene lineamientos generales y específicos, permite un adecuado direccionamiento de los recursos económicos del centro

odontológico, ya que permite estar al tanto sobre el capital, contendrá información de los activos, pasivos, patrimonio, ingresos y egresos, estados financieros e indicadores financieros para que así el gerente pueda tomar las mejores decisiones para el crecimiento de la clínica, trabajadores, clientes y proveedores.

#### **1.4.2 Finanzas**

García (2014) menciona que las finanzas son:

*“Conjunto de actividades que, a través de la toma de decisiones, mueven, controlan, utilizan y administran dinero y otros recursos de valor con el grupo de mercados o instituciones financieras en el ámbito nacional o internacional”* (p. 1).

Las finanzas en el centro odontológico se administran y se asignan de acuerdo a sus necesidades, también existen préstamos que han sido adquiridos para la compra de equipos y materiales odontológicos con la finalidad de prestar un servicio de calidad a sus clientes.

#### **1.4.3 Contabilidad**

La contabilidad es la ciencia, la técnica y el arte de reconocer, valorar, presentar y analizar las operaciones económicas y financieras que realiza una empresa durante un periodo determinando, con el fin de conocer los resultados obtenidos y estructurar los estados financieros que servirán de base para la toma de decisiones gerenciales. (Sánchez, 2017, p. 21)

El centro odontológico de acuerdo al art. 37 de la Ley de Regimen Tributario Interno no es obligado a llevar contabilidad, sin embargo la contabilidad está presente en el registro y control de las actividades financieras que realiza la clínica, proporcionando información financiera al término de un periodo contable; que sirve de base para la toma de decisiones gerenciales.

## Principios Contables

Los principios de contabilidad, generalmente aceptados son conceptos básicos que establecen la delimitación e identificación de ente económico, la base de cuantificación de las operaciones y la presentación de la información económica y financiera de la empresa a través de los Estados Financieros y se clasifican de la siguiente manera:

### **Principio Fundamental o Postulado Básico**

1. Equidad

### **Principio de fondo o de valuación**

2. Devengado
3. Valuación al costo
4. Realización

### **Principios que hacen a las cualidades de la información**

5. Objetividad
6. Exposición
7. Prudencia (Conservadurismo)
8. Uniformidad
9. Materialidad (Significancia Relativa)

### **Principios dados por el medio socioeconómico**

10. Ente
11. Bienes Económicos
12. Empresa en Marcha
13. Unidad de Medida
14. Periodo (Ejercicio). (Bravo, 2013, p.9-12).

Los principios contables son un conjunto de reglas y normas que sirven de guía contable para registrar y elaborar los estados financieros con la información contable que proporcione la clínica para formular criterios referidos con la medición del patrimonio a la información de los elementos patrimoniales y económicos.

#### **1.4.4 Partida Doble**

La partida doble es el principio fundamental del método de contabilización que se basa en toda anotación o registro contable debe realizarse de forma que se mantenga el equilibrio establecido en la ecuación fundamental de la contabilidad; se basa en la idea de que no hay deudor sin acreedor, todo hecho económico tiene su origen en otro hecho del mismo valor, pero de naturaleza contraria (Albolacio, 2018, p.119 ).

$$\text{Activo} = \text{Pasivo} + \text{Patrimonio}$$

En el centro odontológico se aplica el método de la partida doble para registrar una transacción en donde intervienen al menos dos cuentas contables una por él debe y otra por el haber; la suma de las cuentas registradas debe coincidir en la cuenta del debe como en el haber.

#### **1.4.5 Proceso Contable**

Es el conjunto de pasos lógicos y ordenados que el contador debe de seguir desde el momento en que se pone en marcha la empresa y durante toda su existencia, se reconocerá muchas transacciones que al menos en parte, afectan la economía y las finanzas de la empresa; permite reconocer, valorar y presentar la información contable por cada operación durante el ejercicio contable; también facilita la evaluación y el control de los recursos económicos y financieros (Sánchez, 2017, p.63).

A continuación, se presenta el proceso contable en la siguiente figura:

<b>RECONOCIMIENTO</b>	<b>JORNALIZACIÓN</b>	<b>MAYORIZACIÓN</b>	<b>COMPROBACIÓN Y AJUSTES</b>	<b>PRODUCTOS EEFF</b>
Análisis	Imputación	Imputación a cuenta respectiva	Aplica técnicas de verificación	Estado de Resultados
Pertinencia	Valoración con base en NIIF	Clasificación adecuada	Registra ajustes	Balance General
Exactitud		Imputación a subcuentas auxiliares	Asegura calidad de saldos	Estado de flujo de Efectivo
Legalidad		Verificar los pases completos del libro mayor		Estado de cambios patrimonio

*Figura 8.* Proceso contable; Sánchez 2017 (p. 63)

El proceso contable es una técnica que se realiza durante un ejercicio contable, inicialmente se registran los hechos económicos y tras una serie de pasos consecutivos se culmina con la elaboración de los estados financieros, en BBBK Odontología actualmente no se aplica el proceso contable; pero en el futuro se empleará, ya que en la entrevista el gerente manifestó que tiene la meta de convertirse en una sociedad, lo que involucrará cumplir con los pasos del manifestado proceso.

#### **1.4.6 Plan de Cuentas**

Un plan de cuentas es un listado de cuentas para registrar hecho contables, capaz de servir para suministrar información cualitativa y cuantitativa de la situación patrimonial de la empresa y de sus corrientes o flujos que provocan alteraciones en dicha situación patrimonial, el plan debe satisfacer la obtención del equilibrio entre la máxima información con el mismo coste y en el menos tiempo posible (Prieto R. , 2017). Para facilitar el reconocimiento de cada cuenta, el plan de cuentas necesita ser codificado, que es la asignación de un número y letra o la combinación de ambos para cada cuenta.

### **1.4.7 Libro Diario**

El libro diario, llamado también diario columnario, recoge la información de los comprobantes de contabilidad elaborados en un periodo o ciclo contable mediante la identificación de cada doble columna con el nombre de una cuenta en particular. De este modo se reúnen los registros de movimiento débito o crédito que contenga el comprobante. (Fierro & Fierro, 2017, p. 174)

En el centro odontológico el libro diario es una herramienta de gran ayuda, porque es ahí en donde se registran todos los movimientos contables que realiza la clínica en un periodo contable, siempre y cuando exista un comprobante que sustente dicha transacción.

### **1.4.8 Activos**

Son todos los bienes, recursos, derechos que dispone una empresa, de los cuales la organización espera obtener beneficios económicos en el futuro (Fierro & Fierro, 2017).

### **1.4.9 Pasivos**

Fierro y Fierro (2015) menciona: “*Son obligaciones presentes del ente económico, surgidas de sucesos pasados, cuyo vencimiento se espera desprenderse de recursos que incorporan beneficios económicos*” (p. 126).

### **1.4.10 Patrimonio**

Albolacio (2018) afirma: “*Conjunto de bienes, derechos y obligaciones que, bajo la titularidad de la empresa de una persona física o jurídica, están afectos a su actividad económica a un fin concreto y son susceptibles de valoración económica*” (p. 55).

### **1.4.11 Ingresos**

Besteiro & Mazarrán (2016) mencionan: “*Incrementos en el Patrimonio Neto de la empresa durante el ejercicio, ya sea en forma de entradas o aumentos en el valor de los*

*activos o de disminución de los pasivos, siempre que no tengan su origen en aportaciones, monetarias o no, de los socios o propietarios” (p. 90).*

#### **1.4.12 Gastos**

Según Vite (2017) menciona: *“Representa el precio de costo de las erogaciones efectuadas por la empresa al conseguir financiamiento para llevar a cabo sus actividades de una manera normal” (p. 65).*

El centro odontológico posee activos que son los bienes y recursos económicos, pasivos son las obligaciones con terceros (proveedores), patrimonio es el capital que invirtió el gerente para que el consultorio funcione, los ingresos es el dinero que recibe por los servicios prestados y finalmente los gastos que efectúa por la compra de materiales y el pago de remuneraciones a los empleados, entre otros.

#### **1.4.13 Estados Financieros**

Los estados financieros son una representación estructurada de la situación financiera y el rendimiento financiero de una entidad. El objetivo de los estados financieros es proveer información de la situación, rendimiento y flujos de efectivo de una entidad, a los usuarios que son los accionistas para una buena toma de decisiones, proveedores, empleados y público en general (NIC 1).

Conjunto de estados financieros:

- Balance general o estado de situación financiera.
- Estado de resultados o estado de pérdidas y ganancias.
- Estado de cambios en el patrimonio del período.
- Estado de flujo del efectivo del período (NIC 1).

Las notas, incluyendo un resumen de las políticas contables más significativas y otra información explicativa. (Baena D. , 2014, p. 30)



#### *Estado de Situación Financiera*

Denominado comúnmente balance general, es un estado que proporciona información, de tipo financiera de los activos, pasivos y patrimonio, en el cual se refleja los recursos controlados de la empresa al final del período sobre el que se informa. (Soto, Ramón, Solorzano, Sarmiento, y Mite, 2017, p. 13)

#### *Estado de Resultados*

Según Soto et al. (2017) mencionan: “*Denominado comúnmente estado de pérdidas y ganancias, este representa información de los ingresos, costos y gastos generados en un período contable con la finalidad de proporcionar la información de pérdida o utilidad que la empresa obtuvo durante un período determinado*”(p. 13).

#### *Estado de Cambios en el Patrimonio*

Soto et al. (2017) expresan: “*Éste estado presenta los cambios que se dan en un período contable, respecto, a cada una de las cuentas que conforman la estructura patrimonial*” (p. 13).

#### *Estado de Flujo del Efectivo*

Es un estado financiero que representa las entradas y salidas de efectivo producto de las decisiones de operación de inversión y de financiamiento en un periodo contable determinado, esta información se utiliza para conocer la liquidez del negocio y así tener un capital de trabajo adecuado. (Soto et al.2017, p.13)

#### *Notas a los Estados Financieros*

Se denominan notas aclaratorias o notas expliativas, las cuales tienen la finalidad de proporcionar un resumen de las políticas contables significativas y explicar de forma cualitativa la información numerica que representa en cada estado financiero para así sea comprendida de mejor manera dicha información. (Soto et al., 2017, p.14)

En el centro odontológico no se elaboran estados financieros, pero en un futuro estos serán de mucha importancia, por que contiene información detallada de las operaciones que realiza la clinica en un periodo contable, cada estado financiero contiene una presentación estructurada, en donde permiten conocer la situación financiera y el rendimiento financiero, está información es útil para la toma de decisiones.

#### **1.4.14 Análisis financiero**

El análisis financiero consiste en analizar la información de los estados financieros a través de indicadores y razones financieros que lo realizan todos los interesados en el funcionamiento y desempeño económico de una organización, desde los trabajadores, inversionistas, proveedores y hasta el gobierno (García V. , 2015). Se realiza este análisis con la finalidad de diagnosticar la situación actual para la toma de decisiones.

##### *Métodos de análisis financiero*

- **Método vertical:** el método de análisis vertical consiste en expresar en porcentajes las cifras de los estados financieros. Este tipo de análisis se aplica generalmente al estado general y el estado de resultados y, se le conoce también como análisis de porcentos integrales. Sin embargo, la aplicación de este método se puede hacer en otros estados financieros. (Lavalle, 2017, p. 9)
- **Método horizontal:** es un método dinámico, que consiste en comparar estados financieros homogéneos en dos o más períodos consecutivos, para determinar los aumentos y disminuciones o variaciones de las cuentas de un período a otro. Este análisis es de gran importancia para la empresa porque se informa si los cambios en las actividades y resultados han sido positivos o negativos; también permite definir cuales merecen mayor atención por ser cambios significativos. (Córdoba, 2014, p. 181)

- **Análisis comparativo:** el análisis financiero comparativo permite comparara las cifras, con el objeto de poder sacar conclusiones. Al comparar los balances generales de dos periodos con fechas diferentes se puede observar los cambios obtenidos en los activos, pasivos y patrimonio de una entidad en término de dinero. Estos cambios son importantes porque proporcionan una guía a la administración de la entidad acerca de lo que está sucediendo o como se está transformado los diferentes conceptos que integran la entidad económica, como resultado de las utilidades o pérdidas generadas durante el periodo de comparación. (Córdoba, 2014, p. 184)

#### 1.4.15 Indicadores financieros

Los indicadores o razones financieros expresan la relación matemática entre una cifra y otra, extraída de los estados financieros, exigiendo que dicha relación sea clara, directa y comprensible para que se pueda obtener información, condiciones, y situaciones que no podrían ser detectadas mediante la simple observación de los componentes individuales de la razón financiera. (Flores, 2014, p. 25)

##### Clasificación

- **Razones de Liquidez:** evalúa la capacidad de la empresa para satisfacer sus obligaciones a corto plazo, implica, por tanto, la habilidad para convertir activos en efectivo.
- **Razones de Actividad:** establecen la efectividad con la que se están usando los recursos de la empresa.
- **Razones de Rentabilidad:** mide la eficiencia de la administración a través de los rendimientos generados sobre las ventas y sobre la inversión. (Córdoba, 2014, p. 204)
- **Razones de Endeudamiento:** el estudio del endeudamiento proporciona información relevante para verificar si los recursos obtenidos por la empresa mantienen un

equilibrio apropiado entre su financiación propia y ajena con terceros; este depende de factores tales como, tipos de interés, rentabilidad económica, sector de actividad, etc. (Escribano & Jiménez, 2014, p. 253)

En lo que corresponde a la propuesta, en la parte financiera se aplicarán indicadores financieros con sus respectivos análisis, para tomar las mejores decisiones en base a la economía, la situación actual y futura de la clínica.

#### 1.4.16 Riesgos

Según Campos, Catañeda, Holguin, López, y Tejero (2018) mencionan:

- Posibilidad de que se produzca un contratiempo o una desgracia, de que alguien o algo sufra perjuicio o daño.
- Contingencia o proximidad de un daño.
- Una medida de la magnitud de los daños frente a una posible situación peligrosa.
- Combinación de la probabilidad, exposición y consecuencia de que un peligro se materialice.
- Amenaza sinónimo de peligro, accidente. (p. 39)

#### Tipos de riesgos

- **Riesgos Discrecionales** : son riesgos cuantificables, que se encuentran expuestas las Instituciones financieras, se clasifican en riesgo de crédito, mercado y liquidez estos van de la mano con el entorno macroeconómico de acuerdo a la estabilidad financiera del país.
- **Riesgos no Discrecionales:** son riesgos no cuantificables, resultantes de las fallas o deficiencias en los controles internos de una empresa como: errores de procesamiento, almacenamiento de las operaciones, en la transmisión de la información, así como resoluciones administrativas y judiciales, fraudes o robos,

en este grupo se incluyen los riesgos operativos, tecnológico o legal (Mota & Núñez, 2015).

El riesgo está presente en el centro odontológico, y para prevenir se necesita aplicar un correcto control interno para minimizar las pérdidas económicas o materiales, para ello es necesario implementar un matriz de evaluación de riesgos.

## **CAPÍTULO II**

### **2. Procedimientos metodológicos**

#### **2.1 Introducción**

En el presente capítulo se establece el tipo de investigación con el respectivo enfoque que, ayuda a explicar el fenómeno de estudio, además se determina los métodos, técnicas e instrumentos que se aplicarán para el desarrollo de la propuesta, todo lo mencionado anteriormente se figura en una matriz de relación diagnóstica.

#### **2.2 Objetivo**

Establecer los procedimientos metodológicos con respecto a métodos, técnicas e instrumentos a desarrollarse, para el diseño del manual.

#### **2.3 Tipo de investigación**

Para la recolección de información del Centro de Especialidades Odontológicas “BBBK Odontología” se aplicará enfoques cualitativos los mismos que permitirán explicar las razones de los diferentes aspectos a estudiar y cuantitativos que facultarán la recolección e interpretación de datos, a través de la metodología descriptiva y exploratoria, mediante el uso de técnicas de investigación primaria como la encuesta y entrevista y fuentes secundarias como libros, documentos, censos y periódicos.

#### **2.4 Métodos**

##### **2.4.1 Método Deductivo**

El método deductivo inicia por las ideas o normas generales y, atraviesa por los casos particulares, por tanto, la deducción quiere decir que implica certidumbre y exactitud (Baena G. , 2017).

Este método se puso en práctica al determinar el problema de estudio relacionando con los objetivos, preguntas que persigue la investigación, la respectiva justificación,

viabilidad, evaluación de las deficiencias encontradas; una vez planteado el problema se definió los métodos o enfoques que se va utilizar; por otro lado también se situó el problema dentro de un conjunto de conocimientos que, a través de la determinación de sus variables administrativos y financieros, se pudo conceptualizar los términos en la referencia teórica, contrastando las ideas entre diversos autores, permitiendo así partir de sus características generales hasta su caracterización específica.

#### **2.4.2 Método Inductivo**

El método inductivo consiste en un razonamiento donde denota la observación de los fenómenos a una ley general, que abarque todos aquellos fenómenos de un mismo género, en otras palabras, la inducción conduce los casos particulares a la ley general; este método implica más bien la probabilidad (Baena G. , 2017).

De acuerdo a lo citado anteriormente dentro del proyecto se utilizó el método inductivo para diagnosticar más a fondo sobre el tema en cuestión, con visitas previas a la clínica para entender las características esenciales de las personas, describir origen de las debilidades, conocer que está ocurriendo; de esta manera se logró plantear la misión, visión, valores, objetivos y la elaboración del organigrama que son elementos partes de la propuesta.

#### **2.4.3 Método Estadístico**

El método estadístico se ejecuta una vez que se ha planteado el ¿cómo hacerlo?, por ello se determina la forma de recolección de datos, a través de qué instrumentos y cómo va ser el sistema de análisis de los datos y con ello el tratamiento estadístico que se realizará hasta obtener conclusiones (Ibáñez, 2014). Este método se empleó en el procesamiento de toda la información recopilada, mediante la aplicación de instrumentos como la encuesta, hasta llegar a la presentación de la información por medio de gráficos facilitando la percepción al lector.

#### **2.4.4 Método Analítico**

El método analítico es descomponer un todo en partes para poder observar la naturaleza, causas y efectos, por medio de este método se puede conocer el hecho, de forma integral logrando así explicar, describir y formular nuevas hipótesis (Ibáñez, 2014). Por lo tanto se empleó para fijar indicadores administrativos y financieros, en la matriz de relación diagnóstica. Además se utilizó este método para la realización del diagnóstico, identificando la población, luego se analiza la información obtenida en el desarrollo de variables, para luego integrarlo de manera general, y hallar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

#### **2.4.5 Método Sintético**

Este método a diferencia del anterior, vuelve a integrar aquellas partes del todo, para conocer desde una perspectiva global, con conocimiento diferente del de sus partes separadas, por lo tanto, se puede mencionar que la síntesis va de lo abstracto a lo concreto (Ibáñez, 2014). En virtud, a lo indicado, se aplicó este método en el desarrollo del marco teórico, donde se recolectó conceptos lógicos y coherentes con el problema, para realizar la respectiva interpretación a éstos términos, aplicando la técnica del parafraseo, para dar mayor claridad a la idea; así mismo este método se aprovechó en la descripción de los hallazgos encontrados durante la realización del proyecto, en las conclusiones y recomendaciones.

### **2.5 Técnicas e instrumentos**

#### **2.5.1 Información primaria**

Para la presente investigación se utilizó los siguientes instrumentos:



### *Encuesta*

La técnica de encuesta consiste en un cuestionario estructurado de preguntas cerradas para la recolección de información a través de la respuesta a una serie predeterminada de preguntas con la intención de describir, analizar y establecer las relaciones entre variables en poblaciones o grupos particulares, generalmente de cierta extensión. (Yuni & Urbano, 2014, p. 90). Las encuestas estuvieron compuestas por un cuestionario conformado por una serie de preguntas cerradas y de escala, las cuales fueron aplicadas a los trabajadores, con la finalidad de recopilar datos e información más detallada acerca del Centro de Especialidades Odontológicas “BBBK Odontología”.

### *Entrevista*

Según Fábregues, Meneses, y Rodríguez (2016) mencionan: “La entrevista es una técnica en el que el entrevistador solicita información de otra o de un grupo mediante una conversación para ello se utiliza preguntas estructuradas con respuestas abiertas para obtener información” (p.61). Esta técnica fue aplicada al gerente, administradora y contadora para ello se aplicó un cuestionario con preguntas estructuradas en función de las variables de la matriz de relación diagnóstica de manera personal con el objetivo de obtener la mayor información posible.

### *Ficha de Observación*

El autor Vera (2015) indica que las fichas: “*Facilitan la sistematización bibliográfica, la ordenación de las ideas y el trabajo de síntesis. La organización del material hace posible la disposición más clara y más fácil de los elementos con que se ha trabajado*” (p.151). Este instrumento se utilizó para la recolección de la información primaria del macroentorno como fueron competencia, precios, y equipamiento tecnológico; mismo que se aplicó a los centros odontológicos de la ciudad de Ibarra, con el fin de registrar todas las acciones e interacciones que deseábamos estudiar.

### **2.5.2 Información secundaria**

Según Baena (2017) expresa: “La información secundaria son versiones o interpretaciones de autores y se las puede encontrar en libros, enciclopedias, manuales, revistas, periódicos e internet. Clínica” (p.70). Esta información de gran importancia por ser el sustento teórico científico en el cual se basa la investigación y el respectivo desarrollo de la propuesta.

### **2.6 Variables diagnósticas**

Las variables establecidas para el diagnóstico, giran alrededor del objeto de estudio, el cual se basa en los elementos que lo conforman, de esta manera se escogieron las variables que se enlistará posteriormente, para conocer las carencias y necesidades mismas que generan situaciones problemáticas en la clínica, que por consiguiente serán puestas en claro y corregidas. Dentro de la clínica las variables a diagnosticar en los aspectos administrativos y financieros son los siguientes:

- Estructura administrativa.
- Información contable
- Situación financiera
- Normativa
- Calidad de servicio
- Variables del macroentorno.

### 2.6.1 Matriz de Relación Diagnóstica

**Tabla 3.**

*Matriz de Relación Diagnóstica*

OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICAS	TIPO DE INFORMACIÓN	FUENTE DE INFORMACIÓN
a) Estudiar la estructura administrativa del Centro de Especialidades Odontológicas “BBBK Odontología”	• Filosofía Institucional	• Misión	Entrevista Encuesta	Primaria	Gerente
		• Visión			Trabajadores
		• Valores			
	• Estructura Orgánica	• Organigrama	Entrevista Encuesta		Gerente
	• Manuales	• Manual de funciones			Trabajadores
b) Conocer la información contable de la clínica	• Información Contable	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emisión y recepción de comprobantes</li> <li>• Libro diario</li> <li>• Estados financieros</li> <li>• Declaración de impuestos</li> </ul>	Entrevista	Primaria	Gerente Administradora Contadora
c) Conocer la situación financiera de la clínica	• Financiera	• Indicadores Financieros	Entrevista	Primaria	Gerente Administradora

OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICAS	TIPO DE INFORMACIÓN	FUENTE DE INFORMACIÓN
d) Verificar la existencia de normativa interna.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Código de ética</li> <li>• Reglamento Interno</li> <li>• Políticas</li> <li>• Plan de contingencia</li> </ul>	Entrevista	Primaria	Gerente Trabajadores
e) Analizar la calidad de servicio que brinda el Centro de Especialidades Odontológicas “BBBK Odontología”	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad del servicio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción del cliente</li> <li>• Precio de los servicios</li> </ul>	Entrevista	Primaria	Gerente Administradora
f) Conocer las variables macro entorno en el Centro de Especialidades Odontológicas “BBBK Odontología”	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Macroentorno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sector odontológico</li> <li>• Cobertura médica</li> <li>• Competencia</li> <li>• Proveedores</li> <li>• Equipamiento tecnológico</li> <li>• Índice de precios</li> <li>• Economía del país</li> <li>• Normativa legal</li> </ul>	Ficha de observación  Investigación	Primaria  Secundaria	Municipio de Ibarra Compañías de Seguros Clínicas dentales de Ibarra Artículo científico INEC Banco Central del Ecuador

## CAPÍTULO III

### 3. Diagnóstico

#### 3.1 Introducción

En este capítulo se elabora la matriz FODA, identificando las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, al que se encuentra expuesto la clínica; posterior a ello se definen estrategias para contrarrestar las debilidades, amenazas, y potencializar fortalezas y oportunidades, mediante los cruces estratégicos.

#### 3.2 Objetivo

Realizar el diagnóstico técnico situacional, administrativo y financiero para el Centro de Especialidades Odontológicas “BBBK Odontología”, para la elaboración de la herramienta analítica FODA.

#### 3.3 Identificación de la población

La población del presente trabajo es el recurso humano del Centro de Especialidades Odontológicas “BBBK Odontología” que está compuesta de la siguiente manera:

**Tabla 4.**  
*Población de Recurso Humano "BBBK Odontología"*

N.º	Cargo	N.º de Personas
1	Gerente	1
2	Administradoras	2
3	Odontólogos	6
4	Auxiliares	6
1	Contadora	1
<b>Total</b>		<b>16</b>

Para efectuar la investigación se realizó la entrevista al Gerente, Administradora y Contadora, y encuesta a los trabajadores con la finalidad de conocer el contexto de la clínica “BBBK Odontología”, dado que, cuenta con total de 16 personas corresponde a la aplicación del censo al ser la población menor a 100.

### **3.4 Desarrollo de variables**

#### **3.4.1 Entrevista efectuada al gerente de “BBBK Odontología”**



## **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

### **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

#### **ENTREVISTA AL GERENTE**

##### **Introducción:**

La presente entrevista tiene como propósito diagnosticar la situación actual de “BBBK Odontología”.

**Lugar:** Ibarra

**Fecha:** 02-05-2019

**Hora de inicio:** 10:40 am

**Hora de finalización:** 11:00 am

##### **Datos Generales**

**Nombre:** Bladimir Kleber Benavides Benalcázar

**Edad:** 55 años

**Ocupación:** Odontólogo- Propietario gerente

**Entrevistado por:** Andrea Quelal

Preguntas:

**1. ¿Su clínica tiene la declaración de misión y visión actualizada?**

No, tenemos establecido.

**2. ¿En su centro odontológico, tiene establecido los valores?**

No se ha establecido, cada uno de los empleados debe tener.

**3. ¿Cuáles son los valores que Ud. considera que una clínica debe tener?**

Creo que cada uno debe tener los valores y trabajar en función de eso.

**4. ¿Posee un organigrama estructural la clínica, que detalle los niveles jerárquicos, funciones y responsabilidades?**

No.

**5. ¿El centro odontológico está obligado a llevar contabilidad? ¿Qué aspectos se toma en cuenta?**

No lleva contabilidad, solo se considera los ingresos porque soy persona natural y no sobrepaso de los porcentajes de la ley.

**6. ¿Ud. solicita reportes de información contable a la contadora, para conocer la situación de la clínica?**

No se solicita información extra.

**7. ¿Ud. mide el crecimiento de la clínica a través de indicadores financieros?**

No se ha hecho eso.

**8. ¿La clínica cuenta con código de ética, reglamento interno, políticas, plan de contingencia?**

No tenemos plan de contingencia, reglamento interno de salud y seguridad si.

**9. ¿Ha existido algún tipo de riesgo dentro de la clínica?**

No hemos tenido riesgo, tenemos una planta en caso de que se vaya la luz.

**10. ¿Bajo qué entidades de control está sujeta la clínica?**

Estamos bajo Ministerio de salud pública, Ministerio del trabajo, Servicio de rentas internas (SRI), y el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS).

**11. ¿Cómo calificaría Ud. los servicios que brinda la clínica a los clientes?**

De acuerdo a mi apreciación es bueno los servicios.

**12. ¿Ha realizado encuestas de satisfacción a sus clientes para afirmarlo?**

No, pero tal vez sería de realizarlo.

**13. ¿Su clínica cuenta con tecnología de punta para satisfacer toda necesidad del cliente?**

No, considero que en las máquinas debo tener más tecnología de punta, pero son costosas por lo menos se requiere de \$10 millones de dólares, en el país no existe una clínica bien equipada.



**14. ¿Existe políticas para contratar a un proveedor?**

No tenemos políticas para contratar a los proveedores, sino solamente por la oferta.

**15. ¿Cambia de proveedor regularmente?**

No cambiamos de proveedor regularmente, fijos por cuatro meses más o menos.

**16. ¿Su centro odontológico apoya a la generación de empleo?**

Considero que no, porque deberíamos de contratar a más personal, al momento somos sólo 16.

**17. ¿Cómo ha sido seleccionado el personal con el que cuenta actualmente?**

Las personas llegan a solicitar información sobre el trabajo y se contrata, no realizamos algún tipo de proceso.

**18. ¿Cree que los precios fijados de los servicios odontológicos están al alcance de sus clientes?**

Es un poco caro, porque eso controla el mercado y yo como propietario.

**19. ¿Existe facilidades o modalidades de pago sobre los precios de los servicios odontológicos?**

Existe pocas facilidades de pago, es decir que sean a créditos, si existe otras modalidades de pago, pero son excepcionales.

**20. ¿Considera que su clínica tiene competencia?**

Si creo que sí.

## **21. ¿Qué nos podría decir a cerca de las clínicas dentales que existen en la ciudad de Ibarra?**

Son buenas, pues en el sector privado hay muchas, mismas que hacen quebrar a muchos que están en crecimiento. Y las leyes que se dicten pueden cambiar el rumbo de cualquier empresa.

### **Análisis**

Existen varios métodos para la recolección de la información una de ellas es la entrevista, que permite obtener mayor información sobre la situación administrativa y financiera de la clínica; como resultado de la aplicación de esta técnica al gerente, administradora y contadora respectivamente, se obtuvieron los siguientes resultados:

De acuerdo a la información proporcionada por el gerente del centro odontológico “BBBK Odontología”, se puede evidenciar que, a través del tiempo en el mercado, tiene aceptación por los clientes, es así que lleva 29 años de servicio, por tanto se encuentra legalmente constituida y sujeta a control de las pertinentes entidades como Ministerio del Trabajo cumpliendo con los respectivos contratos de los empleados, al Ministerio de Salud Pública con los respectivos controles de sanidad, el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social afiliando a sus empleados y el Servicio de Rentas Internas cumpliendo con la declaración de los impuestos. Dentro de la clínica no posee un organigrama estructural que indique los niveles jerárquicos y las respectivas funciones a desarrollarse; la misión y visión se creó bajo criterio del gerente, tampoco cuenta con valores. En la parte contable y financiera el gerente no solicita algún tipo de informe económico que le ayude a tener conocimiento de cuánto ha crecido desde su fecha de creación. En la parte normativa de la clínica no posee código de ética, políticas, reglamento interno, plan de contingencia; y siendo el principal riesgo los cortes de la energía eléctrica pese a que tiene

una planta que les provee de energía, pero pueden sufrir daños los equipos tecnológicos, que representan pérdidas económicas, por lo tanto, el personal debe conocer cómo actuar ante otros riesgos que pueden acontecer y la clínica no cuenta con un plan para mitigar estos riesgos. Con respecto a la calidad del servicio aprecia que es bueno, sin embargo, no realiza encuestas a los clientes para saber en qué aspectos tiene que mejorar, para ser mejor frente a la competencia.

### **3.4.2 Entrevista efectuada a la administradora de “BBBK Odontología”**



## **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

### **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

#### **ENTREVISTA A LA ADMINISTRADORA**

#### **Introducción:**

La presente entrevista tiene como propósito diagnosticar la situación actual de “BBBK Odontología”.

**Lugar:** Ibarra

**Fecha:** 01-05-2019

**Hora de inicio:** 9:45 am

**Hora de finalización:** 10:00 am

#### **Datos Generales**

**Nombre:** Denise Alexandra Benavides Ruano

**Edad:** 35

**Ocupación:** Administradora

**Entrevistado por:** Lucía Males; Andrea Quelal

Preguntas:

**1. ¿El centro odontológico está obligado a llevar contabilidad?**

No se lleva contabilidad debido a que los ingresos no superan lo que establece el Servicio de Rentas Internas.

**2. ¿Posee un sistema contable la clínica?**

Si tenemos un sistema contable, se lo está usando actualmente.

**3. ¿Se emiten los respectivos comprobantes a clientes y proveedores?**

Si se entrega comprobantes y lo que más piden son las facturas. A los proveedores siempre se maneja por facturas.

**4. ¿Usted solicita reportes de información contable a la contadora, para conocer la situación de la clínica?**

La contadora nos pide la información y hace las declaraciones solo hasta ahí; y no solicitamos información adicional, pero si sería bueno tener valores en cuanto a proveedores, materiales.

**5. ¿Ud. mide el crecimiento de la clínica a través de indicadores financieros?**

No hemos realizado y no tenemos conocimiento de cómo hacerlo.

**6. ¿La clínica cuenta con código de ética, reglamento interno, políticas, plan de contingencia?**

Si tenemos el código de ética, reglamento de salud y seguridad, pero no se ha socializado, el plan de contingencia no tenemos y tampoco políticas.

**7. ¿Ha existido algún tipo de riesgo dentro de la clínica?**

Si hemos tenido riesgos en la clínica, por ejemplo, cuando se va la luz, porque no tenemos programación de corte de luz, y el riesgo hasta que la planta encienda, y la rotación de personal porque es más complicado buscar especialistas odontólogos.

**8. ¿Bajo qué entidades de control está sujeta la clínica?**

Esta bajo el Ministerio de salud, Ministerio del trabajo porque todos firmamos un contrato de trabajo al inicio, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), Servicio de Rentas Internas (SRI).

**9. ¿Cómo calificaría Ud. los servicios que brinda la clínica a los clientes?**

Los servicios que brindamos considero que es bueno.

**¿La clínica ha realizado encuestas de satisfacción a sus clientes para afirmarlo?**

No hemos realizado encuestas a nuestros clientes para saber en qué mejorar y si deberíamos de aplicar.

**10. ¿La clínica cuenta con tecnología de punta para satisfacer toda necesidad del cliente?**

Contamos con buena tecnología, el equipo de rayos x se puede conseguir aquí mismo, porque para traer de otros países nos resulta muy caro. Nosotros no hacemos la importación directa sino a través de terceras personas.

**11. ¿Existe políticas para contratar a un proveedor?**

No la tenemos expuestas, pero tomamos muy en cuenta la oferta que nos realiza, que sean continuos en los productos y que sean fijos en los precios porque no nos

conviene que de mes a mes nos aumente los precios. Siempre buscamos proveedores nacionales en lo posible.

**12. ¿Cambia de proveedor regularmente?**

No cambiamos de proveedor regularmente, como mencione anteriormente en los brackets no podemos de cambiar de marca porque varían ciertos detalles, y en las resinas tenemos de cierta calidad y durabilidad y seguimos con el mismo proveedor, en cosas simples como de limpieza si cambiamos de proveedor.

**13. ¿El centro odontológico apoya a la generación de empleo?**

Si de hecho empezamos solo tres, ahora ya somos 16 en personal.

Hemos visto la necesidad de aumentar más personas por ejemplo la idea es aumentar los servicios y pensamos en poner un laboratorio para nosotros mismo realizar las prótesis que mandamos hacer fuera, eso nos conllevaría a contratar a técnico y otros asistentes.

**14. ¿Cómo ha sido seleccionado el personal con el que cuenta actualmente?**

Para los odontólogos tener experiencia, contar con papeles en regla, tener una estabilidad domiciliaria.

Para las asistentes deben ser en odontología y la experiencia y si son muy jóvenes se le pone a prueba tres meses antes de contratarlos.

**15. ¿Cree que los precios fijados de los servicios odontológicos están al alcance de sus clientes?**

Los clientes nos dicen que en otras partes está muy caro, y considero que si está bien los precios.

**16. ¿Existe facilidades o modalidades de pago sobre los precios de los servicios odontológicos?**

Nosotros otorgamos planes de pago a los clientes, y también precios especiales cuando realizamos convenios con instituciones privadas.

**17. ¿Considera que la clínica tiene competencia?**

Si tenemos alta competencia y ha crecido mucho, por la situación actual como el país dio apertura a venezolanos y cubanos. Nosotros contratamos a ellos una vez que se estabilizan ya se van y se llevan a nuestros clientes no ha sido mayor la afectación se podría decir que nos afectó en un 10%.

**18. ¿Qué nos podría decir a cerca de las clínicas dentales que existen en la ciudad de Ibarra?**

La mayoría como un 80% cuenta con buenos profesionales especializados, cada uno tiene su calidad; pero se debe tomar en cuenta que sea accesible para las personas y no tener servicio excelente, materiales de primera y que sólo acudan cinco personas.

**Análisis**

Mediante la entrevista realizada a la administradora se obtuvo lo siguiente: el centro odontológico no lleva contabilidad por cuanto los ingresos no supera a lo establecido por la Ley de régimen tributario interno, respuesta que es cotejada con la entrevista realizada a la contadora. En la parte contable no se lleva un libro diario, por lo tanto, no hay registro de las transacciones que realiza con terceros, pero si se emite los respectivos comprobantes a clientes y proveedores, misma información que es entregada a la contadora, para que realice la respectiva declaración del impuesto. En concordancia a la respuesta de la entrevista aplicada al gerente, la administradora confirma que, no se solicita informe sobre la situación económica de la clínica que pueda ayudar a tomar

decisiones y medir el crecimiento a través de índices financieros. De igual forma se corrobora con la información del gerente de la inexistencia de reglamento interno, políticas y plan de contingencia para los riesgos que se pueden suscitar. En cuanto a la calidad de servicio para ser más competitivo opina aplicar encuestas a clientes para saber si están conformes con el servicio. En relación al personal, no se contrata a través de procesos de selección y que cumplan ciertos requisitos necesarios para el puesto.

### **3.4.3 Entrevista efectuada a la contadora externa de “BBBK Odontología”**



## **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

### **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

#### **ENTREVISTA A LA CONTADORA**

##### **Introducción:**

La presente entrevista tiene como propósito diagnosticar la situación actual de “BBBK Odontología”.

**Lugar:** Ibarra

**Fecha:** 02-05-2019

**Hora de inicio:** 16:27 pm

**Hora de finalización:** 16:35 pm

##### **Datos Generales**

**Nombre:** Jovana Marisol Benalcázar Arciniega

**Edad:** 50 años

**Ocupación:** Contadora

**Entrevistado por:** Lucía Males



Preguntas:

**1. ¿Cuál es el rol que cumple con la clínica?**

Soy la persona que realiza las declaraciones, como no llega a la base para llevar contabilidad. También realizó lo que son los contratos, los reglamentos de salud que le pide a la clínica.

**2. ¿Bajo qué entidades de control está sujeta la clínica?**

Con el Ministerio del Trabajo, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), Ministerio de salud, Servicio de Rentas Internas (SRI).

**3. ¿El centro odontológico está obligado a llevar contabilidad? ¿Qué aspectos se toma en cuenta?**

La clínica no está obligado a llevar contabilidad, por cuanto no supera lo que marca la ley. Sin embargo, llevan un libro diario de las transacciones que realizan, justificados con los respectivos documentos; además se realizan las declaraciones del IVA y de Impuesto a la renta.

**4. ¿Las obligaciones tributarias son cumplidas en las fechas previstas?**

Si se realiza antes de la fecha también, y está al día con el Servicio de Rentas Internas.

**5. ¿El centro odontológico le entrega los respectivos documentos contables, para realizar las declaraciones?**

Si me entrega todos los documentos para realizar las declaraciones y anexos.

**6. ¿La clínica solicita reportes de información contable? ¿Cuáles?**

Lo que el Doctor de la clínica me pide es la información de cuánto es el valor de ingreso mensualmente y cuánto gastó en personal, gastos en insumos y lo presento mensualmente, y un consolidado del año.

**7. ¿Sus reportes la presenta con la aplicación de indicadores financieros?**

No se ha hecho.

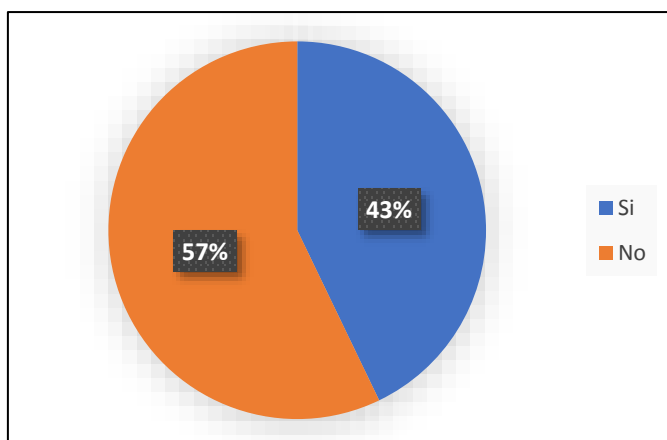
**Análisis**

En la entrevista aplicada a la contadora se obtuvo los siguientes datos:

Se realiza las declaraciones del IVA mensuales antes de las fechas establecidas según el calendario tributario, es decir se encuentra al día con las obligaciones, este dato fue verificado en la página del SRI, opción estado tributario. En la parte contable el centro odontológico no está obligado a llevar contabilidad por cuanto, no supera las condiciones que marca la ley, además la contadora se encarga de realizar los contratos de trabajo de los empleados, afiliación al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), los trámites con el Ministerio de Salud Pública. Así mismo la información contable que brinda es sobre el total de ingresos y egresos mensuales, y el consolidado al final del año; el gerente no lo solicita información económica extensa, es por ello que no se emite información relevante que le ayude a la clínica conocer la situación económica, y medir en términos de indicadores financieros.

### 3.4.4 Encuesta realizada a los empleados de “BBBK Odontología”

#### 1. ¿Conoce usted la misión y visión del centro odontológico?

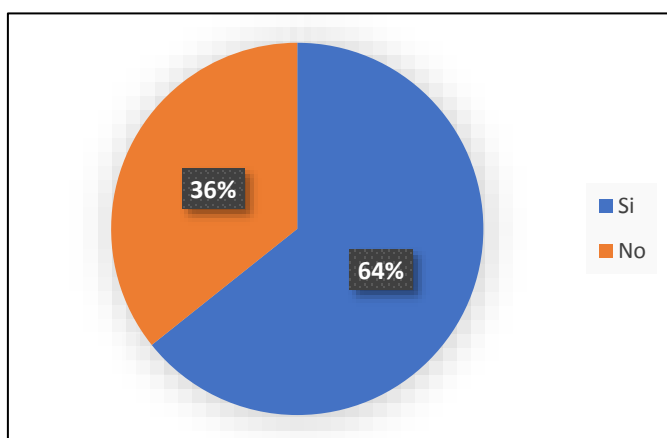


**Figura 9.** Conocimiento de la misión y visión

**Fuente:** Encuesta dirigida a los empleados.

Según la encuesta aplicada, se evidenció que, existe una mínima diferencia entre los colaboradores que tienen conocimiento sobre la misión y visión de “BBBK Odontología”, lo que muestra que el gerente no ha socializado a todos sus empleados, por ende, la clínica no tiene formalizada la misión y visión lo que ocasiona no tener claro lo que se desea conseguir a largo plazo.

#### 2. ¿Tiene valores institucionales?

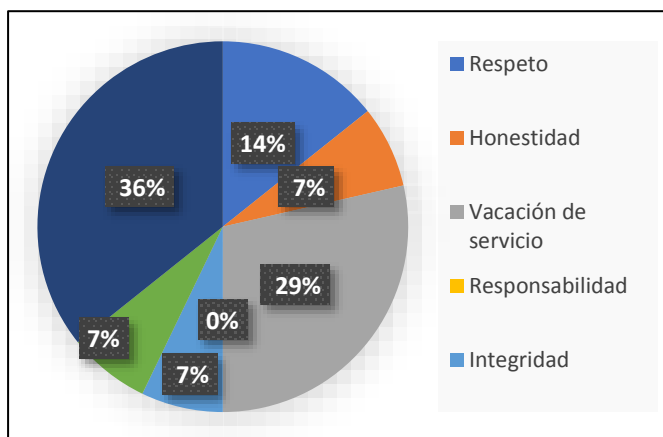


**Figura 10.** Conocimiento de los valores institucionales

**Fuente:** Encuesta dirigida a los empleados

De acuerdo a los resultados obtenidos mostraron que la mayoría de los empleados tienen conocimiento de los valores institucionales, pese a que no son formalizado, los empleados asumen que cada uno realiza su trabajo con los valores que ellos se han formado y que el gerente les comunica de manera verbal, los valores que deben de practicar, pues estos se reflejan en la actitud y el comportamiento dentro de la clínica.

### 3. Señale los valores que usted considere que se debe establecer:

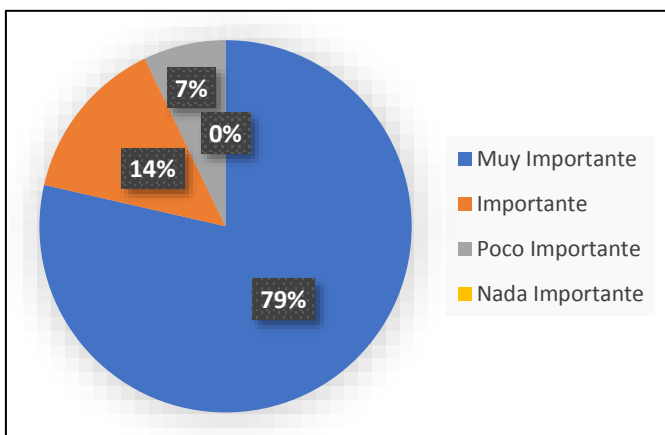


**Figura 11.** Valores Institucionales

**Fuente:** Encuesta dirigida a los empleados.

Los valores institucionales son la base de toda entidad, y el resultado de la encuesta aplicada a los empleados indicaron que el primer valor considerado como más el importante es el trabajo en equipo que es la mutua ayuda y colaboración, luego la vocación de servicio, respeto, honestidad, integridad y calidad, los colaboradores se identifican con los valores mencionados y son también favorables para el crecimiento empresarial.

4. **¿Considera usted que es importante que la clínica posea misión, visión y valores?**

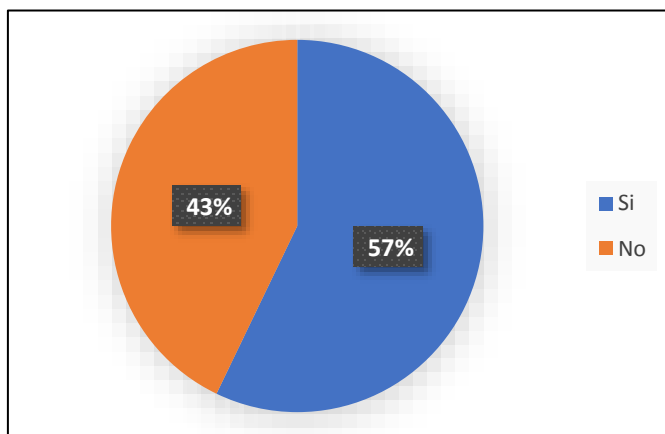


**Figura 12.** Importancia de la misión y visión

**Fuente:** Encuesta dirigida a los empleados

Los encuestados expresaron que es muy importante que “BBBK Odontología” tenga una misión, visión y valores institucionales. Este resultado es muy optimista, porque la filosofía organizacional, es la identidad de la clínica porque establece la razón de ser y las aspiraciones a largo plazo.

5. **¿Sabe usted si la clínica cuenta con un Organigrama Estructural que les permita identificar niveles de autoridad y jerarquía de los puestos de trabajo?**

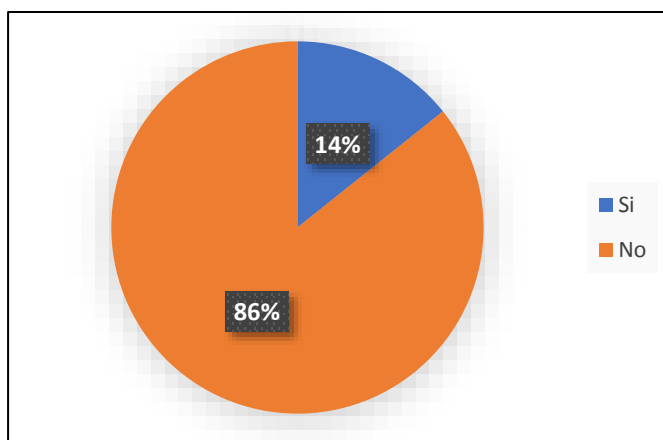


**Figura 13.** Conocimiento del Organigrama Estructural

**Fuente:** Encuesta dirigida a los empleados

Los empleados manifestaron tener conocimiento del organigrama estructural porque se les comunico de manera verbal, sin embargo, la citada herramienta organizacional no se encuentra formalizada gráficamente en un organigrama estructural donde se denote la jerarquía; la omisión de este instrumento causa problemas de comunicación y el logro de objetivos.

**6. ¿Sabe usted si el centro odontológico tiene un manual administrativo y financiero?**

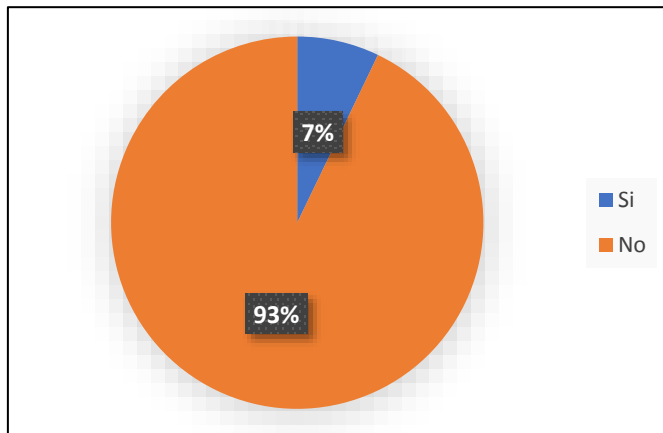


**Figura 14.** Conocimiento de un manual administrativo y financiero

**Fuente:** Encuesta dirigida a los empleados.

Los datos obtenidos permitieron conocer que la mayoría de los empleados desconocen la existencia de un manual administrativo y financiero, este resultado indica que, la clínica debe de implementar este instrumento de apoyo para, la asignación de funciones, establecimiento de normas, políticas y procedimientos a cumplirse; una herramienta que facilite el manejo correcto de los recursos económicos, y a la vez medir su crecimiento, a través de índices financieros, que ayude a la toma de decisiones para alcanzar las metas propuestas.

**7. ¿Cuenta con manuales que muestren las funciones y responsabilidades a desempeñar y los procedimientos a seguir?**

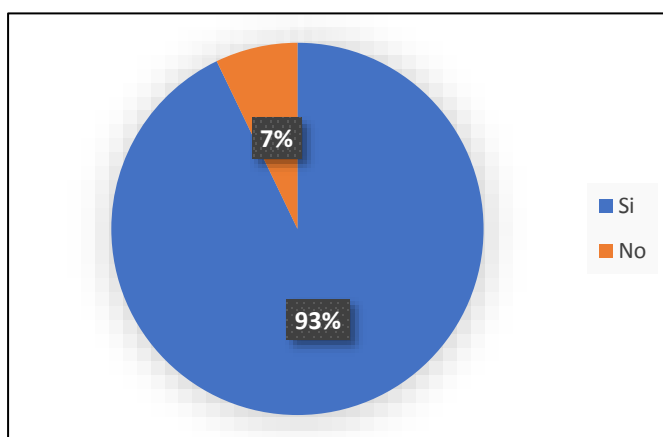


**Figura 15.** Manual de funciones y responsabilidades

**Fuente:** Encuesta dirigida a los empleados

De acuerdo a los datos obtenidos casi la totalidad de los empleados dijeron que no disponen de un documento que detalle las actividades que tiene que realizar cada colaborador y las responsabilidades que deben cumplir, para lograr y garantizar la satisfacción del cliente; únicamente las instrucciones son conocidas de manera verbal.

**8. Cree conveniente y adecuado la implementación de un manual administrativo - financiero.**

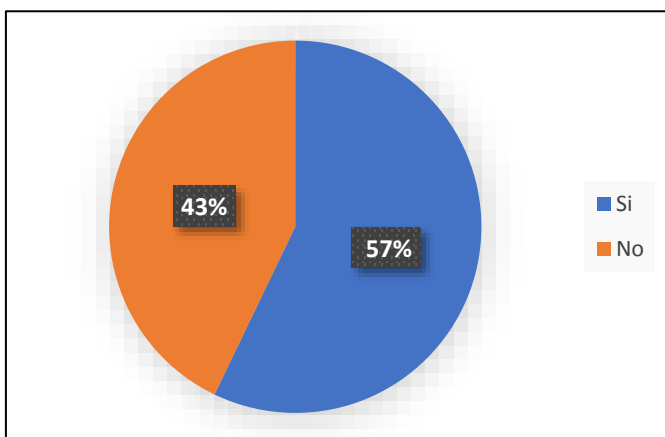


**Figura 16.** Implementación de un manual administrativo y financiero

**Fuente:** Encuesta dirigida a los empleados

La mayor parte de los empleados revelaron que “BBBK Odontología” necesita la implementación de un manual administrativo y financiero, para lograr una eficiente administración, por lo que sirve como una guía útil para la clínica, en donde contiene información ordenada y sistemática que, ayude a informar y orientar la conducta de los colaboradores mejorando el desempeño, para cumplir con la filosofía de la institución.

### 9. ¿Conoce usted la existencia de normativa interna en el centro odontológico?



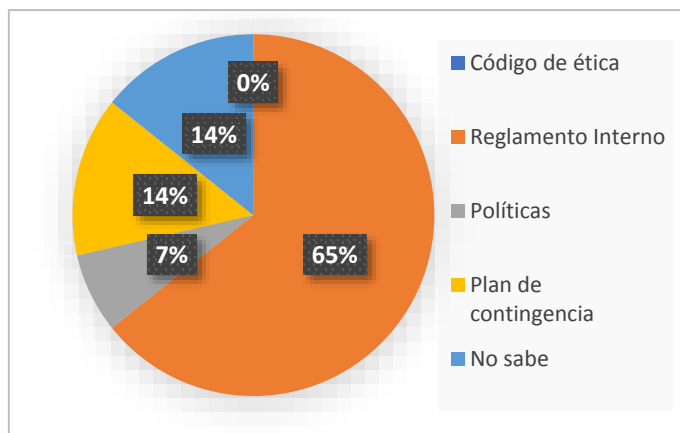
**Figura 17.** Conocimiento de la normativa interna

**Fuente:** Encuesta dirigida a los empleados

Los datos obtenidos de la encuesta comprobaron que el gerente ha socializado oportunamente a los empleados la normativa interna, que rige el funcionamiento de “BBBK Odontología”, el resto de los empleados por otra parte expresaron que desconoce de esta normativa, esto se debe al índice elevado de rotación de personal por ende no existe una socialización constante.



## 10. ¿Cuál o cuáles de las siguientes normativas posee el centro odontológico?

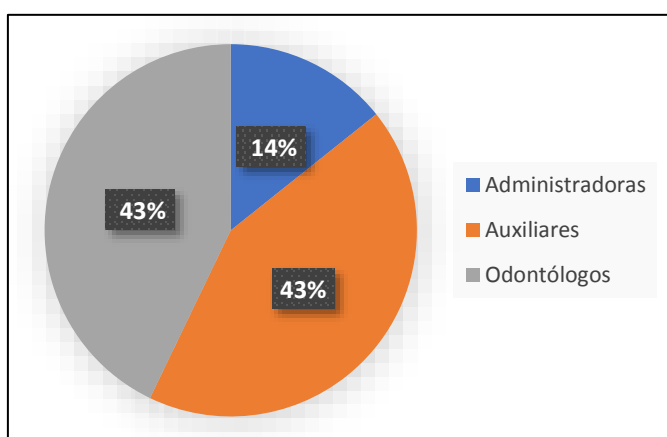


**Figura 18.** Normativa Interna

**Fuente:** Encuesta dirigida a los empleados

Se evidenció que la mayoría los empleados tienen conocimiento de la existencia de reglamento interno de salud y seguridad, sobre el plan de contingencia y políticas la apreciación es mínima; por lo que, se deduce que los empleados desconocen sobre los mismos, pues esto no garantiza que el centro odontológico cuente con las suficientes normativas y que el personal labore en función de ella.

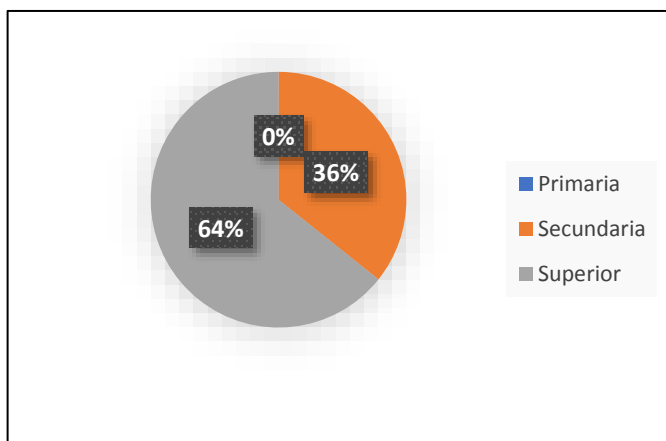
## DATOS TÉCNICOS



**Figura 19.** Cargo de los empleados

**Fuente:** Encuesta dirigida a los empleados

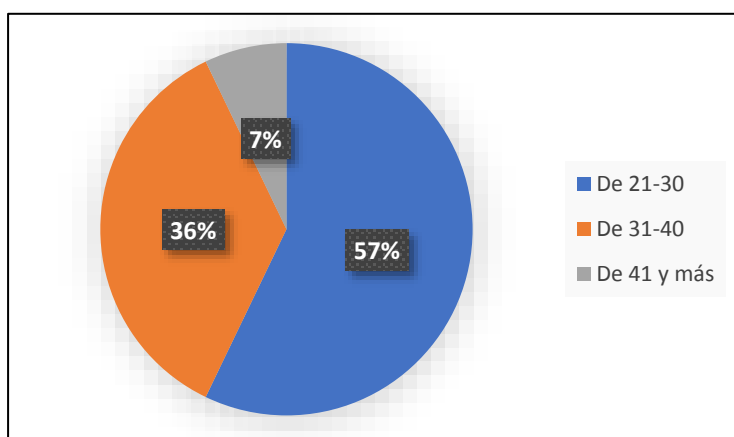
Los resultados de la encuesta mostraron que el Centro Odontológico cuenta con catorce empleados los mismos que tienen diferentes profesiones y ejercen los cargos de: administradores, odontólogos y auxiliar de odontología.



**Figura 20.** Nivel de educación

**Fuente:** Encuesta dirigida a los empleados

Al aplicar la encuesta se pudo evidenciar que los empleados poseen un nivel de educación superior y secundaria.



**Figura 21.** Nivel de educación

**Fuente:** Encuesta dirigida a los empleados

De acuerdo a los datos obtenidos se observó que la mayoría de los empleados se encuentran en un rango de 21 a 30 años, y cinco de los trabajadores entre los 31 a 40 y el resto de personal de 41 años en adelante.

### **3.4.5 Análisis de la información secundaria**

#### *Análisis del sector odontológico*

El crecimiento de la odontología en el Ecuador se ve estrechamente relacionado con la práctica de la medicina, y, por otro lado, los servicios odontológicos tienen mayor demanda, afirmando un dicho popular “la curva más bonita de una persona es su sonrisa” (Diario Expreso, 2017).

En el país esta profesión se desarrolla más en las ciudades pobladas como: Quito y Guayaquil; y como entidad reguladora el Ministerio de Salud Pública, misma que se encarga de revisar y actualizar políticas públicas del Estado, que abordan el cuidado de la salud oral mediante métodos preventivos no quirúrgicos para controlar las caries dentales, este proceso conlleva a que el equipo profesional y paciente trabajen juntos. El desarrollo de la salud oral en el Ecuador ha generado cambios, logrando aplicar nuevos conocimientos en la práctica. Sin embargo, el tratamiento restaurador de la carie dental, no es competencia obligatoria por parte del servicio de salud oral público, que significa un ahorro para el presupuesto del Estado en la salud (Palomeque, 2018).

El número de profesionales odontólogos según datos del Anuario de Estadística de Salud: Recursos y Actividades 2014, en la provincia de Imbabura el número de odontólogos es de 110, para el año 2019 el número de odontólogos que trabajan en el sector privado con fines de lucro alcanza 217 a nivel nacional (INEC, 2019). Cabe destacar que conforme a la información facilitada por el Doctor Wilson Arciniega del Colegio de Odontólogos de Imbabura-Ibarra se encuentran registrados 86 odontólogos

por tal entidad; por otro lado, conforme al catastro de patentes del Gobierno Auntonomo Descentralizado San Miguel de Ibarra (2019), existen 71 registros entre consultorios y odontólogos que se encuentran ejerciendo actividades profesionales.

La población total del Cantón Ibarra de acuerdo al INEC (2010) para ese año es de 181.175 habitantes, de este número la Población Económicamente Activa (PEA) es de 60.082, es decir este número comprende a personas de 15 años y más que trabajaron al menos una hora en la semana; tuvieron trabajo (empleados), y personas que no tienen empleo, pero están disponibles para trabajar (desempleados); para el año 2019 se provee un crecimiento en 217. 856 habitantes equivalente al 1,16% con respecto al año 2010. Es necesario determinar el número exacto de personas con empleo pleno del cantón, siendo un número de 22.271; y personas desempleadas 2.643 (INEC, 2019); estas cifras permiten explicar la cantidad de personas que están en la capacidad de contratar y pagar algún servicio que requiera.

#### Cobertura médica

Las compañías de seguro de medicina pre pagada existente en la ciudad de Ibarra son Ecuasanitas, Salud S.A, y Humana; estas entidades se encargan de financiar el riesgo que puede sufrir una persona, o lo que es también contratar un plan de medicina que se paga anticipadamente el gasto que ocurrirá en el futuro ante una enfermedad. La cobertura que ofrece Humana S.A con el plan Pro sonrisa se detalla de la siguiente manera:

**Tabla 5.**  
Cobertura plan ProSonrisas

COBERTURA	PLAN BÁSICO	PLAN PLUS	PLAN FULL
Examen clínico y diagnóstico	SI	SI	SI
Radiografías periapicales (por diente)	SI	SI	SI
Profilaxis (limpieza bucal)	SI	SI	SI
Educación para la higiene bucal	SI	SI	SI
Consulta con un especialista	SI	SI	SI
Emergencias	SI	SI	SI
Urgencias	SI	SI	SI
Restauraciones (calzas)	SI	SI	SI
<b>CIRUGÍA</b>			
Extracción terceros molares erupcionados	SI	SI	SI
Extracción terceros molares incluidos y sem incluid os	NO	NO	SI
Extracciones simples	SI	SI	SI
Otras cirugías de tejidos blandos y duros	NO	SI	SI
<b>ODONTOPEDIATRÍA</b>			
Extracciones pediátricas	SI	SI	SI
Tratamientos endodónticos (tratamiento conducto de niños)			SI
Restauraciones (calzas)	SI	SI	SI
Sellantes de fosas y fisuras	SI	SI	SI
Fluorización	NO	SI	SI
<b>ESTÉTICA DENTAL</b>			
Blanqueamiento dental	NO	NO	SI
<b>PERIODONCIA</b>			
Tratamientos de encía para eliminación de cálculo subgingival	NO	NO	SI
Remoción cálculos supragingivales	SI	SI	SI
Tratamientos quirúrgicos de encía	NO	NO	SI
<b>ENDODONCIA (tratamiento de conducto)</b>			
Endodoncia de dientes anteriores	NO	SI	SI
Endodoncia de dientes premolares	SI	SI	SI
Endodoncia de dientes molares	NO	SI	SI

**Fuente:** Humana S.A (2019)

Salud S.A presenta el siguiente Plan Dental:

- Titular solo \$11,99
- Titular +familia \$26, 05

A continuación, se presenta la cobertura que ofrece Salud S.A

**Tabla 6.**  
*Cobertura Plan dental*

**PLANES SALUD DENTAL INDIVIDUAL AFILIADOS SALUD S.A**

**PROCEDIMIENTOS ÚNICOS DE COBERTURA**

PLAN		MASTER		PRIVILEGIOS		
Procedimiento	Especialidad	Cobertura	Carencia	Cobertura	Carencia	
Examen clínico y diagnóstico	Prevención	100%	30 días	100%	30 días	
Rayos X (Periapicales)		100%	30 días	100%	30 días	
Fase higiénica (Profilaxis)		100%	30 días	100%	30 días	
Aplicación de Flúor (menores de 15 años)		100%	30 días	100%	30 días	
Consulta con especialista		100%	30 días	100%	30 días	
Urgencias- Odontología*	General	100%	30 días	100%	30 días	
Amalgama simple (1 sup.)	Operatoria	100%	30 días	100%	30 días	
Amalgama compuesta (1sup.)		100%	30 días	100%	30 días	
Amalgama compleja (3 o más sup.)		100%	30 días	100%	30 días	
Resina simple (1sup.)		100%	30 días	100%	30 días	
Resina compuesta (2sup.)		100%	30 días	100%	30 días	
Resina compleja (3 o más sup.)		100%	30 días	100%	30 días	
Extracciones Simples	Cirugía	70%	30 días	70%	30 días	
Extracciones con odontosección		70%	30 días	70%	30 días	
Cirugía método abierto (semi o incluidos)		70%	30 días	70%	30 días	
Remodelado óseo por cuadrante (sin exodoncia)		70%	30 días	70%	30 días	
Profundización reborde x cuadr.		70%	30 días	70%	30 días	
Operculotomía		70%	30 días	70%	30 días	
Extracción de remanentes radiculares		70%	30 días	70%	30 días	
Frenillectomía (lingual o labial)		70%	30 días	70%	30 días	
Drenaje absceso intraoral		70%	30 días	70%	30 días	
Otras cirugías de tejido blando		70%	30 días	70%	30 días	
Escisión de torus (palatino o lingual bilateral)		70%	30 días	70%	30 días	
Ventana quirúrgica Orto/ (Ósea o Mucosa)		70%	30 días	70%	30 días	
Exodoncia terceros molares erupcionados		70%	30 días	70%	30 días	
Exodoncias múltiples (unidad)		70%	30 días	70%	30 días	
Biopsia para laboratorio		Sin Cobertura*			70%	30 días
Apicectomía en anteriores		Sin Cobertura*			70%	30 días
Apicectomía en posteriores		Sin Cobertura*			70%	30 días
Flúor x. desmineralización (1sesión)			100%	30 días	100%	30 días
Resinas en definitivos			70%	30 días	70%	30 días
Amalgamas en definitivos			100%	30 días	100%	30 días
Amalgamas en temporales		100%	30 días	70%	30 días	

PLAN		MASTER		PRIVILEGIOS	
Procedimiento	Especialidad	Cobertura	Carencia	Cobertura	Carencia
Ion de vidrio fotocurado en temporales		70%	30 días	70%	30 días
Extracciones pediátricas con movilidad		70%	30 días	70%	30 días
Extracciones pediátricas con anestesia		70%	30 días	70%	30 días
Carillas en resina en temporales		Sin Cobertura*		70%	30 días
Endodoncia en anteriores temp.		Sin Cobertura*		70%	30 días
Endodoncia en posteriores temp.		Sin Cobertura*		70%	30 días
Pulpotomía en dientes temporales		Sin Cobertura*		70%	30 días
Ortodoncia tratamiento con brackets (*)		Ortodoncia	Sin Cobertura *		<b>Bono \$ 300</b>
Remoción cálculos supragingivales x boca	Periodoncia	Sin Cobertura*		70%	30 días
Trasplante dentario (sin endodoncia)		Sin Cobertura*		70%	30 días
Reimplante dentario		Sin Cobertura*		70%	30 días
Remoción cálculos subgingivales RAR X cuadr.		Sin Cobertura*		70%	30 días
Gingivoplastia o gingivectomía x cuadr.		Sin Cobertura*		70%	30 días
Curetaje a campo abierto x cuadr.		Sin Cobertura*		70%	30 días
Cirugía mucogingival para cubrimiento de raíces		Sin Cobertura*		70%	30 días
Cirugía mucogingival para manejo de rebotes		Sin Cobertura*		70%	30 días
Membrana (sin tratamiento)		Sin Cobertura*		70%	30 días
Colocación de membranas reabsorbibles (sin mem)		Sin Cobertura*		70%	30 días
Alargamiento corona clínica sin osteotomía		Sin Cobertura*		70%	30 días
Alargamiento corona clínica con osteotomía		Sin Cobertura*		70%	30 días
Cuña distal o mesial por diente		Sin Cobertura*		70%	30 días
Mantenimiento periodontal		Sin Cobertura*		70%	30 días
Ferulización por cada 3 piezas		Sin Cobertura*		70%	30 días
Apexificaciones	Endodoncia	Sin Cobertura*		70%	30 días
Apexogénesis		Sin Cobertura*		70%	30 días
Desobturación por dientes		Sin Cobertura*		70%	30 días
Endodoncia en anteriores		Sin Cobertura*		70%	30 días
Endodoncia en premolares		Sin Cobertura*		70%	30 días
Endodoncia en molares		Sin Cobertura*		70%	30 días
	<b>Titular</b>	<b>\$10,78</b>		<b>\$20,52</b>	
	<b>Titular + Familia</b>	<b>\$22,29</b>		<b>\$49,18</b>	

**La cobertura aplica para dependientes como: titular, cónyuge, hijos o hijastros hasta los 23 años.**

**Si desea incluir a otras personas debe adquirir otro plan para ellos.**

Fuente: Salud S.A (2019)

### Competencia

Para analizar el indicador de competencia, se aplica fichas de observación que permite determinar mejor los objetos y sucesos que son parte del objeto de estudio.

**Tabla 7.**


*Ficha de observación Cuba Dental*



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

### FICHA DE OBSERVACIÓN

<b>Nombre</b>	Cuba Dental			
<b>Ubicación</b>	Av. Mariano Acosta 1126			
<b>Observador</b>	Andrea Quelal	<b>Ficha N° 01</b>		
<b>SERVICIOS</b>				
Ortodoncia	<input checked="" type="checkbox"/>	Blanqueamiento	<input checked="" type="checkbox"/>	
Endodoncia	<input checked="" type="checkbox"/>	Limpieza	<input checked="" type="checkbox"/>	
Odontopediatría	<input checked="" type="checkbox"/>	Sellantes	<input checked="" type="checkbox"/>	
Carillas	<input checked="" type="checkbox"/>	Resinas	<input type="checkbox"/>	
Extracción de terceros molares	<input checked="" type="checkbox"/>	Fluorizaciones	<input checked="" type="checkbox"/>	
Rayos X	<input type="checkbox"/>	Diseño de sonrisa	<input type="checkbox"/>	
		Periodoncia	<input type="checkbox"/>	



<b>PRECIOS DE LOS TRATAMIENTOS</b>			
Ortodoncia	Valor: \$50 entrada \$870	Blanqueamiento	Valor: \$ 100
Endodoncia	Valor: \$.....	Limpieza	Valor: \$ 20
Odontopediatría	Valor: \$.....	Sellantes	Valor: \$.....
Carillas	Valor: \$.....	Resinas	Valor: \$.....
Extracción de terceros molares	Valor: \$ 50	Fluorizaciones	Valor: \$.....
Rayos X	Valor: \$.....	Diseño de sonrisa	Valor: \$.....
		Periodoncia	Valor: \$.....
<b>MOTIVO DE CONSULTA</b>			
Ortodoncia	<input checked="" type="checkbox"/>	Blanqueamiento	<input type="checkbox"/>
Endodoncia	<input type="checkbox"/>	Limpieza	<input checked="" type="checkbox"/>
Odontopediatría	<input type="checkbox"/>	Sellantes	<input type="checkbox"/>
Carillas	<input type="checkbox"/>	Resinas	<input type="checkbox"/>
Extracción de terceros molares	<input type="checkbox"/>	Fluorizaciones	<input type="checkbox"/>
Rayos X	<input type="checkbox"/>	Diseño de sonrisa	<input type="checkbox"/>
		Periodoncia	<input type="checkbox"/>
<b>ORGANIZACIÓN / EFICIENCIA</b>			
	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
Utiliza mandil	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Utiliza equipos de seguridad personal	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Lugar de trabajo ordenado y limpio	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
El consultorio es moderno	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Equipos odontológicos de punta	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Trabaja con empresas de seguros	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Brinda facilidades de pago	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Convenios con otras entidades	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>AFLUENCIA DE PERSONAS / CLASE SOCIAL</b>			
N° de niños	<input type="checkbox"/>	Alta	<input type="checkbox"/>
N° de jóvenes	<input checked="" type="checkbox"/>	Media	<input type="checkbox"/>
N° de adultos	<input type="checkbox"/>	Baja	<input checked="" type="checkbox"/>

CARACTERÍSTICAS GENERALES	
N° de profesionales con el que cuenta	3
Tiempo en el mercado	10 años

**Tabla 8.**


*Ficha de Observación SERWAY Especialidades Odontológicas*



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

### FICHA DE OBSERVACIÓN


<b>Nombre</b>	SERWAY Especialidades Odontológicas		
<b>Ubicación</b>	Miguel Oviedo 07-113 y Simón Bolívar		
<b>Observador</b>	Andrea Quelal	Ficha N° 02	
<b>SERVICIOS</b>			
Ortodoncia	<input checked="" type="checkbox"/>	Blanqueamiento	<input checked="" type="checkbox"/>
Endodoncia	<input type="checkbox"/>	Limpieza	<input checked="" type="checkbox"/>
Odontopediatría	<input type="checkbox"/>	Sellantes	<input type="checkbox"/>
Carillas	<input type="checkbox"/>	Resinas	<input type="checkbox"/>
Extracción de terceros morales	<input checked="" type="checkbox"/>	Fluorizaciones	<input type="checkbox"/>
Rayos X	<input type="checkbox"/>	Diseño de sonrisa	<input type="checkbox"/>
		Periodoncia	<input type="checkbox"/>
<b>PRECIOS DE LOS TRATAMIENTOS</b>			
Ortodoncia	Valor: \$ 1800	Blanqueamiento	Valor: \$.....
Endodoncia	Valor: \$.....	Limpieza	Valor: \$ 40
Odontopediatría	Valor: \$.....	Sellantes	Valor: \$.....
Carillas	Valor: \$.....	Resinas	Valor: \$.....
	Valor: \$.....	Fluorizaciones	Valor: \$.....

Extracción de terceros molares	Valor: \$.....	Diseño de sonrisa	Valor: \$.....
Rayos X	Valor: \$.....	Periodoncia	Valor: \$.....
<b>MOTIVO DE CONSULTA</b>			
Ortodoncia	<input checked="" type="checkbox"/>	Blanqueamiento	<input type="checkbox"/>
Endodoncia	<input type="checkbox"/>	Limpieza	<input type="checkbox"/>
Odontopediatría	<input type="checkbox"/>	Sellantes	<input type="checkbox"/>
Carillas	<input type="checkbox"/>	Resinas	<input type="checkbox"/>
Extracción de terceros molares	<input type="checkbox"/>	Fluorizaciones	<input type="checkbox"/>
Rayos X	<input type="checkbox"/>	Diseño de sonrisa	<input type="checkbox"/>
		Periodoncia	<input type="checkbox"/>
<b>ORGANIZACIÓN / EFICIENCIA</b>			
	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
Utiliza mandil	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Utiliza equipos de seguridad personal	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Lugar de trabajo ordenado y limpio	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
El consultorio es moderno	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Equipos odontológicos de punta	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Trabaja con empresas de seguros	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Brinda facilidades de pago	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Convenios con otras entidades	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>AFLUENCIA DE PERSONAS / CLASE SOCIAL</b>			
N° de niños	<input type="checkbox"/>	Alta	<input type="checkbox"/>
N° de jóvenes	<input type="checkbox"/>	Media	<input type="checkbox"/>
N° de adultos	<input type="checkbox"/>	Baja	<input type="checkbox"/>
<b>CARACTERÍSTICAS GENERALES</b>			
N° de profesionales con el que cuenta	<input type="checkbox"/>	2	
Tiempo en el mercado	<input type="checkbox"/>	8 años	

**Tabla 9.***Ficha de observación Dental Face***UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

**FICHA DE OBSERVACIÓN**

<b>Nombre</b>	Dental Face		
<b>Ubicación</b>	Cristóbal Colón 07-038 y Simón Bolívar		
<b>Observador</b>	Andrea Quelal	<b>Ficha N° 03</b>	
<b>SERVICIOS</b>			
Ortodoncia	<input checked="" type="checkbox"/>	Blanqueamiento	<input type="checkbox"/>
Endodoncia	<input checked="" type="checkbox"/>	Limpieza	<input type="checkbox"/>
Odontopediatría	<input type="checkbox"/>	Sellantes	<input type="checkbox"/>
Carillas	<input checked="" type="checkbox"/>	Resinas	<input type="checkbox"/>
Extracción de terceros molares	<input checked="" type="checkbox"/>	Fluorizaciones	<input type="checkbox"/>
Rayos X	<input type="checkbox"/>	Diseño de sonrisa	<input checked="" type="checkbox"/>
		Periodoncia	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>PRECIOS DE LOS TRATAMIENTOS</b>			
Ortodoncia	Valor: \$.....	Blanqueamiento	Valor: \$.....
Endodoncia	Valor: \$.....	Limpieza	Valor: \$.....
Odontopediatría	Valor: \$.....	Sellantes	Valor: \$.....
Carillas	Valor: \$.....	Resinas	Valor: \$.....
	Valor: \$ 80; \$100	Fluorizaciones	Valor: \$.....

Extracción de terceros molares	Valor: \$.....	Diseño de sonrisa	Valor: \$.....
Rayos X	Valor: \$.....	Periodoncia	Valor: \$.....
<b>MOTIVO DE CONSULTA</b>			
Ortodoncia	<input checked="" type="checkbox"/>	Blanqueamiento	<input type="checkbox"/>
Endodoncia	<input checked="" type="checkbox"/>	Limpieza	<input type="checkbox"/>
Odontopediatría	<input type="checkbox"/>	Sellantes	<input type="checkbox"/>
Carillas	<input type="checkbox"/>	Resinas	<input type="checkbox"/>
Extracción de terceros molares	<input checked="" type="checkbox"/>	Fluorizaciones	<input type="checkbox"/>
Rayos X	<input type="checkbox"/>	Diseño de sonrisa	<input type="checkbox"/>
		Periodoncia	<input type="checkbox"/>
<b>ORGANIZACIÓN / EFICIENCIA</b>			
	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
Utiliza mandil	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Utiliza equipos de seguridad personal	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Lugar de trabajo ordenado y limpio	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
El consultorio es moderno	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Equipos odontológicos de punta	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Trabaja con empresas de seguros	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Brinda facilidades de pago	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Convenios con otras entidades	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>AFLUENCIA DE PERSONAS / CLASE SOCIAL</b>			
N° de niños	<input type="checkbox"/>	Alta	<input type="checkbox"/>
N° de jóvenes	<input type="checkbox"/>	Media	<input type="checkbox"/>
N° de adultos	<input type="checkbox"/>	Baja	<input type="checkbox"/>
<b>CARACTERÍSTICAS GENERALES</b>			
N° de profesionales con el que cuenta	<input type="text" value="2"/>		
Tiempo en el mercado	<input type="text" value="10años"/>		


**Tabla 10.**  
*Ficha de observación Vital Plus*



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**


FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

**FICHA DE OBSERVACIÓN**

<b>Nombre</b>	Vital Plus Clínica Odontológica			
<b>Ubicación</b>	Sánchez y Cifuentes 12-060 y Cristóbal Colón			
<b>Observador</b>	Andrea Quelal	<b>Ficha N° 04</b>		
<b>SERVICIOS</b>				
Ortodoncia	<input checked="" type="checkbox"/>	Blanqueamiento	<input checked="" type="checkbox"/>	
Endodoncia	<input checked="" type="checkbox"/>	Limpieza	<input checked="" type="checkbox"/>	
Odontopediatría	<input checked="" type="checkbox"/>	Sellantes	<input checked="" type="checkbox"/>	
Carillas	<input checked="" type="checkbox"/>	Resinas	<input checked="" type="checkbox"/>	
Extracción de terceros molares	<input checked="" type="checkbox"/>	Fluorizaciones	<input checked="" type="checkbox"/>	
Rayos X	<input checked="" type="checkbox"/>	Diseño de sonrisa	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Periodoncia	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>PRECIOS DE LOS TRATAMIENTOS</b>				
Ortodoncia	Valor: \$ desde 870	Blanqueamiento	Valor: \$.....	
Endodoncia	Valor: \$.....	Limpieza	Valor: \$.....	
Odontopediatría	Valor: \$.....	Sellantes	Valor: \$.....	
Carillas	Valor: \$.....	Resinas	Valor: \$.....	
	Valor: \$.....	Fluorizaciones	Valor: \$.....	

Extracción de terceros molares	Valor: \$.....	Diseño de sonrisa	Valor: \$.....
Rayos X	Valor: \$ 15	Periodoncia	Valor: \$.....
<b>MOTIVO DE CONSULTA</b>			
Ortodoncia	<input checked="" type="checkbox"/>	Blanqueamiento	<input checked="" type="checkbox"/>
Endodoncia	<input type="checkbox"/>	Limpieza	<input type="checkbox"/>
Odontopediatría	<input type="checkbox"/>	Sellantes	<input type="checkbox"/>
Carillas	<input type="checkbox"/>	Resinas	<input type="checkbox"/>
Extracción de terceros molares	<input type="checkbox"/>	Fluorizaciones	<input type="checkbox"/>
Rayos X	<input checked="" type="checkbox"/>	Diseño de sonrisa	<input type="checkbox"/>
		Periodoncia	<input type="checkbox"/>
<b>ORGANIZACIÓN / EFICIENCIA</b>			
	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
Utiliza mandil	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Utiliza equipos de seguridad personal	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Lugar de trabajo ordenado y limpio	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
El consultorio es moderno	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Equipos odontológicos de punta	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Trabaja con empresas de seguros	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Brinda facilidades de pago	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Convenios con otras entidades	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>AFLUENCIA DE PERSONAS / CLASE SOCIAL</b>			
N° de niños	<input type="checkbox"/>	Alta	<input type="checkbox"/>
N° de jóvenes	<input checked="" type="checkbox"/>	Media	<input checked="" type="checkbox"/>
N° de adultos	<input type="checkbox"/>	Baja	<input type="checkbox"/>
<b>CARACTERÍSTICAS GENERALES</b>			
N° de profesionales con el que cuenta	<input type="checkbox"/>	4	
Tiempo en el mercado	<input type="checkbox"/>	7 años	

**Tabla 11.***Ficha de observación Ibarra Dental Center***UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE****FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS****FICHA DE OBSERVACIÓN**

<b>Nombre</b>	Ibarra Dental Center		
<b>Ubicación</b>	Av. Pérez Guerrero 05-049 y Simón Bolívar		
<b>Observador</b>	Lucía Males	<b>Ficha N° 05</b>	
<b>SERVICIOS</b>			
Ortodoncia	<input checked="" type="checkbox"/>	Blanqueamiento	<input checked="" type="checkbox"/>
Endodoncia	<input checked="" type="checkbox"/>	Limpieza	<input checked="" type="checkbox"/>
Odontopediatría	<input type="checkbox"/>	Sellantes	<input type="checkbox"/>
Carillas	<input type="checkbox"/>	Resinas	<input checked="" type="checkbox"/>
Extracción de terceros molares	<input checked="" type="checkbox"/>	Fluorizaciones	<input checked="" type="checkbox"/>
Rayos X	<input type="checkbox"/>	Diseño de sonrisa	<input checked="" type="checkbox"/>
		Periodoncia	<input type="checkbox"/>
<b>PRECIOS DE LOS TRATAMIENTOS</b>			
Ortodoncia	Valor: \$ 950 con entrada	Blanqueamiento	Valor: \$.....
Endodoncia	Valor: \$.....	Limpieza	Valor: \$.....
Odontopediatría	Valor: \$.....	Sellantes	Valor: \$.....
Carillas	Valor: \$.....	Resinas	Valor: \$.....
	Valor: \$ 50	Fluorizaciones	Valor: \$.....



Extracción de terceros molares	Valor: \$.....	Diseño de sonrisa	Valor: \$.....
Rayos X	Valor: \$	Periodoncia	Valor: \$.....
<b>MOTIVO DE CONSULTA</b>			
Ortodoncia	<input checked="" type="checkbox"/>	Blanqueamiento	<input type="checkbox"/>
Endodoncia	<input type="checkbox"/>	Limpieza	<input checked="" type="checkbox"/>
Odontopediatría	<input type="checkbox"/>	Sellantes	<input type="checkbox"/>
Carillas	<input type="checkbox"/>	Resinas	<input type="checkbox"/>
Extracción de terceros molares	<input type="checkbox"/>	Fluorizaciones	<input type="checkbox"/>
Rayos X	<input checked="" type="checkbox"/>	Diseño de sonrisa	<input type="checkbox"/>
		Periodoncia	<input type="checkbox"/>
<b>ORGANIZACIÓN / EFICIENCIA</b>			
	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
Utiliza mandil	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Utiliza equipos de seguridad personal	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Lugar de trabajo ordenado y limpio	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
El consultorio es moderno	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Equipos odontológicos de punta	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Trabaja con empresas de seguros	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Brinda facilidades de pago	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Convenios con otras entidades	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>AFLUENCIA DE PERSONAS / CLASE SOCIAL</b>			
N° de niños	<input type="checkbox"/>	Alta	<input type="checkbox"/>
N° de jóvenes	<input checked="" type="checkbox"/>	Media	<input checked="" type="checkbox"/>
N° de adultos	<input checked="" type="checkbox"/>	Baja	<input type="checkbox"/>
<b>CARACTERÍSTICAS GENERALES</b>			
N° de profesionales con el que cuenta	<input type="text" value="2"/>		
Tiempo en el mercado	<input type="text" value="10 años"/>		

**Tabla 12.***Ficha de observación Sonry Life***UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE****FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS****FICHA DE OBSERVACIÓN**

<b>Nombre</b>	Sonry Life			
<b>Ubicación</b>	Cristóbal Colón 7-054 y Simón Bolívar			
<b>Observador</b>	Lucía Males	<b>Ficha N° 06</b>		
<b>SERVICIOS</b>				
Ortodoncia	<input checked="" type="checkbox"/>	Blanqueamiento	<input checked="" type="checkbox"/>	
Endodoncia	<input checked="" type="checkbox"/>	Limpieza	<input checked="" type="checkbox"/>	
Odontopediatría	<input checked="" type="checkbox"/>	Sellantes	<input checked="" type="checkbox"/>	
Carillas	<input type="checkbox"/>	Resinas	<input checked="" type="checkbox"/>	
Extracción de terceros morales	<input checked="" type="checkbox"/>	Fluorizaciones	<input checked="" type="checkbox"/>	
Rayos X	<input type="checkbox"/>	Diseño de sonrisa	<input type="checkbox"/>	
		Periodoncia	<input type="checkbox"/>	
<b>PRECIOS DE LOS TRATAMIENTOS</b>				
Ortodoncia	Valor: \$ 800	Blanqueamiento	Valor: \$ 120	
Endodoncia	Valor: \$ 70; \$110	Limpieza	Valor: \$.....	
Odontopediatría	Valor: \$.....	Sellantes	Valor: \$ 30	
Carillas	Valor: \$.....	Resinas	Valor: \$.....	
	Valor: \$.....	Fluorizaciones	Valor: \$.....	

Extracción de terceros molares	Valor: \$.....	Diseño de sonrisa	Valor: \$.....
Rayos X	Valor: \$ 15	Periodoncia	Valor: \$.....
<b>MOTIVO DE CONSULTA</b>			
Ortodoncia	<input checked="" type="checkbox"/>	Blanqueamiento	<input type="checkbox"/>
Endodoncia	<input type="checkbox"/>	Limpieza	<input checked="" type="checkbox"/>
Odontopediatría	<input type="checkbox"/>	Sellantes	<input type="checkbox"/>
Carillas	<input type="checkbox"/>	Resinas	<input checked="" type="checkbox"/>
Extracción de terceros molares	<input type="checkbox"/>	Fluorizaciones	<input type="checkbox"/>
Rayos X	<input type="checkbox"/>	Diseño de sonrisa	<input type="checkbox"/>
		Periodoncia	<input type="checkbox"/>
<b>ORGANIZACIÓN / EFICIENCIA</b>			
	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
Utiliza mandil	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Utiliza equipos de seguridad personal	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Lugar de trabajo ordenado y limpio	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
El consultorio es moderno	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Equipos odontológicos de punta	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Trabaja con empresas de seguros	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Brinda facilidades de pago	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Convenios con otras entidades	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>AFLUENCIA DE PERSONAS / CLASE SOCIAL</b>			
N° de niños	<input type="checkbox"/>	Alta	<input type="checkbox"/>
N° de jóvenes	<input type="checkbox"/>	Media	<input type="checkbox"/>
N° de adultos	<input type="checkbox"/>	Baja	<input type="checkbox"/>
<b>CARACTERÍSTICAS GENERALES</b>			
N° de profesionales con el que cuenta	<input type="text" value="4"/>		
Tiempo en el mercado	<input type="text" value="9 años"/>		


**Tabla 13.**  
*Ficha de observación Oral Vida*



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

**FICHA DE OBSERVACIÓN**

<b>Nombre</b>	Oral Vida Centro Odontológico		
<b>Ubicación</b>	Sánchez y Cifuentes 12-060		
<b>Observador</b>	Lucía Males	<b>Ficha N° 07</b>	
<b>SERVICIOS</b>			
Ortodoncia	<input checked="" type="checkbox"/>	Blanqueamiento	<input checked="" type="checkbox"/>
Endodoncia	<input checked="" type="checkbox"/>	Limpieza	<input checked="" type="checkbox"/>
Odontopediatría	<input checked="" type="checkbox"/>	Sellantes	<input checked="" type="checkbox"/>
Carillas	<input type="checkbox"/>	Resinas	<input checked="" type="checkbox"/>
Extracción de terceros molares	<input checked="" type="checkbox"/>	Fluorizaciones	<input checked="" type="checkbox"/>
Rayos X	<input type="checkbox"/>	Diseño de sonrisa	<input checked="" type="checkbox"/>
		Periodoncia	<input type="checkbox"/>
<b>PRECIOS DE LOS TRATAMIENTOS</b>			
Ortodoncia	Valor: \$ 900	Blanqueamiento	Valor: \$ 120
Endodoncia	Valor: \$ 100	Limpieza	Valor: \$.....
Odontopediatría	Valor: \$.....	Sellantes	Valor: \$ 30

Carillas	Valor: \$ 250	Resinas	Valor: \$ 80
Extracción de terceros molares	Valor: \$.....	Fluorizaciones	Valor: \$.....
Rayos X	Valor: \$ 15	Diseño de sonrisa	Valor: \$.....
Periodoncia	Valor: \$.....		
<b>MOTIVO DE CONSULTA</b>			
Ortodoncia	<input checked="" type="checkbox"/>	Blanqueamiento	<input type="checkbox"/>
Endodoncia	<input type="checkbox"/>	Limpieza	<input checked="" type="checkbox"/>
Odontopediatría	<input type="checkbox"/>	Sellantes	<input type="checkbox"/>
Carillas	<input type="checkbox"/>	Resinas	<input checked="" type="checkbox"/>
Extracción de terceros morales	<input checked="" type="checkbox"/>	Fluorizaciones	<input type="checkbox"/>
Rayos X	<input type="checkbox"/>	Diseño de sonrisa	<input checked="" type="checkbox"/>
		Periodoncia	<input type="checkbox"/>
<b>ORGANIZACIÓN / EFICIENCIA</b>			
	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
Utiliza mandil	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Utiliza equipos de seguridad personal	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Lugar de trabajo ordenado y limpio	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
El consultorio es moderno	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Equipos odontológicos de punta	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Trabaja con empresas de seguros	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Brinda facilidades de pago	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Convenios con otras entidades	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>AFLUENCIA DE PERSONAS / CLASE SOCIAL</b>			
N° de niños	<input type="checkbox"/>	Alta	<input type="checkbox"/>
N° de jóvenes	<input checked="" type="checkbox"/>	Media	<input checked="" type="checkbox"/>
N° de adultos	<input type="checkbox"/>	Baja	<input type="checkbox"/>
<b>CARACTERÍSTICAS GENERALES</b>			
N° de profesionales con el que cuenta	<input type="checkbox"/>	5	<input type="checkbox"/>
Tiempo en el mercado	<input type="checkbox"/>	7 años	<input type="checkbox"/>


**Tabla 14.**  
*Ficha de observación Goza Dent*



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

**FICHA DE OBSERVACIÓN**

<b>Nombre</b>	Goza Dent		
<b>Ubicación</b>	Sucre 14-72 y Teodoro Gómez de la Torre		
<b>Observador</b>	Lucía Males	<b>Ficha N° 08</b>	
<b>SERVICIOS</b>			
Ortodoncia	<input checked="" type="checkbox"/>	Blanqueamiento	<input checked="" type="checkbox"/>
Endodoncia	<input checked="" type="checkbox"/>	Limpieza	<input checked="" type="checkbox"/>
Odontopediatría	<input checked="" type="checkbox"/>	Sellantes	<input checked="" type="checkbox"/>
Carillas	<input type="checkbox"/>	Resinas	<input checked="" type="checkbox"/>
Extracción de terceros molares	<input checked="" type="checkbox"/>	Bihectomía	<input checked="" type="checkbox"/>
Rayos X	<input checked="" type="checkbox"/>	Diseño de sonrisa	<input checked="" type="checkbox"/>
		Periodoncia	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>PRECIOS DE LOS TRATAMIENTOS</b>			
Ortodoncia	Valor: \$1195 entrada \$250	Blanqueamiento	Valor: \$.....
Endodoncia	Valor: \$.....	Limpieza	Valor: \$.....
Odontopediatría	Valor: \$.....	Sellantes	Valor: \$.....
Carillas	Valor: \$.....	Resinas	Valor: \$.....

Extracción de terceros molares	Valor: \$....	Fluorizaciones	Valor: \$.....
Rayos X	Valor: \$.....	Diseño de sonrisa	Valor: \$.....
		Periodoncia	Valor: \$.....
<b>MOTIVO DE CONSULTA</b>			
Ortodoncia	<input checked="" type="checkbox"/>	Blanqueamiento	<input type="checkbox"/>
Endodoncia	<input type="checkbox"/>	Limpieza	<input type="checkbox"/>
Odontopediatría	<input type="checkbox"/>	Sellantes	<input type="checkbox"/>
Carillas	<input type="checkbox"/>	Resinas	<input type="checkbox"/>
Extracción de terceros molares	<input type="checkbox"/>	Fluorizaciones	<input type="checkbox"/>
Rayos X	<input type="checkbox"/>	Diseño de sonrisa	<input type="checkbox"/>
		Periodoncia	<input type="checkbox"/>
<b>ORGANIZACIÓN / EFICIENCIA</b>			
	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
Utiliza mandil	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Utiliza equipos de seguridad personal	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Lugar de trabajo ordenado y limpio	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
El consultorio es moderno	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Equipos odontológicos de punta	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Trabaja con empresas de seguros	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Brinda facilidades de pago	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Convenios con otras entidades	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>AFLUENCIA DE PERSONAS / CLASE SOCIAL</b>			
N° de niños	<input type="checkbox"/>	Alta	<input type="checkbox"/>
N° de jóvenes	<input checked="" type="checkbox"/>	Media	<input type="checkbox"/>
N° de adultos	<input type="checkbox"/>	Baja	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>CARACTERÍSTICAS GENERALES</b>			
N° de profesionales con el que cuenta	<input type="text" value="3"/>		
Tiempo en el mercado	<input type="text" value="8 años"/>		

**Tabla 15.**

*Ficha de observación Clínica de Rehabilitación y Cosmética Dental RCD Ibarra*



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

### FICHA DE OBSERVACIÓN

<b>Nombre</b>	Clínica Rehabilitación y Cosmética Dental  RCD Ibarra		
<b>Ubicación</b>	Av. El Retorno 12-74 y Río Tumbéz		
<b>Observador</b>	Lucía Males	<b>Ficha N° 09</b>	
<b>SERVICIOS</b>			
Ortodoncia	<input checked="" type="checkbox"/>	Blanqueamiento	<input checked="" type="checkbox"/>
Endodoncia	<input checked="" type="checkbox"/>	Limpieza	<input checked="" type="checkbox"/>
Odontopediatría	<input checked="" type="checkbox"/>	Sellantes	<input checked="" type="checkbox"/>
Carillas	<input type="checkbox"/>	Resinas	<input checked="" type="checkbox"/>
Extracción de terceros molares	<input checked="" type="checkbox"/>	Fluorizaciones	<input checked="" type="checkbox"/>
Rayos X	<input checked="" type="checkbox"/>	Diseño de sonrisa	<input checked="" type="checkbox"/>
		Periodoncia	<input type="checkbox"/>
<b>PRECIOS DE LOS TRATAMIENTOS</b>			
Ortodoncia	Valor: \$ .....	Blanqueamiento	Valor: \$.....
Endodoncia	Valor: \$.....	Limpieza	Valor: \$ 100
Odontopediatría	Valor: \$.....	Sellantes	Valor: \$.....



Carillas	Valor: \$.....	Resinas	Valor: \$.....
Extracción de terceros molares	Valor: \$.	Fluorizaciones	Valor: \$.....
Rayos X	Valor: \$.....	Diseño de sonrisa	Valor: \$.....
Periodoncia	Valor: \$.....		
<b>MOTIVO DE CONSULTA</b>			
Ortodoncia	<input type="checkbox"/>	Blanqueamiento	<input type="checkbox"/>
Endodoncia	<input type="checkbox"/>	Limpieza	<input checked="" type="checkbox"/>
Odontopediatría	<input type="checkbox"/>	Sellantes	<input type="checkbox"/>
Carillas	<input type="checkbox"/>	Resinas	<input type="checkbox"/>
Extracción de terceros morales	<input type="checkbox"/>	Fluorizaciones	<input type="checkbox"/>
Rayos X	<input checked="" type="checkbox"/>	Diseño de sonrisa	<input type="checkbox"/>
Periodoncia	<input type="checkbox"/>		
<b>ORGANIZACIÓN / EFICIENCIA</b>			
	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
Utiliza mandil	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Utiliza equipos de seguridad personal	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Lugar de trabajo ordenado y limpio	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
El consultorio es moderno	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Equipos odontológicos de punta	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Trabaja con empresas de seguros	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Brinda facilidades de pago	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Convenios con otras entidades	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>AFLUENCIA DE PERSONAS / CLASE SOCIAL</b>			
N° de niños	<input checked="" type="checkbox"/>	Alta	<input type="checkbox"/>
N° de jóvenes	<input checked="" type="checkbox"/>	Media	<input checked="" type="checkbox"/>
N° de adultos	<input type="checkbox"/>	Baja	<input type="checkbox"/>
<b>CARACTERÍSTICAS GENERALES</b>			
N° de profesionales con el que cuenta	<input type="checkbox"/>	2	
Tiempo en el mercado	<input type="checkbox"/>	9 años	

### Análisis

Conforme a la información del catastro de patentes del Municipio de Ibarra, de los 71 establecimientos registrados se observaron a 7, que ofertan más servicios que los demás centros odontológicos. Dentro de la información obtenida de las fichas se constata que los servicios que brinda estos centros para el público son la ortodoncia, endodoncia,

odontopediatría, carillas, extracción de terceros molares, rayos x, blanqueamiento, limpieza, sellantes, resinas, fluorizaciones diseño de sonrisa, periodoncia; siendo las más demandadas ortodoncia seguidamente la endodoncia, extracción de terceros molares, blanqueamiento, limpieza y resinas; los precios de estos servicios tienden a un promedio de \$1000, \$90, \$70, \$100, \$40 respectivamente. Todos los consultorios ofrecen facilidades de pago a sus clientes especialmente en el tratamiento de la ortodoncia, por ejemplo, para iniciar se cancela uno a dos cuotas que va desde \$50 hasta \$100 dependiendo del consultorio, luego pagos mensuales de \$20 o \$30. Cabe mencionar que ninguno de los lugares visitados trabaja con las compañías de seguros que proporcione una cobertura médica.

La infraestructura que poseen no es moderna en la mayoría de los casos, el orden y la limpieza se mantienen bien a la vista del público; en el equipamiento tecnológico no es de última generación y muy pocos de ellos, tienen el servicio de rayos x en el mismo lugar.

Las características generales que resalta en todos los lugares concurridos, es el uso de mandil y todo el equipo de protección personal que si lo utilizan tanto los profesionales odontólogos, especialistas y sus auxiliares; el número de profesionales con el que cuenta cada uno de los consultorios va de 2 hasta 5 odontólogos. La afluencia de personas en los centros odontológicos se observó que asisten entre niños y jóvenes, mientras que otros lugares no había pacientes.

#### *Proveedores*

Según el boletín de noticias Dental Tribune, Estados Unidos está liderando el ranking con un 84% de investigaciones científicas y exportación de productos dentales a 130 países, mientras tanto la denominación de Brasil como país líder en odontología es en referencia al elevado número de investigaciones científicas que lo ha posicionado en la

vanguardia, este país tiene una fuerte producción de productos odontológicos y calidad como cementos para endodoncia, brackets, e implantes dentales (Pison, 2019).

En el país la incorporación de nuevas tecnologías para las clínicas dentales, aumenta la demanda ya que buscan soluciones más rápidas; esta tecnología es importada a través de proveedores o terceros y, lo distribuyen dentro del país representado un costo más elevado, que al importar directamente el costo es un poco menos.

Entre los principales proveedores de equipos de diagnóstico, insumos odontológicos, equipos odontológicos, anestésicos, instrumentos y piezas de mano, materiales desechables son Vialdental, Dental Ayala, Produmedical, Citymedical y también está Dental Corp. que ofrece una mayor gama de productos, mucho de ellos se encuentran en la ciudad de Quito, Guayaquil y Cuenca. Los precios de los distintos equipos odontológicos varían entre \$1500 hasta \$140.000, los insumos desde \$0,20 centavos a \$5.700 aproximadamente.

#### *Equipamiento tecnológico*

En equipamiento tecnológico el país que fabrica la última tecnología es España a través de Ivoclar Vivadent compañía líder e innovadora del mundo, donde fabrican amplia gama de productos, sistema para dentistas, y técnicos dentales. En los centros odontológicos de la ciudad de Ibarra se constató que, casi en su totalidad no cuenta con un buen equipo odontológico para la prestación de los servicios, pues entre ellos son los rayos x, paciente debe realizar las radiografías en un laboratorio aparte ya que no cuentan con esta prestación.

#### *Índice de precios conforme a la ficha de observación*

Según la información recolectada en la ficha de observación, los centros odontológicos de la ciudad de Ibarra en mención a los precios de los servicios de ortodoncia oscilan

desde los \$850 hasta \$1800, endodoncia entre \$80 a \$110, extracción de molares un promedio de \$70, el tema estético de blanqueamiento a un valor de \$100 y limpieza con un costo de \$40.

En las ciudades más pobladas del Ecuador, como Quito y Guayaquil los precios de los servicios odontológicos se encuentran a costos más elevados, por mencionar, la ortodoncia dependiendo del tipo de brackets si es metálico tienen un valor de \$800; mientras que los brackets auto ligados metálicos van desde \$1200 hasta los \$2600; aquí se observa que el equipamiento tecnológico es mucho mejor y por ende los costos del servicio son mayores, en comparación a los centros odontológicos de la ciudad de Ibarra.

Las Instituciones de Educación Superior, también brindan estos servicios a precios más cómodos, una de ellas es la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, mediante la clínica que posee, brinda estos servicios por los alumnos de odontología otorgándoles prácticas pre-profesionales y vinculación con la comunidad. Un ejemplo del costo en el servicio de implantes dentales en la Universidad es de \$150 cada uno, mientras que en el consultorio particular costaría \$1000 cada uno. Por otro lado, los servicios odontológicos tienen mayor demanda, afirmando un dicho popular “la mejor curva más bonita de una persona es su sonrisa” (Diario Expreso, 2017).

#### *Economía nacional*

La situación económica del Ecuador tiene un cuadro no favorable, pese a las medidas que tomó el presidente Lenin Moreno, entre éstos son la reducción del personal en el sector público, el gasto estatal en menor medida, y por último el aumento del precio de la gasolina; con estas premisas de acuerdo al Banco Central del Ecuador prevén un mejor crecimiento económico, siendo la realidad en tan sólo 0,2% de crecimiento para este año 2019, mientras que en el año 2018 fue de 1,4%. Esto provoca que haya disminución en la producción, comercialización y consumo de productos y servicios, es decir una

disminución de la demanda; pues el efecto más predominante de todo lo antes indicado es la baja de empleo afectando la economía familiar (Ecuavisa, 2019). Otro factor a tratar es la deuda externa privada ya que en los últimos dos años son los siguientes: año 2018 la deuda fue de \$8.133,7 millones y para este año es de 9.800 millones, un 20% más que del año anterior, entonces se puede interpretar que la políticas económicas que se están aplicando en el país no son realmente los adecuados, que ayuden a mejorar la situación del país (Banco Central del Ecuador, 2019).

#### *Normativa legal*

Según el portal de Ecuavisa (2019) en la sección de noticias, indica que un número de 2500 trabajadores de la salud pública fueron notificadas como despedidos, y a la vez éstas personas han solicitado un informe al Ministerio de Trabajo; esto ocasiona un grave impacto en tema de talento humano a nivel nacional; de igual manera la Federación Odontológica Ecuatoriana (2019) pone su manifiesto por las políticas que está tomado el Estado, ya que implica un incremento de la desocupación, la disminución de las economías familiares, y que sobre todo afecta a la calidad, oportunidad, y eficiencia en la prestación de la salud pública.

### 3.4.6 Matriz FODA

**Tabla 16.**  
*Matriz FODA*

<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<b>F1:</b> Convenio con instituciones privadas.	<b>D1:</b> No posee una filosofía organizacional formal.
<b>F2:</b> Efectúa las obligaciones tributarias y laborales.	<b>D2:</b> Falta de un organigrama estructural
<b>F3:</b> Cuenta con un reglamento interno de salud y seguridad.	<b>D3:</b> No tienen reportes de información contable.
<b>F4:</b> Adecuada infraestructura.	<b>D4:</b> No existe una herramienta para medir el crecimiento durante los últimos años.
<b>F5:</b> Posee buen equipo tecnológico.	<b>D5:</b> Carece de un plan de contingencia.
<b>F6:</b> Brinda facilidades de pago a sus clientes.	<b>D6:</b> Falta retroalimentación del servicio que brindan a los clientes.
<b>F7:</b> Brindan servicio social para sus clientes.	<b>D7:</b> Ausencia de un proceso de selección del personal.
	<b>D8:</b> No existe un manual administrativo y financiero.
	<b>D9:</b> Existe alta rotación del personal.
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<b>O1:</b> Innovación del equipamiento tecnológico.	<b>A1:</b> Crisis económica del país.
<b>O2:</b> Disponibilidad de profesionales en el mercado.	<b>A2:</b> Competencia con mejores precios en los servicios.
<b>O3:</b> Crecimiento poblacional.	<b>A3:</b> Aumento de precios en los materiales odontológicos.
<b>O4:</b> Cuidado de la salud oral.	

---

**A4:** Implementación de nuevas leyes laborales, de salud en el país.

---

### 3.4.7 Cruces Estratégicos FO, FA, DO, DA

**Tabla 17.**  
*Cruces estratégicos*

ESTRATEGIAS -FA	ESTRATEGIAS -FO
<b>F1-A2</b> La generación de convenios contribuye al crecimiento de la clínica enfrentando a nuevos competidores.	<b>F1-O3</b> Incrementar el volumen de pacientes con el establecimiento de alianzas con entidades aseguradoras.
<b>F2-A4</b> La ejecución de las obligaciones tributarias y laborales evita sanciones al centro odontológico por parte de las entidades reguladoras.	<b>F2-O2</b> Mantener el personal de calidad de la clínica por medio del cumplimiento en el pago de las remuneraciones.
<b>F6-A3</b> Los planes de pago facilita a sus clientes acceder a los servicios odontológicos, aunque se hayan incrementado los precios.	<b>F4-O1</b> Aumentar la participación en el mercado existente a través del aprovechamiento total del equipo tecnológico que tiene la clínica.
<b>F7-A1</b> Disponer de políticas de apoyo social que permite a la clínica seguir sirviendo a pesar de la crisis económica.	<b>F5-O1</b> Innovar servicios en el mercado de acuerdo a las necesidades con el aprovechamiento de nuevas tecnologías.
<b>F7-A2</b> Tener criterio de ayuda social que permite a la clínica atender a personas de escasos recursos que no son atendidos por la competencia.	<b>F7-O3</b> Fidelizar a los clientes a través de la ejecución de acciones sociales haciendo partícipes a los clientes y a sus familias.
	<b>F7-O4</b> Aumentar el servicio social por medio de programas de cuidado en la salud oral a los clientes.
ESTRATEGIAS -DA	ESTRATEGIAS -DO

---

---

<p><b>D1-A2</b> Formalizar la filosofía institucional con la finalidad de dar a conocer el por qué y para qué de la clínica a sus miembros para evitar desorientación en las metas.</p>	<p><b>D4-O3</b> Aplicar indicadores para medir la demanda del servicio en los últimos años aprovechando el crecimiento de la población para incrementar ingresos.</p>
<p><b>D3-A2-A3</b> Contratar a una contadora para la clínica con el propósito de llevar una contabilidad personalizada que permita tener información contable oportuna, veraz, para prevenir posibles caídas ante la competencia.</p>	<p><b>D4-D8-O3</b> Diseñar un manual financiero que contenga herramientas que permitan medir el crecimiento económico debido a la existencia de mayor demanda de clientes.</p>
<p><b>D4-A1-A2-A3</b> Manejar indicadores financieros con el objetivo de medir el crecimiento de la clínica en los últimos años y establecer estrategias para evitar el mal uso de los recursos económicos.</p>	<p><b>D7-O2-O4</b> Disponer de un correcto proceso de selección de personal para contar con un selecto equipo de profesionales que realice su trabajo en pro del cuidado de la salud bucal de los pacientes.</p>
<p><b>D5-A3</b> Disponer de un manual de contingencia con la finalidad de pronosticar posibles incrementos en los precios de materiales para ajustar el presupuesto.</p>	<p><b>D9-O2</b> Aprovechar la disponibilidad de profesionales en el mercado para eliminar la alta rotación del personal en la clínica.</p>

---

### 3.5 Análisis de la información

#### 1.- Estructura administrativa

En la estructura administrativa se identificó que los trabajadores no tienen conocimiento en su totalidad, de la existencia formal de la misión, visión y valores institucionales, puesto que a su vez no ha sido socializada; por otro lado el gerente indicó que las actividades desarrolladas, son en función a los valores que se comunica verbalmente y de aquellos que son adquiridos en su formación; la clínica no posee un organigrama donde refleje los niveles jerárquicos y las respectivas funciones a efectuarse,



esta información ha sido corroborada con la entrevista efectuada al gerente y encuesta aplicada a los trabajadores.

## **2.- Información contable**

Con respecto a la información contable, la clínica en primera instancia no está obligada a llevar contabilidad por cuanto los ingresos no superan lo establecido en la Ley de régimen tributario interno, sin embargo, de acuerdo a al reglamento de aplicación a la misma ley deben llevar un libro diario de sus ingresos y egresos, además cumplen con la emisión de los respectivos comprobantes a clientes y proveedores, respuesta que fue cotejada con la entrevista efectuada a la contadora. Las declaraciones del IVA mensuales se realizan antes de las fechas establecidas por el calendario tributario, esta información fue verificada en la página del Servicio de Rentas Internas, en la opción estado tributario, donde señala que la clínica se encuentra al día con las obligaciones tributarias.

## **3.- Situación financiera**

En la parte financiera, en concordancia con las respuestas del gerente y la administradora, por su parte, no solicita información relevante de la situación económica de la clínica que le ayude a tomar mejores decisiones que pueden ser de inversión para obtener ingresos adicionales, recapitalización para el intercambio de la deuda por capital o viceversa, o apalancamiento que por medio de un endeudamiento financiar una operación, también existe el desconocimiento de la aplicación de los indicadores financieros; es por ello que no se puede medir el crecimiento de los últimos años y la contadora a su vez mencionó, que la información que proporciona a la clínica es, básica en la que refleja el valor de los ingresos y egresos mensuales, esto ratifica que la situación financiera no es medida.

#### **4.- Normativa**

En relación a la normativa, la mayoría de los trabajadores manifestaron que tienen conocimiento de un reglamento interno de salud y seguridad, y de un plan de contingencia, en lo referente a políticas, código de ética la apreciación es mínima, esta información ha sido confrontada con el gerente, por lo que se deduce que la clínica no cuenta con la suficiente normativa para el desarrollo de los miembros.

#### **5.- Calidad de servicio**

En cuanto a la calidad de servicio el criterio es buena, por parte del gerente y administradora en las entrevistas efectuadas, sin embargo, no han aplicado mecanismos de evaluación para conocer si los clientes se encuentran satisfechos con respecto a la atención y servicio que brinda la clínica, y si los precios son asequibles en comparación a la competencia para conocer cuál es la ventaja que tienen a diferencia de los demás consultorios para potencializarse.

#### **6.- Variables de macroentorno**

En referencia a las variables del macroentorno, los servicios de las clínicas dentales han ido en aumento a través de los años, más por temas estéticos, desde edades tempranas y los precios de los mismos varían muy poco, es por ello que cada una de las clínicas tienen tecnología más avanzada que la otra, brindan facilidades de pago haciéndolo más accesible. Por otra parte, la implantación de nuevas leyes, acuerdos, y ajustes al presupuesto del Estado en temas de salud pública afecta, negativamente causando despidos, que conlleva a una crisis económica familiar, aumenta la competencia para clínicas privadas porque muchos de ellos optan por montar su propio consultorio. Además, por las situaciones antes escritas, puede generarse un incremento en los precios de los materiales.

### **3.6 Conclusión Diagnóstica**

Una vez recolectado la información, a través de, diferentes instrumentos de fuente primaria como la encuesta, entrevista, ficha de observación e información secundaria, se analizó la información del Centro de Especialidades Odontológicas “BBBK Odontología” posterior a ello, se elaboró la matriz FODA donde se pudo identificar ventajas y desventajas que están afectando actualmente a la clínica entre éstos son, no poseer una filosofía organizacional formal, ya que los elementos que lo conforman permiten a la clínica tener una posición de lo que es y que quiere ser, el organigrama no está estructurado por lo que las funciones y responsabilidades no se encuentran definidas para cada miembro de la clínica, es decir la operatividad administrativa es desarrollada de manera empírica; como también aspectos externos que afectan a la misma.

El centro odontológico no tiene reportes de información contable, por lo que no se realiza la medición a través de indicadores financieros, para conocer en qué medida va creciendo la clínica. De igual forma la carencia de un plan de contingencia hace que los riesgos generen impactos causando pérdidas económicas; también se pudo determinar que existe falta de retroalimentación del servicio que ofrece a los clientes.

Lo antes expuesto evidencia la necesidad de implementar un manual administrativo y financiero, que ayude a mejorar la organización del centro odontológico, aproveche las oportunidades del mercado y cumpla con la meta de proyección.

## CAPÍTULO IV

### 4. Propuesta



*Figura 22. Logotipo Centro de Especialidades Odontológicas BBBK Odontología*

#### 4.1 Introducción

Una vez desarrollado los capítulos anteriores que sirven de sustento, se procede al diseño de la propuesta administrativa y financiera para la clínica, enfocado en solucionar los aspectos negativos, problemas, deficiencias que posee. Esta propuesta es una herramienta que, a través de las directrices que se elabore, permite la organización de sus miembros, el uso de recursos, el desarrollo de las actividades, entre otras, se ejecuten con eficiencia y eficacia.

#### 4.2 Objetivo

Diseñar la propuesta de un Manual Administrativo y Financiero para el Centro de Especialidades Odontológicas BBBK Odontología, ubicado en el cantón Ibarra, provincia de Imbabura.

La presente propuesta tiene como finalidad, ayudar al desarrollo y crecimiento del Centro de Especialidades Odontológicas BBBK Odontología, por ende, se diseñará el Manual Administrativo y Financiero que es una herramienta para la toma de decisiones por parte del gerente y ayude a corregir los errores que dificultan el cumplimiento de las actividades que se realizan en la clínica.

#### 4.3 Propuesta Administrativa

# MANUAL ADMINISTRATIVO

## Contenido

Filosofía institucional

Políticas administrativas y financieras

Organigrama estructural

Manual de funciones

Normativa interna

Plan de contingencia



### 4.3.1 Filosofía Institucional

La filosofía institucional del Centro de Especialidades Odontológicas BBBK Odontología, establece los elementos que permiten la identificación de la empresa con misión, visión, valores; mismos que ayudan a desenvolverse en el medio y proyectarse hacia el futuro, identificando a todos quienes conforman la clínica.

Para establecer formalmente la filosofía institucional, se hace uso de las preguntas, que se citaron en el capítulo anterior.

#### *Misión Propuesta*

BBBK Odontología, somos un centro de especialidades odontológicas que presta servicios odontológicos integrales con calidad, atención personalizada y humanizada, contamos con profesionales calificados, tecnología moderna y ambiente agradable; logrando reconocimiento y experiencias positivas.

#### *Visión Propuesta*

El centro de especialidades BBBK Odontología, en el 2024, será líder en el norte del país en la prestación de servicios integrales de máxima calidad y ética profesional, con avanzada tecnología, equipo profesional de primer nivel, superando las expectativas de los clientes internos y externos; la responsabilidad social corporativa se materializa a través del cuidado al medio ambiente.

### *Valores Institucionales*

- **Trabajo en equipo:** integrar la participación de todos los miembros que integran la clínica desde el gerente hasta los empleados a fin de cumplir con los objetivos propuestos.
- **Vocación de servicio:** adoptar una actitud proactiva hacia la solución de los problemas de salud bucal de los clientes.
- **Respeto:** respetar y valorar a los empleados, clientes y proveedores (stakeholders), escuchando sus opiniones o sugerencias para mejorar las deficiencias en la clínica, además proporcionando igualdad de oportunidades a todo el personal para lograr un desarrollo personal y profesional.
- **Calidad:** ofrecer un servicio de calidad, tratando de superar siempre las expectativas de los clientes.
- **Honestidad:** realizar las actividades y funciones con transparencia y rectitud.
- **Integridad:** ser profesionales honrados, honestos, respetuosos con los demás y así mismo, ser puntuales, disciplinados y mantener firmeza en las acciones efectuadas.

#### 4.3.2 Políticas

##### *Administrativas*

##### **A la gerencia**

- Realizar procesos administrativos con eficiencia y eficacia hacia la mejora de la prestación de servicios que ofrece la clínica.
- Exponer la misión, visión y valores en lugares visibles.
- Facilitar acceso a los servicios odontológicos para las personas de escasos recursos.

- Socializar el manual administrativo y financiero, código de ética, reglamento interno y plan de contingencia a todo el personal que trabaja en la clínica con la finalidad de dar a conocer las funciones, la estructura organizacional y cuáles son los objetivos a alcanzar.
- Se realizará evaluación de satisfacción al cliente, a través de un calificador de servicios para una mejora continua.
- Establecer un protocolo de atención a los usuarios (clientes, proveedores, trabajadores).
- Cumplir con la normativa de salud y seguridad ocupacional de acuerdo a las exigencias emitidas por los organismos de control.

#### **Al personal administrativo**

- Efectuar reportes de la asistencia de los trabajadores máximos hasta 5 días después de finalizar cada mes.
- Entregar un acta de entrega-recepción de los equipos que se le entregue a cada empleado.
- Tener al día el inventario de materiales odontológicos.

#### **A todo el personal**

- La atención y el servicio al cliente, serán acciones de alta prioridad y de carácter estratégico para la clínica.
- Preservar las instalaciones de la clínica cumpliendo con estrictas normas higiénicas.
- Fortalecer la comunicación entre clientes y trabajadores.
- Usar el reloj biométrico para el control de la asistencia de los empleados.



- Cuidar las herramientas y equipos que se encuentren bajo su responsabilidad en caso de pérdida o daño deberán responder con lo ocurrido.

### *Financieras*

#### **Al personal financiero**

- Tener una caja chica con un máximo de \$100,00 dólares.
- Los gastos atribuibles a caja chica serán menores a \$60 dólares.
- La reposición de fondo de caja chica se lo realizará cuando su valor esté consumido en un 70%.
- Los documentos habilitantes para sustentar el fondo de caja chica serán: facturas y notas de venta que estén legibles y sin enmendaduras.
- Efectuar arqueos de caja sorpresivos para velar por los recursos económicos.
- En caso de existir faltantes de caja se procederá a descontar el valor, por medio del rol de pagos del responsable.
- Registrar todas las transacciones que la clínica realice durante el día, con el fin de respaldar los movimientos económicos.
- Emitir un reporte económico mensual.
- Definir planes de pago del servicio odontológico.
- Seleccionar adecuadamente a los proveedores una vez analizado la mejor oferta.
- Registrar el pago realizado por los clientes inmediatamente en el libro diario e historia clínica y entregar el correspondiente comprobante.
- Las facturas serán canceladas según las fechas de vencimiento por el plazo de crédito previamente pactado con el proveedor.
- Los roles de pago se realizarán hasta el 28 de cada mes y se presentará al Gerente para su respectiva revisión y aprobación.

- El pago de nómina se realizará hasta el 02 de cada mes.
- La declaración de impuestos al SRI se realizará de acuerdo al calendario tributario.
- Las provisiones de los beneficios sociales como: décimo tercero, décimo cuarto sueldo, fondo de reserva y vacaciones se registrarán mensualmente.
- Las planillas, comprobantes de pago al IESS y el valor a pagar serán emitidos y presentados hasta el 12 de cada mes al gerente para que autorice y provisione el valor para el pago.

### **A todo el personal**

- El trabajador puede solicitar hasta un 60% de anticipo del sueldo.
- El trabajador que solicite más del 100% de anticipo de sueldo deberá realizarlo por escrito al gerente.

### *Ambientales*

#### **A todo el personal**

- Cumplir con la legislación emitida por el Ministerio de Salud Pública y Ministerio del Ambiente.
- Sensibilizar a los trabajadores sobre la importancia de su participación y colaboración al cuidado del medio ambiente, para dar cumplimiento al objetivo 3 Garantizar los derechos de la naturaleza para las actuales y futuras generaciones, del Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 Toda una vida.
- Utilizar racionalmente el uso de agua, papel y energía eléctrica.
- Promover buenas prácticas ambientales con los stakeholders y el manejo de los desechos para disminuir la contaminación ambiental.

- Transmitir a las partes interesadas la importancia del cuidado del medio ambiente a través de las diferentes actividades, valores de sostenibilidad y compromiso con el ambiente.
- Comunicar y educar a los empleados en las prácticas ambientales.
- Evitar imprimir documentos que no son estrictamente necesarios.

### 4.3.3 Mapa de Procesos

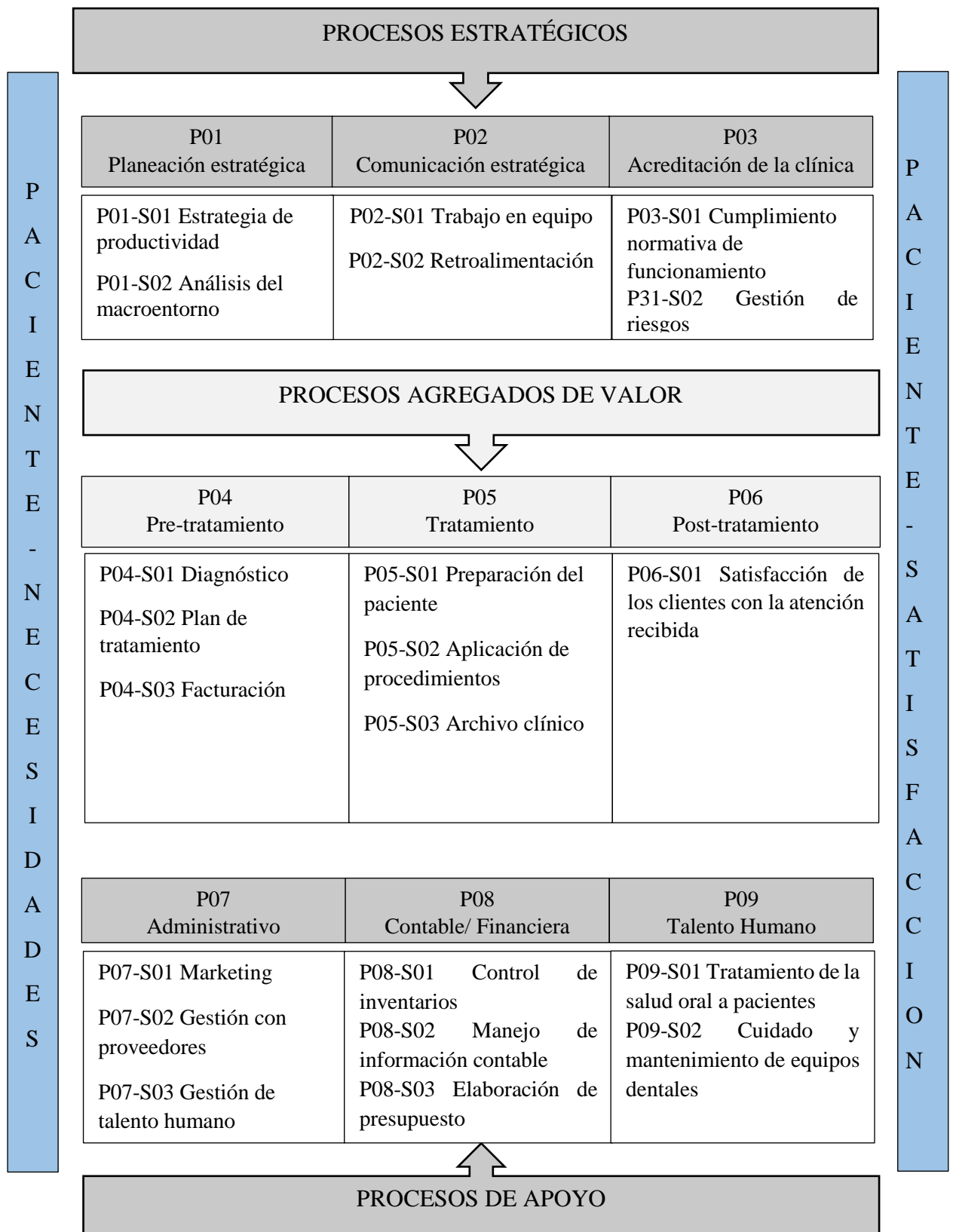

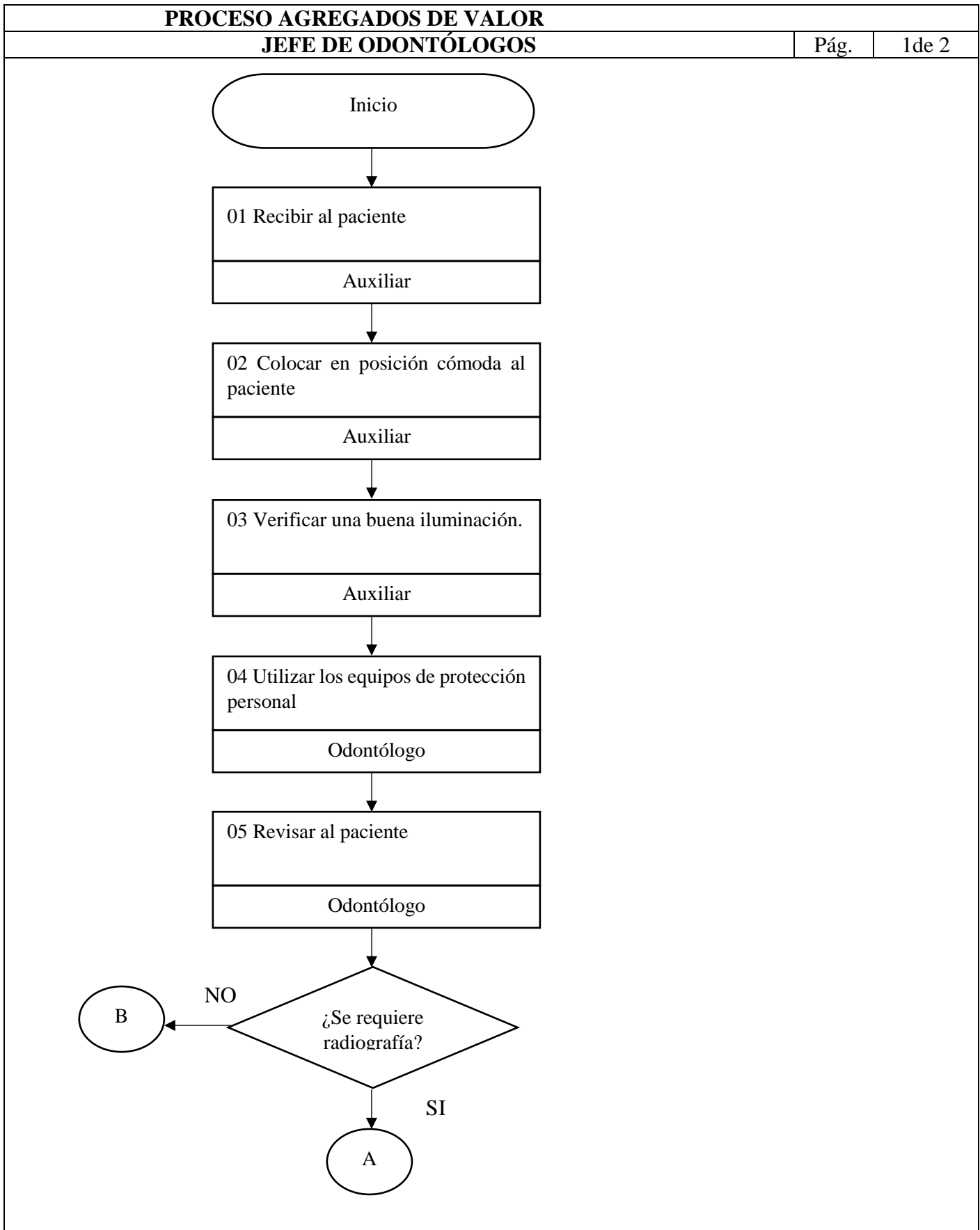


Figura 23. Mapa de Proceso

**Tabla 18.**  
Manual de Procesos Diagnóstico

		<b>MANUAL DE PROCESOS</b>		<b>CÓDIGO: P04-S01</b>		<b>VERSIÓN: 01</b>	
<b>PROCESO AGREGADOS DE VALOR</b>				<b>SUBPROCESO: Diagnóstico</b>			
<b>OBJETIVO:</b>		Realizar evaluaciones al paciente para definir los pasos del tratamiento correspondiente garantizando la calidad de los servicios.					
<b>ALCANCE</b>		Abarca a las áreas de gerencia, odontología, auxiliares odontología,					
<b>RESPONSABLE:</b>		Jefe de odontólogos					
<b>POLÍTICAS</b>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Todo odontólogo deberá diagnosticar al paciente, previo al inicio de tratamiento.</li> <li>- El auxiliar odontológico obligatoriamente elaborará la historia clínica del paciente al realizarse el diagnóstico.</li> <li>- El jefe de odontólogo con la finalidad de mantener la calidad de los servicios comunicará cualquier cambio al gerente.</li> </ul>							
<b>MATRIZ ACLARATORIA</b>							
<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>		<b>Descripción</b>			
01	Recibir al paciente	Auxiliar		El auxiliar recibe al paciente y entrega una servilleta.			
02	Colocar en posición cómoda al paciente			Nivela el respaldo del sillón donde está el paciente.			
03	Verificar una buena iluminación.			El auxiliar verifica que la iluminación directa o indirecta sea el adecuado.			
04	Utilizar los equipos de protección personal	Odontólogo		El odontólogo se colocará la máscara de protección, guantes, gorra, gafas.			
05	Revisar al paciente			El odontólogo realiza preguntas específicas sobre el tratamiento, si es necesario se realizará radiografías.			
06	Realizar radiografías	Auxiliar		El auxiliar le tomará radiografías para una, si desea se aplicará tratamiento preventivo.			
07	Aplicar tratamiento preventivo	Odontólogo		Se procede aplicar la profilaxis y la fluorización.			
08	Elaborar historia clínica	Auxiliar		El odontólogo elaborará la historia clínica con la información general del paciente.			
<b>INDICADOR DE DESEMPEÑO</b>							
<b>Nombre del indicador</b>	<b>Descripción</b>	<b>Unidad de medida</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Responsable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Fuente de información</b>	
Porcentaje de pacientes satisfechos	Mide la calidad del diagnóstico realizado a nuevos pacientes	Porcentaje	$\frac{\text{Nº de pacientes satisfechos}}{\text{Total de pacientes encuestados}}$	Administrador	Periódico	-Encuesta nuevos pacientes -Historias clínicas	
<b>Elaborador por:</b>				<b>Aprobado por:</b>			
Firma:				Firma:			

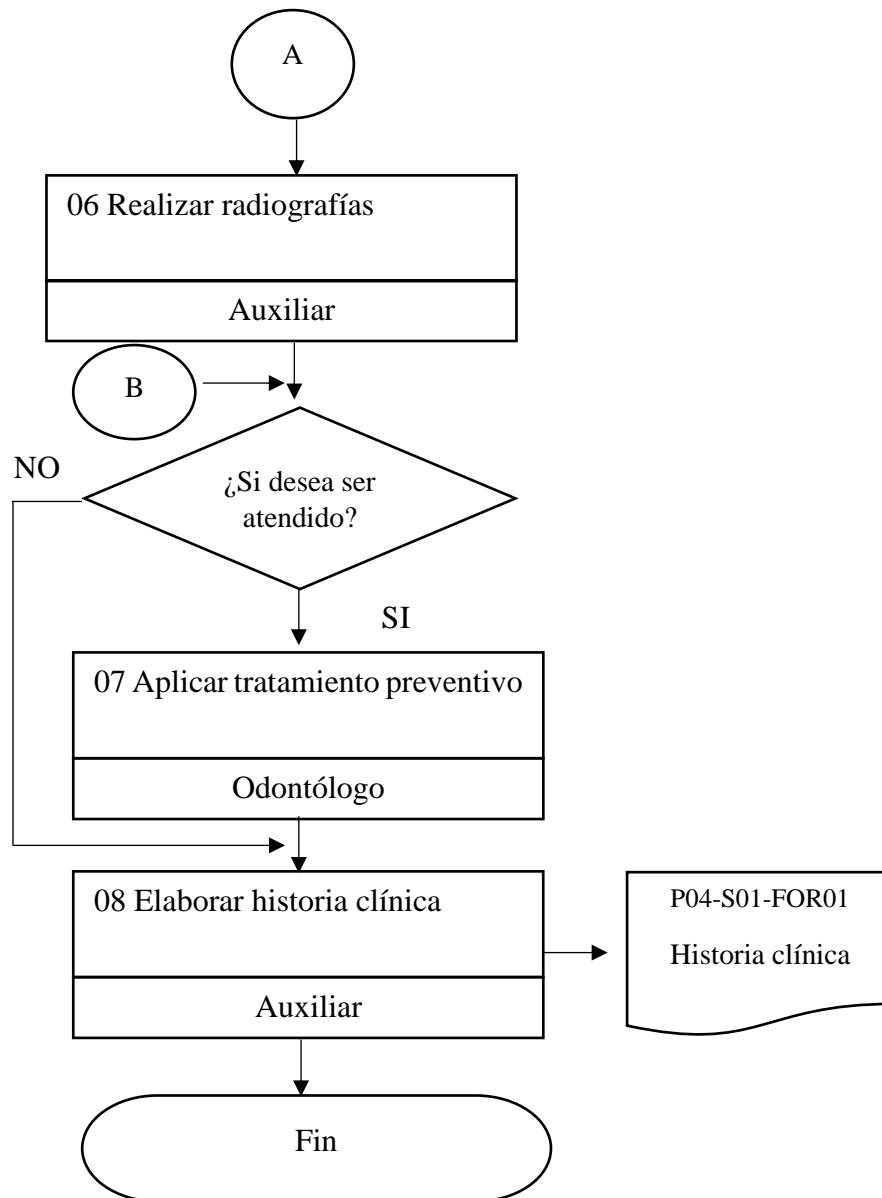
**Tabla 19.**  
Flujograma Diagnóstico




**PROCESO AGREGADOS DE VALOR****JEFE DE ODONTÓLOGOS**

Pág.

2de 2

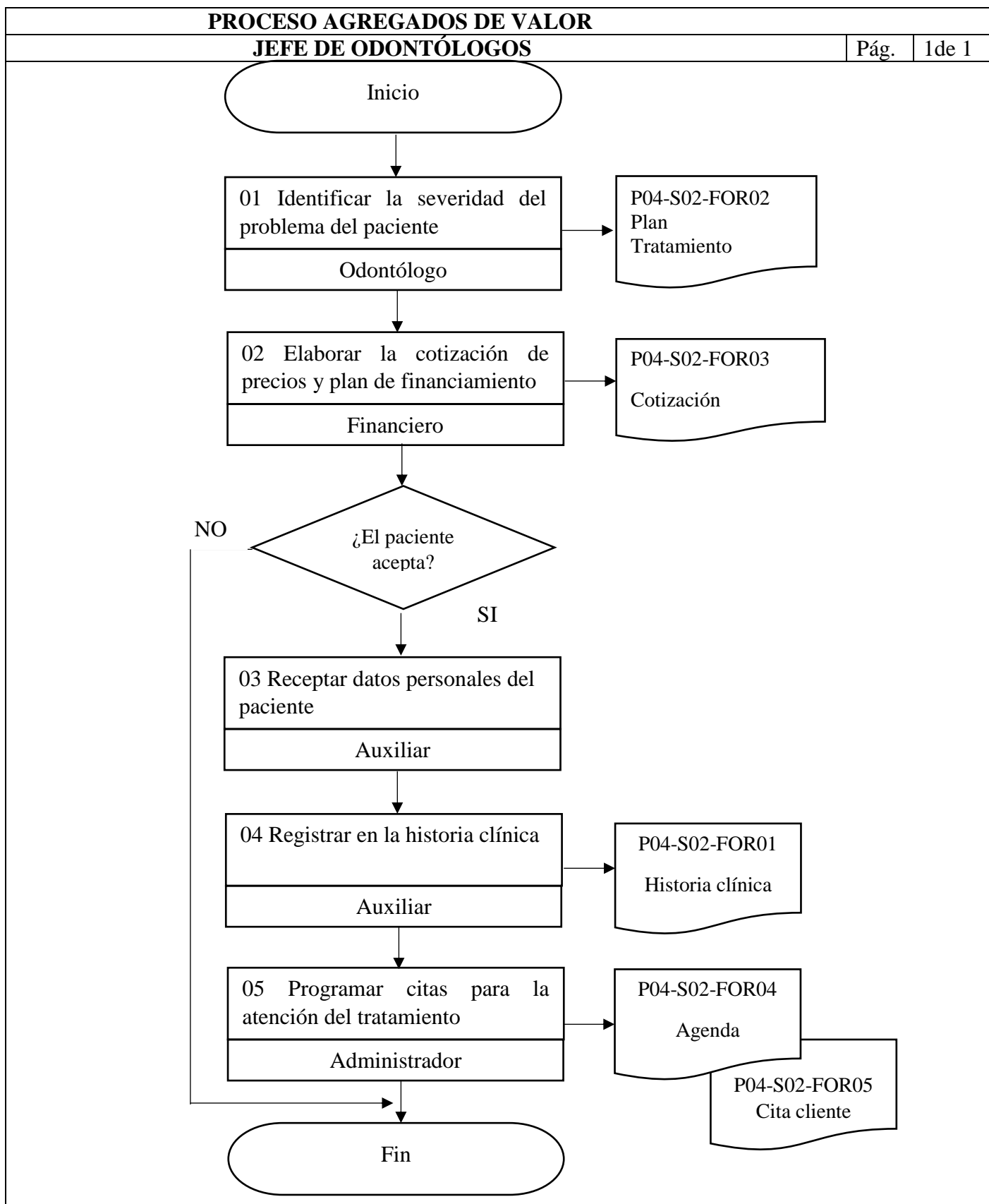


**Tabla 20.**  
Manual de proceso Plan de tratamiento

		<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>CÓDIGO: P04-S02</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>		
<b>PROCESO AGREGADOS DE VALOR</b>			<b>SUBPROCESO: Plan de tratamiento</b>			
<b>OBJETIVO:</b>	Dar a conocer de forma detallada el plan de tratamiento a seguir de acuerdo a la necesidad identificada al paciente.					
<b>ALCANCE</b>	Abarca a las áreas de odontología, administración, financiero					
<b>RESPONSABLE:</b>	Jefe de odontólogos					
<b>POLÍTICAS</b>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Todo plan de tratamiento involucrará la realización de un diagnóstico al paciente por un odontólogo y se detallará problemas de salud identificados, tratamiento a aplicar, presupuesto, planes de financiamiento, tiempo que durará el tratamiento.</li> <li>- El auxiliar llenará los datos del paciente en su totalidad al aceptar el plan de tratamiento.</li> <li>- El odontólogo comunicará al jefe de odontólogo los cambios que se efectúen dentro del plan de tratamiento.</li> </ul>						
<b>MATRIZ ACLARATORIA</b>						
<b>N°</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>			
01	Identificar la severidad del problema del paciente	Odontólogo	El odontólogo identificará mediante el diagnóstico practicado el tratamiento a aplicar.			
02	Elaborar la cotización precios y plan de financiamiento	Financiero	El área de créditos dará a conocer los planes de financiamiento, si el paciente acepta se procede a tomar datos personales como: edad, tipo de sangre, si es alérgico algún medicamento, si tiene alguna enfermedad.			
03	Receptar datos personales del paciente	Auxiliar	El auxiliar recopila los datos personales del paciente.			
04	Registrar en la historia clínica	Auxiliar	Se registra los datos anteriores en la historia clínica del paciente.			
05	Programar citas para la atención del tratamiento	Administrador	Se programará las citas para visita conforme al plan de tratamiento del paciente.			
<b>INDICADOR DE DESEMPEÑO</b>						
<b>Nombre del indicador</b>	<b>Descripción</b>	<b>Unidad de medida</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Responsable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Fuente de información</b>
Porcentaje de retención de pacientes	Mide la eficiencia del plan de tratamiento para retener al paciente	Porcentaje	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de pacientes retenidos en el periodo}}{\text{Número total de pacientes al final del período}}$	Administrador	Trimestral	-Archivo activo y pasivo de las historias clínicas -Agenda de citas
<b>Elaborador por:</b>				<b>Aprobado por:</b>		
Firma:				Firma:		



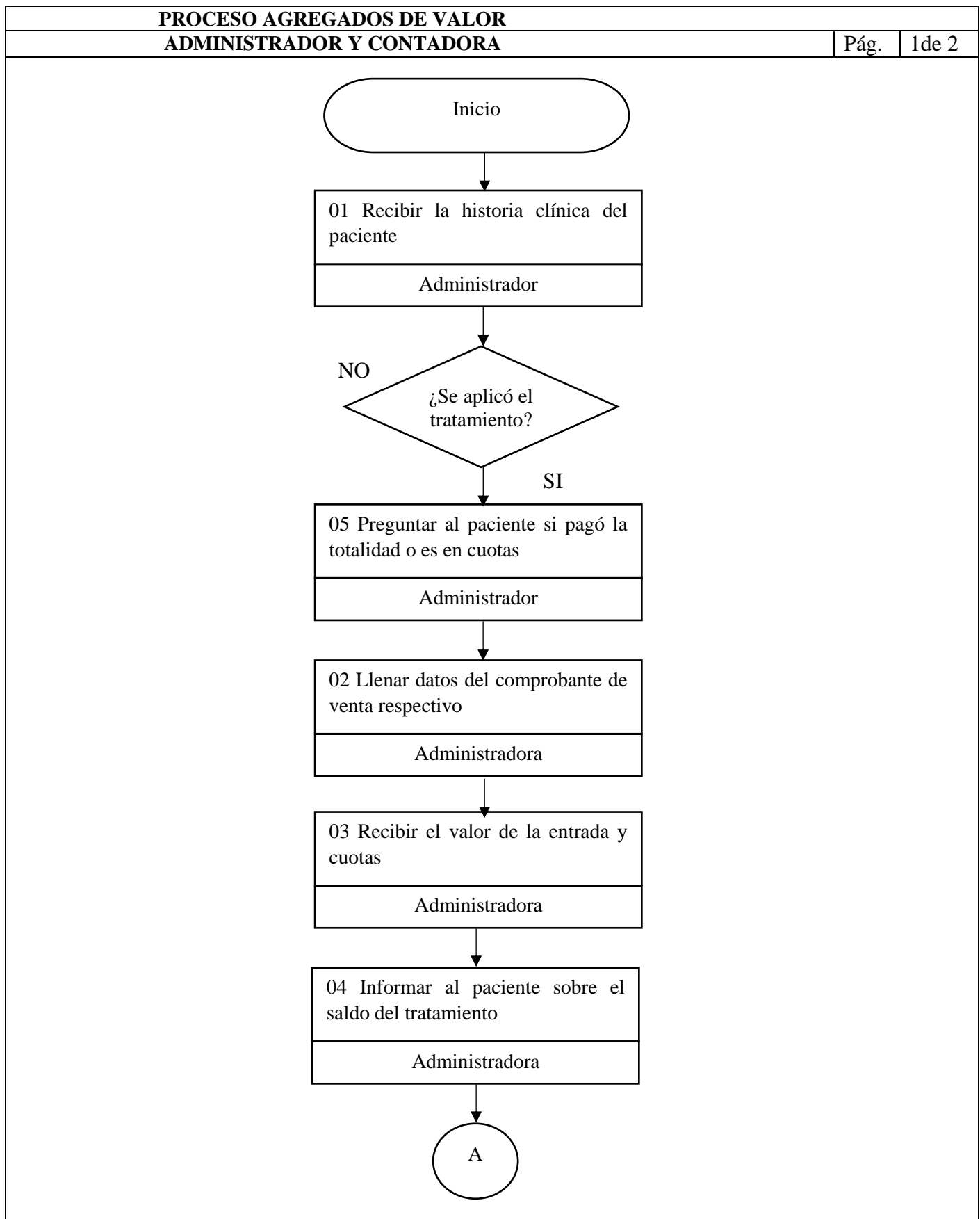
**Tabla 21.**  
Flujograma Plan de tratamiento



**Tabla 22.**  
Manual de Procesos Fcturación

		<b>MANUAL DE PROCESOS</b>		<b>CÓDIGO: P04-S03</b>		<b>VERSIÓN: 01</b>	
<b>PROCESO AGREGADOS DE VALOR</b>				<b>SUBPROCESO: Facturación</b>			
<b>OBJETIVO:</b>		Cobrar al paciente la prestación del servicio y establecer controles al momento de facturar.					
<b>ALCANCE</b>		Abarca las áreas de administración, financiero.					
<b>RESPONSABLE:</b>		Administrador y Contadora					
<b>POLÍTICAS</b>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>- El encargado de atención al cliente llenará correctamente el comprobante de venta, con letra legible.</li> <li>- No se emitirá comprobante de venta con valores que no estén debidamente registrado en la historia clínica y conste la firma del paciente por el tratamiento aplicado.</li> <li>- Emitir y entregar el comprobante de venta en el momento que realiza la transferencia o prestación del servicio.</li> <li>- Guardar y archivar las facturas por 7 años y mantener en archivos magnetizados.</li> </ul>							
<b>MATRIZ ACLARATORIA</b>							
<b>N°</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>		<b>Descripción</b>			
01	Recibir la historia clínica del paciente	Administrador		En atención al cliente se recibirá la historia clínica y el plan de tratamiento con la respectiva firma del paciente.			
02	Llenar datos del comprobante de venta respectivo			En atención al cliente se llenará el comprobante de venta previo a la verificación del procedimiento aplicado.			
03	Recibir el valor de la entrada y cuotas			Se encarga de cobrar a los pacientes, y recibirá el dinero que se cancele de las cuotas de los tratamientos.			
04	Informar al paciente sobre el saldo del tratamiento			En atención al cliente se le informará sobre el saldo de la cuenta.			
05	Entregar el comprobante de venta			Se entregará el original de la factura al paciente y la copia para archivo de la clínica.			
06	Registrar en el libro diario	Contador		La contadora registrará las operaciones de la clínica en orden cronológico con documento de respaldo.			
<b>INDICADOR DE DESEMPEÑO</b>							
<b>Nombre del indicador</b>	<b>Descripción</b>	<b>Unidad de medida</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Responsable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Fuente de información</b>	
Porcentaje de ganancia o déficit	Mide la eficiencia en la generación de ingresos frente a los gastos	Porcentaje	Ingreso por prestación de servicio año 1 / Ingreso por prestación de servicio año 2	Contador	Anual	Estado de resultados	
<b>Elaborador por:</b>				<b>Aprobado por:</b>			
Firma:				Firma:			

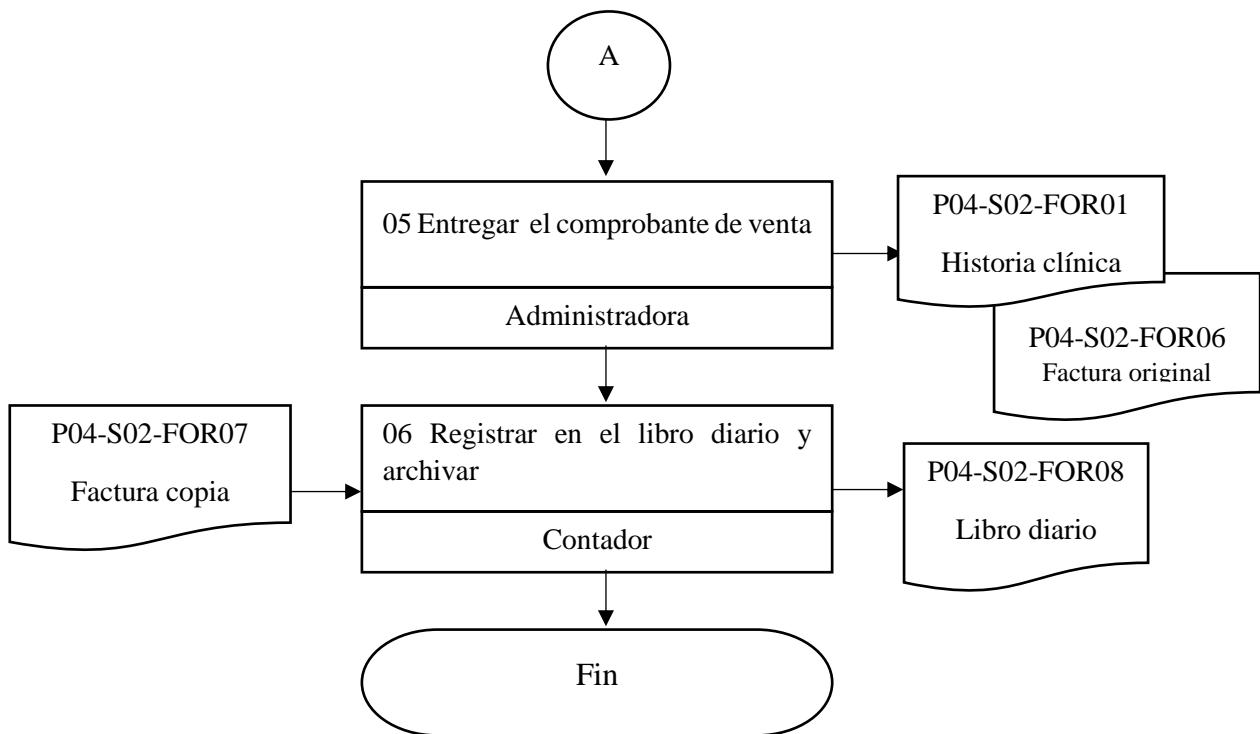
**Tabla 23.**  
*Flujograma Facturación*



**PROCESO AGREGADOS DE VALOR  
ADMINISTRADOR Y CONTADORA**

Pág.

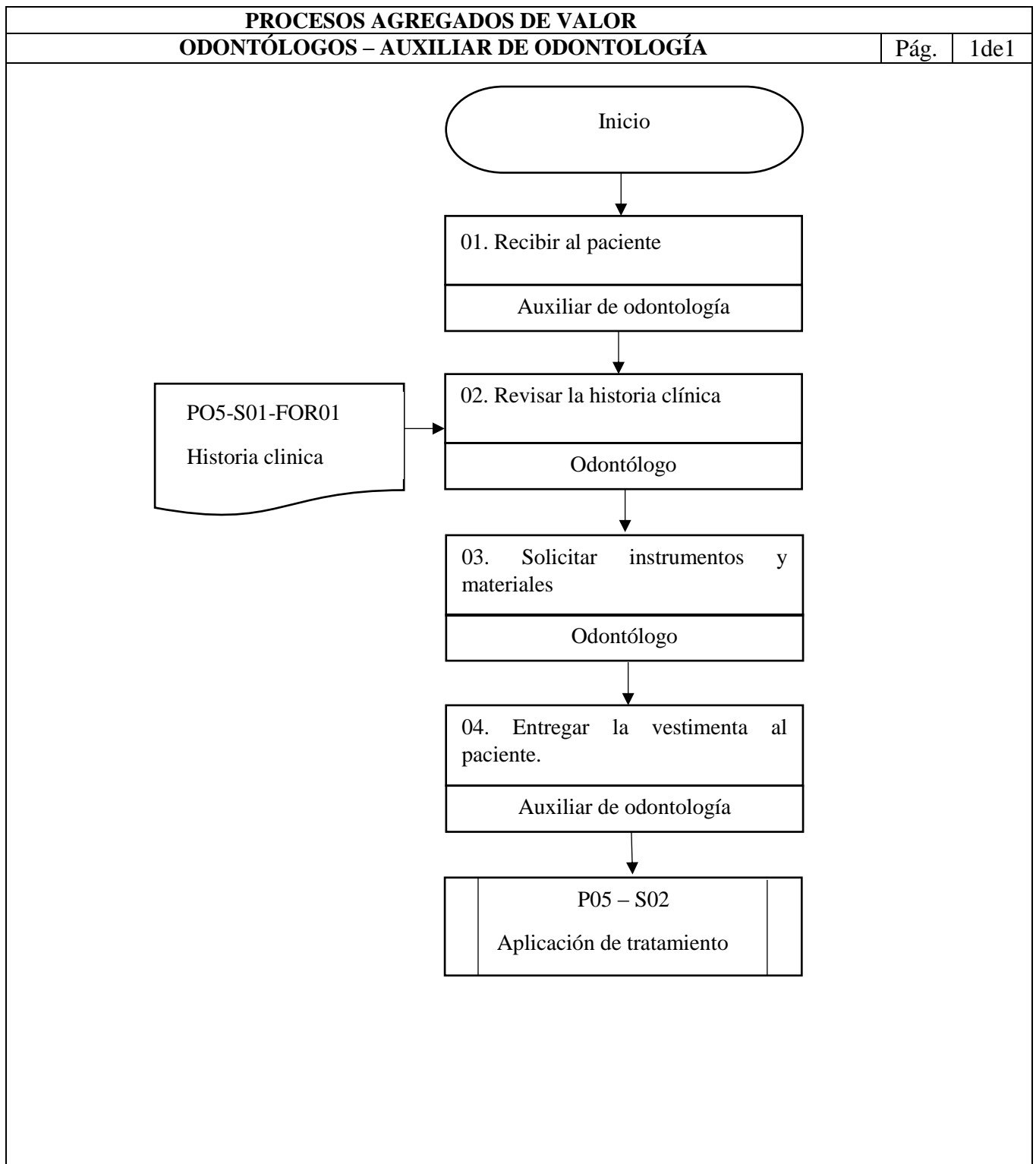
2de2



**Tabla 24.**  
Manual de Procesos Preparación del paciente

		<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>CÓDIGO:</b> P05-S01	<b>VERSIÓN:</b> 01		
<b>PROCESO AGREGADOS DE VALOR</b>			<b>SUBPROCESO:</b> Preparación del paciente			
<b>OBJETIVO:</b>	Preparar al paciente físicamente y psicológicamente para ser atendido.					
<b>ALCANCE</b>	Abarcas las áreas de odontología y Asistencia de odontología					
<b>RESPONSABLE:</b>	Odontólogo – Auxiliar de Odontología					
<b>POLÍTICAS</b>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>- El gerente deberá contratar personal capacitado.</li> <li>- Antes de cada tratamiento el odontólogo deberá revisar el historial del paciente, dar a conocer el proceso que va a realizar y cuál es el tiempo que se demora en ejecutarlo.</li> <li>- Odontólogo deberá de dar indicaciones al auxiliar de que materiales e instrumentos se van a utilizar para dicho tratamiento.</li> <li>- El auxiliar deberá ayudar al paciente a colocarse alguna indumentaria de ser necesaria.</li> <li>- Tranquilizar al paciente en el caso de que se encuentre nervioso.</li> <li>- Odontólogo y Auxiliar deberán de utilizar obligatoriamente mascarillas, gafas y guantes.</li> </ul>						
<b>MATRIZ ACLARATORIA</b>						
<b>N°</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>			
01.	Recibir al paciente	Auxiliar	El auxiliar de odontología llama al paciente hacer atendido.			
02.	Revisar la historia clínica	Odontólogo	El odontólogo revisa la historia clínica para verificar el procedimiento a realizar.			
03.	Solicitar instrumentos y materiales	Odontólogo	El odontólogo solicita al auxiliar los materiales e instrumentos a utilizar.			
04.	Entregar la vestimenta al paciente		Colocar la bata, gorra y gafas al paciente.			
05.	Tranquilizar al paciente	Auxiliar	Calmar al paciente en el caso de que se encuentre inquieto o nervioso.			
<b>INDICADOR DE DESEMPEÑO</b>						
<b>Nombre del indicador</b>	<b>Descripción</b>	<b>Unidad de medida</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Responsable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Fuente de información</b>
% de productividad de los trabajadores	Medir el porcentaje de productividad de los trabajadores en un año	Porcentaje	Utilidad / Total de empleados	Gerente	Anual	Estado de Resultados Nómina de trabajadores
<b>Elaborador por:</b>				<b>Aprobado por:</b>		
Firma:				Firma:		

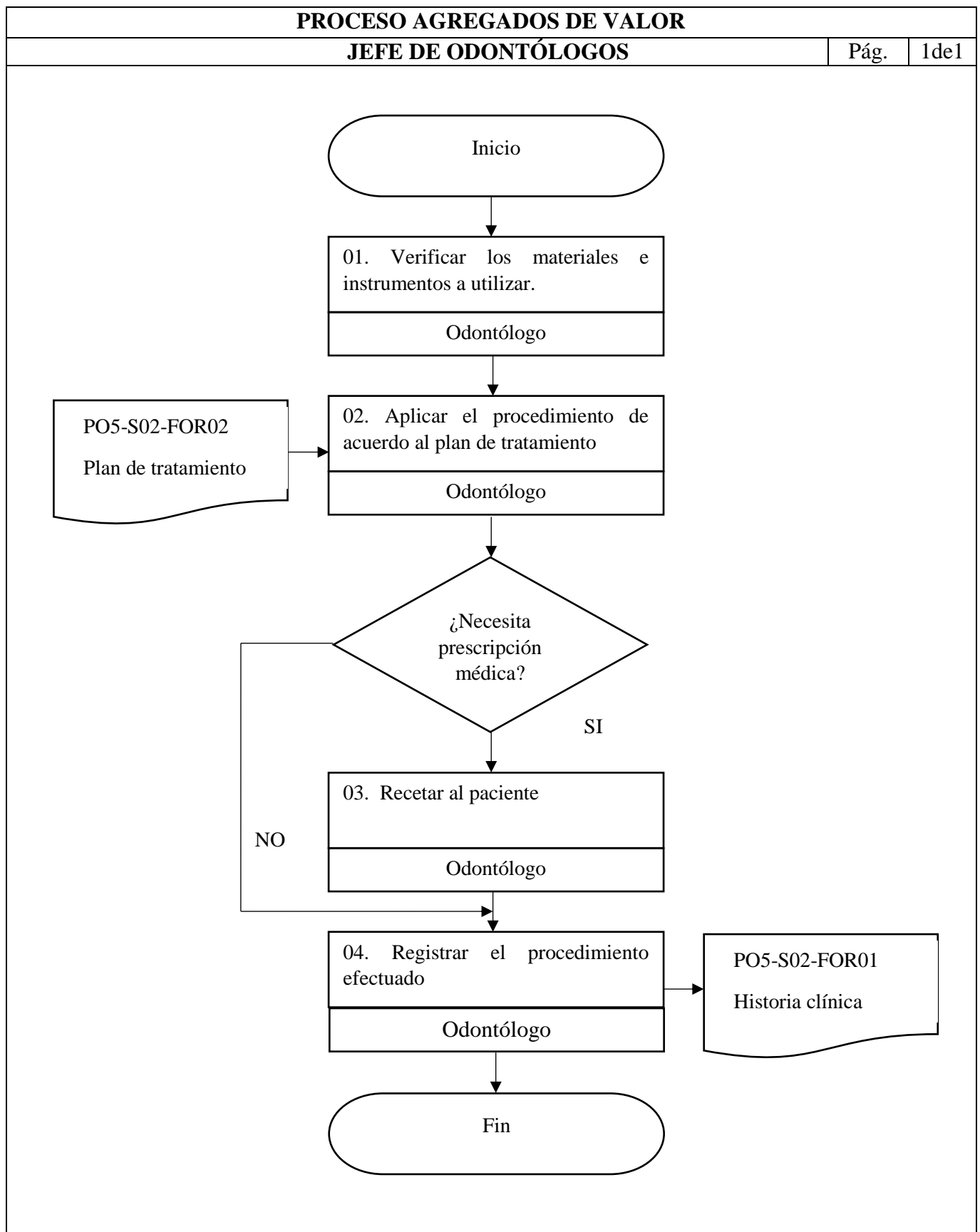
**Tabla 25.**  
*Flujograma Preparación del cliente*



**Tabla 26.**  
Manual de Procesos Aplicación de procedimientos

		<b>MANUAL DE PROCESOS</b>		<b>CÓDIGO: P05-S02</b>		<b>VERSIÓN: 01</b>	
<b>PROCESO AGREGADOS DE VALOR</b>				<b>SUBPROCESO: Aplicación de procedimientos</b>			
<b>OBJETIVO:</b>		Realizar procedimientos odontológicos de acuerdo a la especialidad de cada odontólogo cumpliendo con los protocolos emitidos por la clínica.					
<b>ALCANCE</b>		Abarcas las áreas de odontología y auxiliar de odontología.					
<b>RESPONSABLE:</b>		Odontólogo – Auxiliar de Odontología					
<b>POLÍTICAS</b>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>- El gerente deberá contratar odontólogos en diferentes especialidades.</li> <li>- Cumplir con los protocolos odontológicos de salud bucal establecidos por el Ministerio de Salud.</li> <li>- Los instrumentos y materiales deberán de estar esterilizados.</li> <li>- El odontólogo deberá solicitar al auxiliar que materiales e instrumentos va a utilizar.</li> <li>- Dar indicaciones al paciente que es lo que debe o no debe de hacer para que el tratamiento tenga mayor efectividad.</li> </ul>							
<b>MATRIZ ACLARATORIA</b>							
<b>N°</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>		<b>Descripción</b>			
01.	Verificar los instrumentos y materiales a utilizar.	Odontólogo		Verifica que todos los instrumentos y materiales se encuentren en perfectas condiciones.			
02.	Aplicar el procedimiento de acuerdo al plan de tratamiento establecido.			El odontólogo realiza el procedimiento que corresponde.			
03.	Recetar al paciente			Procede a recetar al paciente, en caso de ser necesario solicita exámenes complementarios.			
04.	Registrar el tratamiento			Registra los procedimientos realizados al paciente.			
<b>INDICADOR DE DESEMPEÑO</b>							
<b>Nombre del indicador</b>	<b>Descripción</b>	<b>Unidad de medida</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Responsable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Fuente de información</b>	
% de citas asistidas por los pacientes	Conocer el porcentaje de progreso del tratamiento del paciente	Porcentaje	$\left( \frac{\text{Número de citas asistidas}}{\text{Total de citas programadas}} \right) * 100$	Gerente	Semestral	Plan de tratamiento	
<b>Elaborador por:</b>				<b>Aprobado por:</b>			
Firma:				Firma:			

**Tabla 27.**  
Flujograma Aplicación de procedimientos

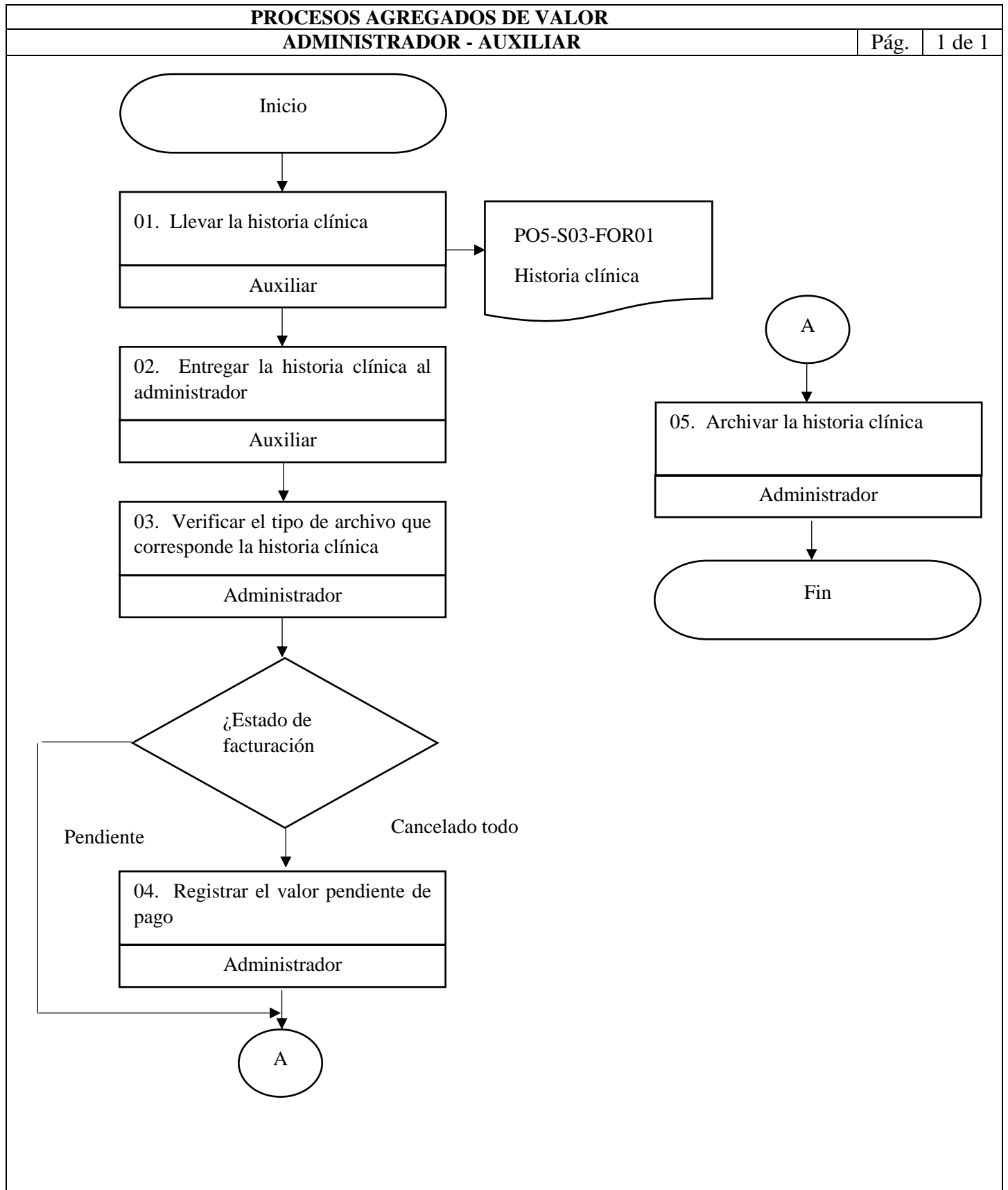




**Tabla 28.**  
*Manual de procesos Archivo clínico*

		<b>MANUAL DE PROCESOS</b>		<b>CÓDIGO:</b> P05-S03		<b>VERSIÓN:</b> 01	
<b>PROCESO AGREGADOS DE VALOR</b>				<b>SUBPROCESO:</b> Archivo clínico			
<b>OBJETIVO:</b>		Conservar en un lugar seguro las historias clínicas de los pacientes.					
<b>ALCANCE</b>		Abarca las áreas de administración, odontología y auxiliar de odontología.					
<b>RESPONSABLE:</b>		Jefe Administrativo - Auxiliar de Odontología					
<b>POLÍTICAS</b>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cada historia clínica deberá ser archivada inmediatamente de haber terminado la consulta.</li> <li>- La clínica deberá de tener archivo activo y pasivo.</li> <li>- Mantener el archivo en un lugar limpio, seco y seguro.</li> <li>- Se deberá utilizar un sistema de archivo ya sea numérico o alfanumérico.</li> <li>- Cada carpeta deberá de ser rotulada con la información que permita identificar rápidamente el contenido.</li> <li>- Designar una persona responsable para archivar y custodiar el archivo.</li> <li>- Ninguna persona ajena a la clínica puede hacer uso del archivo clínico.</li> <li>- Asegurarse de que los documentos estén disponibles cuando se los requiera.</li> </ul>							
<b>MATRIZ ACLARATORIA</b>							
<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>		<b>Descripción</b>			
01.	Trasladar la historia clínica	Auxiliar		El expediente clínico es llevado por el auxiliar de odontología al área administrativa.			
02.	Entregar la historia clínica al administrador	Auxiliar		El auxiliar procede a restituir la historia clínica en el área administrativa.			
03.	Verificar el tipo de archivo que corresponde la historia clínica.	Administrador		El administrador verifica si la historia clínica corresponde al archivo activo o pasivo.			
04.	Registrar el valor de la factura pendiente de pago.	Administrador		Registrar en la historia clínica el valor pendiente de pago.			
05.	Archivar la historia clínica	Administrador		Se organiza y se coloca los expedientes clínicos en orden alfanumérico o numérico.			
<b>INDICADOR DE DESEMPEÑO</b>							
<b>Nombre del indicador</b>	<b>Descripción</b>	<b>Unidad de medida</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Responsable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Fuente de información</b>	
% de pacientes nuevos en el año	Medir en porcentaje el incremento de nuevos pacientes	Porcentaje	(Número de pacientes nuevos / Total de historias clínicas) *100	Gerente	Anual	Archivo Activo	
<b>Elaborador por:</b>				<b>Aprobado por:</b>			
Firma:				Firma:			

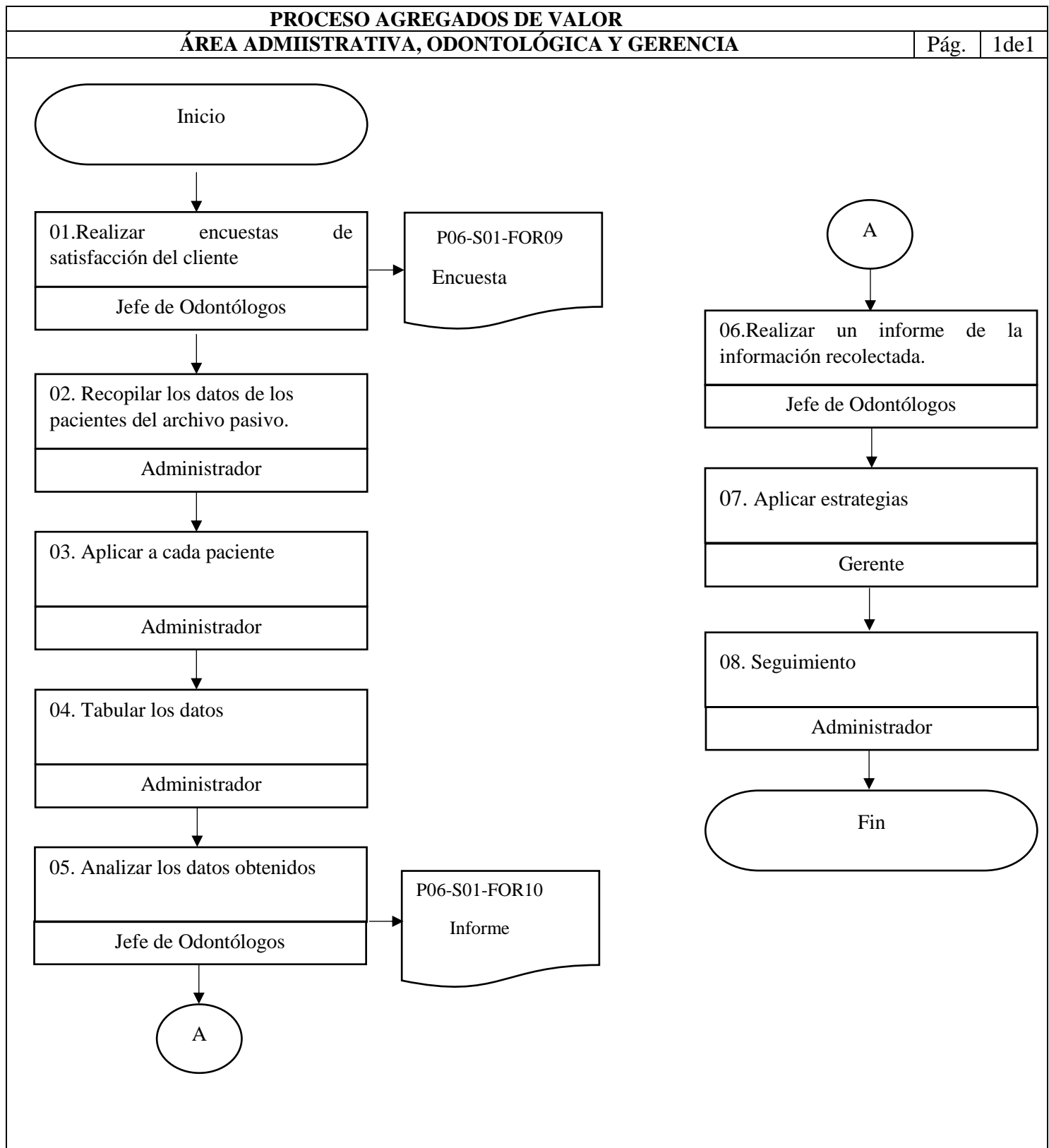
**Tabla 29.**  
Flujograma Archivo clínico



**Tabla 30.**  
Manual de Procesos Satisfacción de los clientes

		<b>MANUAL DE PROCESOS</b>		<b>CÓDIGO: P06-S01</b>		<b>VERSIÓN: 01</b>	
<b>PROCESO AGREGADOS DE VALOR</b>				<b>SUBPROCESO: Satisfacción de los clientes</b>			
<b>OBJETIVO:</b>		Conocer el grado de satisfacción del cliente por el servicio recibido a través de la aplicación de una encuesta.					
<b>ALCANCE</b>		Comprende las áreas administrativa y odontológica conjuntamente con la gerencia.					
<b>RESPONSABLE:</b>		Gerente – Jefe de Administración – Jefe de Odontología					
<b>POLÍTICAS</b>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborar encuestas de satisfacción al cliente.</li> <li>- Aplicar encuestas a los pacientes después de cada atención recibida.</li> <li>- Aplicar encuestas a pacientes que han terminado su tratamiento.</li> <li>- El Gerente tomara medidas necesarias para mejorar el servicio.</li> <li>- Capacitar constantemente al personal operativo.</li> </ul>							
<b>MATRIZ ACLARATORIA</b>							
<b>N°</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>		<b>Descripción</b>			
01.	Realizar una encuesta de satisfacción del cliente	Jefe de Odontólogos		El jefe de odontólogos elaborará una encuesta con los parámetros a ser evaluados.			
02.	Recopilar los datos de los pacientes en el archivo pasivo.	Administrador		Extraer el contacto telefónico y correo de cada paciente			
03.	Aplicar a cada paciente	Administrador		Aplicar la encuesta al paciente ya sea personalmente, vía telefónica o por correo electrónico			
04.	Tabular los datos	Administrador		La tabulación se la realizará en términos porcentuales			
05.	Analizar los datos obtenidos	Jefe de Odontólogos		Verificar cuales son las fortalezas y debilidades que tiene la clínica por la prestación de sus servicios.			
06.	Realizar un informe	Jefe de Odontólogos		Elaborar un informe de los datos obtenidos de la aplicación de las encuestas			
07.	Aplicar estrategias	Gerente		Aplicar estrategias para mejor las falencias existentes.			
08.	Seguimiento	Administrador		Verificar si las estrategias se aplican correctamente en beneficio de la clínica.			
<b>INDICADOR DE DESEMPEÑO</b>							
<b>Nombre del indicador</b>	<b>Descripción</b>	<b>Unidad de medida</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Responsable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Fuente de información</b>	
% de pacientes satisfechos	Medir el porcentaje de los pacientes satisfechos en el año	Porcentaje	(Número de pacientes satisfechos en el período/ Total de pacientes que finalizaron el tratamiento en el período) *100	Gerente	Anual	Archivo pasivo Encuestas	
<b>Elaborador por:</b>				<b>Aprobado por:</b>			
Firma:				Firma:			

**Tabla 31.**  
Flujograma Satisfacción del cliente

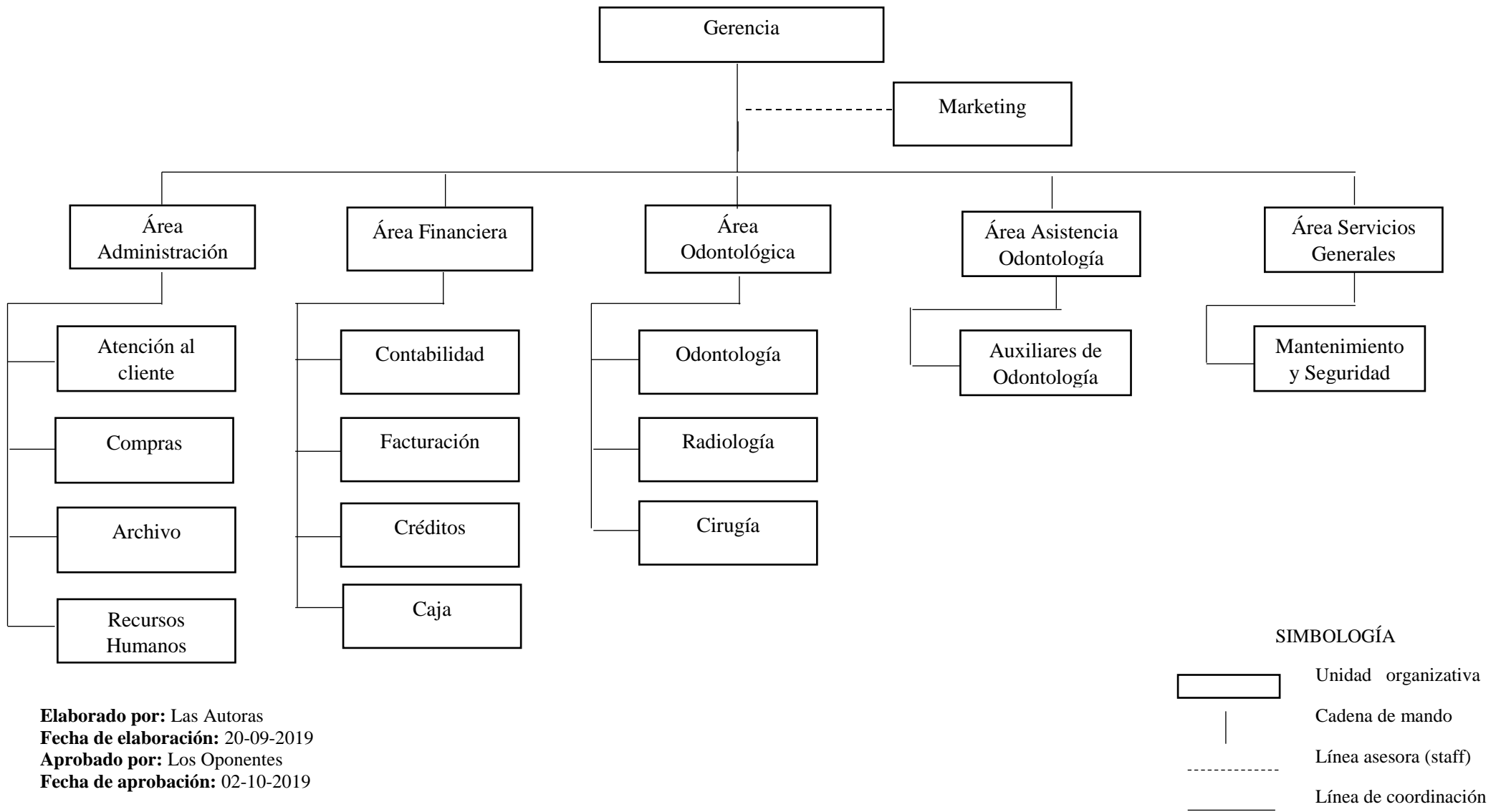


#### **4.3.4 Estructura Organizacional**

- **Nivel Jerárquico**

El Centro de Especialidades BBBK Odontología está conformado por dos niveles organizacionales como son:

- Nivel Directivo
- Nivel Operativo




Elaborado por: Las Autoras  
 Fecha de elaboración: 20-09-2019  
 Aprobado por: Los Oponentes  
 Fecha de aprobación: 02-10-2019

Figura 24. Organigrama Estructural- Centro de Especialidades Odontológicas "BBBK Odontología"

### 4.3.5 Manual de Funciones


En el presente manual está elaborado de acuerdo al nivel jerárquico en el cual se detalla la identificación del cargo, el perfil requerido, la descripción del puesto, las funciones y competencia que debe de cumplir cada miembro de BBBK Odontología, este instrumento ayudará a que los directivo y empleados conozcan cuáles son sus funciones que deben ser desarrolladas en su área de trabajo, para así evitar la duplicidad y sobrecargo de funciones a una sola persona.

**Tabla 32.**  
*Funciones del Gerente*

	<b>IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>
	<b>PUESTO:</b> Gerente <b>NIVEL:</b> Directivo <b>SUPERVISA A:</b> Todas las áreas de la clínica <b>REPORTA A:</b> N/A
<b>PERFIL</b>	
<b>COMPETENCIAS</b> Liderazgo Trabajo en equipo Comunicar de forma clara Toma de decisiones Manejo de recursos financieros.	<b>INSTRUCCIÓN:</b> Nivel Superior <b>TÍTULO:</b> Odontólogo General <b>EXPERIENCIA:</b> 3 años en el cargo
	<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>
Su actividad es planear, proponer, aprobar, dirigir, coordinar y controlar las actividades administrativas y financieras para cumplir con la misión y visión que promueve a la clínica.	
<b>FUNCIONES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirigir, coordinar y motivar al personal de la clínica.</li> <li>• Comunicar a los empleados la misión, visión y valores.</li> <li>• Cumplir y hacer cumplir los manuales, reglamentos, funciones, procedimientos y disposiciones existentes en la clínica.</li> <li>• Garantizar la eficiencia la clínica y la optimización de los recursos asignados (físicos, económicos y humanos).</li> <li>• Supervisar el cumplimiento de los horarios de trabajo y permanencia del personal a fin de lograr una atención de calidad.</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autorizar el pedido de insumos, equipos solicitados por el jefe de auxiliares para garantizar un adecuado funcionamiento de dichos servicios.</li> <li>• Colaborar y apoyar en la elaboración e implantación de nuevos procedimientos para optimizar los procesos.</li> <li>• Planificar, asegurar y controlar el cumplimiento del presupuesto de la clínica.</li> <li>• Decidir con respecto al contratar, seleccionar, capacitar y ubicar el personal adecuado para cada cargo.</li> <li>• Analizar los problemas de la clínica en el aspecto administrativo y financiero.</li> <li>• Establecer y mantener buenas relaciones tanto con sus compañeros de trabajo como: clientes y proveedores.</li> <li>• Tomar decisiones en base a los resultados.</li> <li>• Cumplir con las leyes laborales y tributarias.</li> <li>• Desarrollar estrategias de productividad para la clínica.</li> </ul>		
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>


**Tabla 33.**  
*Funciones de la Contadora*

	<b>IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
	<b>PUESTO:</b>	Contadora
	<b>NIVEL:</b>	Operativo
	<b>SUPERVISA A:</b>	N/A
	<b>REPORTA A:</b>	Gerente
<b>PERFIL</b>		
<b>COMPETENCIAS</b> Ética profesional Capacidad de análisis Habilidad numérica Confidencialidad	<b>INSTRUCCIÓN:</b>	Nivel Superior
	<b>TÍTULO:</b>	Título en Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA
	<b>EXPERIENCIA:</b>	2 años en puestos similares
	<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>	
	Realizar las respectivas declaraciones del Impuesto al Valor Agregado y del Impuesto a la Renta.	
<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llevar un libro diario de todos los movimientos económicos.</li> <li>• Analizar y organizar la información.</li> <li>• Realizar las declaraciones ante el Servicio de Rentas Internas de acuerdo al calendario tributario.</li> </ul>		




<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar los contratos de trabajo de los empleados.</li> <li>• Realizar los roles de pago de cada empleado.</li> <li>• Elaborar, analizar e interpretar los estados financieros para asesorar al gerente para la toma de decisiones para el cumplimiento de los objetivos propuestos.</li> <li>• Llevar la contabilidad de manera ordenada y actualizada.</li> <li>• Asistir al Servicio de Rentas Internas en representación de la clínica en caso de ser notificado.</li> <li>• Revisar las conciliaciones y el registro de los movimientos bancarios.</li> <li>• Control de los inventarios.</li> </ul>		
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>


**Tabla 34.**  
*Funciones del Mercadólogo*

	<b>IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
	<b>PUESTO:</b>	Marketing
	<b>NIVEL:</b>	Operativo
	<b>SUPERVISA A:</b>	N/A
	<b>REPORTA A:</b>	Gerente
<b>PERFIL</b>		
<b>COMPETENCIAS</b> Creatividad Estrategias de promoción Innovación Analizar el mercado Buena comunicación Responsable	<b>INSTRUCCIÓN:</b>	Nivel Superior
	<b>TÍTULO:</b>	Titulo en Mercadotecnia
	<b>EXPERIENCIA:</b>	1 año en puestos similares
	<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>	
	Realizar la promoción y publicidad de los servicios que brinda la clínica a la ciudadanía	
<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir los canales adecuados para dar a conocer los diferentes servicios que ofrece la clínica.</li> <li>• Posicionar el servicio en el mercado.</li> <li>• Comunicar las promociones en la página de Facebook.</li> <li>• Publicar las actividades que efectúa la clínica con sus clientes.</li> <li>• Redactar contenidos publicitarios.</li> <li>• Diseño de pancartas, afiches y volantes.</li> </ul>		
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>

**Tabla 35.**  
*Funciones de la Administradora*

	<b>IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
	<b>PUESTO:</b>	Administrador
	<b>NIVEL:</b>	Operativo
	<b>SUPERVISA A:</b>	N/A
	<b>REPORTA A:</b>	Gerente
<b>PERFIL</b>		
<b>COMPETENCIAS</b> Trabajo en equipo Honestidad Responsabilidad Manejo y dominio de la profesión Habilidad de comunicación	<b>INSTRUCCIÓN:</b>	Tercer Nivel
	<b>TÍTULO:</b>	Título en Administración de Empresas y/o a fines.
	<b>EXPERIENCIA:</b>	2 años en puestos similares
	<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>	
	Realizar actividades administrativas y la atención al cliente de forma que el cliente se sienta satisfecho.	
<b>FUNCIONES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redactar, revisar y archivar documentos tanto físicos como digitales.</li> <li>• Atender de manera ágil, amable y eficaz todas las llamadas telefónicas y concretar las citas de acuerdo a un orden.</li> <li>• Mantener su área de trabajo limpia y ordenada.</li> <li>• Atender a todas aquellas personas que solicitan información.</li> <li>• Llevar el control de la asistencia de los empleados.</li> <li>• Recibe, verifica y registra las requisiciones de compras solicitadas.</li> <li>• Cuidar los bienes que tiene a su cargo.</li> <li>• Archivar y llevar un control de los documentos del área.</li> <li>• Llevar un control de la caja chica.</li> <li>• Facturar las ventas efectuadas.</li> </ul>		
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>


**Tabla 36.**  
*Funciones del Jefe Financiero*

	<b>IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
	<b>PUESTO:</b>	Jefe Financiero
	<b>NIVEL:</b>	Operativo
	<b>SUPERVISA A:</b>	N/A
	<b>REPORTA A:</b>	Gerente
<b>PERFIL</b>		
<b>COMPETENCIAS</b> Compromiso Trabajo en equipo Habilidad de comunicación Honestidad y responsabilidad Dominio de otros idiomas	<b>INSTRUCCIÓN:</b>	Tercer Nivel
	<b>TÍTULO:</b>	Título en Ingeniería Comercial
	<b>EXPERIENCIA:</b>	2 años en puestos similares
	<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>	
	Realizar actividades financieras, registro en el libro diario las transacciones contables de las operaciones efectuadas en la clínica y la atención al cliente de forma eficiente y eficaz.	
<b>FUNCIONES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro del pago de los clientes.</li> <li>• Entregar factura o comprobante como respaldo del pago efectuado.</li> <li>• Solicitar a los proveedores materiales odontológicos con anticipación.</li> <li>• Mantener su área de trabajo limpia y ordenada.</li> <li>• Realizar seguimiento a los pagos para su cancelación oportuna.</li> <li>• Recibe, verifica y registra las requisiciones de compras solicitadas.</li> <li>• Cuidar los bienes que tiene a su cargo.</li> <li>• Elaborar el balance de los ingresos y gastos para conocer la utilidad.</li> <li>• Garantizar que tantos los ingresos como los egresos de dinero hayan sido debidamente registrados.</li> <li>• Conocer la situación económica del país y las tendencias al crecimiento de la economía.</li> <li>• Conseguir financiación bancaria al más bajo interés.</li> <li>• Controlar el flujo de efectivo.</li> <li>• Realizar análisis la parte financiera de la clínica.</li> <li>• Elaborar un informe financiero semestral de la situación económica de la clínica.</li> </ul>		
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>


**Tabla 37.**  
*Funciones del Jefe de Odontólogos*

	<b>IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
	<b>PUESTO:</b>	Jefe de Odontólogos
	<b>NIVEL:</b>	Operativo
	<b>SUPERVISA A:</b>	Odontólogos
	<b>REPORTA A:</b>	Gerente
<b>PERFIL</b>		
<b>COMPETENCIAS</b> Compromiso Trabajo en equipo Habilidad de comunicación Manejo y dominio de la profesión	<b>INSTRUCCIÓN:</b>	Tercer Nivel
	<b>TÍTULO:</b>	Odontólogo General
	<b>EXPERIENCIA:</b>	2 años en puestos similares
	<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>	
	Coordinar las distintas actividades que se desarrollan para efectuar los tratamientos odontológicos.	
<b>FUNCIONES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control de las actividades efectuadas por los odontólogos.</li> <li>• Comunicar las indicaciones emitidas por el gerente.</li> <li>• Verificar que todos los odontólogos tengan un auxiliar odontológico.</li> <li>• Comunicar al gerente de algún inconveniente que exista dentro de la clínica.</li> <li>• Cumplir y hacer cumplir los protocolos de higiene y seguridad.</li> <li>• Verificar que cada odontólogo se encuentre con el respectivo uniforme, guantes y mascarilla para evitar contaminación.</li> </ul>		
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>


**Tabla 38.**  
*Funciones del Odontólogo*

	<b>IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
	<b>PUESTO:</b>	Odontólogos
	<b>NIVEL:</b>	Operativo
	<b>SUPERVISA A:</b>	Auxiliares Odontológicos
	<b>REPORTA A:</b>	Jefe de Odontólogos
<b>PERFIL</b>		
<b>COMPETENCIAS</b> Ética profesional Buena comunicación Responsabilidad Orientación al servicio Trabajo en equipo	<b>INSTRUCCIÓN:</b>	Nivel Superior
	<b>TÍTULO:</b>	Odontólogo General
	<b>EXPERIENCIA:</b>	2 años
	<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>	
	Prestar asistencia odontológica preventiva y curativa, atendiendo y aplicando tratamiento clínico – bucal a los pacientes a fin de preservar el bienestar y la salud bucal de los clientes tratados.	
<b>FUNCIONES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suministrar asistencia odontológica preventiva, curativa y correctiva en general a los pacientes.</li> <li>• Examinar al paciente para diagnosticar las lesiones existentes en la cavidad bucal.</li> <li>• Explicar a los pacientes las opciones de tratamiento disponibles para su caso.</li> <li>• Realizar tratamiento en endodoncia, ortodoncia., radiografías y cirugías.</li> <li>• Realizar blanqueamientos, carilla, coronas, implantes, resina, sellantes y profilaxis dental.</li> <li>• Instruir al auxiliar odontológico las tareas a realizar.</li> <li>• Cumplir en todo momento con los estándares de seguridad aplicables, tomar medidas preventivas para evitar cualquier infección o contaminación.</li> <li>• Mantener en orden el equipo y área de trabajo, reportando cualquier anomalía.</li> <li>• Administrar anestesia dental u óxido nitroso, a los fines de reducir el malestar que pudiesen experimentar los pacientes durante la práctica de cualquier procedimiento de cirugía dental.</li> <li>• Prescripción de medicamentos para el tratamiento del dolor y las infecciones.</li> </ul>		
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>


**Tabla 39.***Funciones del Jefe de Auxiliares Odontológicos*

	<b>IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
	<b>PUESTO:</b>	Jefe de Auxiliares Odontológicos
	<b>NIVEL:</b>	Operativo
	<b>SUPERVISA A:</b>	Auxiliares Odontológicos
	<b>REPORTA A:</b>	Gerente
<b>PERFIL</b>		
<b>COMPETENCIAS</b> Trabajo en equipo Responsabilidad Buena comunicación Espíritu de superación Perseverancia	<b>INSTRUCCIÓN:</b>	Bachiller / Nivel Superior
	<b>TÍTULO:</b>	Certificado de Auxiliar de Odontología
	<b>EXPERIENCIA:</b>	1 año
	<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>	
	Coordinar con los odontólogos en cuanto a materiales odontológicos, instrumentos y equipos para realizar el tratamiento un tratamiento de calidad.	
<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entregar un informe semanal de los materiales que tiene en bodega.</li> <li>• Emitir un informe al área financiera de los materiales que se necesitan ser adquiridos.</li> <li>• Controlar y supervisar que el área de trabajo y los equipos se encuentren en perfectas condiciones.</li> <li>• Verificar que los instrumentos se encuentren esterilizados y en perfecto orden.</li> <li>• Autorizar y entregar los materiales solicitados por los odontólogos.</li> <li>• Comunicar indicaciones emitidas por el gerente a los auxiliares.</li> <li>• Supervisar que todos los auxiliares se encuentren con el respectivo uniforme. Guantes y mascarilla.</li> </ul>		
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>

**Tabla 40.**  
*Funciones del Auxiliar Odontológico*

	<b>IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
	<b>PUESTO:</b>	Auxiliar Odontológico
	<b>NIVEL:</b>	Operativo
	<b>SUPERVISA A:</b>	N/A
	<b>REPORTA A:</b>	Odontólogos
<b>PERFIL</b>		
<b>COMPETENCIAS</b> Trabajo en equipo Responsabilidad Buena comunicación Lealtad Perseverancia	<b>INSTRUCCIÓN:</b>	Bachiller / Nivel Superior
	<b>TÍTULO:</b>	Certificado de Auxiliar de Odontología
	<b>EXPERIENCIA:</b>	6 meses
	<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>	
	Asistir al odontólogo durante el tratamiento de los pacientes y asegurar que el equipo y los materiales estén listos.	
<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistencia al odontólogo en todo tipo de tratamiento.</li> <li>• Elaborar una historia clínica para cada paciente.</li> <li>• Preparar los materiales a utilizar en cada tratamiento.</li> <li>• Desinfectar y esterilizar los materiales y los instrumentos utilizados por el odontólogo.</li> <li>• Realizar anotaciones, con respecto a la historia clínica de cada paciente.</li> <li>• Mantener el orden y la limpieza de las herramientas y el área de trabajo.</li> <li>• Instrucciones de higiene a pacientes y familiares.</li> <li>• Proporcionar cuidados físicos y psicológicos a pacientes nerviosos.</li> <li>• Realizar acetatos a los pacientes.</li> </ul>		
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>

**Tabla 41.**  
*Funciones del Jefe de Servicios Generales*

	<b>IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
	<b>PUESTO:</b>	Servicios Generales
	<b>NIVEL:</b>	Operativo
	<b>SUPERVISA A:</b>	N/A
	<b>REPORTA A:</b>	Gerente
<b>PERFIL</b>		
<b>COMPETENCIAS</b> Trabajo en equipo Responsabilidad Buena comunicación Amabilidad	<b>INSTRUCCIÓN:</b>	Nivel Superior
	<b>TÍTULO:</b>	Ingeniero Industrial
	<b>EXPERIENCIA:</b>	2 años
	<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>	
	Coordinar las actividades de mantenimiento y reparación de bienes muebles e inmuebles de la clínica.	
<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener limpia toda la clínica en especial las áreas críticas.</li> <li>• Efectuar la contratación de servicios especializados que permita proporcionar el mantenimiento preventivo y correctivo del equipo odontológico, infraestructura, cámaras de seguridad, equipo de computación y vehículo.</li> <li>• Realizar pedidos de materiales de limpieza a la administradora de la clínica.</li> <li>• Verificar que la reparación de los bienes muebles e inmuebles.</li> <li>• Custodia los bienes muebles e inmuebles de la clínica.</li> <li>• Realiza cualquier otra tarea que le sea asignada.</li> <li>• Realizar informes de las actividades que se han realizado en cuanto al mantenimiento de los bienes.</li> <li>• Coordinar con los proveedores visitas técnicas programadas.</li> <li>• Verificar constantemente que todos los bienes se encuentren en perfecto estado.</li> <li>• Entregar un informe semestral del estado de los bienes muebles e inmuebles.</li> <li>• Dar de baja a los equipos en el caso de que ya cumplan con su vida útil.</li> <li>• Elaborar un reporte mensual de las cámaras de seguridad.</li> </ul>		
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>



#### **4.3.6 Reglamento Interno**

El presente reglamento interno permite regular las relaciones internas de la empresa con el trabajador, además se convierte en una herramienta para resolver los conflictos que se llegaren a presentar dentro de la clínica. La no existencia de este documento sería complicada sancionar al trabajador por algún acto impropio, pues no habría ningún sustento.

### **REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS BBBK ODONTOLOGÍA**

El Centro de Especialidades Odontológicas BBBK Odontología, legalmente constituida, con domicilio principal en la ciudad de Ibarra, en aplicación de lo que dispone el artículo 64 del Código del Trabajo y con el fin de que surta los efectos legales previstos en el numeral 12 del artículo 42; letra a) del artículo 44; y numeral 2° del artículo 172 del mismo Cuerpo de Leyes, aplicará, de forma complementaria a las disposiciones del Código del Trabajo, el siguiente reglamento interno en su matriz y agencias (de existir) a nivel nacional y con el carácter de obligatorio para todos los ejecutivos, empleados y trabajadores de la clínica.

## **CAPÍTULO I**

### **OBJETO SOCIAL DE LA ORGANIZACIÓN Y OBJETIVO DEL REGLAMENTO**

Art.- 1.OBJETO GENERAL. - BBBK Odontología, tiene como objetivo principal la presentación del reglamento interno de trabajo, de conformidad con lo dispuesto en el código de trabajo, acatando estrictamente todas las disposiciones legales vigentes.

Art.- 2.OBJETO DEL REGLAMENTO. - El presente Reglamento, complementario a las disposiciones del Código del Trabajo, tiene por objeto clarificar y regular en forma justa

los intereses y las relaciones laborales, existentes entre la Clínica BBBK Odontología y los empleados. Estas normas, son de carácter obligatoria para ambas partes.

## **CAPÍTULO II**

### **VIGENCIA, CONOCIMIENTO, DIFUSIÓN, ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Art.- 3.VIGENCIA. - Este reglamento Interno comenzará a regir desde la fecha en que es aprobado por la Dirección Regional de Trabajo.

Art.- 4.CONOCIMIENTO Y DIFUSIÓN. - La Clínica dará a conocer y difundirá este reglamento a todos los trabajadores, mediante la entrega de un ejemplar a cada uno de sus trabajadores y con la colocación de un ejemplar en un lugar visible dentro de las instalaciones de la clínica. En ningún caso, los trabajadores, argumentarán el desconocimiento de este Reglamento como motivo de su incumplimiento.

Art.- 5.ÓRDENES LEGÍTIMAS. – De acuerdo a la ley y dentro de las jerarquías establecidas en el organigrama de la Clínica, los trabajadores deben obediencia y respeto a sus superiores, a más de las obligaciones que corresponden a su puesto de trabajo, deberán regirse a las instrucciones y disposiciones legítimas, sea verbales o por escrito que reciban de sus jefes inmediatos.

Art.- 6.ÁMBITO DE APLICACIÓN. - El presente Reglamento Interno es de aplicación obligatoria para todos los miembros, que actualmente o a futuro laboren para el Centro de Especialidades Odontológicas BBBK Odontología.

### **CAPÍTULO III**

#### **DEL REPRESENTANTE LEGAL**

Art.- 7. El Representante legal es la autoridad ejecutiva de la empresa, por lo tanto, le corresponde ejercer la dirección de la misma y de su talento humano, teniendo facultad para nombrar, promover o remover empleados o trabajadores, con sujeción a las normas legales vigentes.

Art.- 8. Se considerarán oficiales las comunicaciones, circulares, memorandos, oficios, etc., debidamente suscritos por el Representante legal, quien lo subrogue, o las personas debidamente autorizadas para el efecto.

Los memorandos referentes a políticas o procedimientos de trabajo que implemente la Clínica, serán firmados por el Representante legal.

### **CAPÍTULO IV**

#### **DE LOS TRABAJADORES, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL**

Art.- 9. Se considera empleados o trabajadores de BBBK Odontología a las personas que, por su educación, conocimientos, formación, experiencia, habilidades y aptitudes, luego de haber cumplido con los requisitos de selección e ingreso, establecidos en la ley, reglamentos, resoluciones del Ministerio de Relaciones Laborales, manuales o instructivos de la clínica, presten servicios con relación de dependencia en las actividades propias de la clínica.

Art.- 10. El ingreso e incorporación de nuevos trabajadores es de exclusiva potestad del Representante Legal.

Como parte del proceso de selección, la clínica podrá exigir a los aspirantes la rendición de pruebas teóricas o prácticas de sus conocimientos, e incluso psicológicas de sus aptitudes y tendencias, sin que ello implique la existencia de relación laboral alguna.

Art.- 11. El contrato de trabajo de cualquiera clase, que se encuentre debida y legalmente suscrito e inscrito, será el único documento que faculta al trabajador a ejercer su puesto de trabajo como dependiente de la clínica, antes de dicha suscripción será considerado aspirante a ingresar.

Art.- 12. Para la suscripción del contrato de trabajo, el aspirante seleccionado deberá presentar los siguientes documentos actualizados:

- a) Hoja de vida actualizada.
- b) Al menos dos (2) certificados de honorabilidad.
- c) Exhibir originales y entregar 2 copias legibles y a color de la cédula de ciudadanía; certificado de votación.
- d) Presentar copias de los certificados o títulos legalmente conferidos, con el correspondiente registro de la autoridad pública competente.
- e) Dos fotografías actualizadas tamaño carné.
- f) Certificados de trabajo y honorabilidad.

Para el caso de contratación a extranjeros, adicionalmente se deberá presentar:

- a) La visa correspondiente
- b) Las autorizaciones de las autoridades de Gobierno competentes.

En lo posterior, el trabajador informará, por escrito y en un plazo máximo de cinco días laborables, al área administrativa respecto de cambios sobre la información consignada en la clínica, de no hacerlo dentro del plazo señalado se considerará falta grave.

La alteración o falsificación de documentos presentados por el aspirante o trabajador constituye falta grave que faculta al empleador a solicitar visto bueno ante el Inspector del Trabajo competente; sin perjuicio, de la obligatoria remisión de la información y documentos a las autoridades penales que corresponda.

Art.- 13. Los aspirantes o candidatos deberán informar al momento de su contratación si son parientes de trabajadores de la clínica, hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad.

## **CAPÍTULO V**

### **DE LOS CONTRATOS**

Art.14. CONTRATO ESCRITO. - Todo contrato de trabajo se realizará por escrito; y, luego de su suscripción, deberá ser inscrito ante el Inspector de Trabajo, en un plazo máximo de treinta días contados a partir de la fecha de suscripción.

Art.- 15. PERÍODO DE PRUEBA. - Con los aspirantes seleccionados que ingresen por primera vez a la Clínica, se suscribirá un contrato de trabajo sujeto a las condiciones y período de prueba máximo de noventa días, fijado por el Código del Trabajo.

Art.- 16. TIPOS DE CONTRATO. - De conformidad con sus necesidades, la Clínica celebrará la modalidad de contrato de trabajo que considere necesaria, tomando en cuenta aspectos técnicos, administrativos y legales.

## CAPÍTULO VI

### JORNADA DE TRABAJO, ASISTENCIA DEL PERSONAL Y REGISTRO DE ASISTENCIA

Art.- 17. De conformidad con la ley, la jornada de trabajo será de 8 horas diarias y 40 horas semanales a las que deben sujetarse todos los trabajadores de la Clínica, en las áreas de trabajo asignados.

Sin embargo, respetando los límites señalados en el Código del Trabajo, las jornadas de labores podrán variar y establecerse de acuerdo con las exigencias del servicio o labor que realice cada trabajador y de conformidad con las necesidades de los clientes y de la Clínica.

Por lo tanto, los horarios de trabajo de BBBK Odontología quedarán establecidos de la siguiente manera:

	Mañana	Tarde
Lunes	09:00 – 12:00	14:00 a 18:00
Martes	09:00 – 12:00	14:00 a 18:00
Miércoles	09:00 – 12:00	14:00 a 18:00
Jueves	09:00 – 12:00	14:00 a 18:00
Viernes	09:00 – 12:00	14:00 a 18:00
Sábado	08:00 – 12:00	
Domingo	09:00 – 12:00	

Los horarios de trabajo de los fines de semana son de concurrencia opcional para el personal.

Art.- 18. Los trabajadores tienen la obligación de registrar su asistencia utilizando el sistema de reloj biométrico como mecanismo de registro de asistencia de los trabajadores a fin de contar con el respaldo de inicio y terminación de la jornada de y durante la salida e ingreso del tiempo asignado para el almuerzo.

Se otorgará 10 minutos de gracia por cualquier eventualidad, pasado ese tiempo se considerará como atraso. La falta de registro de asistencia al trabajo, se considerará como falta leve.

El horario establecido para el almuerzo es de 2 horas.

Si un trabajador es reincidente en generar atrasos a su lugar de trabajo, deberá ser sancionado en función a lo descrito en el Capítulo XVII artículo 53 de este reglamento.

Art.- 19. El trabajador que requiera ausentarse de las instalaciones de la clínica durante la jornada de trabajo, deberá solicitar el permiso respectivo de su superior inmediato. La no presentación del permiso al Representante por parte del trabajador, será sancionada como falta leve.

La no asistencia al trabajo, será motivo de descuento en su sueldo por ese día.

Art.- 20. Si por enfermedad, calamidad doméstica, fuerza mayor o caso fortuito, debidamente justificado, el trabajador no concurre a laborar, en forma obligatoria e inmediata deberá comunicar por escrito al Representante de la Clínica. Superada la causa de su ausencia, deberá presentar los justificativos que corresponda.

Art.- 21. A la hora exacta de inicio de funciones, el trabajador deberá estar listo con el uniforme limpio, planchado y los artículos de seguridad a su cargo, de ser el caso.

Art.- 22. No se considerarán trabajos suplementarios los realizados en horas que exceden de la jornada ordinaria, ejecutados por los trabajadores que ejercen funciones de confianza

y dirección por así disponerlo el artículo 58 del Código del Trabajo, así como también los trabajos realizados fuera de horario sin autorización del jefe inmediato, por lo que para el pago de horas extras se deberá tener la autorización del jefe inmediato.

Art.- 23. No se entenderá por trabajos suplementarios o extraordinarios los que se realicen para:

- a) Recuperar descansos o permisos dispuestos por el gobierno, o por la Clínica.
- b) Recuperar por las interrupciones del trabajo, de acuerdo al artículo 60 del Código de Trabajo.

Art.- 24. La omisión de registro de la hora de entrada o salida, hará presumir ausencia a la correspondiente jornada, a menos que tal omisión fuere justificada por escrito a su Jefe Inmediato.

## **CAPÍTULO VII**

### **DE LAS VACACIONES, LICENCIAS, FALTAS, PERMISOS Y JUSTIFICACIONES**

Art.- 25. De acuerdo al artículo 69 del Código del Trabajo los trabajadores tendrán derecho a gozar anualmente de un período ininterrumpido de quince días de vacaciones, las fechas de las vacaciones serán definidas de común acuerdo entre el jefe y trabajador, en caso de no llegar a un acuerdo el jefe definirá las fechas a tomar.

Art.- 26. Las vacaciones solicitadas por los trabajadores, serán aprobadas por los jefes inmediatos, o Gerencia.

Art.- 27. Para hacer uso de vacaciones, los trabajadores deberán cumplir con los siguientes requisitos:



- a) Cumplir con la entrega de bienes y documentación a su cargo a la persona que suplirá sus funciones, con el fin de evitar la paralización de actividades por efecto de las vacaciones, cuando el caso así lo amerite.
- b) El trabajador dejará constancia de sus días de vacaciones llenando el formulario establecido para este caso.

## **DE LAS LICENCIAS**

Art.- 28. Sin perjuicio de las establecidas en el Código del Trabajo, serán válidas las licencias determinados en este Reglamento, que deberán ser solicitadas por escrito y llevar la firma del Jefe Inmediato o de Recursos Humanos o de la persona autorizada para concederlos.

Se concederá licencias con sueldo en los siguientes casos:

Por motivos de maternidad y paternidad

- a. Por matrimonio civil del trabajador, tendrá derecho a tres días laborable consecutivos, a su regreso obligatoriamente el trabajador presentará el respectivo certificado de matrimonio.
- b. Para asistir a eventos de capacitación y/o entrenamiento, debidamente autorizados por la Clínica.
- c. Tres días por calamidad doméstica, debidamente comprobada, como, por ejemplo: incendio o derrumbe de la vivienda, que afecten a la economía de los trabajadores.
- d. Cualquier otra licencia prevista en el Código del Trabajo.

Art.- 29. La falta de justificación en el lapso de 24 horas de una ausencia podrá considerarse como falta injustificada, haciéndose el trabajador acreedor a la sanción de amonestación por escrito y el descuento del tiempo respectivo.

## **DE LOS PERMISOS**

Art.- 30. Se concederá permisos para que el trabajador atienda asuntos emergentes y de fuerza mayor, hasta por tres horas máximo durante la jornada de trabajo, en el periodo de un mes, que serán recuperadas en el mismo día o máximo en el transcurso de esa semana; y, en el evento de no hacerlo, descontará el tiempo no laborado, previa autorización del Gerente.

Art.- 31. Para otro tipo de permisos que requiera el trabajador, se deberá realizar con 48 horas de anticipación y que sea por escrito, al Representante, que sea además sirve sustento a las partes.

## **CAPÍTULO IX**

### **DE LA REMUNERACIÓN Y PERÍODOS DE PAGO**

Art.- 32. Para la fijación de las remuneraciones de los trabajadores, la Clínica se orientará por las disposiciones o normas establecidas en el mercado laboral relativo a la clasificación y valoración de puestos, aprobados por la Presidencia que estarán siempre en concordancia con la ley, y no podrán ser inferiores a los mínimos sectoriales determinados.

Art.- 33. La clínica pagará a los Especialistas la remuneración por quincena, al resto de personal que comprende asistentes auxiliares, administrativo, la remuneración es mensual mediante el depósito en una cuenta bancaria, u otros mecanismos de pago permitidos por la ley.

Art.- 34. La Clínica efectuará descuentos de los sueldos del Trabajador solo en casos de:

- a. Aportes personales del IESS;

- b. Dividendos de préstamos hipotecarios o quirografarios, conforme las planillas que presente el IESS;
- c. Ordenados por autoridades judiciales.
- d. Valores determinados por las Leyes o autorizados expresamente por el trabajador, así como por compras o préstamos concedidos por la empresa a favor del trabajador.
- e. Multas establecidas en este Reglamento
- f. Descuentos autorizados por consumos del trabajador, cancelados por la empresa como tarjetas de comisariato, seguro médico privado, consumo de celulares, repuestos, servicios, mantenimiento, etc.

Art.- 35. Cuando un trabajador cesare en su trabajo por cualquier causa y tenga que realizar pagos por cualquier concepto, se liquidará su cuenta; y antes de recibir el valor que corresponde se le descontará todos los valores que esté adeudando a la Clínica, como préstamos de la Clínica debidamente justificados y los detallados en el artículo anterior.

## **CAPÍTULO X**

### **ÍNDICES MÍNIMOS DE EFICIENCIA**

Art.- 36. Los trabajadores deberán cumplir estrictamente con la labor objeto del contrato, esto es dentro de los estándares de productividad establecidos en las caracterizaciones de cada proceso; caso contrario la clínica se acogerá al derecho previsto en el numeral 5 del artículo 172 del Código del Trabajo.

Art.- 37. Todos los trabajadores de la clínica precautelarán que el trabajo se ejecute en observancia a las normas técnicas aplicadas a su labor específica y que redunde tanto en beneficio de la clínica, como en el suyo personal.

## **CAPÍTULO XI**

### **DE LOS CURSOS, SEMINARIOS, EVENTOS DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO EN GENERAL**

Art.- 38. La Clínica de acuerdo con sus requerimientos, brindará capacitación y entrenamiento a los trabajadores, conforme al Plan Anual de Capacitación que será elaborado por el Representante.

## **CAPÍTULO XII**

### **TRASLADOS Y GASTOS DE VIAJE**

Art.- 39. Todo gasto de viaje dentro y fuera del país que se incurra por traslado, movilización será previamente acordado con el trabajador y aprobado por el Jefe Inmediato y por Recursos Humanos y/o su Representante. Para el reembolso deberá presentar las facturas o notas de ventas debidamente legalizadas de acuerdo con las normas tributarias que sustenten el gasto.

Art.- 40. No se cancelará gastos que no sean consecuencia del desempeño de las labores encomendadas al trabajador, o contradigan las políticas de viáticos y viajes establecidas por la clínica.

Art.- 41. La Clínica y el trabajador podrá acordar el traslado temporal a su personal a cualquier sitio del territorio nacional, según lo estime conveniente y según las funciones que el puesto lo requieran con el fin de cumplir los objetivos de la clínica.

## CAPÍTULO XIII

### LUGAR LIBRE DE ACOSO

Art.- 42. Lugar De Trabajo Libre De Acoso. - La clínica se compromete en proveer un lugar de trabajo libre de discriminación y acoso. Quien cometa alguno de estos hechos será sancionado de acuerdo al presente reglamento.

Discriminación incluye uso de una conducta tanto verbal como física que muestre insulto o desprecio hacia un individuo sea por su raza, color, religión, sexo, nacionalidad, edad, discapacidad, con el propósito de:

- a) Crear un lugar de trabajo ofensivo
- b) Interferir con las funciones de trabajo de uno o varios individuos;
- c) Afecta el desempeño laboral y,
- d) Afectar las oportunidades de crecimiento del trabajador.

Art.- 43. La Clínica estrictamente prohíbe cualquier tipo de acoso sexual en el lugar de trabajo, en el caso de llevarse a cabo se constituirá causal de Visto Bueno. Se entenderá acoso sexual lo siguiente:

- Comportamiento sexual inadecuado.
- Pedido de favores sexuales cuando se intenta conseguir una decisión de cualquier tipo.
- Interferir en el desempeño de labores de un individuo.
- Acoso verbal donde se usa un vocabulario de doble sentido que ofende a una persona.

Art.- 44. Si alguien tiene conocimiento de la existencia de los tipos de acoso ya mencionados tiene la responsabilidad de dar aviso a la Gerencia para que se inicie las investigaciones pertinentes y tomar una acción disciplinaria.

Art.- 45. Todo reclamo será investigado, tratado confidencialmente y se llevará un reporte del mismo.

## **CAPÍTULO XIV**

### **OBLIGACIONES, DERECHOS Y PROHIBICIONES DEL TRABAJADOR**

#### **DE LAS OBLIGACIONES**

Art.- 46. Además de las obligaciones constantes en el artículo 45 del Código de Trabajo, las determinadas por la ley, las disposiciones del Contrato de Trabajo, Código de Conducta y este Reglamento, son obligaciones del Trabajador las siguientes:

1. Cumplir las leyes, reglamentos, instructivos, normas y disposiciones vigentes en la clínica; que no contravengan al presente reglamento y el código de ética.
2. Ejecutar sus labores en los términos determinados en el contrato de trabajo, y en la descripción de funciones de cada puesto según consta en el Manual de Funciones, desempeñando sus actividades con responsabilidad, esmero y eficiencia.
3. Ejecutar su labor de acuerdo a las instrucciones y normas técnicas que se hubieren impartido; y, cumplir estrictamente con las disposiciones impartidas por la Clínica y/o autoridades competentes, sin que en ningún caso pueda alegarse su incumplimiento por desconocimiento o ignorancia de la labor específica confiada.
4. Observar de forma permanente una conducta armónica, respetuosa, y de consideraciones debidas en sus relaciones con sus compañeros de trabajo, superiores, subalternos, clientes y particulares.

5. Comunicar cualquier cambio de su dirección domiciliaria, teléfono dentro de los cinco primeros días siguientes de tal cambio.
6. Presentarse al trabajo vestido o uniformado, aseado y en aptitud mental y física para el cabal cumplimiento de sus labores. Los trabajadores de oficina y los que deben atender al público, se sujetarán a las disposiciones de uso respectivas.
7. Velar por los intereses de la clínica y por la conservación de los valores, documentos, útiles, equipos, maquinaria, muebles, suministros, uniformes y bienes en general confiados a su custodia, administración o utilización. Y usarlos exclusivamente para asuntos de la clínica o en caso de extrema emergencia para asuntos particulares.
8. En el caso de desaparición de cualquier herramienta, instrumento o equipo entregado al trabajador por parte de la clínica, se procederá a su reposición a costo del trabajador. Cuando tal hecho se deba a su culpa, negligencia, o mala fe previamente comprobada.
9. En caso de enfermedad, es obligación del trabajador informar lo ocurrido al inmediato superior o representante legal de la clínica, se justificará las faltas, previa comprobación de la enfermedad, mediante el correspondiente certificado médico extendido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, o por un Centro Médico autorizado por la clínica.
10. Guardar absoluta reserva con respecto a la información confidencial, secretos técnicos, comerciales, administrativos, e información del cliente sobre asuntos relacionados con su trabajo, y con el giro del negocio de la Clínica. Esta información confidencial o no pública, no debe ser revelada a nadie fuera de la clínica, incluidos familiares y amigos, en el cual pueda existir conflicto de intereses.

11. Registrar su ingreso a la clínica en el sistema de control de asistencia, cuando el trabajador esté listo para empezar con sus labores, de igual forma al salir de su jornada de trabajo.
12. Cumplir con puntualidad a las jornadas de trabajo, de acuerdo a los horarios establecidos por la clínica.
13. Una vez terminada la jornada laboral todo el personal deberá mantener bajo llave toda documentación correspondiente a datos confidenciales o reservados de la clínica.
14. Desplazarse dentro o fuera de la ciudad y del país, de acuerdo con las necesidades del servicio, para tal efecto la clínica reconocerá los gastos de transporte, hospedaje y alimentación en que se incurra, según el Art. 42 numeral 22 del Código del Trabajo.
15. Asistir a cursos, seminarios, capacitación y otros eventos que se consideren necesarios, como parte para mejorar sus conocimientos.
16. Todos los trabajadores deberán prestar esmerada atención a los clientes de la clínica, con diligencia y cortesía, contestando en forma comedida las preguntas que le formulen.
17. Mantener los lugares de trabajo en perfecto orden y limpieza, así como los documentos, equipos y materiales odontológicos correspondientes para desempeñar su trabajo.
18. Devolver los bienes, materiales y herramientas que recibieren ya sean de propiedad del empleador o sus clientes, cuidar que estos no se pierdan, extravíen o sufran daños.



19. Sujetarse a las medidas de prevención de riesgo de trabajo que dicte la Clínica, así como cumplir con las medidas sanitarias, higiénicas de prevención y seguridad como el uso de aparatos y medios de protección proporcionados por las mismas.
20. Comunicar a sus superiores de los peligros y daños materiales que amenacen a los bienes e intereses de la clínica o a la vida de los trabajadores, así mismo deberá comunicar cualquier daño que hicieren sus compañeros, colaborar en los programas de emergencia independientemente de las funciones que cumpla cada trabajador.
21. Informar inmediatamente a sus superiores, los hechos o circunstancias que causen o puedan causar daño a la clínica.
22. En caso de accidente de trabajo, es obligación dar a conocer de manera inmediata al Jefe Inmediato, o a quien ejerza la representación legal de la clínica, a fin de concurrir ante la autoridad correspondiente, conforme lo establece el Código del Trabajo.
23. Facilitar y permitir las inspecciones y controles que efectúe el Ministerio de Salud Pública a la clínica por medio de sus representantes, o auditores.
24. Cumplir con la realización y entrega de reportes, informes que solicite la clínica en las fechas establecidas por la misma.
25. Firmar los roles de pago en todos sus rubros al percibir la remuneración o beneficio que sea pagado por parte de la clínica.

## **DE LOS DERECHOS**

Art.- 47. Serán derechos de los trabajadores de BBBK Odontología

- a) Percibir la remuneración mensual que se determine para el cargo que desempeñe, los beneficios legales y los beneficios de la clínica.

- b) Hacer uso de las vacaciones anuales, de acuerdo con la Ley y las normas constantes de este Reglamento.
- c) Recibir ascensos y/o promociones, con sujeción a los procedimientos respectivos, y de acuerdo con las necesidades y criterios de la Clínica.
- d) Ejercer el derecho a reclamo, siguiendo el orden correspondiente de jerarquía, cuando considere que alguna decisión le puede perjudicar.
- e) Recibir capacitación o entrenamiento, de acuerdo con los programas de desarrollo profesional que determine la clínica tendiente a elevar los niveles de eficiencia y eficacia en el desempeño de sus funciones.
- f) Ser tratado con las debidas consideraciones, no infringiéndoles maltratos de palabra y obra.

## **DE LAS PROHIBICIONES**

Art.- 48. A más de las prohibiciones establecidas en el artículo 46 del Código del Trabajo, que se entienden incorporadas a este Reglamento y Código de Conducta, y las determinadas por otras Leyes, está prohibido al Trabajador:

- a) Mantener relaciones de tipo personal, comercial o laboral, que conlleven un conflicto de intereses, con las personas naturales o jurídicas que se consideren como competencia o que sean afines al giro de Clínica. El trabajador deberá informar al empleador cuando pueda presentarse este conflicto.
- b) Exigir, recibir dinero o en especies, de personas naturales o jurídicas, proveedores, clientes o con quienes la Clínica tenga algún tipo de relación o como retribución por servicios inherentes al desempeño de su puesto.
- c) Alterar los precios del servicio que ofrece la Clínica a cambio de recompensas en beneficio personal.

- d) Alterar la respectiva jornada de trabajo o suspenderla sin sujetarse a la reglamentación respectiva de horarios y turnos designados.
- e) Encargar a otro trabajador o a terceras personas la realización de sus labores sin previa autorización de su Jefe Inmediato.
- f) Suspender arbitraria e ilegalmente el trabajo o inducir a sus compañeros de trabajo a suspender las suyas.
- g) Causar pérdidas, daño o destrucción, de bienes materiales o de herramientas, pertenecientes al empleador o sus clientes, por no haberlos devuelto una vez concluidos los trabajos o por no haber ejercido la debida vigilancia y cuidado mientras se los utiliza; peor aún producir daño, pérdida, o destrucción intencional, negligencia o mal uso de los bienes, elementos o instrumentos de trabajo.
- h) Realizar durante la jornada de trabajo rifas o ventas; de igual manera atender a vendedores o realizar ventas de artículos personales o de consumo, se prohíbe realizar actividades ajenas a las funciones de la clínica o que alteren su normal desarrollo; por lo que le está prohibido al trabajador, distraer el tiempo destinado al trabajo, en labores o gestiones personales, así como realizar durante la jornada de trabajo negocios y/o actividades ajenas a la Clínica o emplear parte de la misma, en atender asuntos personales o de personas que no tengan relación con la Clínica, sin previa autorización del Jefe inmediato.
- i) Violar el contenido de la correspondencia interna o externa o cualquier otro documento perteneciente a la Clínica, cuando no estuviere debidamente autorizado para ello.
- j) Destinar tiempo para la utilización inadecuada del internet como bajar archivos, programas, conversaciones chat y en fin uso personal diferente a las actividades específicas de su trabajo.

- k) Instalar software, con o sin licencia, en las computadoras de la Clínica que no estén debidamente aprobados por la Gerencias o por el Responsable de Sistemas.
- l) Divulgar información sobre técnicas, método, procedimientos relacionados con la empresa, redacción, diseño de textos, ventas, datos y resultados contables y financieros de la Clínica; emitir comentarios con los trabajadores y terceras personas en relación a la situación de la clínica.
- m) Divulgar información sobre la disponibilidad económica y movimientos que realice la Clínica, ningún trabajador de la misma, podrá dar información, excepto el personal de contabilidad que dará información únicamente a sus superiores.
- n) Queda prohibido para los trabajadores, divulgar la información proporcionada por los clientes a la clínica.
- o) Todo personal que maneje fondos de la Clínica, no podrá disponer de los mismos para otro fin que no sea para el que se le haya entregado. Ello dará lugar a la máxima sanción establecida en este reglamento, que implicará la separación de la Clínica previo visto bueno otorgado por el Inspector del Trabajo competente, sin perjuicio de otras acciones legales a que hubiere lugar.
- p) Utilizar en actividades particulares los servicios, dinero, bienes, materiales, equipos o vehículos de propiedad de la Clínica o sus clientes, sin estar debidamente autorizados por el jefe respectivo.
- q) Sacar bienes, vehículos, objetos y materiales propios de la empresa o sus clientes sin la debida autorización por escrito del jefe inmediato.
- r) Queda terminantemente prohibida la violación de los derechos de autor y de propiedad intelectual de la clínica y de cualquiera de sus clientes o proveedores.
- s) Ejercitar o promover la discriminación por motivos de raza, etnia, religión, sexo, pensamiento político, etc., en el interior de la Clínica.

- t) Sostener altercados verbales y físicos con compañeros, trabajadores y jefes superiores dentro de las instalaciones de la Clínica y en su entorno, así como también hacer escándalo dentro de la Clínica.
- u) Propiciar actividades políticas o religiosas dentro de las dependencias de la empresa o en el desempeño de su trabajo.
- v) Presentarse a su lugar de trabajo en evidente estado de embriaguez o bajo los efectos de estupefacientes prohibidos por la Ley.
- w) Ingerir o expender durante la jornada de trabajo, en las oficinas o en los lugares adyacentes de la empresa bebidas alcohólicas, sustancias psicotrópicas y estupefacientes, u otros que alteren el sistema nervioso, así como presentarse a su trabajo bajo los efectos evidentes de dichos productos.
- x) Ingerir alimentos o bebidas en lugares que puedan poner en peligro la calidad del trabajo o las personas.
- y) Fumar en el interior de la clínica.
- z) No cumplir con las medidas sanitarias, higiénicas de prevención y seguridad impartidas por la clínica y negarse a utilizar los aparatos y medios de protección de seguridad proporcionados por la misma, y demás disposiciones del Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional;
- aa) Portar cualquier tipo de arma durante su permanencia en la clínica que pueda poner en peligro la vida y seguridad de las personas y equipos con excepción de las personas que tengan autorización de la empresa.
- bb) Alterar o suprimir las instrucciones, avisos, circulares o boletines colocados por la Clínica en los tableros de información, carteleras o en cualquier otro lugar;

- cc) Está prohibido entregar las claves a sus compañeros o terceros para que utilicen; por tanto, la clave asignada es personal y su uso es de responsabilidad del trabajador.
- dd) Los beneficios concedidos al trabajador, que no constituyen obligación legal, son exclusivos para este y su cónyuge, y se extenderá a terceros por autorización escrita del empleador.
- ee) Distraer su tiempo de trabajo en cosas distintas a sus labores.
- ff) Propagar rumores que afecten al prestigio o intereses de la clínica.
- gg) Laborar horas suplementarias o extraordinarias sin previa orden expresa de sus superiores o de Recursos Humanos o del funcionario debidamente autorizado.

## **CAPÍTULO XVI**

### **DE LAS PERSONAS QUE MANEJAN RECURSOS ECONÓMICOS DE LA CLÍNICA**

Art.- 49. Los Trabajadores que tuvieren a su cargo activos de la Clínica, como: dinero, insumos, vehículos, valores o inventario; como el personal de tesorería, repuesto, bodega, agencias y cualquier otra área que estén bajo su responsabilidad son personalmente responsables de toda pérdida, salvo aquellos que provengan de fuerza mayor debidamente comprobada.

Art.- 50. Todas las personas que manejan recursos económicos estarán obligadas a sujetarse a las fiscalizaciones o arquezos de cajas imprevistos que ordene la Clínica; y suscribirán conjuntamente con los auditores el acta que se levante luego de verificación de las existencias físicas y monetarias.

## **CAPÍTULO XVII**

### **DEL RÉGIMEN DISCIPLINARIO**

Art.- 51. A los trabajadores que contravengan las disposiciones legales o reglamentarias de la clínica se les aplicará las sanciones dispuestas en el Código del Trabajo, Código de ética, las del presente reglamento y demás normas aplicables.

Art.- 52. En los casos de inasistencia o atraso injustificado del trabajador, sin perjuicio de las sanciones administrativas que se le impongan, al trabajador se le descontará la parte proporcional de su remuneración, conforme lo dispuesto en el Código del Trabajo. En el caso que el trabajador se encuentre fuera de la ciudad, y no presente la justificación debida de las labores encomendadas, se procederá a descontar los valores cancelados por viáticos, transporte, etc.

Art.- 53. Atendiendo a la gravedad de la falta cometida por el trabajador, a la reincidencia y de los perjuicios causados a la Clínica, se aplicará una de las siguientes sanciones:

- a) Amonestaciones Verbales;
- b) Amonestaciones Escritas;
- c) Multas, hasta el 10% de la remuneración del trabajador;
- d) Terminación de la relación laboral con tres amonestaciones escritas, previo visto bueno sustanciado de conformidad con la Ley.

### **DE LAS SANCIONES PECUNIARIAS - MULTAS**

Art.- 54. La amonestación escrita será comunicada al trabajador en persona, quien deberá suscribir la recepción del documento respectivo.

Las amonestaciones escritas irán al expediente personal del trabajador.

Art.- 55. La sanción pecuniaria es una sanción que será impuesta por el Gerente, de oficio o a pedido de un jefe o de cualquier funcionario de la clínica; se aplicará en caso de que el trabajador hubiere cometido faltas leves, o si comete una falta grave a juicio del Gerente General no merezca el trámite de Visto Bueno, constituirá en el descuento de una multa de hasta el 10% de la remuneración del Trabajador. La sanción pecuniaria no podrá superar el 10% de la remuneración dentro del mismo mes calendario, y en el caso de reincidencia se deberá proceder a sancionar al trabajador siguiéndole el correspondiente trámite de Visto Bueno.

Art.- 56. Las multas serán aplicadas, a más de lo señalado en este reglamento, en los siguientes casos:

1. No acatar las órdenes y disposiciones impartidas por su superior jerárquico;
2. Negarse a laborar durante jornadas extraordinarias, en caso de emergencia;
3. Realizar en las instalaciones de la Clínica propaganda con fines comerciales o políticos;
4. Ejercer actividades ajenas a la Clínica durante la jornada laboral.
5. Realizar reclamos infundados o mal intencionados;
6. No guardar la consideración y cortesía debidas en sus relaciones con el público que acuda a la clínica.
7. No observar las disposiciones constantes en cualquier documento que la Clínica prepare en el futuro, cuyo contenido será difundido entre todo el personal.
8. No registrar personalmente su asistencia diaria de acuerdo con el sistema de control preestablecido por el Departamento de Recursos Humanos;



## **DE LAS FALTAS EN GENERAL**

Art.- 57. Las faltas son leves y graves, sin perjuicio de las multas a las que se refiere el artículo anterior.

## **DE LAS FALTAS LEVES**

Art.- 58. Se considerarán faltas leves el incumplimiento de lo señalado en los siguientes casos:

58.1 La falta de registro de asistencia al trabajo, se considerará como falta leve.

58.2 La no presentación del permiso al Representante por parte del trabajador, será sancionada como falta leve.

58.3 Presentarse al trabajo sin el uniforme.

58.4 Cumplir con puntualidad con las jornadas de trabajo, de acuerdo a los horarios establecidos por la clínica.

58.5 Recibir dinero o recompensas de cualquier clase, proveniente de personas naturales o jurídicas, proveedores, clientes o con quienes la Clínica tenga algún tipo de relación o como retribución por servicios inherentes al desempeño de su puesto.

58.6 Realizar durante la jornada de trabajo rifas o ventas; de igual manera atender a vendedores o realizar ventas de artículos personales o de consumo, se prohíbe realizar actividades ajenas a las funciones.

Son además faltas leves:

a) La reincidencia por más de tres veces en los casos que hayan merecido amonestación verbal dentro del mismo periodo mensual.

b) Excederse sin justificación en el tiempo de permiso concedido.

- c) La negativa del trabajador a utilizar los medios, recursos, materiales y equipos que le suministre la clínica.
- d) Los trabajadores que no cumplieren con responsabilidad y esmero las tareas a ellos encomendados.
- e) La negativa de someterse a las inspecciones y controles, así como a los exámenes médicos y chequeos.
- f) Poner en peligro su seguridad y la de sus compañeros. Si la situación de peligro se genere por hechos que son considerados faltas graves, se sancionarán con la separación del trabajador, previo visto bueno.
- g) Disminuir injustificadamente el ritmo de ejecución de su trabajo.
- h) El incumplimiento de cualquier otra obligación o la realización de cualquier otro acto que conforme otras disposiciones de este reglamento sean sancionadas con multa y no constituya causal para sanción grave.
- i) Ingresar datos erróneos en la facturación de productos y servicios.

## **DE LAS FALTAS GRAVES**

Art.- 59. Son Faltas graves aquellas que dan derecho a sancionar al trabajador con la terminación del contrato de trabajo. Las sanciones graves se las aplicará al trabajador y serán sancionados con multa o Visto Bueno dependiendo de la gravedad de la falta las siguientes:

- a) Estar incurso en una o más de las prohibiciones señaladas en el presente Reglamento, excepto en los casos en que el cometer dichas prohibiciones sea considerada previamente como falta leve por la Clínica, de conformidad con lo prescrito en este instrumento.

- b) Haber proporcionado datos falsos en la documentación presentada para ser contratado por la clínica.
- c) Presentar certificados falsos, médicos o de cualquier naturaleza para justificar su falta o atraso.
- d) Modificar o cambiar los aparatos o dispositivos de protección o retirar los mecanismos preventivos y de seguridad adaptados a las máquinas, sin autorización de sus superiores.
- e) Alterar de cualquier forma los controles de la clínica sean estos de entrada o salida del personal, reportes o indicadores de ventas, cuentas por cobrar, indicadores de procesos de la empresa, etc.
- f) Sustraerse o intentar sustraerse de los talleres, bodegas, locales y oficinas dinero, materiales, materia prima, herramientas, material en proceso, producto terminado, información en medios escritos y/o magnéticos, documentos o cualquier otro bien.
- g) Encubrir la falta de un trabajador.
- h) No informar al superior sobre daños producto de la ejecución de algún trabajo, y ocultar estos trabajos.
- i) Dañar materiales, herramientas, máquinas, aparatos, instalaciones, edificios, enseres y documentos de la Clínica.
- j) Revelar a personas extrañas datos reservados, sobre la tecnología, información interna de la Clínica, e información del cliente.
- k) Los malos tratos de palabra u obra o faltas graves de respeto y consideración a jefes, compañeros, o subordinados, así como también el originar o promover peleas o riñas entre sus compañeros de trabajo;

- l) Causar accidentes graves por negligencia o imprudencia.
- m) Por indisciplina o desobediencia graves al presente Reglamento, instructivos, normas, políticas, código de conducta y demás disposiciones vigentes y/o que la clínica dicte en el futuro.
- n) Acosar u hostigar psicológica o sexualmente a trabajadores, compañeros o jefes superiores.
- o) Por ineptitud en el desempeño de las funciones para las cuales haya sido contratado, el mismo que se determinará en la evaluación de desempeño.
- p) Los trabajadores que hayan recibido dos o más infracciones, de las infracciones señaladas como leves, dentro del periodo mensual de labor, y que hayan sido merecedores de amonestaciones escritas por tales actos.
- q) Cometer actos que signifiquen abuso de confianza, fraude, hurto, estafa, conflictos de intereses, discriminación, corrupción, acoso o cualquier otro hecho prohibido por la ley, sea respecto de la empresa de los ejecutivos y de cualquier trabajador.
- r) Portar armas durante horas de trabajo cuando su labor no lo requiera.
- s) Paralizar las labores o incitar la paralización de actividades.
- t) Se considerará falta grave toda sentencia ejecutoriada, dictada por autoridad competente, que condene al trabajador con pena privativa de libertad. Si es un tema de transito es potestad de la clínica, si el trabajador falta más de tres días se puede solicitar visto bueno.

## **CAPÍTULO XVIII**

### **DE LA CESACIÓN DE FUNCIONES O TERMINACIÓN DE CONTRATOS**

Art.- 60. Los trabajadores de BBBK Odontología cesarán definitivamente en sus funciones o terminarán los contratos celebrados con la clínica, por las siguientes causas, estipuladas en el artículo 169 del Código del Trabajo:

- a) Por las causas legalmente previstas en el contrato
- b) Por acuerdo de las partes.
- c) Por conclusión de la obra, periodo de labor o servicios objeto del contrato.
- d) Por muerte o incapacidad del colaboradores o extinción de la persona jurídica contratante, si no hubiere representante legal o sucesor que continúe la clínica. Por caso fortuito o fuerza mayor que imposibiliten el trabajo, como incendio, terremoto y demás acontecimientos extraordinarios que los contratantes no pudieran prever o que previsto, no pudieran evitar.
- e) Por visto bueno presentado por el trabajador o empleador.
- f) Por las demás establecidas en las disposiciones del Reglamento Interno y Código del Trabajo.

Art.- 61. El trabajador que termine su relación contractual con BBBK Odontología, por cualquiera de las causas determinadas en este Reglamento o las estipuladas en el Código del Trabajo, suscribirá la correspondiente acta de finiquito, la que contendrá la liquidación pormenorizada de los derechos laborales, en los términos establecidos en el Código del Trabajo.

## **CAPÍTULO XIX**

### **OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES PARA LA CLÍNICA**

Art.- 62. Son obligaciones de la clínica, a parte de las establecidas en el Código de Trabajo, Estatuto, Código de Ética, las siguientes:

- a) Mantener las instalaciones en adecuado estado de funcionamiento, desde el punto de vista higiénico y de salud.
- b) Llevar un registro actualizado de los datos del trabajador y, en general de todo hecho que se relacione con la prestación de sus servicios.
- c) Proporcionar a todos los trabajadores los implementos e instrumentos necesarios para el desempeño de sus funciones.
- d) Tratar a los trabajadores con respeto y consideración.
- e) Atender, dentro de las previsiones de la Ley y de este Reglamento los reclamos y consultas de los trabajadores.
- f) Facilitar a las autoridades de Trabajo las inspecciones que sean del caso para que constaten el fiel cumplimiento del Código del Trabajo y del presente Reglamento.
- g) Difundir y proporcionar un ejemplar del presente Reglamento Interno de Trabajo a sus trabajadores para asegurar el conocimiento y cumplimiento del mismo.

Art.- 63. Son prohibiciones de la clínica, a parte de las establecidas en el Código de Trabajo, Estatuto, Código de Ética, las siguientes:

- a) No se podrá retener por concepto de multas más del diez por ciento (10%) de la remuneración.

- b) Exigir al trabajador que realice sus compras de alimentos o cualquier artículo en tiendas o lugares determinados.
- c) Imponer colectas o suscripciones entre los trabajadores.
- d) Hacer propaganda política o religiosa entre los trabajadores.
- e) Obstaculizar, por cualquier medio, las visitas o inspecciones de las autoridades del trabajo a los establecimientos o centros de trabajo, y la revisión de la documentación referente a los trabajadores que dichas autoridades practicaren;

## **CAPÍTULO XX**

### **SEGURIDAD E HIGIENE**

Art.- 64. Se considerará falta grave la transgresión a las disposiciones de seguridad e higiene previstas en el ordenamiento laboral, de seguridad social y Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional de la empresa, quedando facultada la clínica para hacer uso del derecho que le asista en guardar la integridad de su personal.

### **DISPOSICIONES GENERALES**

Art.- 65. Los trabajadores tienen derecho a estar informados de todos los reglamentos, instructivos, Código de ética, disposiciones y normas a los que están sujetos en virtud de su Contrato de Trabajo o Reglamento Interno.

Art.- 66. La clínica aprobará en la Dirección Regional del Trabajo, en cualquier tiempo, las reformas y adiciones que estime convenientes al presente Reglamento. Una vez aprobadas las reformas o adiciones, la clínica las hará conocer a sus trabajadores en la forma que determine la Ley.

Art.- 67. En todo momento la clínica impulsará a sus trabajadores a que denuncien sin miedo a recriminaciones todo acto doloso, daño, fraudes, violación al presente reglamento y malversaciones que afecten económicamente o moralmente a la Empresa, sus funcionarios o trabajadores.

Art.- 68. En todo lo no previsto en este Reglamento, se estará a lo dispuesto en el Código del Trabajo y más normas aplicables, que quedan incorporadas al presente Reglamento Interno de Trabajo.

Art.- 69. El presente Reglamento Interno de Trabajo entrará a regir a partir de su aprobación por el Director Regional de Trabajo, posteriormente la Clínica les hará a conocer a sus trabajadores.

Atentamente,

#### **4.3.7 Código de Ética**

El código de ética propuesto, da cumplimiento de los valores y políticas de la clínica, a través de este se regulan los comportamientos de las personas, ayudando al fortalecimiento de la cultura organizacional del centro odontológico.

## **CAPÍTULO I**

### **DISPOSICIONES GENERALES**

#### **Artículo 1.- Objetivo**

El presente Código de Ética de BBBK Odontología, tiene como objetivo presentar la misión, visión, valores, políticas que la clínica promueve y espera que sus miembros cumplan, en el ejercicio de las funciones.



## **Artículo 2.- Alcance**

Este Código ampara a todos los miembros de la clínica odontológica y a la sucursal en donde la organización opere.

## **CAPÍTULO II**

### **PRINCIPIOS Y VALORES**

#### **Artículo 3.- Principios y valores**

- **Trabajo en equipo:** integrar la participación de todos los miembros que integran la clínica desde el gerente hasta los empleados a fin de cumplir con los objetivos propuestos.
- **Vocación de servicio:** adoptar una actitud permanente de solución a los problemas de salud bucal de los clientes.
- **Respeto:** respetar y valorar a los empleados, clientes y proveedores, escuchando sus opiniones o sugerencias para mejorar las deficiencias en la clínica, además proporcionando igualdad de oportunidades a todo el personal para lograr un desarrollo personal y profesional.
- **Calidad:** ofrecer un servicio de calidad, tratando de superar siempre las expectativas de los clientes.
- **Honestidad:** realizar las actividades y funciones con transparencia y rectitud.
- **Integridad:** ser profesionales honrados, honestos, respetuosos con los demás y así mismo, ser puntuales, disciplinados y mantener firmeza en las acciones efectuadas.

### **CAPÍTULO III**

#### **NORMAS ÉTICAS DE LOS MIEMBROS DE LA CLÍNICA**

##### **Artículo 4.- Normas éticas del Gerente**

- Acatar, cumplir y hacer cumplir la normativa que regula a la clínica, cumpliendo los requerimientos y exigencias que se determinen.
- Promover el cumplimiento de la filosofía organizacional, por medio de la socialización constante a su equipo de trabajo.
- Velar por la satisfacción de los servicios con los clientes.
- Promover una amplia comunicación con el equipo de trabajo.
- No permitir el irrespeto hacia la dignidad individual de los empleados.
- Promover hábitos saludables en todo momento para mantener el bienestar físico y mental de los empleados.

##### **Artículo 5.- Normas éticas de los Empleados**

- Cumplir las disposiciones del presente código y demás normativa que posee la clínica.
- Dedicación leal a la clínica en los horarios establecidos.
- Uso honrado y eficaz de tiempo para el desempeño de su trabajo, evitando la utilización de materiales para fines propios.
- Demostrar buen comportamiento en el ámbito laboral y en las relaciones con los clientes y sus familias.

- Guardar la confidencialidad de la información relacionada con la clínica sobre clientes y proveedores con terceros.
- Contribuir a crear un buen clima de trabajo para que todos quienes conforman la clínica tengan experiencia positiva con la misma.

#### **Artículo 6.- Normas éticas de los Proveedores**

- Seleccionar a proveedores que cumplan con los mismos valores de la clínica, posea buena reputación en el mercado.
- Los proveedores no deberán poner en juego la reputación de la clínica.
- Protegerán la información confidencial que la clínica lo proporcione.

### **CAPÍTULO IV**

#### **SOBRE LOS RECURSOS Y SISTEMAS**

##### **Artículo 7.- Recursos**

- Es responsabilidad de todos los empleados cuidar y proteger los equipos odontológicos, materiales, a fin de evitar el daño, hurto o un mal uso de ellos.

##### **Artículo 8.- Sistemas**

- Los sistemas de teléfono, correo electrónico, internet de la clínica son para fines laborales, por tal motivo el mal uso tendrá su respectiva sanción.

##### **Artículo 9.- Sistema contable**

- La persona encargada del sistema contable debe realizar los respectivos registros en el momento que ocurre el hecho, sin omisión de ninguna.

##### **Artículo 10.- Acceso**

- Se debe establecer contraseñas de acceso, y de ninguna manera se compartirá con otras personas, aún el caso de que la persona que solicite posea un alto cargo en la clínica.

## **CAPÍTULO V**

### **SOBRE REGISTRO DE INFORMACIÓN**

#### **Artículo 11.- Alteración**

- Está prohibido totalmente distorsionar los registros y/o información contable, falsear las operaciones con finalidad de engaño o generar beneficio personal.

#### **Artículo 12.- Exposición**

Los miembros de la clínica que realicen actividades como pasantes, deberán abstenerse de utilizar información confidencial del consultorio, sólo optarán por el uso de información pública.

## **CAPÍTULO VI**

### **CONDUCTA ÉTICA EN LA SOCIEDAD**

#### **Artículo 13.- Publicidad**

- La comunicación a través de la publicidad deberá ser honesta, leal, basadas en principios de la filosofía institucional, además se cumplirá lo dispuesto en los artículos 38-40 del Código de ética profesional para odontólogos de la Federación Odontológica Ecuatoriana.

#### **Artículo 14.- Competencia**

- Fortalecer alianzas con clínicas del sector que mantengan valores semejantes, creando ventajas competitivas sostenibles.

- Respetar a los competidores y siempre al expresar comentarios, utilizar información basada en hechos.

#### **Artículo 15.- Con el medio ambiente**

- Realizar actividades que contribuyan a la prevención de la contaminación, reforestación de los páramos, en especial atención a la conservación eficiente de recursos y minimizar residuos.
- Implementar plan de manejo y gestión de residuos odontológicos.

## **CAPÍTULO VII**

### **DISPOSICIONES FINALES**

#### **Artículo 16.- Faltas al Código**

- Todo el personal de BBBK Odontología en cualquier nivel jerárquico, será ejemplo en el cumplimiento de su labor, difusión constante entre el equipo de trabajo. La realización de prácticas ajenas al negocio y al respectivo Código será sujeto a medidas disciplinarias que disponga el Gerente.

Las sanciones por incumplimiento al Código de ética serán de acuerdo a la gravedad de la falta, y son las siguientes:

- a) Amonestación verbal
- b) Amonestación escrita
- c) Suspensión temporal
- d) Hasta la denuncia ante las autoridades pertinentes, y

- e) Aplicación de las debidas sanciones establecidas en el artículo 57 del Reglamento Interno de Trabajo.


#### **4.3.8 Gestión de Riesgos Operativos**

Los riesgos operativos están inmersos en los servicios que presta la clínica, mismos que pueden afectar el desarrollo normal de las actividades, frente a esta situación se recomienda la identificación, evaluación y valoración de los riesgos, con el objetivo de controlar y mitigar.

La propuesta de gestión de riesgos, se efectúa a través del siguiente esquema, donde se detalla el riesgo con su correspondiente frecuencia de ocurrencia, impacto, y consecuencias que pueden afectar al cumplimiento de los objetivos de la clínica.

Posterior a lo indicado anteriormente se elabora un plan de contingencia estableciendo normas básicas de seguridad, medidas preventivas, antes los riesgos operativos y como también de los riesgos naturales asociados a fenómenos que puede suscitarse, y finalmente la clasificación de los residuos y desechos para una correcta gestión de los mismos.

**Tabla 42.**  
*Identificación de riesgos operativos por agentes biológicos*


<p><b>IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS OPERATIVOS</b></p>	
<p><b>Cargo:</b> Especialista</p>	
<p><b>Proceso:</b> Agregadores de valor</p>	
<p><b>Sub Proceso:</b> Pre-tratamiento; Tratamiento</p>	
<p><b>1. Objetivo del Proceso:</b></p> <p>Definir medidas de cuidado y/o protección, al odontólogo, auxiliar y pacientes, al realizar diagnóstico y aplicar procedimientos odontológicos.</p>	
<p><b>2. Actividad del subproceso susceptible a una situación:</b></p> <p>Diagnóstico  Preparación del paciente  Aplicación de procedimientos</p>	
<p><b>3. Detalle de la situación que impide la consecución del objetivo:</b></p> <p>El Especialista tiene riesgo de contraer enfermedades a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Inoculación por vacuna o contacto (hepatitis vírica, SIDA, herpes)</li> <li>-Por vía inhalatoria o saliva (infecciones víricas del tracto respiratorio, tuberculosis)</li> <li>-Conjuntivitis infecciosa por bacterianas y víricas.</li> </ul>	
<p><b>4. Agentes que lo ocasionaron:</b></p> <p>Especialista, asistente auxiliar, pacientes</p> <p>Virus, bacterias</p>	
<p><b>5. Elementos que resultarían afectados:</b></p> <p>Personal de la clínica y pacientes</p>	
<p><b>6. Razones generadores de la situación:</b></p>	

Incumplimiento de políticas de seguridad	
Bajas defensas en el organismo	
<b>7. Frecuencia de la ocurrencia:</b>	
<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Alta:</b> una vez al cuatrimestre
<input type="checkbox"/>	<b>Media:</b> una vez al semestre
<input type="checkbox"/>	<b>Baja:</b> más de dos veces al semestre
<b>8. Consecuencias:</b>	
Posibilidad de contraer enfermedades escritas anteriormente, que afecta al personal profesional de la clínica.	
<b>9. Impacto:</b>	
<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Catastrófico:</b> Sanciones al representante legal, baja competitividad en el medio.
<input type="checkbox"/>	<b>Moderado:</b> Seguimiento de entidades de control, comentarios negativos de la clínica
<input type="checkbox"/>	<b>Leve:</b> retrasos en la atención.
<b>10. Identifique el riesgo principal de la situación:</b>	
Disminución en el número de especialistas que laboran en la clínica.	
<b>11. Control del riesgo:</b>	
¿Para prevenir o mitigar el riesgo existe control de las actividades?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
¿Actualmente se está aplicando?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

Fuente: Dental (2018)




**Tabla 43.**  
*Identificación de riesgos operativos por agentes físicos*

<p><b>IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS OPERATIVOS</b></p>	
<p><b>Cargo:</b> Especialista</p>	
<p><b>Proceso:</b> Tratamiento</p>	
<p><b>Sub Proceso:</b> Pre-tratamiento; Tratamiento</p>	
<p><b>1. Objetivo del Proceso:</b></p> <p>Definir medidas de cuidado y/o protección, al odontólogo, asistentes y pacientes, al aplicar procedimientos odontológicos.</p>	
<p><b>2. Actividad del subproceso susceptible a una situación:</b></p> <p>Diagnóstico  Preparación del paciente  Aplicación de procedimientos</p>	
<p><b>3. Detalle de la situación que impide la consecución del objetivo:</b></p> <p>El Especialista puede presentar los siguientes riesgos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Riesgos por rayos x (radiodermatitis)</li> <li>-Radiaciones por lámpara halógena (lesión de la retina)</li> <li>-Patología producido por el ruido (pérdida de la audición)</li> <li>-Cuerpo extraño ocular (lesión en la conjuntiva y córneas)</li> <li>-Patología producida por inhalación de polvo inorgánico conocido fibrosis pulmonar.</li> </ul>	
<p><b>4. Agentes que lo ocasionaron:</b></p> <p>Especialista, asistente auxiliar, pacientes</p> <p>Radiaciones ionizantes</p>	
<p><b>5. Elementos que resultarían afectados:</b></p>	

Personal de la clínica y pacientes	
<b>6. Razones generadoras de la situación:</b>	
No utilización de medidas de seguridad	
Alta intensidad y tiempo de exposición con aparatos de rayos x	
Iluminación inadecuada	
<b>7. Frecuencia de la ocurrencia:</b>	
<input type="checkbox"/>	<b>Alta:</b> una vez al cuatrimestre
<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Media:</b> una vez al semestre
<input type="checkbox"/>	<b>Baja:</b> más de dos veces al semestre
<b>8. Consecuencias:</b>	
Patologías frecuentes en el personal odontológico	
<b>9. Impacto:</b>	
<input type="checkbox"/>	<b>Catastrófico:</b> Sanciones al representante legal, baja competitividad en el medio.
<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Moderado:</b> Seguimiento de entidades de control, comentarios negativos de la clínica
<input type="checkbox"/>	<b>Leve:</b> retrasos en la atención.
<b>10. Identifique el riesgo principal de la situación:</b>	
Disponibilidad no inmediata de un suplente para la clínica	
Disminución de ingresos para la clínica	
<b>11. Control del riesgo:</b>	
¿Para prevenir o mitigar el riesgo existe control de las actividades?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
¿Actualmente se está aplicando?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

Fuente: Dental (2018)


**Tabla 44.**  
*Identificación del riesgo operativo por agentes químicos*

<p><b>IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS OPERATIVOS</b></p>	
<p><b>Cargo:</b> Especialista y /o Asistente auxiliar</p>	
<p><b>Proceso:</b> Agredadores de valor</p>	
<p><b>Sub Proceso:</b> Pre-tratamiento; Tratamiento</p>	
<p><b>1. Objetivo del Proceso:</b></p> <p>Definir medidas de cuidado y/o protección, al odontólogo y asistentes, al ejecutar la aplicación procedimientos odontológicos.</p>	
<p><b>2. Actividad del subproceso susceptible a una situación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Diagnóstico</li> <li>Preparación del paciente</li> <li>Aplicación de procedimientos</li> </ul>	
<p><b>3. Detalle de la situación que impide la consecución del objetivo:</b></p> <p>El Especialista puede presentar los siguientes riesgos:</p> <p>Patologías por agentes irritantes y sensibilizantes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Látex</li> <li>-Resinas acrílicas</li> <li>-Yodo y desinfectantes</li> </ul> <p>Patología por irritantes y sensibilizantes respiratorias.</p>	
<p><b>4. Agentes que lo ocasionaron:</b></p> <p>Especialista, asistente auxiliar, pacientes, clientes</p>	
<p><b>5. Elementos que resultarían afectados:</b></p> <p>Personal de la clínica, pacientes y clientes</p>	

Equipos odontológicos	
<b>6. Razones generadoras de la situación:</b>	
Poca ventilación	
Derrame accidental de sustancias	
Manipulación sin protección de sustancias	
<b>7. Frecuencia de la ocurrencia:</b>	
<input type="checkbox"/>	<b>Alta:</b> una vez al cuatrimestre
<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Media:</b> una vez al semestre
<input type="checkbox"/>	<b>Baja:</b> más de dos veces al semestre
<b>8. Consecuencias:</b>	
Afectación a la salud del profesional, auxiliar, pacientes, hasta de clientes.	
<b>9. Impacto:</b>	
<input type="checkbox"/>	<b>Catastrófico:</b> Sanciones al representante legal, baja competitividad en el medio.
<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Moderado:</b> Seguimiento de entidades de control, comentarios negativos de la clínica
<input type="checkbox"/>	<b>Leve:</b> retrasos en la atención.
<b>10. Identifique el riesgo principal de la situación:</b>	
Pérdida de clientes por no cumplir con medidas de seguridad	
<b>11. Control del riesgo:</b>	
¿Para prevenir o mitigar el riesgo existe control de las actividades?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
¿Actualmente se está aplicando?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

Fuente: Dental (2018)


**Tabla 45.**  
*Identificación de riesgo operativo por la carga de trabajo*

<p><b>IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS OPERATIVOS</b></p>	
<p><b>Cargo:</b> Especialista</p>	
<p><b>Proceso:</b> Agregadores de valor</p>	
<p><b>Sub Proceso:</b> Pre-tratamiento; Tratamiento</p>	
<p><b>1. Objetivo del Proceso:</b></p> <p>Definir medidas de cuidado y/o protección, al odontólogo y asistentes, al ejecutar la aplicación procedimientos odontológicos.</p>	
<p><b>2. Actividad del subproceso susceptible a una situación:</b></p> <p>Diagnóstico</p> <p>Preparación del paciente</p> <p>Aplicación de procedimientos</p>	
<p><b>3. Detalle de la situación que impide la consecución del objetivo:</b></p> <p>El Especialista puede presentar los siguientes riesgos:</p> <p>Patologías por sobrecarga física:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-A nivel de la columna vertebral (dolor de espalda)</li> <li>-A nivel de la mano (síndrome del túnel carpiano)</li> <li>-Patología del hombro y brazo</li> </ul> <p>Patología por sobrecarga psíquica</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Estrés laboral</li> <li>-Síndrome de desgaste profesional o burnout.</li> </ul>	
<p><b>4. Agentes que lo ocasionaron:</b></p> <p>Especialista, asistentes auxiliares</p>	

Exceso número de pacientes a atender	
<b>5. Elementos que resultarían afectados:</b>	
Personal de la clínica	
<b>6. Razones generadoras de la situación:</b>	
Mala distribución de tiempo, por parte de administración de la clínica al profesional. Inadecuado ambiente laboral.	
<b>7. Frecuencia de la ocurrencia:</b>	
<input type="checkbox"/>	<b>Alta:</b> una vez al cuatrimestre
<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Media:</b> una vez al semestre
<input type="checkbox"/>	<b>Baja:</b> más de dos veces al semestre
<b>8. Consecuencias:</b>	
El nivel de rendimiento del profesional en el trabajo se ve afectado. El procedimiento no se realiza con calidad.	
<b>9. Impacto:</b>	
<input type="checkbox"/>	<b>Catastrófico:</b> Sanciones al representante legal, baja competitividad en el medio.
<input type="checkbox"/>	<b>Moderado:</b> Seguimiento de entidades de control, comentarios negativos de la clínica
<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Leve:</b> retrasos en la atención.
<b>10. Identifique el riesgo principal de la situación:</b>	
Desventaja competitiva por un mal servicio	
<b>11. Control del riesgo:</b>	
¿Para prevenir o mitigar el riesgo existe control de las actividades?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
¿Actualmente se está aplicando?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

Fuente: Dental (2018)

**Tabla 46.**  
*Identificación de riesgos operativos – riesgo financiero*

<p><b>IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS OPERATIVOS</b></p>	
<p><b>Cargo:</b> Gerente</p>	
<p><b>Proceso:</b> Agredadores de valor</p>	
<p><b>Sub Proceso:</b> Post-Tratamiento</p>	
<p><b>1. Objetivo del Proceso:</b></p> <p>Gestionar los residuos y desechos de la clínica, con la finalidad de aportar al cuidado ambiental.</p>	
<p><b>2. Actividad del subproceso susceptible a una situación:</b></p> <p>Satisfacción de los clientes en la atención recibida</p>	
<p><b>3. Detalle de la situación que impide la consecución del objetivo:</b></p> <p>Desconocimiento por parte del personal, sobre la clasificación correcta de los residuos y desechos peligrosos.</p>	
<p><b>4. Agentes que lo ocasionaron:</b></p> <p>Personal de la clínica</p> <p>Entidades de control</p>	
<p><b>5. Elementos que resultarían afectados:</b></p> <p>Caja / Bancos</p> <p>Mala imagen para la clínica</p>	
<p><b>6. Razones generadoras de la situación:</b></p> <p>Desconocimiento, falta de capacitación e información sobre la gestión de los residuos y desechos de la clínica, reglamento emitida por el Ministerio de Salud Pública.</p>	
<p><b>7. Frecuencia de la ocurrencia:</b></p>	

<input type="checkbox"/>	<b>Alta:</b> una vez al cuatrimestre
<input type="checkbox"/>	<b>Media:</b> una vez al semestre
<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Baja:</b> más de dos veces al semestre
<b>8. Consecuencias:</b>	
Clasificación errónea de los residuos y desechos peligrosos	
<b>9. Impacto:</b>	
<input type="checkbox"/>	<b>Catastrófico:</b> Sanciones al representante legal, baja competitividad en el medio.
<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Moderado:</b> Seguimiento de entidades de control, comentarios negativos de la clínica
<input type="checkbox"/>	<b>Leve:</b> retrasos en la atención.
<b>10. Identifique el riesgo principal de la situación:</b>	
Sanción pecunaria 25% de la remuneración básica unificada de acuerdo a la ordenanza municipal.	
<b>11. Control del riesgo:</b>	
¿Para prevenir o mitigar el riesgo existe control de las actividades?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
¿Actualmente se está aplicando?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

**Fuente:** (Ordenanza que Regula la Gestión de Desechos Sanitarios Peligrosos Infecciosos en el Cantón Ibarra, 2016)

- **Evaluación y valoración**

La evaluación de riesgos es de suma importancia, ya que permite identificar y se pretende eliminar el riesgo que se encuentra entorno al lugar de trabajo; posterior a ello se realiza la valoración del mismo, permite conocer la magnitud de impacto que genera en la clínica y las medidas que se deben de tomar para actuar con urgencia ante la situación.

Los riesgos operativos identificados tendrán la respectiva escala de valoración en función a la siguiente tabla:



**Tabla 47.**  
*Escala de frecuencia*

<b>Frecuencia</b>	<b>Valor</b>	<b>Calificación</b>
<b>Alta</b>	1 vez al cuatrimestre	3
<b>Media</b>	1 vez al semestre	2
<b>Baja</b>	Superior al semestre	1

**Fuente:** (ISO 9001, 2015)

**Tabla 48.**  
*Escala de impacto*

<b>Frecuencia</b>	<b>Calificación</b>	<b>Elementos</b>
<b>Catastrófico</b>	20	Sanciones al representante legal, baja competitividad en el medio.
<b>Moderado</b>	10	Seguimiento de entidades de control, comentarios negativos de la clínica
<b>Leve</b>	5	Retrasos en la atención.

**Fuente:** (ISO 9001, 2015)

**Tabla 49.**  
*Escala de periodicidad de control*

<b>Escala</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Ponderación</b>
<b>Permanente</b>	Todo el tiempo	3
<b>Periódico</b>	Una vez al mes	2
<b>Ocasional</b>	Una vez al trimestre	1

**Fuente:** (ISO 9001, 2015)

**Tabla 50.**  
Matriz de valoración de riesgo

		VALORACIÓN DE RIESGO		
		Riesgo moderado	Riesgo importante	Riesgo intolerable
PROBABILIDAD	Alta 3	15	30	60
	Media 2	10	20	40
	Baja 1	5	10	20
		Leve 5	Moderado 10	Catastrófico 20
		IMPACTO		

Fuente: (ISO 9001, 2015)

#### Indicaciones:

Para valorar el riesgo si es aceptable, tolerable, moderado e importante, dentro de la matriz elaborada, se realiza los siguientes pasos:

**Paso 1:** Se ubica en la columna PROBABILIDAD, determinamos si es “Alta, media, o baja”.

**Paso 2:** Buscar en la fila del IMPACTO, de igual manera buscamos si el “Leve, moderado o catastrófico”.

**Paso 3:** Al cruzarse la PROBABILIDAD E IMPACTO dentro de la matriz, será el riesgo identificado. Cabe resaltar que por mínimo que sea la ponderación del riesgo, se debe hacer el mismo énfasis y tienen la misma importancia, para actuar ante ellos

**Tabla 51.***Matriz de riesgos Centro de Especialidades Odontológicas BBBK Odontología*

<b>N°</b>	<b>Proceso</b>	<b>Identificación riesgo operativo</b>	<b>Consecuencias</b>	<b>Riesgo</b>	<b>Probabilidad</b>	<b>Impacto</b>	<b>Valoración del riesgo</b>	<b>Control</b>	<b>Periodicidad</b>
1	Tratamiento	Riesgos por agentes biológicos	Posibilidad de contraer enfermedades por inoculación por vacuna, vía inhalatoria o saliva, por virus o bacterias, que afecta al personal profesional de la clínica y pacientes.	Disminución en el número de especialistas que laboran en la clínica.	3	20	<b>Riesgo intolerable 60</b>	Verificar las cartillas de vacunación, misma que se encuentre completa la aplicación.	Permanente

N°	Proceso	Identificación riesgo operativo	Consecuencias	Riesgo	Probabilidad	Impacto	Valoración del riesgo	Control	Periodicidad
2	Tratamiento	Riesgos por agentes físicos		Disponibilidad no inmediata de un suplente para la clínica  Disminución de ingresos para la clínica	2	10	Riesgo moderado 20	Verificar el uso de medios de seguridad destinadas al riesgo por agentes físicos.	Permanente
3	Tratamiento	Riesgos por agentes químicos	Afectación a la salud del profesional, auxiliar, pacientes, hasta de clientes	Pérdida de clientes por no cumplir con medidas de seguridad	2	10	Riesgo moderado 20	Implementar un plan de mantenimiento preventivo dentro de la clínica.	Permanente

N°	Proceso	Identificación riesgo operativo	Consecuencias	Riesgo	Probabilidad	Impacto	Valoración del riesgo	Control	Periodicidad
4	Tratamiento	Riesgo por la carga de trabajo	El nivel de rendimiento del profesional en el trabajo se ve afectado.  El procedimiento no se realiza con calidad.	Desventaja competitiva por un mal servicio	2	5	Riesgo tolerable 10	Reorganizar el tiempo de trabajo  Implementar plan de motivación	Periódico
5	Post tratamiento	Riesgo financiero	Clasificación errónea de los residuos y desechos peligrosos	Sanción pecuniaria 25% de la R.B.U de acuerdo a la ordenanza municipal	1	10	Riesgo tolerable 10	Capacitar al personal sobre la gestión de residuos y desechos.	Ocasional

En el Centro de Especialidades Odontológicas BBBK Odontología se determinaron cinco riesgos, siendo los siguientes: riesgos por agentes biológicos dado que se manifiesta la posibilidad de contraer enfermedades mediante inoculación por vacuna como el VIH, hepatitis entre las más frecuentes, lo que genera una disminución en el número de especialistas que presten servicios en la clínica, ocasionado un riesgo intolerable, ante lo cual se define el control de la verificación permanente de las cartillas de vacuna del personal y su sistema inmune sea fuerte ante estos virus y bacterias.

El riesgo por agentes físicos presenta la no disponibilidad inmediata de un suplente para el trabajo, por ende, también existe la disminución de ingresos para la clínica al no contar con el especialista que cubra la necesidad del cliente; este riesgo ocasiona patologías frecuentes en el personal químicos, representando un riesgo moderado, para el cual se verifica permanentemente el uso de los equipos de seguridad.

El riesgo por agentes químicos afecta la salud del profesional, auxiliar, pacientes y hasta de clientes, como también del ambiente, generando pérdida de clientes al no cumplir con las medidas de seguridad, ocasionando un riesgo moderado, para el cual el control se basa en implementar un plan de mantenimiento preventivo que no afecte a la salud y a la contaminación del ambiente, el mismo que tendrá un control permanente.

El riesgo por la carga de trabajo tiene consecuencias en el nivel de rendimiento del trabajo que realiza el profesional, por lo cual la aplicación de procedimientos no son de calidad, representando una desventaja competitiva para la clínica en el mercado, presentando un nivel de riesgo tolerable, definiendo controles de reorganización del tiempo de trabajo para el profesional y se lleve a cabo un plan de motivación que se enmarca en proporcionar elogios, reconocimientos, mejorar el ambiente laboral, entre otros, controlando de manera periódica.

El riesgo financiero se presenta por una inadecuada clasificación de los residuos y desechos peligrosos, que es controlado por el GAD San Miguel de Ibarra, a través de la respectiva ordenanza, lo que ocasiona una sanción pecuniaria en el 25% de la remuneración básica unificada, representado un riesgo tolerable, frente a esto el control respectivo es la capacitación al personal sobre la gestión de residuos y desechos, que se ejecutará ocasionalmente.

#### **4.3.9 Plan de contingencia**

El plan de contingencia está diseñado para el Centro de Especialidades Odontológicas BBBK Odontología, con el objetivo de planificar y describir las acciones para prevenir, manejar y controlar accidentes, incidentes y eventualidades ya sean materiales o personales con respuestas rápidas y efectivas, con la finalidad de garantizar el funcionamiento de la clínica.

### **PLAN DE CONTINGENCIA CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS BBBK ODONTOLOGÍA**

#### **Medios de protección de la clínica**

- Colocar la lista de teléfonos de emergencia que deberá estar a la vista de todos y en un lugar de fácil acceso.
- En caso de emergencia se dará aviso de forma inmediata a todo el personal que trabaja en la clínica.
- Instalar una alarma de emergencia para cualquier eventualidad.
- Establecer salidas de emergencia en caso de presentarse un incidente dentro de la clínica, deberá estar ubicada en un lugar de fácil acceso para todos los empleados.

- Se establecerá un punto de encuentro para realizar la evacuación, en caso de que exista una eventualidad.
- Usar señaléticas de seguridad tales como: no fumar, solo personal autorizado, escalera, salida de emergencia y ruta de evacuación.
- Ubicar el extintor y botiquín en un lugar de fácil acceso para el personal.

### **Normas básicas de seguridad**

- Lavarse las manos antes y después de cada tratamiento.
- Utilizar gorro, barbijos, pantallas, camisolines y guantes en todos los procedimientos de atención clínica.
- Manipular con precaución los materiales corto punzantes (agujas, hojas de bisturí, cuchillas).
- El equipo y material odontológico se debe desinfectarse y esterilizarse después de cada procedimiento de acuerdo a los principios básicos de limpieza y desinfección.
- Disponer de forma adecuada los desechos.
- Las gasas y algodones sucios, así como las piezas dentarias eliminadas de la boca, deberán ser colocadas en bolsas de nylon gruesas adecuadamente cerradas, de color amarillo con un logotipo que indica material de riesgo biológico.
- No acumular las bolsas con residuos por el área de circulación y trabajo.
- Manipular las bolsas con guantes y no arrastrarlos por el suelo, transportarlas en carro con ruedas.



- Los residuos comunes que no generan riesgo se colocan en bolsas de residuos de color negro y se descartan en forma separada de los residuos que generan riesgo biológico.
- Usar protectores oculares para cualquier tipo de procedimiento que se realice en la atención odontológica.

### **Medidas de seguridad en caso de sismo**

#### **Antes**

- Desarrollar un plan de protección, seguridad y evacuación.
- Ubicar y señalar las zonas de seguridad y las rutas de evacuación.
- Practicar simulacros de sismos.
- Todo el personal que labora en la clínica deberá tener conocimiento de las áreas internas y externas.
- Realizar una evaluación de la estructura de la clínica y oficinas.
- Tener siempre a mano un pequeño botiquín, una linterna y un radio a pilas.

#### **Durante**

- Acudir a las zonas de seguridad ya establecidas, de no lograrlo debe refugiarse bajo mesas, pupitres o escritorios alejados de ventanas u objetos que puedan caer.
- Conservar la serenidad evitando el pánico o histeria colectiva.
- Sujetar ambas manos fuertemente detrás de la cabeza, cubriéndose con ellas el cuello.
- Mantenerse lejos de edificios, cables de tendido eléctrico y ventanas.

## **Después**

- Verificar que no haya daños en la estructura del edificio para proceder con el retorno.
- Si hay heridos y si es necesario buscar ayuda médica.
- Utilizar el teléfono para llamadas de emergencia.
- No tocar cables de energía que hayan caído.
- Cerrar los circuitos de energía eléctrica para evitar accidentes por contacto con alambres caídos o un posible incendio.

## **Medidas de seguridad contra Incendio**

- Verificar que el extintor se encuentre en buenas condiciones de operatividad y éste debe servir para cualquier clase de fuego y estar al alcance. Enseñar a todo el personal la manera de usarlo.
- Antes de salir de la clínica revisar que los aparatos eléctricos estén apagados o perfectamente desconectados.
- Contactarse lo más rápido posible con los bomberos de la localidad.
- No encerrarse en el baño o en cuartos pequeños.
- Cerrar las puertas por las que se atraviesa para demorar el avance del fuego.
- No hacer demasiadas conexiones en contactos múltiples, para evitar la sobre carga de los circuitos eléctricos.
- Por ningún motivo moje sus instalaciones eléctricas por lo que el agua es buen conductor de la electricidad.

- Si sus prendas se prenden fuego, no correr: tirarse al piso, taparse la cara con las manos, y rodar, rodar, rodar para ahogar las llamas.
- Si el fuego es de origen eléctrico no intente apagarlo con agua.
- Cierre puertas y ventanas para evitar que el fuego se extienda, a menos que éstas sean sus únicas vías de escape.
- Si hay humo colóquese lo más cerca posible del piso y desplácese "a gatas", tápese la nariz y la boca con un trapo, de ser posible húmedo.
- Nunca dirija la descarga del extintor sobre una persona que está en llamas.

#### **Medidas de seguridad ante un corte de Luz Eléctrica**

- Habilitar la Planta eléctrica.
- Gestionar intercambio de comunicación, con la entidad responsable del abastecimiento de energía eléctrica.
- Apagar los equipos y aparatos electrónicos para ayudar a protegerlos de los cambios bruscos de voltaje y sobrecarga de circuitos cuando vuelva la luz.
- Dejar un foco encendido para saber cuándo llega la luz.

#### **Medidas preventivas de los riesgos laborales**

Las siguientes normas se establecen de acuerdo al art 11 del Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente, en la que menciona que es necesario adoptar medidas preventivas que pueden afectar a los trabajadores en el lugar de trabajo.

- **Riesgos por contaminantes biológicos**

Las causas de exposición de contaminantes biológicos se deben en gran parte a la falta de orden y limpieza, no respetar los procedimientos de trabajo en tareas de inyección, encapsulado de agujas, sutura, recogida de basura y material usado, salpicadura de líquidos, entre otros.

Las consecuencias o daños por estos contaminantes son entre ellos enfermedades infecciosas oculares, infecciones cutáneas, parasitarias.

### **Medidas preventivas**

- Inmunización del personal (vacunación hepatitis B y tétanos).
- Uso de barreras protectoras.
- Lavado y cuidado constante de las manos.
- Utilización racional del instrumental punzante, evitando pinchazos accidentales.
- Desinfección y esterilización a vapor del instrumental y superficies.
- Eliminación de desechos y material contaminado de acuerdo a la normativa vigente.
- No comer, beber o guardar alimentos en áreas donde existe material contaminado como la sala de esterilización (Cano, 2015).

### **Riesgos por contaminantes físicos**

- Este riesgo depende del tiempo de exposición, la distancia entre la fuente y la persona.
- La irradiación por encima de los valores establecidos puede producir alteraciones a la salud como la dermatitis, alteraciones digestivas, neurológicas.

### **Medidas preventivas**

- Utilizar gafas con filtrantes oculares adecuados.
- Los aparatos de radiación láser deben tener certificado según la normativa vigente.
- La ubicación de monitores y los focos de luz deben impedir efectos de reflexión o deslumbramiento directo.
- Realizar mantenimiento y limpieza constante de las luminarias.
- Realizar controles audiométricos periódicos.
- Disminuir el tiempo de exposición al ruido, hacer descansos durante el trabajo.
- Evitar la resonancia mediante música ambiental.
- En caso de impactos con partículas sólidas en los ojos, lavar con abundante agua y consultar a un médico especialista (Cano, 2015).

### **Riesgos por la carga de trabajo**

- Este riesgo corresponde a los requerimientos psico-físicos a los que el trabajador se ve sometidos durante la jornada laboral.

### **Medidas preventivas**

- El personal odontológico debe trabajar con la técnica cuatro manos para ahorro de tiempo, movimiento, comodidad y eficiencia de trabajo, reduciendo la fatiga; esta técnica hace posible que el odontólogo y asistente rinda al máximo.
- Adaptar la posición recomendada sobre ergonomía de acuerdo a la FDI (World Dental Federation).
- Posicione al paciente para que los codos del operador no estén elevados a más de 30 grados.
- Un buen diseño ergonómico de instrumentos, procesos y muebles, ayuda a la comodidad del personal, salud y productividad.

- Hacer ejercicios que fortalezcan el sistema músculo esquelético.
- Usar lupas o lentes que eviten la excesiva inclinación del cuello y columna lumbar.
- Hacer pausas durante la jornada de trabajo.
- Adoptar horarios flexibles.
- Realizar ejercicios de relajación.
- Recompensar y reconocer el trabajo bien hecho (Cano, 2015).

### **Riesgos por contaminantes químicos**

En las clínicas dentales este riesgo se puede ocasionar por contacto con compuestos o aerosoles, ocasionando problemas respiratorios, irritación de los ojos, quemaduras y sensibilización, alergias.

### **Medidas preventivas**

- En el lugar de trabajo con este tipo de sustancias se debe actuar conforme a lo indicado en el etiquetado del producto, cumpliendo la ficha de seguridad, así como los equipos de protección enmarcada.
- No cambiar el envase original del producto químico, ni dejar envases sin identificar o dejar en lugares inadecuados.
- No se debe comer, beber y fumar en el lugar de trabajo porque se puede mezclar con vapores tóxicos.
- Lavar manos, antebrazos y cara antes de comer y repetir después de cada exposición y al salir del trabajo.
- Quitarse la ropa contaminada, y lavarla antes de volverse a utilizar.
- Usar equipos de protección individual (monos de trabajo, delantales, gorros, cremas protectoras, guantes hipo alérgicos).

- Sustitución de productos alergizantes por inofensivos.
- Limpieza de superficies para asegurar que no existe polvo de látex y el paciente no sea alérgico.
- Garantizar la protección de la salud y el entorno ambiental mediante prácticas de manipulación segura, gestión eficaz de residuos, y adecuada eliminación de materiales de restauración dental (Cano, 2015).

### **Clasificación de los residuos y desechos**

Esta clasificación se encuentra conforme al Reglamento Gestión Desechos Generados en Establecimientos de Salud (2019), expedido por el Ministerio de Salud Pública (MSP) y Ministerio del Ambiente (MAE), como también a la ordenanza que regula la gestión de los desechos sanitarios peligrosos infecciosos en el cantón Ibarra.

#### **Desechos comunes:**

- Son desechos no peligrosos que no representan riesgo para la salud humana, animal o el ambiente.
- Entre éstos se incluye: pañales de uso común (para heces y orina), papel higiénico y toallas sanitarias usadas, que no provengan de áreas de aislamiento o emergencia, cuerpos de jeringas que fueron separadas de la aguja y que no contiene sangre visible.

#### **Desechos sanitarios:**

- **Desechos biológicos-infecciosos**

Material que se utilizó en procedimientos en atención a la salud o se encuentra contaminado de sangre y que no presenten características punzantes o cortantes.

- **Desechos corto punzantes**

Fragmentos rotos de plástico duro, que tuvieron contacto con sangre, que puede dar origen a un accidente percutáneo infeccioso.

- **Desechos farmacéuticos no peligrosos**

Medicamentos caducados bajo registro sanitario, que por su naturaleza química se descomponen como el agua.

- **Desechos farmacéuticos peligrosos**

Medicamentos caducados que no cumplen estándares de calidad y representan alto riesgo para la salud y ambiente.

- **Desechos químicos peligrosos**

Sustancias o productos químicos caducados fuera de estándares de calidad.

### **Gestión integral de los residuos y desechos**

- **Gestión interna**

Los desechos sanitarios deben ser separados técnicamente y normas conforme al Reglamento Gestión Desechos Generados en los Establecimientos de Salud.

Cada recipiente deberá contar en su interior con una funda plástica desechable de acuerdo al color especificado para cada desecho, al momento de retirar la funda con desechos se colocará una nueva.

El personal o empresa encargada debe verificar que los desechos se encuentren debidamente: clasificados, fundas identificadas, sin líquido en su interior, y proceder al cierre hermético antes de transportarlas.

- **Gestión externa** Colocar en el local de almacenamiento final, avisos de los días y horarios de recolección. Además, señalar las áreas o recipientes de cada tipo de desecho sanitario peligroso infeccioso.



El vehículo recolector de desecho sanitario peligroso infeccioso será de uso exclusivo para esta función, se identificará por su color blanco y logotipo.

El horario de recolección y medidas de seguridad al personal encargado de la recolección lo determinará técnicamente la Dirección de Gestión Ambiental del Gobierno Autónomo Descentralizado San Miguel de Ibarra (Ordenanza que Regula la Gestión de Desechos Sanitarios Peligrosos Infecciosos en el Cantón Ibarra, 2016).

# MANUAL FINANCIERO

## Contenido

Catálogo de cuentas

Dinámica de cuentas

Estados financieros

Análisis horizontal y vertical

Razones financieras

#### 4.4 Propuesta Financiera

La presente propuesta financiera para el Centro de Especialidades BBBK Odontología ayudará a al reconocimiento de las cuentas, al registro en los libros contables, es decir estructurar la contabilidad, hasta obtener los estados financieros.

##### 4.4.1 Plan de Cuentas

El plan de cuentas es un detalle de las cuentas y subcuentas que se encuentran de manera lógica y ordenada, son necesarias e indispensables para registrar las actividades que realiza la clínica, está lista se la realiza de acuerdo a un determinado orden, con su respectiva numeración y código correspondiente.

<b>CÓDIGO</b>	<b>CUENTA</b>
1	Activos
2	Pasivos
3	Patrimonio
4	Ingresos
5	Gastos

#### PLAN DE CUENTAS BAJO NIIF PARA PYMES

**Tabla 52.**  
*Plan de Cuentas*

<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE</b>
<b>1</b>	<b>ACTIVO</b>
<b>1.01</b>	<b>ACTIVO CORRIENTE</b>
<b>1.01.01</b>	<b>EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFFECTIVO</b>
1.01.01.01	Caja
1.01.01.02	Caja Chica
1.01.01.03	Bancos
<b>1.01.02</b>	<b>ACTIVOS FINANCIEROS</b>
1.01.02.01	Documentos y cuentas por cobrar clientes relacionados
1.01.02.02	(-) Provisión cuentas incobrables y deterioro
<b>1.01.03</b>	<b>INVENTARIOS</b>
1.01.03.01	Inventario Materiales Odontológicos

<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE</b>
1.01.03.02	Inventario Mercadería para la venta
1.01.03.03	Inventario de Suministros de oficina
<b>1.01.04</b>	<b>SERVICIOS Y OTROS PAGOS ANTICIPADOS</b>
1.01.04.01	Anticipo sueldos
<b>1.01.05</b>	<b>ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES</b>
1.01.05.01	Crédito Tributario a favor de la clínica (IR)
1.01.05.02	IVA en Compras
<b>1.02</b>	<b>ACTIVOS NO CORRIENTES</b>
1.02.01	<b>PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO</b>
1.02.01.01	Edificio
1.02.01.02	(-) Depreciación acumulada de edificios
1.02.01.03	Muebles y Enseres
1.02.01.04	(-) Depreciación acumulada de muebles y enseres
1.02.01.05	Equipo Odontológico
1.02.01.06	(-) Depreciación acumulada equipo odontológico
1.02.01.07	Equipo de computación
1.02.01.08	(-) Depreciación acumulada de equipo de computación
1.02.01.09	Vehículo
1.02.01.010	(-) Depreciación acumulada del vehículo
<b>2</b>	<b>PASIVOS</b>
2.01	<b>PASIVOS CORRIENTES</b>
<b>2.02.01</b>	<b>CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR</b>
2.02.01.01	Cuentas por pagar a proveedores
<b>2.01.02</b>	<b>PASIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES</b>
2.01.02.01	IVA en ventas
2.01.02.02	IVA por pagar
2.01.02.03	Impuesto a la renta
2.01.02.04	Retención impuesto a la renta del 1%
2.01.02.05	Retención impuesto a la renta del 2%
<b>2.01.03</b>	<b>CON EL IESS</b>
2.01.03.01	Aporte personal por pagar 9.45%
2.01.03.02	Aporte patronal por pagar 11.15%
<b>2.01.04</b>	<b>POR BENEFICIOS DE LEY A EMPLEADOS</b>
2.01.04.01	Décimo Tercer Sueldo por pagar
2.01.04.02	Décimo Cuarto Sueldo por pagar
2.01.04.03	Fondos de Reserva por pagar
2.01.04.04	Vacaciones por pagar
2.01.04.05	15% Participación trabajadores por pagar
<b>2.02</b>	<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>
<b>2.02.01</b>	<b>OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS</b>
2.02.01.01	Préstamos Bancarios a largo plazo

<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE</b>
<b>3</b>	<b>PATRIMONIO NETO</b>
<b>3.01</b>	<b>CAPITAL SUSCRITO</b>
3.01.01	Capital
<b>3.02</b>	<b>RESULTADOS DE EJERCICIOS ANTERIORES</b>
3.02.01	Ganancias acumuladas
3.02.02	Pérdidas acumuladas
<b>3.03</b>	<b>RESULTADOS DEL EJERCICIO</b>
3.03.01	Ganancia neta del período
3.03.02	Pérdida neta del período
<b>4</b>	<b>INGRESOS</b>
<b>4.01</b>	<b>INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS</b>
4.01.01	Ventas
4.01.02	Prestación de servicios
<b>5</b>	<b>GASTOS</b>
<b>5.01</b>	<b>GASTOS ORDINARIOS</b>
<b>5.01.01</b>	<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>
5.01.01.01	Costo de venta
5.01.01.02	Suministros y materiales
5.01.01.03	Sueldos y salarios
5.01.01.04	Horas extras
5.01.01.05	Décimo Tercer Sueldo
5.01.01.06	Décimo Cuarto Sueldo
5.01.01.07	Vacaciones
5.01.01.08	Fondos de Reserva
5.01.01.09	Aporte patronal
5.01.01.10	Gasto servicio de Luz Eléctrica
5.01.01.11	Gasto servicio Agua Potable
5.01.01.12	Gasto servicio de Internet
5.01.01.13	Gasto servicio Telefonía Fija
5.01.01.14	Gasto de Tv Cable
5.01.01.15	Gasto depreciación edificio
5.01.01.16	Gasto depreciación muebles y enseres
5.01.01.17	Gasto depreciación maquinaria y equipo
5.01.01.18	Gasto depreciación equipo de computación
5.01.01.19	Gasto depreciación vehículo
5.01.01.20	Gasto provisión cuentas incobrables
<b>5.01.02</b>	<b>GASTOS DE VENTAS</b>
5.01.02	Gasto propaganda y publicidad
<b>5.02</b>	<b>GASTOS NO ORDINARIOS</b>
<b>5.02.01</b>	<b>GASTOS FINANCIEROS</b>
5.02.01.01	Intereses pagados a instituciones financieras

Fuente: Superintendencia de Compañías

#### 4.4.2 Dinámica de Cuentas

En la dinámica de cuentas se dará a conocer las cuentas que representan mayor movimiento en el Centro de Especialidades Odontológicas BBBK Odontología

**Tabla 53.**

*Dinámica de la cuenta Efectivo y Equivalente al Efectivo*


		<b>Centro de Especialidades Odontológicas</b> <b>BBBK Odontología</b>		
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA
1.Activo	1.01 Activo corriente	1.01.01 Efectivo y Equivalente	1.01.01.01 Caja 1.01.01.02 Caja Chica 1.01.01.03 Bancos	
<b>DESCRIPCIÓN</b>				
Representa el efectivo disponible con el que cuenta la clínica, como los activos a corto plazo que pueden convertidos en efectivo y los depósitos en bancos.				
<b>DINÁMICA</b>				
Las cuentas que conforman esta clase son de carácter deudor por lo que aumentan el saldo al registrar un débito y por el registro de un crédito se reduce el saldo.				
<b>DEBITA</b>			<b>ACREDITA</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrada de dinero por la prestación de servicios odontológicos y venta de kits de cuidado ortodoncia.</li> <li>• Depósitos en cheque recibidos por cualquier concepto.</li> <li>• Préstamos bancarios</li> <li>• Sobrantes de caja al efectuar arqueos de caja.</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pago a proveedores, sueldo y salarios, obligaciones laborales, tributarias y legales.</li> <li>• Compra de suministros de oficina.</li> <li>• Pago de servicios básicos,</li> <li>• Pago de intereses a instituciones financieras.</li> </ul>	
<b>CONTROL INTERNO</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salvaguardar el efectivo</li> <li>• Verificar el registro del efectivo y equivalente al efectivo.</li> <li>• Realizar permanentemente arqueos sorpresivos.</li> <li>• Depositar diariamente el dinero recaudado.</li> <li>• Realizar conciliaciones bancarias mensual</li> </ul>				
<b>NORMATIVA</b>				

- NEC 3 Estado de Flujo de Efectivo
- NIC 7 Estados de Flujo de Efectivo

**Tabla 54.***Dinámica de la cuenta Activos Financieros*


		<b>Centro de Especialidades</b> <b>Odontológicas BBBK Odontología</b>			
		<b>NIVEL 1</b>	<b>NIVEL 2</b>	<b>NIVEL 3</b>	<b>NIVEL 4</b>
<b>ELEMENTO</b>	<b>GRUPO</b>	<b>SUBGRUPO</b>	<b>MAYOR</b>	<b>CUENTA</b>	
1. Activo	1.01 Activo corriente	1.01.02 Activos Financieros	1.01.02.01 Cuentas por cobrar clientes relacionados		
<b>DESCRIPCIÓN</b>					
Representa las cuentas por cobrar a terceras personas por la prestación de los servicios ofrece la clínica.					
<b>DINÁMICA</b>					
Las cuentas que conforman esta clase son de naturaleza deudora por lo que aumentan el saldo al registrar un débito y por efectuar registrar un crédito disminuye el saldo.					
<b>DEBITA</b>			<b>ACREDITA</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cobro por la prestación de servicios</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pago parcial de la prestación de servicios.</li> </ul>		
<b>CONTROL INTERNO</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer fecha para efectuar cobros.</li> <li>• Verificar el correcto registro de los cobros.</li> <li>• Verificar que las cuentas por cobrar sean iguales a lo registrado.</li> <li>• Observar la vigencia de los comprobantes a emitir.</li> </ul>					
<b>NORMATIVA</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• NEC 21 Combinación de Negocios</li> <li>• NIC 9 Instrumentos Financieros: reconocimiento y valoración</li> <li>• NIIF para las PYMES, Sección 11 Instrumentos Financieros Básicos</li> </ul>					

**Tabla 55.**  
*Dinámica de la cuenta Inventarios*


		<p align="center"><b>Centro de Especialidades Odontológicas</b></p> <p align="center"><b>BBBK Odontología</b></p>		
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA
1. Activo	1.01 Activo Corriente	1.01.03 Inventarios	1.01.03.01 Inventario materiales odontológicos. 1.01.03.02 Inventario suministros de oficina. 1.01.03.03 Inventario suministros para la venta.	
<b>DESCRIPCIÓN</b>				
Activos adquiridos para la prestación del servicio odontológico, en esta cuenta se registra el valor de los bienes adquiridos.				
<b>DINÁMICA</b>				
Es una cuenta de naturaleza deudora, aumenta el saldo al registrar un débito y disminuye al efectuar al registrar un crédito.				
<b>DEBITA</b>			<b>ACREDITA</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adquisición de materiales odontológicos.</li> <li>• Adquisición de materiales de oficina.</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Devolución de mercadería a proveedores</li> <li>• Deterioro</li> </ul>	
<b>CONTROL INTERNO</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar un inventario físico de mercadería una vez al mes.</li> <li>• Verificar que el pedido de acuerdo a los solicitado.</li> <li>• Comprar lo necesario para evitar el deterioro.</li> <li>• Salida del inventario con autorización.</li> <li>• Salvaguardar la mercadería en un lugar con óptimas condiciones.</li> <li>• Verificar el correcto registro.</li> </ul>				
<b>NORMATIVA</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• NEC 11 Inventarios</li> <li>• NIC 2 Inventarios</li> <li>• NIIF para las PYMES, Sección 13 Inventarios</li> </ul>				



**Tabla 56.***Dinámica de cuenta Activos por Impuestos Corrientes*

		<b>Centro de Especialidades Odontológicas</b>  <b>BBBK Odontología</b>		
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA
1. Activo	1.01 Activo Corriente	1.01.01 Activos por Impuestos Corrientes	1.01.01.01 Crédito Tributario a favor de la clínica (IR) 1.01.01.02 Iva en compras	
<b>DESCRIPCIÓN</b>				
Corresponde al registro de las cuentas para cumplir con el registro de las obligaciones tributarias que tiene la clínica con el Servicio de Rentas Internas (SRI) por la prestación de servicios odontológicos.				
<b>DINÁMICA</b>				
Las cuentas que conforman esta cuenta son de naturaleza deudora, por lo que aumentan el saldo al momento de efectuar un débito, y disminuye su saldo al registrar un crédito.				
<b>DEBITA</b>			<b>ACREDITA</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de facturas de compra con IVA.</li> <li>• Pago del anticipo del impuesto a la renta.</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cálculo para determinar el valor del IVA.</li> <li>• Declaraciones correspondientes.</li> <li>• Impuestos retenidos y anticipados.</li> </ul>	
<b>CONTROL INTERNO</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar la fecha de emisión y caducidad de los comprobantes recibidos.</li> <li>• Realizar las declaraciones de acuerdo al calendario tributario.</li> <li>• Actualizarse en las Leyes Tributarias.</li> <li>• Registro inmediato de las compras efectuadas.</li> <li>• Verificar los porcentajes de retención autorizados por el SRI.</li> </ul>				
<b>NORMATIVA</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• NIC 12 Impuestos Diferidos</li> <li>• NIIF PYMES, Sección 29 Impuesto a las Ganancias</li> </ul>				

**Tabla 57.**  
Dinámica de cuenta Propiedad Planta y Equipo

					<p align="center"><b>Centro de Especialidades Odontológicas</b> <b>BBBK Odontología</b></p>				
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5					
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA					
1. Activo	1.02 Activo no Corriente	1.02.01 Propiedad Planta y Equipo	1.02.01.01 Edificio 1.02.01.02 Muebles y enseres 1.02.01.03 Equipo odontológico. 1.03.01.04 Equipo de computación. 1.02.01.05 Vehículo						
<b>DESCRIPCIÓN</b>									
Pertenece al grupo de activos tangibles que posee la clínica para ser utilizados en la prestación del servicio odontológico, pueden ser usados por más de un período									
<b>DINÁMICA</b>									
El grupo de cuentas que conforman esta clase son de naturaleza deudora, debido a que se aumenta el saldo al registrar un débito y se disminuye al registrar un crédito.									
<b>DEBITA</b>					<b>ACREDITA</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Costo de adquisición de propiedad, planta y equipo.</li> </ul>					<ul style="list-style-type: none"> <li>Bienes dados de baja</li> <li>Depreciación o deterioro</li> <li>Devolución de propiedad, planta y equipo a los proveedores.</li> </ul>				
<b>CONTROL INTERNO</b>									
<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer códigos de identificación de cada activo tangible</li> <li>Verificar la existencia física de los bienes que integran, propiedad, planta y equipo.</li> <li>Evaluar constantemente los activos para determinar su estado y vida útil.</li> <li>Contratar un seguro para la propiedad, planta y equipo.</li> <li>Disponer de un documento que detalle el registro de los bienes con la descripción, estado y responsable.</li> <li>Realizar un acta de entrega - recepción con cada empleado de la clínica.</li> <li>Realizar las depreciaciones de cada equipo de acuerdo a los porcentajes que establece la ley.</li> </ul>									
<b>NORMATIVA</b>									
<ul style="list-style-type: none"> <li>NEC 12 Propiedad, Planta y Equipo</li> </ul>									

- NEC 13 Contabilización de la Depreciación
- NEC 27 Deterioro del Valor de los Activos
- NIC 16 Propiedad, Planta y Equipo
- NIC 36 Deterioro del Valor de Activos
- NIIF para las Pymes. Sección 17 Propiedad, Planta y Equipo


**Tabla 58.***Dinámica de cuenta Cuentas por pagar*

		<b>Centro de Especialidades Odontológicas</b>  <b>BBBK Odontología</b>		
<b>NIVEL 1</b>	<b>NIVEL 2</b>	<b>NIVEL 3</b>	<b>NIVEL 4</b>	<b>NIVEL 5</b>
<b>ELEMENTO</b>	<b>GRUPO</b>	<b>SUBGRUPO</b>	<b>MAYOR</b>	<b>CUENTA</b>
2. Pasivos	2.01 Pasivos Corrientes	2.01.01 Cuentas por pagar	2.01.01.01 Cuentas por pagar a proveedores	
<b>DESCRIPCIÓN</b>				
Representa las obligaciones contraídas por la clínica a corto plazo, por la compra de bienes, materiales y servicios objeto del giro del negocio.				
<b>DINÁMICA</b>				
Las cuentas que conforman este grupo son de naturaleza acreedora, debido a que aumentan su saldo cuando se registra un crédito y disminuye el saldo cuando se registra un débito.				
<b>DEBITA</b>			<b>ACREDITA</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pago de obligaciones con los proveedores.</li> <li>• Devolución a los proveedores.</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adquisición de bienes, materiales o servicios a crédito.</li> <li>• Notas de débito emitidas por los proveedores.</li> </ul>	
<b>CONTROL INTERNO</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer fecha para efectuar pagos.</li> <li>• Cumplir a tiempo con las obligaciones con terceras personas.</li> <li>• Verificar los convenios de pago.</li> <li>• Verificar el correcto registro de los pagos.</li> <li>• Realizar los pagos con la autorización del gerente.</li> <li>• Verificar que las deudas tengan su respectivo documento de soporte.</li> <li>• Verificar que las deudas contraídas sean iguales a las deudas registradas.</li> <li>• Observar la vigencia del comprobante de soporte.</li> </ul>				
<b>NORMATIVA</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• NIC 1 Presentación de los Estados Financieros</li> <li>• NIIF para las PYMES, Sección 11, Instrumentos Financieros</li> </ul>				

**Tabla 59.***Dinámica de cuenta Obligaciones con Instituciones Financieras*

		<b>Centro de Especialidades Odontológicas</b> <b>BBBK Odontología</b>		
		<b>NIVEL 1</b>	<b>NIVEL 2</b>	<b>NIVEL 3</b>
<b>ELEMENTO</b>	<b>GRUPO</b>	<b>SUBGRUPO</b>	<b>MAYOR</b>	<b>CUENTA</b>
2. Pasivos	2.01 Pasivos Corrientes	2.01.02 Obligaciones con Instituciones Financieras		
<b>DESCRIPCIÓN</b>				
Obligaciones contraídas con instituciones financieras que pueden ser a corto o largo plazo, para la adquisición de bienes, materiales y servicios.				
<b>DINÁMICA</b>				
Cuenta de carácter acreedor, en donde al momento de debitar el pasivo disminuye y al momento de acreditar aumenta.				
<b>DEBITA</b>			<b>ACREDITA</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pago total o parcial de la deuda.</li> <li>• Notas de crédito por el pago de la obligación contraída.</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por el valor del préstamo</li> <li>• Notas de débito emitidas por la institución financiera.</li> </ul>	
<b>CONTROL INTERNO</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Archivar los documentos que soporten las obligaciones financieras contraídas, con los respectivos pagos realizados.</li> <li>• Cancelar el valor de las cuotas del préstamo en los tiempos establecidos por la institución financiera para evitar cargos por moras.</li> <li>• Determinar las obligaciones pendientes de pago.</li> <li>• Verificar tasas de interés de diferentes instituciones financieras.</li> </ul>				
<b>NORMATIVA</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• NIC 23 Costes por intereses</li> <li>• NIIF para las PYMES, Sección 11 Instrumentos Financieros Básicos</li> </ul>				

**Tabla 60.***Dinámica de cuenta Por Beneficios de Ley a los Empleados*

		<b>Centro de Especialidades Odontológicas</b>  <b>BBBK Odontología</b>		
		<b>NIVEL 1</b>	<b>NIVEL 2</b>	<b>NIVEL 3</b>
<b>ELEMENTO</b>	<b>GRUPO</b>	<b>SUBGRUPO</b>	<b>MAYOR</b>	<b>CUENTA</b>
2. Pasivos	2.01 Pasivos Corrientes	2.01.05 Por Beneficios de Ley a los Empleados	2.01.05.01 Décimo tercer sueldo por pagar 2.01.05.02 Décimo Cuarto sueldo por pagar 2.01.05.03 Fondos de reserva por pagar 2.01.05.04 Vacaciones por pagar	
<b>DESCRIPCIÓN</b>				
En esta cuenta se registran los beneficios que por ley les corresponden a los trabajadores, por lo que se genera en la relación laboral.				
<b>DINÁMICA</b>				
Es una cuenta de naturaleza acreedora, por lo cual aumenta el saldo cuando se registra un crédito y se disminuye el saldo al efectuar un registro en el débito.				
<b>DEBITA</b>			<b>ACREDITA</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pago de sueldos y beneficios sociales a los trabajadores.</li> <li>• Pago del Aporte Patronal y Personal al IESS.</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obligaciones pendientes de pago con los trabajadores.</li> <li>• Obligaciones generadas con el IESS.</li> <li>• Provisión mensual de las obligaciones laborales.</li> </ul>	
<b>CONTROL INTERNO</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprobación del sueldo de los trabajadores.</li> <li>• Archivar los documentos de soporte del pago de las obligaciones con el IESS.</li> <li>• Llevar un registro de los pagos efectuados a los trabajadores.</li> <li>• Verificar los valores a pagar por el aporte personal y patronal.</li> </ul>				
<b>NORMATIVA</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• NIC 19 Retribuciones a los empleados</li> <li>• NIIF para las PYMES, Sección 28 Beneficios a los empleados</li> </ul>				

**Tabla 61.**  
*Dinámica de cuenta Capital Suscrito*

		<b>Centro de Especialidades Odontológicas</b> <b>“BBBK Odontología”</b>		
		<b>NIVEL 1</b>	<b>NIVEL 2</b>	<b>NIVEL 3</b>
<b>ELEMENTO</b>	<b>GRUPO</b>	<b>SUBGRUPO</b>	<b>MAYOR</b>	<b>CUENTA</b>
3, Patrimonio	3.01 Capital Suscrito	3.01.01 Capital del propietario		
<b>DESCRIPCIÓN</b>				
Representa la cantidad de dinero invertida por el propietario con el que inicia las actividades de la clínica.				
<b>DINÁMICA</b>				
Está cuenta es de naturaleza acreedora, al momento de debitar el patrimonio el saldo disminuye y al momento de acreditar aumenta.				
<b>DEBITA</b>			<b>ACREDITA</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reducción del capital.</li> <li>• Pérdidas económicas del presente ejercicio.</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capital aportado</li> </ul>	
<b>CONTROL INTERNO</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar el capital suscrito con el que cuenta la clínica.</li> <li>• Todos los movimientos que afecten al capital deben de ser aprobados y autorizados por el gerente.</li> </ul>				
<b>NORMATIVA</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• NIIF para PYMES, Sección 1 Pequeñas y Medianas Entidades</li> </ul>				

**Tabla 62.**  
*Dinámica de cuenta Ganancias acumuladas*

		<b>Centro de Especialidades Odontológicas</b>  <b>“BBBK Odontología”</b>		
		<b>NIVEL 1</b>	<b>NIVEL 2</b>	<b>NIVEL 3</b>
<b>ELEMENTO</b>	<b>GRUPO</b>	<b>SUBGRUPO</b>	<b>MAYOR</b>	<b>CUENTA</b>
3. Patrimonio	3.02 Resultados de ejercicios anteriores	3.02.01 Ganancias acumuladas		
<b>DESCRIPCIÓN</b>				
Se refiere al valor de los resultados obtenidos de ejercicios anteriores, por concepto de utilidades y pérdidas acumuladas.				
<b>DINÁMICA</b>				
Las cuentas que conforman esta clase son de carácter acreedor por lo que aumentan su saldo al momento de registrar un crédito y disminuye al registrar un débito.				
<b>DEBITA</b>			<b>ACREDITA</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Distribución de las ganancias acumuladas.</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>Utilidades del ejercicio económico.</li> </ul>	
<b>CONTROL INTERNO</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificar los valores de las operaciones de años anteriores</li> <li>Comparar los datos del ejercicio con el estado de resultados y verificar en el flujo neto de efectivo.</li> </ul>				
<b>NORMATIVA</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>NIIIF para PYMES, Sección 22 Pasivos y Patrimonio</li> </ul>				

**Tabla 63.**  
*Dinámica de cuentas de Pérdidas Acumuladas*

		<b>Centro de Especialidades Odontológicas</b>  <b>“BBBK Odontología”</b>		
		<b>NIVEL 1</b>	<b>NIVEL 2</b>	<b>NIVEL 3</b>
<b>ELEMENTO</b>	<b>GRUPO</b>	<b>SUBGRUPO</b>	<b>MAYOR</b>	<b>CUENTA</b>
3. Patrimonio	3.02 Resultados de ejercicios anteriores	3.02.02 Pérdidas acumuladas		
<b>DESCRIPCIÓN</b>				
Se refiere al valor de los resultados obtenidos de ejercicios anteriores, por concepto de pérdidas acumuladas.				
<b>DINÁMICA</b>				
Las cuentas que conforman esta clase son de naturaleza deudora aumenta su saldo al momento de registrar un débito y disminuye al registrar un crédito.				
<b>DEBITA</b>			<b>ACREDITA</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pérdidas del ejercicio económico.</li> </ul>				
<b>CONTROL INTERNO</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprobar los valores de las operaciones de años anteriores</li> <li>• Comparar los datos del ejercicio con el estado de resultados y verificar en el flujo neto de efectivo.</li> </ul>				
<b>NORMATIVA</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• NIIF para PYMES, Sección 22 Pasivos y Patrimonio</li> </ul>				



**Tabla 64.***Dinámica de cuenta Ganancia neta del ejercicio*

		<p style="text-align: center;"><b>Centro de Especialidades Odontológicas</b></p> <p style="text-align: center;"><b>“BBBK Odontología”</b></p>		
<b>NIVEL 1</b>	<b>NIVEL 2</b>	<b>NIVEL 3</b>	<b>NIVEL 4</b>	<b>NIVEL 5</b>
<b>ELEMENTO</b>	<b>GRUPO</b>	<b>SUBGRUPO</b>	<b>MAYOR</b>	<b>CUENTA</b>
3. Patrimonio	3.03 Resultados del ejercicio	3.03.01 Ganancia neta del ejercicio		
<b>DESCRIPCIÓN</b>				
La cuenta de resultados del ejercicio registra las ganancias o pérdidas obtenidas por la clínica de las operaciones realizadas en un período contable.				
<b>DINÁMICA</b>				
Las cuentas que conforman esta clase son de naturaleza acreedora, al momento de debitar el patrimonio el saldo disminuye y por lo contrario al efectuar un crédito el saldo aumenta.				
<b>DEBITA</b>			<b>ACREDITA</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Traspaso del valor de las ganancias del ejercicio a la cuenta de ganancias acumuladas.</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilidad del ejercicio contable</li> </ul>	
<b>CONTROL INTERNO</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comparar los datos del ejercicio con el estado de resultados y verificar en el flujo neto de efectivo.</li> <li>• Analizar las cuentas de ingreso, gastos y utilidades.</li> <li>• Comprobar la existencia y vigencia de los documentos de soporte.</li> </ul>				
<b>NORMATIVA</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• NEC 5 Utilidad o pérdida neta por el período, errores fundamentales y cambios en políticas contables.</li> <li>• NIIF para PYMES, Sección 22 Pasivos y Patrimonio</li> </ul>				


**Tabla 65.**  
Dinámica de la Cuenta Pérdida neta del ejercicio

		<b>Centro de Especialidades Odontológicas</b> <b>“BBBK Odontología”</b>		
		<b>NIVEL 1</b>	<b>NIVEL 2</b>	<b>NIVEL 3</b>
<b>ELEMENTO</b>	<b>GRUPO</b>	<b>SUBGRUPO</b>	<b>MAYOR</b>	<b>CUENTA</b>
3. Patrimonio	3.03 Resultados del ejercicio	3.03.02 Pérdida neta del ejercicio		
<b>DESCRIPCIÓN</b>				
La cuenta de resultados del ejercicio registra las pérdidas obtenidas por la clínica de las operaciones realizadas en un período contable.				
<b>DINÁMICA</b>				
Las cuentas que conforman esta clase son de naturaleza deudora, al momento de registrar un crédito el saldo disminuye al realizar un débito el saldo aumenta.				
<b>DEBITA</b>			<b>ACREDITA</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pérdida del ejercicio contable</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Traspaso del valor de las pérdidas del ejercicio a la cuenta de pérdidas acumuladas.</li> </ul>	
<b>CONTROL INTERNO</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comparar los datos del ejercicio con el estado de resultados y verificar en el flujo neto de efectivo.</li> <li>• Analizar las cuentas de ingreso, gastos y utilidades.</li> <li>• Comprobar la existencia y vigencia de los documentos de soporte.</li> </ul>				
<b>NORMATIVA</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• NEC 5 Utilidad o pérdida neta por el período, errores fundamentales y cambios en políticas contables.</li> <li>• NIIF para PYMES, Sección 22 Pasivos y Patrimonio</li> </ul>				

**Tabla 66.**  
*Dinámica de cuenta Prestación de servicios*

		<b>Centro de Especialidades Odontológicas</b>  <b>“BBBK Odontología”</b>			
		<b>NIVEL 1</b>	<b>NIVEL 2</b>	<b>NIVEL 3</b>	<b>NIVEL 4</b>
<b>ELEMENTO</b>	<b>GRUPO</b>	<b>SUBGRUPO</b>	<b>MAYOR</b>	<b>CUENTA</b>	
4.Ingresos	4.01 Ingresos de actividades ordinarias	4.01.01 Prestación de servicios			
<b>DESCRIPCIÓN</b>					
Se registran todos los valores de las actividades ordinarias de la clínica, que representa las recaudaciones que normalmente son monetarias en un período contable.					
<b>DINÁMICA</b>					
Es una cuenta de naturaleza acreedora, debido a que aumenta su saldo al registrar un crédito y disminuye al momento de realizar el registro de un débito.					
<b>DEBITA</b>			<b>ACREDITA</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cierre del ejercicio contable.</li> <li>• Por ajuste.</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Venta de kits de cuidado de ortodoncia.</li> <li>• Valor por la prestación de servicios.</li> </ul>		
<b>CONTROL INTERNO</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conciliación del dinero recibido con los comprobantes emitidos.</li> <li>• Verificar el correcto registro de los ingresos.</li> <li>• Efectuar descuentos con la previa autorización del gerente.</li> <li>• Mantener archivado ordenado de los documentos de soporte por la prestación de servicios.</li> <li>• Registrar inmediatamente los ingresos por la prestación de servicios.</li> </ul>					
<b>NORMATIVA</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• NIC 18 Ingresos Ordinarios</li> <li>• NIIF para las PYMES, Sección 23 Ingresos de actividades ordinarias.</li> </ul>					

**Tabla 67.***Dinámica de cuenta Gastos Administrativos y Ventas*

		<b>Centro de Especialidades Odontológicas “BBBK Odontología”</b>			
		<b>NIVEL 1</b>	<b>NIVEL 2</b>	<b>NIVEL 3</b>	<b>NIVEL 4</b>
<b>ELEMENTO</b>	<b>GRUPO</b>	<b>SUBGRUPO</b>	<b>MAYOR</b>	<b>CUENTA</b>	
5. Gastos	5.01 Gastos Ordinarios	5.01.01 Gastos Administrativos 5.01.02 Gastos de Ventas			
<b>DESCRIPCIÓN</b>					
Se refiere a todos los gastos que se relaciona directamente con el personal de la clínica en un periodo contable.					
<b>DINÁMICA</b>					
Está cuenta son de carácter deudora, cuando se registra un débito aumenta el saldo y disminuye al momento de registrar un crédito.					
<b>DEBITA</b>			<b>ACREDITA</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valor cancelado por las obligaciones laborales,</li> <li>• Valor cancelado por beneficios sociales y aportes patronal y personal al IESS.</li> <li>• Pago de servicios básicos.</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cierre de las cuentas al finalizar el período contable.</li> <li>• Por ajustes</li> </ul>		
<b>CONTROL INTERNO</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar los documentos de soporte.</li> <li>• Registro inmediato de los gastos que pertenezcan a la clínica.</li> <li>• Archivar los comprobantes de egreso de acuerdo a un orden secuencial.</li> </ul>					
<b>NORMATIVA</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• NIIF para PYMES, Sección 5 Estado de Resultado Integral y Estado de Resultados.</li> </ul>					

**Tabla 68.**  
*Dinámica de cuenta Gastos Financieros*

		<b>Centro de Especialidades Odontológicas</b> <b>“BBBK Odontología”</b>		
		<b>NIVEL 1</b>	<b>NIVEL 2</b>	<b>NIVEL 3</b>
<b>ELEMENTO</b>	<b>GRUPO</b>	<b>SUBGRUPO</b>	<b>MAYOR</b>	<b>CUENTA</b>
5. Gastos	5.01 Gastos no Ordinarios	5.01.02 Gastos Financieros		
<b>DESCRIPCIÓN</b>				
Son los intereses que se pagan a instituciones financieras por los préstamos concedidos para el funcionamiento de la clínica.				
<b>DINÁMICA</b>				
Es una cuenta de naturaleza deudora, por lo que aumenta su saldo cuando se registra un débito y disminuye cuando se registra un crédito.				
<b>DEBITA</b>			<b>ACREDITA</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pago por concepto de interés a instituciones financieras.</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cierre de cuentas al finalizar un período contable.</li> </ul>	
<b>CONTROL INTERNO</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar el pago de los intereses.</li> <li>• Mantener un archivo de los documentos de soporte del pago efectuado.</li> <li>• Realizar conciliaciones periódicas con las confirmaciones emitidas por las instituciones financieras.</li> </ul>				
<b>NORMATIVA</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• NIIF para PYMES, Sección 25 Costos por préstamos.</li> </ul>				

#### 4.4.3 Estructura de los Estados Financieros


- Estado de Situación Financiera

La estructura del Estado de Situación Financiera refleja los bienes que posee clínica denominados activos, las obligaciones contraídas con terceras personas por medio del pasivo y el patrimonio, es un documento de gran importancia que proporciona

información financiera actualizada para que el gerente pueda tomar decisiones en beneficio de la clínica.

**Tabla 69.**

*Estructura del Estado de Situación Financiera*


		<b>CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS “BBBK ODONTOLOGÍA”</b> <b>ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA</b> <b>DEL 01 DE ENERO DE 20XX AL 31 DE DICIEMBRE DE 20XX</b> <b>(EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS)</b>
	<b>ACTIVOS</b>	
	<b>ACTIVO CORRIENTE</b>	
	<b>EFFECTIVO Y EQUIVALENTES</b>	
1.01.01.01	Caja	XXX
1.01.01.02	Caja Chica	XXX
1.01.01.03	Bancos	XXX
	<b>ACTIVOS FINANCIEROS</b>	
1.01.02.01	Cuentas por cobrar clientes relacionados	XXX
1.01.02.02	(-) Provisión cuentas incobrables y deterioro	XXX
	<b>INVENTARIOS</b>	
1.01.03.01	Inventario de materiales odontológicos	XXX
1.01.03.02	Inventario mercadería para la venta	XXX
1.01.03.03	Inventario de suministros de oficina	XXX
	<b>ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES</b>	
1.01.05.01	Crédito tributario a favor de la clínica (IVA)	XXX
	<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>XXX</b>
	<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>	
	<b>PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO</b>	
1.02.01.01	Edificio	XXX
1.02.01.03	Muebles y enseres	XXX
1.02.01.05	Equipo Odontológico	XXX
1.02.01.07	Equipo de computación	XXX
1.02.01.09	Vehículo	XXX
	<b>DEPRECIACIÓN ACUMULADA PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO</b>	
1.02.01.02	() Depreciación acumulada edificio	XXX
1.02.01.04	(-) Depreciación acumulada muebles y enseres	XXX
1.02.01.06	(-) Depreciación equipo odontológico	XXX
1.02.01.08	(-) Depreciación acumulada equipo de computación	XXX
1.02.01.10	(-) Depreciación acumulada vehículo	XXX
	<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>XXX</b>
	<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>XXX</b>

	<b>PASIVO</b>	
	<b>PASIVO CORRIENTE</b>	
	<b>PASIVO POR IMPUESTOS CORRIENTES</b>	
2.01.02.03	Retención impuesto a la renta 1%	XXX
2.01.02.04	Retención impuesto a la renta 2%	XXX
	<b>CON EL IESS</b>	
2.01.03.01	Aporte personal por pagar 9.45%	XXX
2.01.03.02	Aporte patronal por pagar 11.15%	XXX
	<b>POR BENEFICIOS DE LEY A EMPLEADOS</b>	
2.01.04.01	Décimo tercer sueldo por pagar	XXX
2.01.04.02	Décimo cuarto sueldo por pagar	XXX
2.01.04.03	Fondos de reserva por pagar	XXX
2.01.04.04	15% Participación trabajadores por pagar	XXX
	<b>TOTAL PASIVOS CORRIENTE</b>	<b>XXX</b>
	<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>	
	<b>OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS</b>	
2.02.01.01	Préstamos Bancarios	XXX
	<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>XXX</b>
	<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>XXX</b>
	<b>PATRIMONIO</b>	
	<b>CAPITAL SUSCRITO</b>	
3.01.01	Capital del propietario	XXX
3.03	<b>RESULTADOS DEL EJERCICIO</b>	
3.03.01	Ganancia neta del ejercicio	XXX
	<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>XXX</b>
	<b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>	<b>XXX</b>
	<hr/>	
	GERENTE	CONTADOR

- Estado de Resultados

El Estado de resultados se denominan también estado de pérdidas y ganancias, representa información de los ingresos, costos y gastos incurridos en un período contable, este estado permite determinar la situación actual de la clínica.

**Tabla 70.***Estructura Estado de Resultados*

		<b>CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS “BBBK ODONTOLOGÍA”</b> <b>ESTADO DE RESULTADOS</b> <b>DEL 01 DE ENERO DE 20XX AL 31 DE DICIEMBRE DE 20XX</b> <b>(EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS)</b>	
<b>INGRESOS</b>			
<b>INGRESOS POR ACTIVIDADES ORDINARIAS</b>			
4.01.01	Ventas	XXX	
4.01.02	Prestación de Servicios	XXX	
	<b>TOTAL INGRESOS</b>		<b>XXX</b>
<b>GASTOS</b>			
<b>GASTOS ORDINARIOS</b>			
<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>			
5.01.01.01	Costo de venta	XXX	
5.01.01.02	Suministros y materiales	XXX	
5.01.01.03	Sueldos y salarios	XXX	
5.01.01.04	Horas extras	XXX	
5.01.01.05	Décimo tercer sueldo	XXX	
5.01.01.06	Décimo cuarto sueldo	XXX	
5.01.01.07	Fondos de reserva	XXX	
5.01.01.08	Aporte patronal	XXX	
5.01.01.10	Gasto servicio Luz Eléctrica	XXX	
5.01.01.11	Gasto servicio Agua Potable	XXX	
5.01.01.12	Gasto servicio de Internet	XXX	
5.01.01.13	Gasto servicio Teléfono fijo	XXX	
5.01.01.14	Gasto Tv Cable	XXX	
5.01.01.15	Gasto Depreciación edificio	XXX	
5.01.01.16	Gasto Depreciación muebles y enseres	XXX	
5.01.01.17	Gasto Depreciación Equipo Odontológico	XXX	
5.01.01.18	Gasto Depreciación equipo de computación	XXX	
5.01.01.19	Gasto Depreciación vehículo	XXX	
5.01.01.20	Gasto provisión cuentas incobrables	XXX	
	<b>TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>	<b>XXX</b>	
	<b>TOTAL GASTOS ORDINARIOS</b>	<b>XXX</b>	




<b>GASTOS NO ORDINARIOS</b>			
<b>GASTOS FINANCIEROS</b>			
5.02.01.01	Intereses bancarios	XXX	
	<b>TOTAL GASTOS NO ORDINARIOS</b>	<b>XXX</b>	<b>XXX</b>
	<b>TOTAL GASTOS</b>		
	<b>(=) UTILIDAD DEL EJERCICIO</b>		<b>XXX</b>
	(-) 15% PARTICIPACIÓN TRABAJADORES	XXX	
	<b>(=) UTILIDAD ANTES IMPUESTO A LA RENTA</b>		<b>XXX</b>
	_____ GERENTE	_____ CONTADOR	

- Estado de Cambios en el Patrimonio

Es preparado al final de un período contable en el cual se conoce el comportamiento del patrimonio, se identifica las situaciones que permiten tomar decisiones gerenciales aprovechando las oportunidades detectadas, se verifica las variaciones, como los aumentos, las disminuciones hechos suscitados en cada una de las cuentas que conforman el capital contable del ente económico.

**Tabla 71.**

*Estructura del Estado de Cambios en el Patrimonio*

	<b>CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS “BBBK ODONTOLOGÍA”</b> <b>ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO</b> <b>DEL 01 DE ENERO DE 20XX AL 31 DE DICIEMBRE DE 20XX</b> <b>(EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS)</b>			
	<b>CONCEPTO</b>	<b>CAPITAL SOCIAL</b>	<b>RESERVA LEGAL</b>	<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>
Saldo al 01/01/X0	XXX			XXX
Transferencia a resultados acumulados				
Disminución del capital				
Utilidad del ejercicio	XXX			XXX


Saldo al 31/12/X1	XXX			XXX
<hr style="width: 30%; margin: auto;"/>				
GERENTE		CONTADOR		

- Estado de Flujo de Efectivo

Proporciona información sobre los movimientos de efectivo y equivalentes en relación a las actividades de operación, a las actividades de inversión, y de financiamiento, que se efectúa en un periodo contable; incrementa la rentabilidad, y garantiza la continuidad de las operaciones.

**Tabla 72.**

*Estructura de Flujo de Efectivo*

	<b>CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS “BBBK ODONTOLOGÍA”</b> <b>ESTADO DE FLUJO DEL EFECTIVO</b> <b>MÉTODO DIRECTO</b> <b>DEL 01 DE ENERO DE 20XX AL 31 DE DICIEMBRE DE 20XX</b> <b>(EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS)</b>
<b>FLUJO DE EFECTIVO DE ACTIVIDADES DE OPERACIÓN</b>	
<b>Clases de cobro por actividades de operación</b>	
Efectivo de recibido de los clientes	XXX
Efectivo recibido por cuentas por cobrar	XXX
<b>Clases de pago por actividades de operación</b>	
Pago a proveedores	XXX
Pago a empleados	XXX
Pago de Impuesto a la Renta	XXX
Efectivo pagado en gastos anticipados	XXX
<b>Efectivo neto procedente de actividades de operación</b>	<b>XXX</b>
<b>FLUJOS DE EFECTIVO PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE INVERSIÓN</b>	
Adquisición de propiedad, planta y equipo	XXX
<b>Efectivo neto procedente de (utilizado en) actividades de inversión</b>	<b>XXX</b>
<b>FLUJOS DE EFECTIVO PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN</b>	
Pago de obligaciones financieras a largo plazo	XXX
<b>Efectivo neto procedente de (utilizado en) actividades de financiación</b>	<b>XXX</b>
<b>Incremento (disminución) neto de efectivo y equivalente al efectivo</b>	<b>XXX</b>
<b>Efectivo y equivalente al efectivo al principio del período</b>	<b>XXX</b>

<b>EFFECTIVO AL FINAL DEL PERÍODO</b>		<b>XXX</b>
_____	_____	
GERENTE	CONTADOR	

- **Notas Explicativas a los Estados Financieros**


De acuerdo con las normas NIIF, los Estados Financieros deben ser acompañados por Notas Explicativas, las que forman parte integrante de ellos, con la finalidad de que los usuarios comprendan claramente la información sobre ellos con el fin que estos puedan cumplir con su verdadero objetivo, cual es el de servir de base para la toma de decisiones gerenciales, cabe recalcar que un estado financiero que no tenga notas aclaratorias y complementarias, no tendrá mayor utilidad.

#### 4.4.4 Ejercicio Contable

El presente ejercicio contable se realizó con los diferentes movimientos contables que realiza la clínica en el año 2018.

#### Tabla 73.


*Estado de Situación Financiera*

	<b>CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS “BBBK ODONTOLOGÍA”</b> <b>ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA</b> <b>AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2018</b> <b>(EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS)</b>
<b>ACTIVOS</b>	
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>	
<b>EFFECTIVO Y EQUIVALENTES</b>	
1.01.01.01	2.000,00
1.01.01.02	100,00
1.01.01.01	2.000,00
1.01.01.02	100,00

1.01.01.03	Bancos	27.950,70
	<b>ACTIVOS FINANCIEROS</b>	
1.01.02.01	Cuentas por cobrar clientes relacionados	8.000,00
1.01.02.02	(-) Provisión cuentas incobrables y deterioro	-800,00
	<b>INVENTARIOS</b>	
1.01.03.01	Inventario de materiales odontológicos	9.799,02
1.01.03.02	Inventario mercadería para la venta	3.000,00
1.01.03.03	Inventario de suministros de oficina	200,00
	<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>5.0249,79</b>
	<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>	
	<b>PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO</b>	
1.02.01.01	Edificio	200.000,00
1.02.01.03	Muebles y enseres	5.000,00
1.02.01.05	Equipo Odontológico	25.000,00
1.02.01.07	Equipo de computación	1.500,00
1.02.01.09	Vehículo	6.000,00
	<b>DEPRECIACIÓN ACUMULADA PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO</b>	
1.02.01.02	() Depreciación acumulada edificio	-10.000,00
1.02.01.04	(-) Depreciación acumulada muebles y enseres	-500,00
1.02.01.06	(-) Depreciación equipo odontológico	-2.500,00
1.02.01.08	(-) Depreciación acumulada equipo de computación	-500,00
1.02.01.10	(-) Depreciación acumulada vehículo	-1.200,00
	<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>222.800,00</b>
	<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>273.049,72</b>
	<b>PASIVO</b>	
	<b>PASIVO CORRIENTE</b>	
	<b>PASIVO POR IMPUESTOS CORRIENTES</b>	
2.01.02.02	IVA por pagar	314,91
2.01.02.03	Retención impuesto a la renta 1%	212,76
2.01.02.04	Retención impuesto a la renta 2%	223,13
	<b>TOTAL PASIVOS CORRIENTE</b>	<b>750,80</b>
	<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>	
	<b>OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS</b>	
2.02.01.01	Préstamos Bancarios	20.000,00
	<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>20.000,00</b>
	<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>20750,80</b>
	<b>PATRIMONIO</b>	
	<b>CAPITAL SUSCRITO</b>	
3.01.01	Capital del propietario	247.031,70
	<b>RESULTADOS DEL EJERCICIO</b>	
3.02.01	Ganancia del ejercicio	5.267,22

<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<u><b>252.298,92</b></u>
<b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>	<u><u><b>273.049,72</b></u></u>
_____ GERENTE	_____ CONTADOR

**Tabla 74.***Estado de Resultados*

	<b>CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS “BBBK ODONTOLOGÍA”</b>	
	<b>ESTADO DE RESULTADOS</b>	
<b>AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2018</b>		
<b>(EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS)</b>		
<b>INGRESOS</b>		
<b>INGRESOS POR ACTIVIDADES ORDINARIAS</b>		
4.01.01	Ventas	1.936,00
4.01.02	Prestación de Servicios	160.224,87
	<b>TOTAL INGRESOS</b>	<u><b>162.160,87</b></u>
<b>GASTOS</b>		
<b>GASTOS ORDINARIOS</b>		
<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>		
5.01.01.01	Costo de venta	1.325,00
5.01.01.02	Suministros y materiales	65.000,00
5.01.01.03	Sueldos y salarios	61.949,58
5.01.01.05	Décimo tercer sueldo	5.552,25
5.01.01.06	Décimo cuarto sueldo	5.790,00
5.01.01.07	Fondos de reserva	6.654,23
5.01.01.09	Aporte patronal	7.428,96
5.01.01.10	Gasto servicio Luz Eléctrica	1.012,00
5.01.01.11	Gasto servicio Agua Potable	682,00
5.01.01.12	Gasto servicio de Internet	198,00
5.01.01.13	Gasto servicio Teléfono fijo	220,00
5.01.01.14	Gasto Tv Cable	165,00
	<b>TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>	<u><b>155.977,02</b></u>
	<b>TOTAL GASTOS ORDINARIOS</b>	<u><b>155.977,02</b></u>
<b>GASTOS NO ORDINARIOS</b>		
<b>GASTOS FINANCIEROS</b>		
5.02.01.01	Intereses bancarios	<u>916,63</u>

<b>TOTAL GASTOS NO ORDINARIOS</b>	<b>916,63</b>	
<b>TOTAL GASTOS</b>		<b>156.893,56</b>
<b>(=) UTILIDAD DEL EJERCICIO</b>		<b>5.267,22</b>
<hr/>	<hr/>	
GERENTE	CONTADOR	

Transacciones del mes de diciembre del 2018 son las siguientes:

1. 01 de diciembre 2018. Se registra el estado de situación financiera del 1 de enero al 30 de noviembre.
2. 05 de diciembre 2018. Se recaudo la cantidad de \$ 3.500,00 por la prestación de servicios fue depositado en el Banco.
3. 07 de diciembre 2018. Se compra 80 docenas de cepillos dentales a \$5.00 dólares cada uno se cancela el valor de \$ 400,00 + IVA el pago se realiza mediante transferencia bancaria.
4. 08 de diciembre 2018. Se paga el servicio de luz eléctrica a EMELNORTE por un valor de \$ 92,00 dólares.
5. 08 de diciembre 2018. Se cancela el valor de \$20 por concepto de teléfono fijo a CNT dólares.
6. 09 de diciembre 2018. Se paga por anticipo de sueldo al Dr. Juan Valencia por el valor de \$300,00 dólares.
7. 10 de diciembre 2018. Se paga el servicio de Agua Potable por un valor de \$ 62,00 dólares.
8. 14 de diciembre 2018. Se cancela el valor de \$18,00 por concepto del servicio de Internet.
9. 14 de diciembre 2018. Se compra un esterilizador médico odontológico por el valor de \$ 600,00 dólares mediante transferencia.

10. 15 de diciembre 2018. Se recaudo la cantidad de \$ 5.793,17 por la prestación de servicios fue depositado en el Banco.
11. 15 de diciembre 2018. Se compra suministros para la oficina por un valor de \$ 20,00 y canceló en efectivo.
12. 15 de diciembre 2018. Se cancela el valor de \$15,00 por concepto del TV Cable.
13. 16 de diciembre 2018. Se recabo la cantidad de \$ 500,00 dólares en efectivo por concepto de cobro a los clientes.
14. 20 de diciembre 2018. Se compra materiales odontológicos por el valor de \$ 200,00 + IVA se cancelan en efectivo.
15. 24 de diciembre 2018. Se cancela el valor de \$ 394,17 por concepto de la declaración al IVA mediante transferencia bancaria banco del mes de noviembre.
16. 28 de diciembre 2018. Se cancela el valor de \$1.083,33 por el préstamo realizado en el Banco Procredit.
17. 30 de diciembre 2018. Se vende 25 cepillos dentales, a un valor de \$ 8,00 dólares cada uno.
18. 31 de diciembre 2018. Se recaudo la cantidad de \$ 5.000,00 por la prestación de servicios fue depositado en el Banco.
19. 31 de diciembre 2018. Se deposita los sueldos a los empleados por el valor de \$ 6.057,00 dólares.

**Tabla 75.**  
*Libro Diario*

Fecha	Código	DESCRIPCIÓN	PARCIAL	DEBE	HABER
1/12/2018		<b>1</b>			
	1.01.01.01	Caja		2.000,00	
	1.01.01.02	Caja chica		100,00	
	1.01.01.03	Bancos		2.7950,70	
	1.01.02.01	Documentos y cuentas por cobrar		8.000,00	
	1.01.02.02	(-) Provisión cuentas incobrables			800,00
	1.01.03.01	Inventarios materiales odontológicos		9.799,02	
	1.01.03.02	Inventario suministros de oficina		3.000,00	
	1.01.03.03	Inventario suministros para la venta		200,00	
	1.02.01.01	Edificio		200.000,00	
	1.02.01.03	Muebles y enseres		5.000,00	
	1.02.01.05	Equipo Odontológico		25.000,00	
	1.02.01.07	Equipo de computación		1.500,00	
	1.02.01.09	Vehículo		6.000,00	
	1.02.01.02	(-) Depreciación acumulada edificio			10.000,00
	1.02.01.04	(-) Depreciación acumulada muebles y enseres			500,00
	1.02.01.06	(-) Depreciación acumulada equipo odontológico			2.500,00
	1.02.01.08	(-) Depreciación acumulada equipo de computación			500,00
	1.02.01.10	(-) Depreciación acumulada vehículo			1.200,00
	2.01.05.02	IVA por pagar			314,91
	2.01.02.04	Retención impuesto a la renta 1%			212,76
	2.01.02.05	Retención impuesto a la renta 2%			223,13
	2.02.01.01	Préstamo bancario			20.000,00
	3.01.01	Capital			247.031,70
		<b>V/R Estado de Situación Financiera</b>			
		<b>2</b>			
	5.01.01.01	Costo de ventas		1.325,00	
	5.01.01.02	Compras		65.000,00	
	5.01.01.03	Sueldos y salarios		61.949,58	
	5.01.01.04	Décimo tercer sueldo		5.552,25	



	5.01.01.05	Décimo cuarto sueldo		5.790,00	
	5.01.01.06	Fondos de reserva		6.654,23	
	5.01.01.07	Aporte patronal		7.428,96	
	5.01.01.09	Gasto servicio Luz Eléctrica		1.012,00	
	5.01.01.10	Gasto servicio Agua Potable		682,00	
	5.01.01.11	Gasto servicio de Internet		198,00	
	5.01.01.12	Gasto servicio Teléfono fijo		220,00	
	5.01.01.13	Gasto Tv Cable		165,00	
		<b>SUMAN</b>		<b>444.526,74</b>	<b>283.282,50</b>
		<b>PASAN</b>		<b>444.526,74</b>	<b>283.282,50</b>
	5.02.01.01	Gasto intereses pagados		916,63	
	4.01.01	Ventas			1.936,00
	4.01.02	Prestación de servicios			160.224,87
		<b>V/ Registro del Estado de Resultados</b>			
5/12/2018		<b>3</b>			
	1.01.01.03	Bancos		3.500,00	
	4.01.02	Prestación de servicios			3.500,00
		<b>V/R Servicios odontológicos</b>			
7/12/2018		<b>4</b>			
	1.01.03.02	Inventario mercadería para la venta		400,00	
	1.01.05.02	IVA en compras		48,00	
	1.01.01.03	Bancos			444,00
	2.01.02.04	Retención del impuesto a la renta 1%			4,00
		<b>V/R Compra de 80 cepillos a \$5 cada uno</b>			
8/12/2018		<b>5</b>			
	5.01.02.10	Gasto servicio Luz Eléctrica		92,00	
	1.01.01.01	Bancos			91,08
	2.01.02.04	Retención del impuesto a la renta 1%			0,92
		<b>V/R Pago de Luz Eléctrica</b>			
8/12/2018		<b>6</b>			
	5.01.02.13	Gasto servicio de teléfono fijo		20,00	
	1.01.01.02	Caja Chica			19,60
	2.01.02.05	Retención del impuesto a la renta 2%			0,40
		<b>V/R Pago de teléfono fijo</b>			
9/12/2018		<b>7</b>			
	1.01.04.01	Anticipo de sueldo		300,00	
	1.01.01.03	Bancos			300,00
		<b>V/R Anticipo de sueldo al Dr. Juan Valencia</b>			
10/12/2018		<b>8</b>			
	5.01.02.11	Gasto servicio de Agua Potable		62,00	
	1.01.01.01	Bancos			62,00
		<b>V/R Pago de Agua Potable</b>			
14/12/2018		<b>9</b>			
	5.01.02.12	Gasto servicio de Internet		16,07	

	1.01.05.02	IVA en compras		1,93	
	1.01.01.02	Caja chica			17,68
	2.01.02.05	Retención del impuesto a la renta 2%			0,32
		<b>V/R Pago de Internet</b>			
14/12/2018		<b>10</b>			
	1.02.01.07	Equipo odontológico		535,71	
	1.01.05.02	IVA en compras		64,29	
	1.01.01.03	Bancos			594,64
		<b>SUMAN</b>		<b>450.483,37</b>	<b>450.478,01</b>
		<b>PASAN</b>		<b>450.483,37</b>	<b>450.478,01</b>
	2.01.02.04	Retención del impuesto a la renta 1%			5,36
		<b>V/R Compra de un esterilizador odontológico</b>			
15/12/2018		<b>11</b>			
	1.01.01.03	Bancos		5793,17	
	4.01.02	Prestación de servicios			5793,17
		<b>V/R Servicios odontológicos</b>			
15/12/2018		<b>12</b>			
	1.01.03.03	Inventario suministros de oficina		17,86	
	1.01.05.02	IVA en compras		2,14	
	1.01.01.02	Caja chica			19,82
	2.01.02.04	Retención del impuesto a la renta 1%			0,18
		<b>V/R Compra de suministros para la oficina</b>			
15/12/2018		<b>13</b>			
	5.01.0214	Gasto servicio Tv Cable		13,39	
	1.01.05.02	IVA en compras		1,61	
	1.01.01.02	Caja Chica			14,73
	2.01.02.05	Retención del impuesto a la renta 2%			0,27
		<b>V/R Pago de Tv Cable</b>			
16/12/2018		<b>14</b>			
	1.01.01.01	Caja		500,00	
	1.01.02.01	Documentos y cuentas por cobrar			500,00
		<b>V/R Cobro a los clientes</b>			
20/12/2018		<b>15</b>			
	1.01.03.01	Inventario de materiales odontológicos		200,00	
	1.01.05.02	IVA en compras		24,00	
	1.01.01.01	Bancos			222,00
	2.01.02.04	Retención del impuesto a la renta 1%			2,00
		<b>V/R Compra de materiales odontológicos</b>			
24/12/2018		<b>16</b>			
	2.01.02.02	IVA por pagar		314,91	
	1.01.01.03	Bancos			314,91
		<b>V/R Pago de la declaración del IVA</b>			
28/12/2018		<b>17</b>			
	2.02.01.01	Préstamo bancario por pagar		1.000,00	

	5.02.01.01	Gasto Intereses pagados		83,33	
	1.01.01.03	Bancos			1.083,33
		<b>V/R Pago del dividendo y los intereses al Bancos Procredit</b>			
30/12/2018		<b>18</b>			
	1.01.01.01	Caja		200,00	
	4.01.01	Venta			176,00
	2.01.02.04	IVA en ventas			24,00
		<b>SUMAN</b>		<b>458.633,78</b>	<b>458.633,78</b>
		<b>PASAN</b>		<b>458.633,78</b>	<b>458.633,78</b>
		<b>V/R Venta de 25 cepillos dentales</b>			
30/12/2018		<b>19</b>			
	5.02.01.01	Costo de venta		125,00	
	1.01.03.02	Inventario de mercadería para la venta			125,00
		<b>V/R Registro de la venta al costo</b>			
31/12/2018		<b>20</b>			
	1.01.01.03	Bancos		5.000,00	
	4.01.02	Prestación de servicios			5.000,00
		<b>V/R Servicios odontológicos</b>			
31/12/2018		<b>21</b>			
	5.01.01.02	Gasto Sueldos		5.631,78	
	5.01.01.03	Gasto Horas extras		425,22	
	1.01.01.03	Bancos			5.184,61
	1.01.04.01	Anticipo de sueldo			300,00
	2.0103.01	Aporte personal 9,45%			572,39
		<b>V/R Pago de remuneraciones</b>			
		<b>TOTAL LIBRO DIARO</b>		<b>469.815,78</b>	<b>469.815,78</b>
31/12/2018		<b>A1</b>			
	5.01.01.15	Gasto depreciación edificio		833,33	
	1.02.01.02	Depreciación acumulada edificio			833,33
		<b>V/R Gasto depreciación edificio</b>			
31/12/2018		<b>A2</b>			
	5.01.01.16	Gasto depreciación muebles y enseres		41,67	
	1.02.01.04	Depreciación acumulada muebles y enseres			41,67
		<b>V/R Gasto depreciación muebles y enseres</b>			
31/12/2018		<b>A3</b>			
	5.01.01.17	Gasto depreciación equipo odontológico		208,33	
	1.02.01.06	Depreciación acumulada equipo odontológico			208,33
		<b>V/R Gasto depreciación equipo odontológico</b>			
31/12/2018		<b>A4</b>			
	5.01.01.18	Gasto depreciación equipo de computación		41,67	
	1.02.01.08	Depreciación acumulada equipo de computación			41,67

		<b>V/R Gasto depreciación equipo de computación</b>			
31/12/2018		<b>A5</b>			
	5.01.01.19	Gasto depreciación Vehículo		100,00	
	1.02.01.10	Depreciación acumulada vehículo			100,00
		<b>V/R Gasto depreciación vehículo</b>			
31/12/2018		<b>A6</b>			
	5.01.01.20	Gasto provisión cuentas incobrables		80,00	
		<b>SUMAN</b>		<b>471.120,78</b>	<b>471.040,78</b>
		<b>PASAN</b>		<b>471.120,78</b>	<b>471.040,78</b>
	1.01.02.02	Provisión cuentas incobrables			80,00
		<b>V/R Provisión cuentas incobrables</b>			
31/12/2018		<b>A7</b>			
	5.01.01.08	Gasto aporte patronal		675,36	
	5.01.01.04	Gasto décimo tercer sueldo		504,75	
	5.01.01.05	Gasto décimo cuarto sueldo		482,50	
	5.01.01.07	Gastos fondos de reserva		604,93	
	2.01.03.02	Aporte patronal por pagar			675,36
	2.01.04.01	Décimo tercer sueldo por pagar			504,75
	2.01.04.02	Décimo cuarto sueldo por pagar			482,50
	2.01.04.03	Fondo de reserva por pagar			604,93
		<b>V/R Provisiones del mes de diciembre</b>			
		<b>TOTAL AJUSTES</b>		<b>3.572,54</b>	<b>3.572,54</b>
31/12/2018		<b>C1</b>			
	4.01.01	Ventas		2.112,00	
	4.01.02	Prestación de servicios		174.518,04	
		Resumen de rentas y gastos			176.630,04
		<b>V/R Cierre de los Ingresos</b>			
31/12/2018		<b>C2</b>			
		Resumen de rentas y gastos		166.934,98	
	5.01.01.01	Costo de venta			1.450,00
	5.01.01.02	Suministros y materiales			65.000,00
	5.01.01.03	Gasto sueldos y salarios			67.581,36
	5.01.01.04	Gasto horas extras			425,22
	5.01.01.05	Gasto décimo tercer sueldo			6.057,00
	5.01.01.06	Gasto décimo cuarto sueldo			6.272,50
	5.01.01.07	Gasto fondo de reserva			7.259,16
	5.01.01.08	Gasto Aporte patronal			8.104,32
	5.01.01.10	Gasto servicio Luz Eléctrica			1.104,00
	5.01.01.11	Gasto servicio Agua Potable			744,00
	5.01.01.12	Gasto servicio de Internet			214,07
	5.01.01.13	Gasto servicio Teléfono fijo			240,00
	5.01.01.14	Gasto Tv Cable			178,39
	5.02.01.01	Gasto intereses pagados			999,96
	5.01.01.15	Gasto depreciación edificio			833,33

	5.01.01.16	Gasto depreciación muebles y enseres			41,67
	5.01.01.17	Gasto depreciación equipo odontológico			208,33
	5.01.01.18	Gasto depreciación equipo de computación			41,67
	5.01.01.19	Gasto depreciación Vehículo			100,00
	5.01.01.20	Gasto provisión cuentas incobrables			80,00
		<b>V/R Cierre de gastos</b>			
31/12/2018		<b>C3</b>			
		<b>SUMAN</b>		<b>816.953,34</b>	<b>816.953,34</b>

		<b>PASAN</b>		<b>816.953,34</b>	<b>816.953,34</b>
		Resumen de rentas y gastos		8.240,80	
		Utilidad del ejercicio			8.240,80
		<b>V/R Ganancia neta del período</b>			
31/12/2018		<b>C4</b>			
		Utilidad del ejercicio		1.454,26	
	3.03.01	15% Participación de trabajadores por pagar			1.454,26
		<b>V/R 15% Participación de trabajadores</b>			
		<b>TOTAL CIERRE</b>		<b>353.260,08</b>	<b>353.260,08</b>
		<b>TOTAL DIARIO</b>		<b>826.648,40</b>	<b>826.648,40</b>

**Tabla 76.***Libro Mayor Caja*

<b>CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS “BBBK ODONTOLOGÍA”</b>					
<b>LIBRO MAYOR</b>					
<b>Código:</b>	Caja				
<b>Cuenta:</b>	1.01.01.01				
<b>FECHA</b>	<b>DETALLE</b>	<b>N.º ASIENTO</b>	<b>MOVIMIENTO</b>		<b>SALDO</b>
			<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>	
1/12/2018	Estado de Situación Inicial	1	2.000,00		2.000,00
16/12/2018	Cobro a clientes	14	500,00		2.500,00
30/12/2018	Venta suministros para la venta	18	200,00		2.700,00

**Tabla 77.***Libro Mayor Caja Chica*

<b>CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS “BBBK ODONTOLOGÍA”</b>					
<b>LIBRO MAYOR</b>					
<b>Código:</b>	1.01.01.02				
<b>Cuenta:</b>	Caja Chica				
<b>FECHA</b>	<b>DETALLE</b>	<b>N.º ASIENTO</b>	<b>MOVIMIENTO</b>		<b>SALDO</b>
			<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>	
1/12/2018	Estado de Situación Inicial	1	100,00		100,00
8/12/2018	Pago Teléfono Fijo	6		19,6	80,4

14/12/2018	Pago Internet	9		17,68	62,72
15/12/2018	Compra suministros para la oficina	12		19,82	42,9
15/12/2018	Pago Tv Cable	13		14,73	28,17

**Tabla 78.**  
*Libro Mayor Bancos*

<b>CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS “BBBK ODONTOLOGÍA”</b>					
<b>LIBRO MAYOR</b>					
<b>Código:</b>		1.01.01.03			
<b>Cuenta:</b>		Bancos			
FECHA	DETALLE	N.º ASIENTO	MOVIMIENTO		SALDO
			DEBE	HABER	
1/12/2018	Estado de Situación Inicial	1	27.950,70		27.950,70
5/12/2018	Prestación de servicios	3	3.500,00		31.450,70
7/12/2018	Compra de cepillos dentales	4		444,00	31.006,00
8/12/2018	Pago Luz Eléctrica	5		91,08	30.915,62
9/12/2018	Anticipo sueldo	7		300,00	30.615,62
10/12/2018	Pago Agua Potable	8		62,00	30.553,62
14/12/2018	Compra equipo odontológico	10		594,64	29.958,98
15/12/2018	Prestación de servicios	11	5.793,17		35.752,15
20/12/2018	Compra materiales odontológicos	15		222,00	35.530,15
24/12/2018	Pago declaración IVA	16		314,91	35.215,24
28/12/2018	Pago préstamo bancario	17		1.083,33	34.131,91
31/12/2018	Prestación de servicios	20	5.000,00		39.131,99
31/12/2018	Pago remuneraciones	21		5.184,61	33.947,30

**Tabla 79.**  
*Libro Mayor Documentos y cuentas por cobrar*

<b>CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS “BBBK ODONTOLOGÍA”</b>					
<b>LIBRO MAYOR</b>					
<b>Código:</b>		1.01.02.01			
<b>Cuenta:</b>		Documentos y cuentas por cobrar			
FECHA	DETALLE	N.º ASIENTO	MOVIMIENTO		SALDO
			DEBE	HABER	
01/12/2018	Estado de Situación Inicial	1	8.000,00		8.000,00
16/12/2018	Cobro a clientes	14		500,00	7.500,00

**Tabla 80.**  
*Libro Mayor Provisión Cuentas Incobrables*

CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS “BBBK ODONTOLOGÍA”					
LIBRO MAYOR					
<b>Código:</b>		1.01.02.02			
<b>Cuenta:</b>		Provisión cuentas incobrables y deterioro			
FECHA	DETALLE	N.º ASIENTO	MOVIMIENTO		SALDO
			DEBE	HABER	
01/12/2018	Estado de Situación Inicial	1		800,00	800,00

**Tabla 81.***Libro Mayor Inventario Materiales Odontológicos*

CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS “BBBK ODONTOLOGÍA”					
LIBRO MAYOR					
<b>Código:</b>		1.01.03.01			
<b>Cuenta:</b>		Inventarios materiales odontológicos			
FECHA	DETALLE	N.º ASIENTO	MOVIMIENTO		SALDO
			DEBE	HABER	
01/12/2018	Estado de Situación Inicial	1	9.799,02		9.799,02
20/12/2018	Compra materiales odontológicos	15	200,00		9.999,02

**Tabla 82.***Libro mayor Inventario mercadería para la venta*

CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS “BBBK ODONTOLOGÍA”					
LIBRO MAYOR					
<b>Código:</b>		1.01.03.02			
<b>Cuenta:</b>		Inventario mercadería para la venta			
FECHA	DETALLE	N.º ASIENTO	MOVIMIENTO		SALDO
			DEBE	HABER	
1/12/2018	Estado de Situación Financiera	1	3000,00		3.000,00
7/12/2018	Compra de cepillos dentales	4	400,00		3.400,00
30/12/2018	Costo suministros para la venta	19		125,00	3.275,00

**Tabla 83.***Inventario suministros para la oficina*

CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS “BBBK ODONTOLOGÍA”					
LIBRO MAYOR					
<b>Código:</b>		1.01.03.03			
<b>Cuenta:</b>		Inventario suministros para la oficina			
FECHA	DETALLE	N.º ASIENTO	MOVIMIENTO		SALDO
			DEBE	HABER	
01/12/2018	Estado de Situación Inicial	1	200,00		200,00
15/12/2018	Compra suministros para la oficina	12	17,86		217,86

**Tabla 84.***Libro Mayor Anticipo a Empleados*

<b>CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS “BBBK ODONTOLOGÍA”</b>					
<b>LIBRO MAYOR</b>					
<b>Código:</b>	1.01.04.01				
<b>Cuenta:</b>	Anticipo sueldos				
FECHA	DETALLE	N.º ASIENTO	MOVIMIENTO		SALDO
			DEBE	HABER	
09/12/2018	Anticipo sueldo	7	300,00		300,00
31/12/2018	Pago Remuneraciones	21		300,00	-

**Tabla 85.***Libro Mayor 12% IVA en compras*

<b>CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS “BBBK ODONTOLOGÍA”</b>					
<b>LIBRO MAYOR</b>					
<b>Código:</b>	1.01.05.02				
<b>Cuenta:</b>	12% IVA en compras				
FECHA	DETALLE	N.º ASIENTO	MOVIMIENTO		SALDO
			DEBE	HABER	
7/12/2018	Compra de cepillos dentales	4	48,00		48,00
14/12/2018	Pago Internet	9	1,93		49,93
14/12/2018	Compra equipo odontológico	10	64,29		114,22
15/12/2018	Compra suministros para la oficina	12	2,14		116,36
15/12/2018	Pago Tv Cable	13	1,61		117,97
20/12/2018	Compra materiales odontológicos	15	24,00		141,97

**Tabla 86.***Libro Mayor Edificio*

<b>CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS “BBBK ODONTOLOGÍA”</b>					
<b>LIBRO MAYOR</b>					
<b>Código:</b>	1.02.01.01				
<b>Cuenta:</b>	Edificio				
FECHA	DETALLE	N.º ASIENTO	MOVIMIENTO		SALDO
			DEBE	HABER	
01/12/2018	Estado de Situación Inicial	1	200.000,00		200.000,00



**Tabla 87.***Libro Mayor Muebles y Enseres*

<b>CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS “BBBK ODONTOLOGÍA”</b>					
<b>LIBRO MAYOR</b>					
<b>Código:</b>	1.02.01.03				
<b>Cuenta:</b>	Muebles y enseres				
<b>FECHA</b>	<b>DETALLE</b>	<b>N.º ASIENTO</b>	<b>MOVIMIENTO</b>		<b>SALDO</b>
			<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>	
01/12/2018	Estado de Situación Inicial	1	5.000,00		5.000,00

**Tabla 88.***Libro Mayor Equipo Odontológico*

<b>CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS “BBBK ODONTOLOGÍA”</b>					
<b>LIBRO MAYOR</b>					
<b>Código:</b>	1.02.01.05				
<b>Cuenta:</b>	Equipo Odontológico				
<b>FECHA</b>	<b>DETALLE</b>	<b>N.º ASIENTO</b>	<b>MOVIMIENTO</b>		<b>SALDO</b>
			<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>	
01/12/2018	Estado de Situación Inicial	1	25.000,00		25.000,00
14/12/2018	Compra equipo odontológico	10	535,71		25.535.71

**Tabla 89.***Libro Mayor Equipo de Computación*

<b>CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS “BBBK ODONTOLOGÍA”</b>					
<b>LIBRO MAYOR</b>					
<b>Código:</b>	1.02.01.07				
<b>Cuenta:</b>	Equipo de computación				
<b>FECHA</b>	<b>DETALLE</b>	<b>N.º ASIENTO</b>	<b>MOVIMIENTO</b>		<b>SALDO</b>
			<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>	
01/12/2018	Estado de Situación Inicial	1	1.500,00		1.500,00

**Tabla 90.***Libro Mayor Vehículo*

<b>CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS “BBBK ODONTOLOGÍA”</b>					
<b>LIBRO MAYOR</b>					
<b>Código:</b>	1.02.01.09				

<b>Cuenta:</b> Vehículo					
FECHA	DETALLE	N.º ASIENTO	MOVIMIENTO		SALDO
			DEBE	HABER	
01/12/2018	Estado de Situación Inicial	1	6.000,00		6.000,00

**Tabla 91.***Libro Mayor Depreciación Acumulada Edificio*

<b>CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS “BBBK ODONTOLOGÍA” LIBRO MAYOR</b>					
<b>Código:</b> 1.02.01.02					
<b>Cuenta:</b> Depreciación acumulada de edificio					
FECHA	DETALLE	N.º ASIENTO	MOVIMIENTO		SALDO
			DEBE	HABER	
01/12/2018	Estado de Situación Inicial	1		10.000,00	10,000,00

**Tabla 92.***Libro Mayor Depreciación acumulada Muebles y Enseres*

<b>CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS “BBBK ODONTOLOGÍA” LIBRO MAYOR</b>					
<b>Código:</b> 1.02.01.04					
<b>Cuenta:</b> Depreciación acumulada muebles y enseres					
FECHA	DETALLE	N.º ASIENTO	MOVIMIENTO		SALDO
			DEBE	HABER	
01/12/2018	Estado de Situación Inicial	1		500,00	500,00

**Tabla 93.***Libro Mayor Depreciación acumulada Equipo Odontológico*

<b>CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS “BBBK ODONTOLOGÍA” LIBRO MAYOR</b>					
<b>Código:</b> 1.02.01.06					
<b>Cuenta:</b> Depreciación acumulada equipo odontológico					
FECHA	DETALLE	N.º ASIENTO	MOVIMIENTO		SALDO
			DEBE	HABER	
01/12/2018	Estado de Situación Inicial	1		2.500,00	2.500,00

**Tabla 94.***Libro Mayor Depreciación acumulada Equipo de Computación*

<b>CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS “BBBK ODONTOLOGÍA” LIBRO MAYOR</b>					
--	--	--	--	--	--

<b>Código:</b>	1.02.01.08				
<b>Cuenta:</b>	Depreciación acumulada de equipo de computación				
FECHA	DETALLE	N.º ASIENTO	MOVIMIENTO		SALDO
			DEBE	HABER	
01/12/2018	Estado de Situación Inicial	1		500,00	500,00

**Tabla 95.***Libro Mayor Depreciación acumulada vehículo*

CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS “BBBK ODONTOLOGÍA” LIBRO MAYOR					
<b>Código:</b>	1.02.01.08				
<b>Cuenta:</b>	Depreciación acumulada Vehículo				
FECHA	DETALLE	N.º ASIENTO	MOVIMIENTO		SALDO
			DEBE	HABER	
01/12/2018	Estado de Situación Inicial	1		1.200,00	1.200,00

**Tabla 96.***Libro Mayor IVA en ventas*

CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS “BBBK ODONTOLOGÍA” LIBRO MAYOR					
<b>Código:</b>	2.01.02.01				
<b>Cuenta:</b>	IVA en ventas				
FECHA	DETALLE	N.º ASIENTO	MOVIMIENTO		SALDO
			DEBE	HABER	
30-12-2018	Venta suministros para la venta	17		24,00	24,00

**Tabla 97.***Libro Mayor Retención del Impuesto a la Renta 1%*

CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS “BBBK ODONTOLOGÍA” LIBRO MAYOR					
<b>Código:</b>	2.01.02.04				
<b>Cuenta:</b>	Retención del impuesto a la renta 1%				
FECHA	DETALLE	N.º ASIENTO	MOVIMIENTO		SALDO
			DEBE	HABER	
1/12/2018	Estado de Situación Inicial	1		212,76	212,76
7/12/2018	Compra de cepillos dentales	4		4,00	216,76
8/12/2018	Pago de Luz Eléctrica	5		0,92	217,68
14/12/2108	Compra equipo odontológico	10		5,36	223,04
15/12/2018	Compra de suministros de oficina	12		0,18	223,22
20/12/2018	Compra de materiales odontológicos	15		2,00	225,22

**Tabla 98.***Libro Mayor Retención del impuesto a la Renta 2%*

<b>CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS “BBBK ODONTOLOGÍA”</b>					
<b>LIBRO MAYOR</b>					
<b>Código:</b>	2.01.02.05				
<b>Cuenta:</b>	Retención del impuesto a la renta 2%				
FECHA	DETALLE	N.º ASIENTO	MOVIMIENTO		SALDO
			DEBE	HABER	
1/12/2018	Estado de situación Inicial	1		223,13	223,13
8/12/2018	Pago Teléfono fijo	6		0,40	223,53
14/12/2018	Pago Internet	9		0,32	223,85
11/12/2018	Pago Tv Cable	13		0,27	224,12

**Tabla 99.***Libro Mayor Aporte Personal*

<b>CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS “BBBK ODONTOLOGÍA”</b>					
<b>LIBRO MAYOR</b>					
<b>Código:</b>	2.01.03.02				
<b>Cuenta:</b>	Aporte personal por pagar				
FECHA	DETALLE	N.º ASIENTO	MOVIMIENTO		SALDO
			DEBE	HABER	
31/12/2018	Pago Remuneraciones	21		572,39	572,39

**Tabla 100.***Libro Mayor Aporte Patronal*

<b>CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS “BBBK ODONTOLOGÍA”</b>					
<b>LIBRO MAYOR</b>					
<b>Código:</b>	2.01.03.01				
<b>Cuenta:</b>	Aporte patronal por pagar				
FECHA	DETALLE	N.º ASIENTO	MOVIMIENTO		SALDO
			DEBE	HABER	
31/12/2018	Provisión del mes de diciembre	7		675,36	675,36

**Tabla 101.***Libro Mayor Décimo Tercer Sueldo por pagar*

<b>CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS “BBBK ODONTOLOGÍA”</b>					
<b>LIBRO MAYOR</b>					

<b>Código:</b>	2.01.04.01				
<b>Cuenta:</b>	Décimo Tercer sueldo por pagar				
FECHA	DETALLE	N.º ASIENTO	MOVIMIENTO		SALDO
			DEBE	HABER	
31/12/2018	Provisión del mes de diciembre	7		504,75	504,75

**Tabla 102.***Libro Mayor Décimo Cuarto Sueldo por pagar*

CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS “BBBK ODONTOLOGÍA” LIBRO MAYOR					
<b>Código:</b>	2.01.04.02				
<b>Cuenta:</b>	Décimo Cuarto sueldo por pagar				
FECHA	DETALLE	N.º ASIENTO	MOVIMIENTO		SALDO
			DEBE	HABER	
31/12/2018	Provisión del mes de diciembre	7		482,50	482,50

**Tabla 103.***Libro Mayor Fondos de Reserva por pagar*

CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS “BBBK ODONTOLOGÍA” LIBRO MAYOR					
<b>Código:</b>	2.01.04.03				
<b>Cuenta:</b>	Fondo de Reserva por pagar				
FECHA	DETALLE	N.º ASIENTO	MOVIMIENTO		SALDO
			DEBE	HABER	
31/12/2018	Provisión del mes de diciembre	7		604,93	604,93

**Tabla 104.***Libro Mayor Préstamos Bancarios*

CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS “BBBK ODONTOLOGÍA” LIBRO MAYOR					
<b>Código:</b>	2.02.01.01				
<b>Cuenta:</b>	Préstamos Bancarios				
FECHA	DETALLE	N.º ASIENTO	MOVIMIENTO		SALDO
			DEBE	HABER	
01/12/2018	Estado de Situación Inicial	1		20.000,00	20.000,00
28/12/2018	Pago préstamo bancario	17	1.000,00		19.000,00

**Tabla 105.***Libro Mayor Capital*

CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS “BBBK ODONTOLOGÍA” LIBRO MAYOR					
<b>Código:</b>	3.01.01				

<b>Cuenta:</b> Capital					
FECHA	DETALLE	N.º ASIENTO	MOVIMIENTO		SALDO
			DEBE	HABER	
01-12-2018	Estado de Situación Inicial	1		230.649,20	230.649,20

**Tabla 106.**  
*Libro Mayor Ventas*

<b>CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS “BBBK ODONTOLOGÍA” LIBRO MAYOR</b>					
<b>Código:</b> 4.01.01					
<b>Cuenta:</b> Ventas					
FECHA	DETALLE	N.º ASIENTO	MOVIMIENTO		SALDO
			DEBE	HABER	
1/12/2018	Estado de Resultados	2		1.936,00	1.936,00
30/12/2018	Venta de 25 cepillos dentales	19		176,00	2.112,00
31/12/2018	Cierre de ingresos	1	2.112,00		-

**Tabla 107.**  
*Libro Mayor Prestación de Servicios*

<b>CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS “BBBK ODONTOLOGÍA” LIBRO MAYOR</b>					
<b>Código:</b> 4.01.02					
<b>Cuenta:</b> Prestación de servicios					
FECHA	DETALLE	N.º ASIENTO	MOVIMIENTO		SALDO
			DEBE	HABER	
1/12/2018	Estado de Resultados	2		157.224,87	157.224,87
2/12/2018	Prestación de servicios	3		3.500,00	160.724,87
15/12/2018	Prestación de servicios	11		5.793,17	166.518,04
31/12/2018	Prestación de servicios	21		5.000,00	171.518,04
31/12/2018	Cierre de ingresos	1		171.518,04	-

**Tabla 108.**  
*Libro Mayor Costo de Ventas*

<b>CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS “BBBK ODONTOLOGÍA” LIBRO MAYOR</b>					
<b>Código:</b> 5.01.01.01					
<b>Cuenta:</b> Costo de venta					
FECHA	DETALLE	N.º ASIENTO	MOVIMIENTO		SALDO
			DEBE	HABER	
1/12/2018	Estado de Resultados	2	1.325,00		1.325,00
30/12/2018	Costo suministros para la venta	19	125,00		1.450,00
31/12/2018	Cierre de gastos	3		1.450,00	-

**Tabla 109.**  
*Suministros y materiales*

<b>CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS “BBBK ODONTOLOGÍA”</b>					
<b>LIBRO MAYOR</b>					
<b>Código:</b>		5.01.01.02			
<b>Cuenta:</b>		Suministros y materiales			
FECHA	DETALLE	N.º ASIENTO	MOVIMIENTO		SALDO
			DEBE	HABER	
1/12/2018	Estado de Resultados	2	65.000,00		65.000,00
31/12/2018	Cierre de gastos	3		65.000,00	-

**Tabla 110.**  
*Libro Mayor Gasto sueldos y salarios*

<b>CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS “BBBK ODONTOLOGÍA”</b>					
<b>LIBRO MAYOR</b>					
<b>Código:</b>		5.01.01.03			
<b>Cuenta:</b>		Gasto sueldos y salarios			
FECHA	DETALLE	N.º ASIENTO	MOVIMIENTO		SALDO
			DEBE	HABER	
1/12/2018	Estado de Resultados	2	61.949,58		61.949,58
31/12/2018	Pago Remuneraciones	21	5.631,78		67.581,36
31/12/2018	Cierre de gastos	3		67.581,36	-

**Tabla 111.**  
*Libro Mayor Gasto Horas Extras*

<b>CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS “BBBK ODONTOLOGÍA”</b>					
<b>LIBRO MAYOR</b>					
<b>Código:</b>		5.01.01.04			
<b>Cuenta:</b>		Gasto horas extras			
FECHA	DETALLE	N.º ASIENTO	MOVIMIENTO		SALDO
			DEBE	HABER	
31/12/2018	Pago Remuneraciones	21	425,22		425,22
31/12/2018	Cierre de gastos	3		425,22	-

**Tabla 112.***Libro Mayor Gasto Décimo Tercer Sueldo*

<b>CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS “BBBK ODONTOLOGÍA” LIBRO MAYOR</b>					
<b>Código:</b>		5.01.01.05			
<b>Cuenta:</b>		Gasto décimo tercer sueldo			
FECHA	DETALLE	N.º ASIENTO	MOVIMIENTO		SALDO
			DEBE	HABER	
1/12/2018	Estado de Resultados	2	5.552,25		5.552,25
31/12/2018	Provisión remuneraciones	3	504,75		6.057,00

**Tabla 113.***Libro Mayor Gasto Décimo Cuarto Sueldo*

<b>CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS “BBBK ODONTOLOGÍA” LIBRO MAYOR</b>					
<b>Código:</b>		5.01.01.06			
<b>Cuenta:</b>		Gasto décimo cuarto sueldo			
FECHA	DETALLE	N.º ASIENTO	MOVIMIENTO		SALDO
			DEBE	HABER	
1/12/2018	Estado de Resultados	2	5.307,50		5.307,50
31/12/2018	Provisión remuneración	3	482,50		5.790,00

**Tabla 114.***Libro Mayor Gasto Fondos de Reserva*

<b>CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS “BBBK ODONTOLOGÍA” LIBRO MAYOR</b>					
<b>Código:</b>		5.01.01.08			
<b>Cuenta:</b>		Gasto fondo de reserva			
FECHA	DETALLE	N.º ASIENTO	MOVIMIENTO		SALDO
			DEBE	HABER	
1/12/2018	Estado de Resultados	2	6.654,23		6.654,23
31/12/2018	Provisión de remuneración	3	604,93		7.259,16



**Tabla 115.***Libro Mayor Gasto Aporte Patronal*

<b>CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS “BBBK ODONTOLOGÍA” LIBRO MAYOR</b>					
<b>Código:</b>		5.01.01.09			
<b>Cuenta:</b>		Gasto Aporte Patronal			
FECHA	DETALLE	N.º ASIENTO	MOVIMIENTO		SALDO
			DEBE	HABER	
1/12/2018	Estado de Resultados	2	7.428,96		7.428,96
31/12/2018	Provisión remuneración	3	675,36		8.104,32

**Tabla 116.***Libro Mayor Gasto Servicio de Luz Eléctrica*

<b>CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS “BBBK ODONTOLOGÍA” LIBRO MAYOR</b>					
<b>Código:</b>		5.01.01.10			
<b>Cuenta:</b>		Gasto servicio de Luz Eléctrica			
FECHA	DETALLE	N.º ASIENTO	MOVIMIENTO		SALDO
			DEBE	HABER	
1/12/2018	Estado de Resultados	2	1.012,00		1.012,00
08/12/2018	Pago Luz Eléctrica	5	92,00		1.104,00
31/12/2018	Cierre de gastos	3		1.104,00	-

**Tabla 117.***Libro Mayor Gasto Servicio Agua Potable*

<b>CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS “BBBK ODONTOLOGÍA” LIBRO MAYOR</b>					
<b>Código:</b>		5.01.02.11			
<b>Cuenta:</b>		Gasto servicio Agua Potable			
FECHA	DETALLE	N.º ASIENTO	MOVIMIENTO		SALDO
			DEBE	HABER	
1/12/2018	Estado de Resultados	2	682,00		682,00
10/12/2018	Gasto Agua Potable	8	62,00		744,00
31/12/2018	Cierre de gastos	3		744,00	-

**Tabla 118.***Libro Mayor Gasto Servicio de Internet*

<b>CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS “BBBK ODONTOLOGÍA” LIBRO MAYOR</b>					
<b>Código:</b>		5.01.01.12			
<b>Cuenta:</b>		Gasto servicio de Internet			
FECHA	DETALLE	N.º ASIENTO	MOVIMIENTO		SALDO
			DEBE	HABER	
1/12/2018	Estado de Resultados	2	198,00		198,00
14/12/2018	Pago Internet	8	16,07		214,07
31/12/2018	Cierre de gastos	3		214,07	-

**Tabla 119.***Libro Mayor Gasto Servicio de Teléfono Fijo*

<b>CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS “BBBK ODONTOLOGÍA” LIBRO MAYOR</b>					
<b>Código:</b>		5.01.01.13			
<b>Cuenta:</b>		Gasto servicio de teléfono fijo			
FECHA	DETALLE	N.º ASIENTO	MOVIMIENTO		SALDO
			DEBE	HABER	
1/12/2018	Estado de Resultados	2	220,00		220,00
08/12/2018	Pago Teléfono Fijo	5	20,00		240,00
31/12/2018	Cierre de gastos	3		240,00	-

**Tabla 120.***Libro Mayor Gasto Tv Cable*

<b>CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS “BBBK ODONTOLOGÍA” LIBRO MAYOR</b>					
<b>Código:</b>		5.01.01.14			
<b>Cuenta:</b>		Gasto de Tv Cable			
FECHA	DETALLE	N.º ASIENTO	MOVIMIENTO		SALDO
			DEBE	HABER	
1/12/2018	Estado de Resultados	2	165,00		165,00
15/12/2018	Pago Tv Cable	12	13,39		178,39
31/12/2018	Cierre de gastos	3		178,39	-

**Tabla 121.***Libro Mayor Gasto de Intereses pagados*

<b>CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS “BBBK ODONTOLOGÍA” LIBRO MAYOR</b>					
<b>Código:</b>		5.02.01.01			
<b>Cuenta:</b>		Gasto de Intereses pagados			
FECHA	DETALLE	N.º ASIENTO	MOVIMIENTO		SALDO
			DEBE	HABER	
1/12/2018	Estado de Resultados	2	916,63		916,63
28/12/2018	Pago préstamos bancarios	17	83,33		1.000,00
31/12/2018	Cierre de gastos	3		1.000,00	-

**Tabla 122.***Libro Mayor Gasto depreciación Edificio*

<b>CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS “BBBK ODONTOLOGÍA” LIBRO MAYOR</b>					
<b>Código:</b>		5.01.01.16			
<b>Cuenta:</b>		Gasto depreciación edificio			
FECHA	DETALLE	N.º ASIENTO	MOVIMIENTO		SALDO
			DEBE	HABER	
31/12/2018	Ajustes	1	833,33		833,33
31/12/2018	Cierre de gastos	3		833,33	-

**Tabla 123.***Libro Mayor Gasto depreciación Muebles y Enseres*

<b>CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS “BBBK ODONTOLOGÍA” LIBRO MAYOR</b>					
<b>Código:</b>		5.01.01.17			
<b>Cuenta:</b>		Gasto depreciación muebles y enseres			
FECHA	DETALLE	N.º ASIENTO	MOVIMIENTO		SALDO
			DEBE	HABER	
31/12/2018	Ajustes	1	41,67		41,67
31/12/2018	Cierre de gastos	3		41,67	-

**Tabla 124.***Libro Mayor Gasto depreciación equipo odontológico*

<b>CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS “BBBK ODONTOLOGÍA” LIBRO MAYOR</b>					
<b>Código:</b>		5.01.01.18			
<b>Cuenta:</b>		Gasto depreciación equipo odontológico			
FECHA	DETALLE	N.º ASIENTO	MOVIMIENTO		SALDO
			DEBE	HABER	
31/12/2018	Ajustes	1	208,33		208,33
31/12/2018	Cierre de gastos	3		208,33	-

**Tabla 125.***Libro Mayo Gasto depreciación equipo de computación*

<b>CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS “BBBK ODONTOLOGÍA” LIBRO MAYOR</b>					
<b>Código:</b>		5.01.01.19			
<b>Cuenta:</b>		Gasto depreciación equipo de computación			
FECHA	DETALLE	N.º ASIENTO	MOVIMIENTO		SALDO
			DEBE	HABER	
31/12/2018	Ajustes	1	41,67		41,67
31/12/2018	Cierre de gastos	3		41,67	-

**Tabla 126.***Libro Mayor Gasto depreciación vehículo*

<b>CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS “BBBK ODONTOLOGÍA” LIBRO MAYOR</b>					
<b>Código:</b>		5.01.01.20			
<b>Cuenta:</b>		Gasto depreciación vehículo			
FECHA	DETALLE	N.º ASIENTO	MOVIMIENTO		SALDO
			DEBE	HABER	
31/12/2018	Ajustes	1	100,00		100,00
31/12/2018	Cierre de gastos	3		100,00	-

**Tabla 127.***Libro Mayor Ganancia del ejercicio*

<b>CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS “BBBK ODONTOLOGÍA” LIBRO MAYOR</b>					
<b>Código:</b>		3.03.01			
<b>Cuenta:</b>		Ganancia del ejercicio			
FECHA	DETALLE	N.º ASIENTO	MOVIMIENTO		SALDO
			DEBE	HABER	
31/12/2018	Ganancia neta del periodo	3		8.240,80	8.240,80


**Tabla 128.**  
*Hoja de Trabajo*

<b>HOJA DE TRABAJO</b>										
Nº	CÓDIGO	CUENTAS	SALDOS		AJUSTES		BALANCE AJUSTADO		CIERRE DE RESULTADOS	
			DEUDOR	ACREEDOR	DEBE	HABER	DEBE	HABER	DEBE	HABER
1	1.01.01.01	Caja	2.700,00				2.324,92			
2	1.01.01.02	Caja Chica	28,17				28,17			
3	1.01.01.03	Bancos	33.947,30				34.322,38			
4	1.01.02.01	Cuentas por cobrar	7.500,00				7.500,00			
5	1.01.02.02	Provisión cuentas incobrables		800,00		80,00		880,00		
6	1.01.03.01	Inventarios materiales odontológicos	9.999,02				9.999,02			
7	1.01.03.03	Inventario suministros para la venta	3.275,00				3.275,00			
8	1.01.03.02	Inventario suministros de oficina	217,86				217,86			
9	1.01.05.02	12% IVA en compras	141,97				141,97			
10	1.02.01.01	Edificio	200.000,00				200.000,00			
11	1.02.01.02	Depreciación acumulada edificio		10.000,00		833,33		1.0833,33		
12	1.02.01.03	Muebles y enseres	5.000,00				5.000,00			
13	1.02.01.04	Depreciación acumulada muebles y enseres		500,00		41,67		541,67		
14	1.02.01.05	Equipo Odontológico	25.535,71				25.535,71			
15	1.02.01.06	Depreciación acumulada equipo odontológico		2.500,00		208,33		2.708,33		
16	1.02.01.07	Equipo de Computación	1.500,00				1.500,00			
17	1.02.01.08	Depreciación acumulada equipo de computación		500,00		41,67		541,67		
18	1.02.01.09	Vehículo	6.000,00				6.000,00			
19	1.02.01.10	Depreciación acumulada vehículo		1.200,00		100,00		1.300,00		

N°	CÓDIGO	CUENTAS	SALDOS		AJUSTES		BALANCE AJUSTADO		CIERRE DE RESULTADOS	
			DEUDOR	ACREEDOR	DEBE	HABER	DEBE	HABER	DEBE	HABER
20	2.01.02.01	IVA en ventas		24,00				24,00		
21	2.01.02.02	Retención del impuesto a la renta 1%		225,22				225,22		
22	2.01.02.03	Retención del impuesto a la renta 2%		224,12				224,12		
23	2.01.03.01	Aporte personal por pagar		572,39				572,39		
24	2.01.03.02	Aporte patronal por pagar				675,36		675,36		
25	2.01.04.01	Décimo tercer sueldo por pagar				504,75		504,75		
26	2.01.04.02	Décimo cuarto sueldo por pagar				482,5		482,50		
27	2.01.04.03	Fondos de reserva por pagar				604,93		604,93		
28	2.02.01.01	Préstamos Bancarios		19.000,00				19.000,00		
29	3.01.01	Capital		246.549,20				246.549,20		
30	4.01.01	Ventas		2.112,00				2.112,00	2.112,00	
31	4.01.02	Prestación de servicios		174.518,04				174.518,04	174.518,04	
32	5.01.01.01	Costo de venta	1.450,00				1450,00			1.450,00
33	5.01.01.02	Suministros y materiales	65.000,00				65.000,00			65.000,00
34	5.01.01.03	Gasto sueldos y salarios	67.581,36				67.581,36			67.581,36
35	5.01.01.04	Gasto horas extras	425,22				425,22			425,22
36	5.01.01.05	Gasto décimo tercer sueldo	5.552,25		504,75		6.057,00			6.057,00
37	5.01.01.06	Gasto décimo cuarto sueldo	5.790,00		482,5		6.272,50			6.272,50
38	5.01.01.07	Gasto fondo de reserva	6.654,23		604,93		7.259,16			7.259,16
39	5.01.01.09	Gasto aporte patronal	7.428,96		675,36		8.104,32			8.104,32
40	5.01.01.10	Gasto servicio Luz Eléctrica	1.104,00				1.104,00			1.104,00
41	5.01.01.11	Gasto servicio Agua Potable	744,00				744,00			744,00
42	5.01.01.12	Gasto servicio de Internet	214,07				214,07			214,07
43	5.01.01.13	Gasto servicio Teléfono fijo	240,00				240,00			240,00

N°	CÓDIGO	CUENTAS	SALDOS		AJUSTES		BALANCE AJUSTADO		CIERRE DE RESULTADOS	
			DEUDOR	ACREEDOR	DEBE	HABER	DEBE	HABER	DEBE	HABER
44	5.01.01.14	Gasto Tv Cable	1.78,39				178,39			178,39
45	5.02.01.01	Gasto intereses pagados	1.000,0				1000,0			999,96
46	5.01.01.15	Gasto depreciación edificio			833,33		833,33			833,33
47	5.01.01.16	Gasto depreciación muebles y enseres			41,67		41,67			41,67
48	5.01.01.17	Gasto depreciación equipo odontológico			208,33		208,33			208,33
49	5.01.01.18	Gasto depreciación equipo de computación			41,67		41,67			41,67
50	5.01.01.19	Gasto depreciación Vehículo			100,00		100,00			100,00
51	5.01.01.20	Gasto provisión cuentas incobrables			80,00		80,00			80,00
52		Resumen de rentas y gastos							166.934,98	176.630,04
		<b>TOTAL</b>	<b>459.207,47</b>	<b>459.207,47</b>	<b>3.572,54</b>	<b>3.572,54</b>	<b>462.789,01</b>	<b>452.789,01</b>	<b>343.565,02</b>	<b>343.565,02</b>


**Tabla 129.**  
*Estado de Situación Financiera*

		<b>CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS “BBBK ODONTOLOGÍA”</b> <b>ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA</b> <b>DEL 01 DE ENERO DE 2018 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018</b> <b>(EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS)</b>
<b>ACTIVOS</b>		
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>		
<b>EFFECTIVO Y EQUIVALENTES</b>		
1.01.01.01	Caja	2.700,00
1.01.01.02	Caja Chica	28,17
1.01.01.03	Bancos	33.947,30
<b>ACTIVOS FINANCIEROS</b>		
1.01.02.01	Cuentas por cobrar clientes relacionados	7.500,00
1.01.02.02	(-) Provisión cuentas incobrables y deterioro	-880,00
<b>INVENTARIOS</b>		
1.01.03.01	Inventario de materiales odontológicos	9.999,02
1.01.03.02	Inventario mercadería para la venta	3.275,00
1.01.03.03	Inventario de suministros de oficina	217,86
1.01.05.02	12% IVA en compras	141,97
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>		<b>56.929,32</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>		
<b>PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO</b>		
1.02.01.01	Edificio	200.000,00
1.02.01.03	Muebles y enseres	5.000,00
1.02.01.05	Equipo Odontológico	25.535,71
1.02.01.07	Equipo de computación	1.500,00
1.02.01.09	Vehículo	6.000,00
<b>DEPRECIACIÓN ACUMULADA PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO</b>		
1.02.01.02	(-) Depreciación acumulada edificio	-1.0833,33
1.02.01.04	(-) Depreciación acumulada muebles y enseres	-541,67
1.02.01.06	(-) Depreciación equipo odontológico	-2.708,33
1.02.01.08	(-) Depreciación acumulada equipo de computación	-541,67
1.02.01.10	(-) Depreciación acumulada vehículo	-1.300,00
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>		<b>222.110,71</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>		<b>279.040,03</b>
<b>PASIVO</b>		
<b>PASIVO CORRIENTE</b>		
<b>PASIVO POR IMPUESTOS CORRIENTES</b>		
2.01.02.01	IVA en ventas	24,00
2.01.02.03	Retención impuesto a la renta 1%	225,22
2.01.02.04	Retención impuesto a la renta 2%	224,12



	<b>CON EL IESS</b>	
2.01.03.01	Aporte personal por pagar	572,39
2.01.03.02	Aporte patronal por pagar	675,36
	<b>POR BENEFICIOS DE LEY A EMPLEADOS</b>	
2.01.04.01	Décimo tercer sueldo por pagar	504,75
2.01.04.02	Décimo cuarto sueldo por pagar	482,50
2.01.04.03	Fondos de reserva por pagar	604,93
2.01.04.04	15% Participación trabajadores por pagar	1.454,26
	<b>TOTAL PASIVOS CORRIENTE</b>	<b>4767,53</b>
	<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>	
	<b>OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS</b>	
2.02.01.01	Préstamos Bancarios	19.000,00
	<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>19.000,00</b>
	<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>23.767,53</b>
	<b>PATRIMONIO</b>	
	<b>CAPITAL SUSCRITO</b>	
3.01.01	Capital del propietario	247.031,70
3.03	<b>RESULTADOS DEL EJERCICIO</b>	
3.03.01	Ganancia neta del ejercicio	8.240,80
	<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>255.272,50</b>
	<b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>	<b>279.040,03</b>
	<hr/>	
	GERENTE	
	<hr/>	
	CONTADOR	

**Tabla 130.**  
*Estado de Resultados*

		<b>CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS “BBBK ODONTOLOGÍA”</b>	
		<b>ESTADO DE RESULTADOS</b>	
		<b>DEL 01 DE ENERO DE 2018 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018</b>	
		<b>(EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS)</b>	
<b>INGRESOS</b>			
<b>INGRESOS POR ACTIVIDADES ORDINARIAS</b>			
4.01.01	Ventas	2.112,00	
4.01.02	Prestación de Servicios	174.518,04	
	<b>TOTAL INGRESOS</b>		<b>176.630,04</b>
<b>GASTOS</b>			
<b>GASTOS ORDINARIOS</b>			
<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>			
5.01.01.01	Costo de venta	1.450,00	
5.01.01.02	Suministros y materiales	65.000,00	
5.01.01.03	Sueldos y salarios	67.581,36	
5.01.01.04	Gasto Horas extras	425,22	
5.01.01.05	Gasto Décimo tercer sueldo	6.057,00	
5.01.01.06	Gasto Décimo cuarto sueldo	6.272,50	
5.01.01.07	Gasto Fondos de reserva	7.259,16	
5.01.01.09	Gasto Aporte patronal	8.104,32	
5.01.01.10	Gasto servicio Luz Eléctrica	1.104,00	
5.01.01.11	Gasto servicio Agua Potable	744,00	
5.01.01.12	Gasto servicio de Internet	214,07	
5.01.01.13	Gasto servicio Teléfono fijo	240,00	
5.01.01.14	Gasto Tv Cable	178,39	
5.01.01.15	Gasto depreciación edificio	833,33	
5.01.01.16	Gasto depreciación muebles y enseres	41,67	
5.01.01.17	Gasto depreciación equipo odontológico	208,33	
5.01.01.18	Gasto depreciación equipo de computación	41,67	
5.01.01.19	Gasto depreciación Vehículo	100,00	
5.01.01.20	Gasto provisión cuentas incobrables	80,00	
	<b>TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>	<b>165.935,02</b>	
	<b>TOTAL GASTOS ORDINARIOS</b>	<b>165.935,02</b>	
<b>GASTOS NO ORDINARIOS</b>			
<b>GASTOS FINANCIEROS</b>			
5.02.01.01	Intereses bancarios	1.000,0	
	<b>TOTAL GASTOS NO ORDINARIOS</b>	<b>1.000,0</b>	
	<b>TOTAL GASTOS</b>		<b>166.934,98</b>

(=) UTILIDAD DEL EJERCICIO		<b>9.695,06</b>
(-) 15% PARTICIPACIÓN TRABAJADORES	1.454,26	
(=) UTILIDAD ANTES IMPUESTO A LA RENTA		<b>8,240,80</b>
_____ GERENTE	_____ CONTADOR	

**Tabla 131.***Estado de Cambios en el Patrimonio*

	<b>CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS “BBBK ODONTOLOGÍA”</b> <b>ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO</b> <b>DEL 01 DE ENERO DE 2018 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018</b> <b>(EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS)</b>			
	<b>CONCEPTO</b>	<b>CAPITAL SOCIAL</b>	<b>RESERVA LEGAL</b>	<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>
Saldo al 01/01/2018	247.031,70			247.031,70
Transferencia a resultados acumulados				
Disminución del capital				
Utilidad del ejercicio	8.240,80			8.240,80
Saldo al 31/12/2018	255.272,50			255.272,50
_____ GERENTE	_____ CONTADOR			



**Informe para la gerencia****CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS “BBBK ODONTOLOGÍA”**

Dr. Bladimir Benalcázar

Gerente General

De acuerdo al análisis efectuado a las cifras de los estados financieros del año 2018 se han generado un valor de **\$ 9.219,41** hace referencia a todos los ingresos obtenidos por las actividades ordinarias que realiza la clínica.

Por actividades de inversión del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018, se ha desembolsado un valor de **\$ 594.64**, representa el 6,45% que corresponde a una disminución del efectivo por la adquisición de un esterilizador odontológico.

Por actividades de financiamiento el 01 de enero al 31 de diciembre de 2018, ha utilizado un valor de **\$ 2.000,00**, representa el 21,69% es una disminución en el efectivo por el pago de una cuota e interés del préstamo efectuado en el Banco Procredit.

Obteniendo un flujo neto de efectivo por **\$ 6624,77** (positivo) recibiendo más dinero en este período, por lo que hay un ahorro, se puede construir un patrimonio.

Atentamente,

---

Jovana Benalcázar

Contadora

**CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS “BBBK  
ODONTOLOGÍA”**

**ESTADOS FINANCIEROS**

**Por el mes terminado al 31 de diciembre de 2018**

**Información general**

Los Estados financieros del Centro de Especialidades Odontológicas “BBBK Odontología”, han sido preparados de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades-NIIF para las PYMES emitidas por el International Accounting Standards Board (IASB), vigentes.

Las cifras incluidas en estos estados financieros y en sus notas se valoran por el dólar de los Estados Unidos de América.

A continuación, se describen las principales políticas contables adoptadas en la preparación de estos estados financieros. Estas políticas han sido definidas en función de las Normas Internacionales de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades-NIIF.

**Efectivo**

El efectivo y equivalente al efectivo incluye activos corrientes como, dinero en efectivo, depósitos, inversiones financieras a corto plazo, es decir convertible en un periodo inferior a tres meses desde el momento de inicio de la inversión.

Los pagos efectuados por la clínica se realizan mediante transferencias; es decir la cuenta de movimiento es Bancos.

**Propiedad, planta y equipo**

Los activos se deprecian utilizando el método de línea recta, sin considerar el valor residual; a continuación, se muestra el tiempo de vida útil:

Edificio	20 años
Muebles y enseres	10 años
Maquinaria y equipo	10 años
Equipo de computación	3 años
Vehículo	5 años

La vida útil es definida por la administración de la clínica en función del uso esperado que se tenga de los bienes.

Los gastos periódicos de mantenimiento, conservación y reparación menor se registran directamente en el estado de resultados como costos del período en que incurre.

**Participación a trabajadores**

La clínica reconoce la participación a trabajadores en la utilidad, en el porcentaje del 15%, calculado de la utilidad líquida o contable, en conformidad a las disposiciones legales vigentes.

**Estado de flujo de efectivo**

Para preparar el estado de flujo de efectivo, se ha definido las siguientes consideraciones:

Efectivo en caja y bancos

Actividades de operación, son la actividad que constituye la principal fuente de ingreso de la clínica BBBK Odontología.

Actividades de inversión, aquellas actividades de adquisición, enajenación o disposición por otros medios de activos no corrientes y otras inversiones que no son incluidas en la cuenta del efectivo y equivalentes.

Actividades de financiación, los que producen cambios en el tamaño y composición del patrimonio neto, y de pasivos financieros.

### **Cambios de políticas y estimaciones**

Los estados financieros al 31 de diciembre de 2018, no presenta algún cambio en las políticas y estimaciones contables importantes.

### **Reservas**

Según la Ley de Compañías estipula que por lo menos el 10% de la utilidad anual sea apropiada como reserva legal y que alcance un máximo del 15% del capital social. Esta reserva puede ser utilizada para absorber pérdidas y no el pago de dividendos.

### **Aprobación de estados financieros**

Los estados financieros por el mes de diciembre de 2018 han sido aprobados por el gerente de la clínica, sin modificaciones.

La clínica tiene utilidad y está decidida a seguir en marcha.

### **4.4.5 Análisis Vertical**


El análisis vertical sirve para estudiar la situación económica en un momento determinado, y es importante ya que, en base a esto, se toma la decisión de cambiar políticas de la organización, mejorar los índices de ganancia, entre otras. Para realizar el análisis vertical se debe tomar un solo estado financiero que puede ser el balance general o estado de resultados y relacionar cada una de sus partes con un total definido. Por ejemplo, en el balance general se puede hacer el análisis del activo, pasivo, patrimonio;



en otras palabras, se puede tomar el valor de una cuenta del activo y calcular el porcentaje que representa con el valor total de los activos.

**Tabla 133.**

*Análisis vertical Estado de Situación Financiera*

 <b>CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS “BBBK ODONTOLOGÍA”</b> <b>ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA</b> <b>DEL 01 DE ENERO DE 2018 AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2018</b> <b>(EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS)</b>			
	<b>CUENTAS</b>	<b>VALOR</b>	<b>ANÁLISIS VERTICAL</b>
	<b>ACTIVOS</b>		
	<b>ACTIVO CORRIENTE</b>		
	<b>EFFECTIVO Y EQUIVALENTES</b>		
1.01.01.01	Caja	2.324,92	0,83%
1.01.01.02	Caja Chica	28,17	0,01%
1.01.01.03	Bancos	34.322,38	12,30%
	<b>ACTIVOS FINANCIEROS</b>		
1.01.02.01	Documentos y cuentas por cobrar clientes relacionados	7.500,00	2,69%
1.01.02.02	(-) Provisión cuentas incobrables y deterioro	-880,00	-0,32%
	<b>INVENTARIOS</b>		
1.01.03.01	Inventario de materiales odontológicos	9.999,02	3,58%
1.01.03.02	Inventario de mercadería para la venta	3.275,00	1,17%
1.01.03.03	Inventario de suministros de oficina	217,86	0,08%
	12% IVA en compras	141,97	0,05%
	<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>56.929,32</b>	<b>20,40%</b>
	<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>		
	<b>PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO</b>		
1.02.01.01	Edificio	200.000,00	71,67%
1.02.01.03	Muebles y enseres	5000,00	1,79%
1.02.01.05	Equipo Odontológico	25.535,71	9,15%
1.02.01.07	Equipo de computación	1.500,00	0,54%
1.02.01.09	Vehículo	6.000,00	2,15%
	<b>DEPRECIACIÓN ACUMULADA PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO</b>		0,00%
1.02.01.02	( ) Depreciación acumulada edificio	-10.833,33	-3,88%
1.02.01.04	(-) Depreciación acumulada muebles y enseres	-541,67	-0,19%
1.02.01.06	(-) Depreciación equipo odontológico	-2.708,33	-0,97%
1.02.01.08	(-) Depreciación acumulada equipo de computación	-541,67	-0,19%
1.02.01.10	(-) Depreciación acumulada vehículo	-1.300,00	-0,47%
	<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>222.110,71</b>	<b>79,60%</b>





## Análisis

El Centro de Especialidades Odontológicas BBBK ODONTOLOGÍA se concentra mayoritariamente en el Activo no Corriente (79,60%), dentro de los cuales las cuentas de mayor importancia es el edificio (71,67%) y el equipo odontológico (9,15%) se puede decir que el gerente efectúa mayor inversión en los activos por lo cual es muy aceptable por el giro del negocio que realiza, en cuanto a cuenta bancos (12,30%) es un valor no muy representativo puesto que no es rentable tener gran cantidad de dinero en efectivo debido a que no genera rentabilidad, otra cuenta representativa es el préstamo bancario (6,81%) cantidad de dinero que la clínica está en posibilidad de pagar tal rubro, la cuenta como mayor importancia relativa es el capital propio del dueño (88,53%).

**Tabla 134.**

*Análisis vertical Estado de Resultados*

 <b>CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS “BBBK ODONTOLOGÍA”</b> <b>ESTADO DE RESULTADOS</b> <b>DEL 01 DE ENERO DE 2018 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018</b> <b>(EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS)</b>			
<b>CUENTAS</b>		<b>VALOR</b>	<b>ANÁLISIS VERTICAL</b>
<b>INGRESOS</b>			
<b>INGRESOS POR ACTIVIDADES ORDINARIAS</b>			
4.01.01	Ventas	2.112,00	1,20%
4.01.02	Prestación de Servicios	174.518,04	98,80%
<b>TOTAL INGRESOS</b>		<b>176.630,04</b>	<b>100,00%</b>
<b>GASTOS</b>			
<b>GASTOS ORDINARIOS</b>			
<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>			
5.01.01.01	Costo de venta	1.450,00	0,82%
5.01.01.02	Suministros y materiales	65.000,00	
5.01.01.03	Sueldos y salarios	67.581,36	38,26%
5.01.01.04	Horas extras	425,22	0,24%
5.01.01.05	Décimo tercer sueldo	6.057,00	3,43%
5.01.01.06	Décimo cuarto sueldo	6.272,50	3,55%
5.01.01.07	Fondos de reserva	7.259,16	4,11%
5.01.01.09	Aporte patronal	8.104,32	4,59%

 <b>CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS “BBBK ODONTOLOGÍA”</b> <b>ESTADO DE RESULTADOS</b> <b>DEL 01 DE ENERO DE 2018 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018</b> <b>(EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS)</b>			
<b>CUENTAS</b>		<b>VALOR</b>	<b>ANÁLISIS VERTICAL</b>
5.01.01.10	Gasto servicio Luz Eléctrica	1.104,00	0,63%
5.01.01.11	Gasto servicio Agua Potable	744,00	0,42%
5.01.01.12	Gasto servicio de Internet	214,07	0,12%
5.01.01.13	Gasto servicio Teléfono fijo	240,00	0,14%
5.01.01.14	Gasto Tv Cable	178,39	0,10%
5.01.01.15	Depreciación edificio	833,33	0,47%
5.01.01.16	Depreciación muebles y enseres	41,67	0,02%
5.01.01.17	Depreciación Equipo Odontológico	208,33	0,12%
5.01.01.18	Depreciación equipo de computación	41,67	0,02%
5.01.01.19	Depreciación vehículo	100,00	0,06%
5.01.01.20	Gasto provisión cuentas incobrables	80,00	0,05%
<b>TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>		<b>165.935,02</b>	<b>93,94%</b>
<b>TOTAL GASTOS ORDINARIOS</b>		<b>165.935,02</b>	<b>93,94%</b>
<b>GASTOS NO ORDINARIOS</b>			
<b>GASTOS FINANCIEROS</b>			
5.02.01.01	Intereses bancarios	1.000,00	0,57%
<b>TOTAL GASTOS NO ORDINARIOS</b>		<b>1.000,00</b>	<b>0,57%</b>
<b>TOTAL GASTOS</b>		<b>166.935,02</b>	<b>94,51%</b>
<b>(=) UTILIDAD DEL EJERCICIO</b>		<b>9.695,02</b>	<b>5,49%</b>
<hr/> <b>GERENTE</b>		<hr/> <b>CONTADOR</b>	

### Análisis


Del total de los ingresos del año 2018, la clínica generó en términos netos un 5,49% por concepto de utilidad, debido que el 93,94% se los utiliza en gastos ordinarios y el 0,57% corresponde a los gastos no ordinarios son gastos necesarios que se efectúan en el giro del negocio en la prestación de servicios odontológicos.

#### 4.4.6 Análisis Horizontal

El análisis horizontal a diferencia del vertical, se ocupa de determinar de los cambios que ocurre en cada cuenta de un periodo a otro, es por ello que se necesita de dos o más estados financieros del mismo tipo, pero de diferentes periodos. Por ejemplo, en las dos primeras columnas aparecen los valores del año 1 y año 2, en la tercera columna se refleja el aumento o disminución conocida como (Variación absoluta) entre el año 1 y 2, donde para obtener esta variación restamos los valores del (año 2 menos el año 1), por último se crea una cuarta columna denominada (Variación relativa), aquí se trata de tomar el valor que nos resultó de la resta del año 2 – año 1, y eso dividir para el valor del año 1, multiplicamos por 100 para representar en porcentaje.

Este análisis se puede realizar a cada una de las cuentas o aquellas que a la vista tengan cambios significativos.

**Tabla 135.**  
*Análisis horizontal*




 <b>CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS “BBBK ODONTOLOGÍA”</b> <b>ESTADO DE RESULTADOS</b> <b>DEL 01 DE ENERO DE 20XX AL 31 DE DICIEMBRE DE 20XX</b> <b>(EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS)</b>					
CUENTAS	VALOR		ANÁLISIS HORIZONTAL		
	AÑO 1	AÑO 2	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA	
<b>INGRESOS</b>					
<b>INGRESOS POR ACTIVIDADES ORDINARIAS</b>					
4.01.01	Ventas	XXX	XXX	XXX	XXX%
4.01.02	Prestación de Servicios	XXX	XXX	XXX	XXX%
	<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>XXX</b>	<b>XXX</b>	<b>XXX</b>	<b>XXX%</b>
<b>GASTOS</b>					
<b>GASTOS ORDINARIOS</b>					
<b>GASTOS ADMINISTRATIVO</b>					
5.01.01.01	Costo de venta	XXX	XXX	XXX	XXX%




#### 4.4.7 Razones Financieras





Aplicar razones financieras ayuda a conocer los puntos fuertes y débiles que tiene una entidad; a continuación, se presente indicadores financieros aplicados a la clínica con su respectiva interpretación y semaforización con los colores “verde” indica que la situación económica se encuentra bien, “naranja” está en una situación aceptable, “rojo” significa que algo no está bien o corre peligro.

**Tabla 136.**  
Indicador razón de liquidez

	<b>CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS “BBBK ODONTOLOGÍA”</b>	
	<b>INDICADOR DE LIQUIDEZ</b>	
<b>Razón de liquidez</b>		
<p>Permite determinar la capacidad de la clínica de disponer de dinero (efectivo), para afrontar sus compromisos de manera inmediata (a corto plazo).</p> <p>Se obtiene dividiendo los activos corrientes para los pasivos corrientes.</p>		
<b>Fórmula</b>	$\text{Razón de liquidez} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	
<b>Aplicación</b>	$\text{Razón de liquidez} = \frac{56.929,32}{4.767,53}$ $\text{Razón de liquidez} = 11,94$	
<b>Interpretación</b>	<p>Al ser el resultado de la razón de liquidez 11,94, primero lo ubicamos en el rango de la razón es mayor a 1; la simbología es de color verde; en conclusión, por cada dólar de deuda la clínica tiene \$11,94 para pagar sus deudas de corto plazo.</p>	
<b>Rango de la razón</b>	<b>Simbología</b>	<b>Observación</b>
Mayor a 1 (>1)		<p>“Favorable”</p> <p>Tiene activos suficientes para pagar las deudas u obligaciones que son menores a un año.</p>
Igual a 1 (= 1)		<p>“Razonable”</p> <p>Al ser igual a 1, indica que no hay ganancia ni pérdida, y no queda dinero disponible para trabajar.</p>





Menor a 1 (<1)		“Desfavorable” Tiene activos menores y no permite pagar las deudas u obligaciones, ya que estos son mayores.
----------------	---	---

**Tabla 137.**  
*Capital de trabajo*





	<b>CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS “BBBK ODONTOLOGÍA”</b>	
	<b>INDICADOR DE LIQUIDEZ</b>	
<b>Capital de trabajo</b>		
No es un indicador, pero es parte de la razón de liquidez, y determina con cuánto recursos cuenta la clínica para llevar a cabo las operaciones, al momento que se pagan todas las obligaciones inmediatas (pasivos a corto plazo).		
Se obtiene restando el activo corriente menos el pasivo corriente		
<b>Fórmula</b>	<i>Capital de trabajo</i> = Activo corriente – Pasivo corriente	
<b>Aplicación</b>	<i>Capital de trabajo</i> = 56.929,32 - 4.767,53  <i>Capital de trabajo</i> = 52.161,79	
<b>Interpretación</b>	El resultado de la razón de liquidez fue mayor a 1, por lo que es favorable, en el capital de trabajo nos muestra que la situación es positiva, en conclusión, tiene un buen manejo del dinero, ante una situación de incremento en los precios de los materiales podrá manejarse bien.	
<b>Rango de la razón</b>	<b>Simbología</b>	<b>Observación</b>
Mayor a 1 (>1)		“Positivo” Dinero disponible para trabajar.
Igual a 1 (= 1)		No queda dinero para trabajar.
Menor a 1 (<1)		“Negativo” No hay dinero para pagar las deudas.







**Tabla 138.**  
Indicador de prueba ácida

	<b>CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS “BBBK ODONTOLOGÍA”</b>	
	<b>INDICADOR DE LIQUIDEZ</b>	
<b>Prueba ácida</b>		
<p>Permite saber si la clínica tiene suficiente dinero en efectivo para cubrir con sus obligaciones o deudas inmediatas, pero sin depender de la venta de sus inventarios.</p> <p>Se obtiene restando el activo corriente que consiste (dinero en efectivo, depósitos bancarios, letras de cambio) menos el inventario, ese resultado se divide para el pasivo que comprende (deudas con personas, con entidades financieras).</p>		
<b>Fórmula</b>	$\text{Prueba ácida} = \frac{\text{Activo Corriente} - \text{inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}}$	
<b>Aplicación</b>	$\text{Prueba ácida} = \frac{56.929,32 - 13.491,88}{4.767,53}$ $\text{Prueba ácida} = 9,11$	
<b>Interpretación</b>	El resultado de la prueba ácida representa que la clínica, por cada dólar de deuda, posee \$9,11 centavos para poder pagarlo, sin necesidad de vender los inventarios, está en la capacidad de pagar.	
<b>Rango de la razón</b>	<b>Simbología</b>	<b>Observación</b>
Mayor a 1 (>1)		<p>“Favorable”</p> <p>Al restar el valor que tiene en inventarios, no afecta en mucho, para poder pagar las deudas.</p>
Igual a 1 (= 1)		Luego de restar el valor que tiene en inventarios, el dinero que posee es igual al valor de su deuda, por lo que no le queda nada de dinero.
Menor a 1 (<1)		<p>“Desfavorable”</p> <p>Al restar el valor que tiene en inventarios, afecta en gran magnitud, y no puede cubrir las deudas.</p>





**Tabla 139.**  
Indicador rotación de activos totales

	<b>CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS “BBBK ODONTOLOGÍA”</b>	
	<b>INDICADOR DE ACTIVIDAD</b>	
<b>Rotación de activos totales</b>		
<p>Mide el grado de eficiencia de una entidad en el uso de sus activos, para generar ingresos por las ventas. Se obtiene dividiendo el valor de las ventas dividiendo para el valor de los activos totales.</p>		
<b>Fórmula</b>	$\text{Rotación de activos totales} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Total de activos}}$	
<b>Aplicación</b>	$\text{Rotación de activos totales} = \frac{176.630,04}{279.040,03}$ $\text{Rotación de activos totales} = 0,63$	
<b>Interpretación</b>	El resultado al situar dentro del rango de la razón gana 0, 63 ctvs por cada dólar que posee en activos.	
<b>Rango de la razón</b>	<b>Simbología</b>	<b>Observación</b>
Mayor a 1 ( >1 )		<p>“Excelente”</p> <p>Si es mayor a 1, ese resultado se transforma en dinero (\$), indica una excelente ganancia por cada \$1 dólar invertido.</p>
Igual a 1 ( = 1 )		<p>“Bueno”</p> <p>Si es igual a 1, ese resultado se transforma en dinero (\$), indica que la ganancia es buena por cada \$1 dólar invertido.</p>
Menor a 1 ( <1 )		<p>“Regular”</p> <p>Si es menor a 1, ese resultado se transforma en dinero (\$), indica que la ganancia es regular porque está representado en centavos, por cada \$1 dólar invertido.</p>





**Tabla 140.**  
Indicador rotación de cartera

	<b>CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS “BBBK ODONTOLOGÍA”</b>	
	<b>INDICADOR DE ACTIVIDAD</b>	
<b>Rotación de cartera</b>		
<p>Ayuda a determinar el tiempo que se demora la clínica para cobrar las deudas de los clientes.</p> <p>Se obtiene dividiendo cuentas por cobrar promedio que se obtiene (sumando el saldo inicial y final de un período, y se divide para 2), para la suma las ventas a crédito de un período determinado.</p>		
<b>Fórmula</b>	$\text{Rotación de cartera} = \frac{\text{Cuentas por cobrar promedio} * 365}{\text{Ventas a crédito en el período}}$	
<b>Aplicación</b>	$\text{Rotación de cartera (días)} = \frac{10.000 * 365}{14469,17}$ $\text{Rotación de cartera (días)} = 252$ <p><b>Nota:</b> El valor de cuentas por cobrar promedio \$10.000 es un valor supuesto para efecto de cálculo.</p>	
<b>Interpretación</b>	<p>Este resultado indica que tarda 252 días en recuperar las cuentas por cobrar, o también se puede decir que al cabo de los 252 días las cuentas por cobrar se transforman en efectivo.</p>	
<b>Rango de la razón</b>	<b>Simbología</b>	<b>Observación</b>
Menor a 30 días		<p style="text-align: center;">“Excelente”</p> <p>Si el resultado es menor a 30, indica que la clínica posee un excelente sistema de cobranza.</p>
Igual a 30 días		<p style="text-align: center;">“Bueno”</p> <p>Si el resultado es igual a 30, indica que el tiempo de cobro de la deuda, está en un buen tiempo.</p>
Mayor a 50 días		<p style="text-align: center;">“Malo”</p> <p>Si el resultado es mayor a 50, indica que la clínica posee un ineficiente sistema de cobranza, es decir se demora más días de lo establecido.</p>





**Tabla 141.**  
Indicador utilidad bruta

	<b>CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS “BBBK ODONTOLOGÍA”</b>	
	<b>INDICADOR DE RENTABILIDAD</b>	
<b>Margen bruto (de utilidad)</b>		
<p>Ayuda a conocer la proporción de dinero que queda de los ingresos, luego de restar el valor costo de ventas y gastos.</p> <p>Se obtiene dividiendo la utilidad bruta (el valor de ingresos menos costo de los bienes vendidos), para las ventas netas (ventas brutas menos descuento, devoluciones).</p>		
<b>Fórmula</b>	$\text{Margen bruto (de utilidad)} = \frac{\text{Utilidad bruta}}{\text{Vetas netas}}$	
<b>Aplicación</b>	$\text{Margen bruto (de utilidad)} = \frac{9.695,06}{176.630,04}$ $\text{Margen bruto (de utilidad)} = 0,05$	
<b>Interpretación</b>	El valor del margen bruto de utilidad en el rango de la razón está en menor a 1, simbología roja; indica que por cada \$1 que se vendió, existe una ganancia de \$0,05 centavos.	
<b>Rango de la razón</b>	<b>Simbología</b>	<b>Observación</b>
Mayor a 1 (>1)		“Excelente” Si es mayor a 1, ese resultado se transforma en dinero (\$), indica una excelente ganancia por cada \$1 dólar vendido.
Igual a 1 (= 1)		“Bueno” Si es igual a 1, ese resultado se transforma en dinero (\$), indica que la ganancia es buena por cada \$1 dólar vendido.
Menor a 1 (<1)		“Regular” Si es menor a 1, ese resultado se transforma en dinero (\$), indica que la ganancia es regular porque está representado en centavos, por cada \$1 dólar vendido.





**Tabla 142.**  
Indicador utilidad neta

	<b>CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS “BBBK ODONTOLOGÍA”</b>	
	<b>INDICADOR DE RENTABILIDAD</b>	
<b>Margen neto (de utilidad)</b>		
<p>Es la primera fuente de rentabilidad en una entidad, y demuestra el porcentaje de utilidades que ha logrado, luego de haber pagado los impuestos y participaciones.</p> <p>Se obtiene dividiendo la utilidad neta para el valor de las ventas netas.</p>		
<b>Fórmula</b>	$\text{Margen neto (de utilidad)} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Vetas netas}}$	
<b>Aplicación</b>	$\text{Margen neto (de utilidad)} = \frac{8.240,80}{176.630,04}$ $\text{Margen neto (de utilidad)} = 0,05$	
<b>Interpretación</b>	<p>El valor del margen neto de utilidad en el rango de la razón está en menor a 1, simbología roja; indica que por cada \$1 que se vendió, aún hay una ganancia de \$0,05 centavos, luego de haber pagado los gastos de operación</p>	
<b>Rango de la razón</b>	<b>Simbología</b>	<b>Observación</b>
Mayor a 1 (>1)		<p>“Excelente”</p> <p>Si es mayor a 1, ese resultado se transforma en dinero (\$), indica una excelente ganancia por cada \$1 dólar vendido.</p>
Igual a 1 (= 1)		<p>“Bueno”</p> <p>Si es igual a 1, ese resultado se transforma en dinero (\$), indica que la ganancia es buena por cada \$1 dólar vendido.</p>
Menor a 1 (<1)		<p>“Regular”</p> <p>Si es menor a 1, ese resultado se transforma en dinero (\$), indica que la ganancia es regular porque está representado en centavos, por cada \$1 dólar vendido.</p>





**Tabla 143.**  
Indicador rendimiento del patrimonio

	<b>CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS “BBBK ODONTOLOGÍA”</b>	
	<b>INDICADOR DE RENTABILIDAD</b>	
<b>Rendimiento del patrimonio</b>		
<p>Permite identificar la ganancia que obtienen sus accionistas con el capital que ellos invirtieron.</p> <p>Se obtiene dividiendo la utilidad neta que consiste en (el valor de queda luego de pagar impuesto y participaciones), para el valor del patrimonio.</p>		
<b>Fórmula</b>	$\text{Rendimiento del patrimonio} = \frac{\text{Utilidad neta} * 100}{\text{Patrimonio}}$	
<b>Aplicación</b>	$\text{Rendimiento del patrimonio} = \frac{8.240,80}{255.272,50} * 100$ $\text{Rendimiento del patrimonio} = 3,23\%$	
<b>Interpretación</b>	<p>El porcentaje de rendimiento del patrimonio o de la razón es mayor a 1, semaforización verde; en conclusión, el dueño de la clínica obtuvo una ganancia de 3,23 % en el mes, sin duda, frente al valor del patrimonio que tiene, la ganancia generada se considera baja.</p>	
<b>Rango de la razón</b>	<b>Simbología</b>	<b>Observación</b>
Mayor a 1 (>1)		<p style="text-align: center;">“Excelente”</p> <p>Si es mayor a 1, indica una excelente ganancia para los inversionistas.</p>
Igual a 1 (= 1)		<p style="text-align: center;">“Bueno”</p> <p>Si es igual a 1, indica que la ganancia sigue siendo razonable de la inversión realizada.</p>
Menor a 1 (<1)		<p style="text-align: center;">“Regular”</p> <p>Si es menor a 1, indica que la ganancia baja en la inversión realizada.</p>

**Tabla 144.**  
Indicador nivel de endeudamiento

	<b>CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS “BBBK ODONTOLOGÍA”</b>	
	<b>INDICADOR DE ENDEUDAMIENTO</b>	
<b>Nivel de endeudamiento</b>		
<p>Indica el porcentaje de financiación que la clínica ha recibido al realizar un crédito en instituciones financieras, para la adquisición de activos.</p> <p>Se obtiene dividiendo el valor de los pasivos totales, para el valor de activos totales.</p>		
<b>Fórmula</b>	$\text{Nivel de endeudamiento} = \frac{\text{Pasivos totales}}{\text{Activos totales}}$	
<b>Aplicación</b>	$\text{Nivel de endeudamiento} = \frac{23.767,53}{279.040,03}$ $\text{Nivel de endeudamiento} = 0,0852$ $\text{Nivel de endeudamiento} = 8,52\%$	
<b>Interpretación</b>	<p>El porcentaje de endeudamiento dentro del rango de la razón es menor a 50%, semaforización verde; en conclusión, indica que por cada \$1 que la clínica tiene invertido en activo, fue financiado con \$0,08 centavos.</p>	
<b>Rango de la razón</b>	<b>Simbología</b>	<b>Observación</b>
Menor a 50%		<p style="text-align: center;">“Excelente”</p> <p>Indica que el porcentaje de endeudamiento es menor, por ende, los activos no están muy comprometidos con los financiadores.</p>
Igual a 50%		<p style="text-align: center;">“Bueno”</p> <p>Indica que el porcentaje de endeudamiento es razonable, y los activos siguen comprometidos con los financiadores.</p>
Mayor a 50%		<p style="text-align: center;">“Malo”</p> <p>Indica que el porcentaje de endeudamiento es muy alto, por ende, los activos están muy comprometidos con los financiadores.</p>

**Tabla 145.**  
*Indicador apalancamiento*

	<b>CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS “BBBK ODONTOLOGÍA”</b>	
	<b>INDICADOR DE ENDEUDAMIENTO</b>	
<b>Apalancamiento total</b>		
<p>Permite determinar el mayor riesgo que corre la clínica o la entidad financiera; además consiste en utilizar algún mecanismo como la (deuda), para que los activos financiados con deuda produzcan rentabilidad mayor a la tasa de interés que paga por el crédito.</p> <p>Se obtiene al dividir el valor de los pasivos totales, para el valor del patrimonio.</p>		
<b>Fórmula</b>	$\text{Apalancamiento total} = \frac{\text{Pasivos totales}}{\text{Patrimonio}}$	
<b>Aplicación</b>	$\text{Apalancamiento total} = \frac{23.767,53}{255.272,50}$ $\text{Apalancamiento total} = 0,0931$ $\text{Apalancamiento total} = 9,31\%$	
<b>Interpretación</b>	<p>El valor del apalancamiento dentro del rango de la razón es menor a 1, simbología roja; en conclusión, indica que el interés que está generando la clínica es muy bajo; por otro lado, también indica que existe mayor riesgo para la entidad financiera, ya que el dueño de la clínica sólo está comprometido en 9,31%.</p>	
<b>Rango de la razón</b>	<b>Simbología</b>	<b>Observación</b>
Mayor a 1 ( >1 )		Indica que, si el porcentaje mientras más alto es mejor, ya que está generando mayor tasa de interés, que de la deuda contraída.
Igual a 1 ( = 1 )		Indica que el porcentaje que produce los activos financiados, es igual al porcentaje que está pagando por la deuda. No hay ganancia.
Menor a 1 ( <1 )		Indica que si el porcentaje es más bajo, la clínica corre riesgo al no poder pagar los intereses de la deuda, a la vez es riesgo para los financiadores.



#### **4.4.8 Implementación de la propuesta**

La implementación de la propuesta del manual administrativo y financiero, para el Centro de Especialidades Odontológicas “BBBK Odontología”, se realizará bajo la aceptación del gerente, quién se encargará de difundir en toda la organización.

La propuesta del manual consta de los siguientes puntos:

Manual administrativo:

- Filosofía institucional
- Políticas administrativas y financieras
- Organigrama estructural
- Manual de funciones
- Plan de contingencia

Manual contable-financiero:

- Catálogo de cuentas
- Dinámica de cuentas
- Estados financieros
- Análisis horizontal y vertical
- Razones financiera

## **CAPÍTULO V**

### **5. Validación**

#### **5.1 Introducción**

Dentro del presente capítulo se realiza la validación, proceso que consiste en implementar una metodología, para la revisión del manual administrativo y financiero propuesto; los aspectos a ejecutarse dentro de la metodología son: factores a validar, métodos de verificación y un rango de interpretación; mismos que serán desarrollados por docentes técnicos en el tema, con el fin de determinar la utilidad y la contribución al desarrollo del Centro de Especialidades Odontológicas “BBBK Odontología”.

#### **5.2 Objetivo**

Validar el diseño del manual mediante la matriz de evaluación, justificando su utilidad para el Centro de Especialidades Odontológicas “BBBK Odontología”.

#### **5.3 Descripción del estudio**

##### **5.3.1 Equipo de trabajo**

Con el fin de realizar una correcta validación a la propuesta, el equipo de trabajo está conformado por:

- Directora del trabajo de grado
- Docentes expertos en el tema
- Gerente de la clínica
- Administradora de la clínica
- Contadora externa

#### 5.4 Metodología de Verificación

El método de verificación se realiza mediante una matriz que detalla las áreas de la clínica con sus respectivos indicadores a validar.

Se trabajó de manera conjunta con los docentes expertos en el tema y directora del trabajo, donde se realizó la revisión a cada una de las partes que contiene la propuesta como son la parte administrativa, riesgos operativos, contable- financiera, de tal manera que se verifique los ítems señalados, para una mayor confianza de aplicabilidad en la clínica.

#### Matriz de verificación

En la presente matriz de verificación se identifica la existencia de los indicadores resultantes de las variables administrativa, contable-financiera del proyecto.

**Tabla 146.**  
*Matriz de verificación*

PROPUESTA	INDICADORES	¿SE VERIFICÓ?	
		SI	NO
<b>Administrativa</b>	Misión	X	
	Visión	X	
	Valores institucionales	X	
	Políticas administrativas y financieras	X	
	Mapa de procesos	X	
	Niveles jerárquicos	X	
	Organigrama	X	
	Manual de funciones	X	

<b>Riesgos</b>	Identificación de riesgos operativos, evaluación y valoración	X	
	Matriz de riesgos	X	
	Plan de contingencia	X	
<b>Contable / Financiero</b>	Catálogo de cuentas	X	
	Dinámica de cuentas	X	
	Estados financieros	X	
	Razones financieras	X	

#### **5.4.1 Método de calificación**

Para el respectivo proceso se utilizará, el siguiente método de calificación:

Puntaje 3 = Muy aplicable

Puntaje 2 = Aplicable

Puntaje 1 = Poco aplicable

#### **5.4.2 Rango de interpretación**

Para una mejor interpretación de la aplicación del presente manual, se establecen los siguientes rangos:

De 68% a 100% = Muy aplicable

De 34% a 67% = Aplicable

De 0% a 33% = Poco aplicable

Los rangos de interpretación antes descritos, se obtuvieron a partir del 100% dividido para los tres indicadores de muy aplicable, aplicable y poco aplicable, dando un

resultado de 33% el cual será sumado al número del rango anterior, estableciéndose así los rangos anteriormente mencionados.

El resultado total se obtuvo, de la calificación total obtenida, en cada pregunta de la matriz de verificación, sobre la calificación total, multiplicado por 100 para presentar en porcentaje.

Es decir, de la siguiente manera:

$$V = \frac{\textit{Calificación Obtenida}}{\textit{Calificación Total}} \times 100$$

## **5.5 Resultados**

Para presentar los resultados de la validación de la presente investigación, se elabora una matriz considerando las variables administrativa, riesgos, contable-financiera, identificando los siguientes indicadores, que a continuación se detallan:

**Tabla 147.**  
*Matriz de Validación Docentes*

N°	Variable	Indicadores	Msc. Rocío León			Msc. Sandra Guevara			Dr. Benito Scacco		
			Muy Aplicable	Aplicable	Poco Aplicable	Muy Aplicable	Aplicable	Poco Aplicable	Muy Aplicable	Aplicable	Poco Aplicable
1	<b>Propuesta Administrativa</b>	¿Considera usted que misión propuesta es?	X			X			X		
2		¿Considera usted que la visión propuesta es?	X			X			X		
3		¿Considera usted que los valores institucionales es ?	X			X			X		
4		¿Considera usted que las políticas administrativas y financieras es?	X			X			X		
5		¿Considera que el mapa de procesos es?	X			X			X		

6		¿Considera que los niveles jerárquicos es?	X			X			X		
7		¿Considera que el organigrama es?	X			X			X		
8		¿Considera usted que el manual de funciones es?	X			X			X		
9	<b>Propuesta de Riesgos</b>	¿Considera usted que la identificación, evaluación y valoración de riesgos es?	X			X			X		
10		¿Considera usted que la matriz de riesgos es?	X			X			X		
11		¿Considera usted que el plan de contingencia es?	X			X			X		

12	<b>Propuesta Contable- Financiera</b>	¿Considera usted que el catálogo de cuentas es?	X			X			X		
13		¿Considera usted que la dinámica de cuentas es?	X			X			X		
14		¿Considera usted que los estados financieros propuestos es?	X			X			X		
15		¿Considera usted que las razones financieras es?	X			X			X		
<b>Resultado</b>			45			45			45		
<b>Fecha</b>			26-09-2019			02-10-2019			26-09-2019		
<b>Firma</b>											



**Tabla 148.**  
*Resultados*

<b>FRECUENCIA</b>	<b>FRECUENCIA * RESULTADO</b>
3	135
2	0
1	0
<b>TOTAL</b>	135

**Tabla 149.**  
*Resultados Totales*

<b>TOTAL</b>	<b>RESULTADO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
90/90	1	100%
0/90	0	0%
0/90	0	0%
<b>TOTAL</b>	1	100%



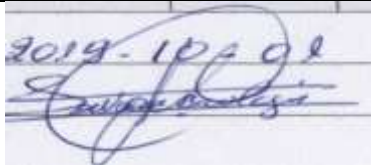
**Análisis:**

Una vez obtenido el porcentaje de validación de la propuesta y analizado los rangos de aceptación se determina que el manual administrativo y financiero para el Centro de Especialidades Odontológicas “BBBK Odontología”, ubicado en el cantón Ibarra, provincia de Imbabura es Muy Aplicable con un porcentaje de validación del 100%.

**Tabla 150.**  
*Matriz Validación Equipo Empresarial*

N°	Variable	Indicadores	Dr. Bladimir Benavides			Ing. Alexandra Benavides			Ing. Jovana Benalcázar C.P.A		
			Muy Aplicable	Aplicable	Poco Aplicable	Muy Aplicable	Aplicable	Poco Aplicable	Muy Aplicable	Aplicable	Poco Aplicable
1	<b>Propuesta Administrativa</b>	¿Considera usted que misión propuesta es?	X			X			X		
2		¿Considera usted que la visión propuesta es?	X			X			X		
3		¿Considera usted que los valores institucionales es ?	X			X			X		
4		¿Considera usted que las políticas administrativas y financieras es?	X			X			X		
5		¿Considera que el mapa de procesos es?	X			X			X		

6		¿Considera que los niveles jerárquicos es?	X			X			X		
7		¿Considera que el organigrama es?	X			X			X		
8		¿Considera usted que el manual de funciones es?	X			X			X		
9	<b>Propuesta de Riesgos</b>	¿Considera usted que la identificación, evaluación y valoración de riesgos es?	X			X			X		
10		¿Considera usted que la matriz de riesgos es?	X			X			X		
11		¿Considera usted que el plan de contingencia es?	X			X			X		

12	<b>Propuesta Contable- Financiera</b>	¿Considera usted que el catálogo de cuentas es?	X			X			X		
13		¿Considera usted que la dinámica de cuentas es?	X			X			X		
14		¿Considera usted que los estados financieros propuestos es?	X			X			X		
15		¿Considera usted que las razones financieras es?	X			X			X		
<b>Resultado</b>			45			45			45		
<b>Fecha</b>			2019-10-01			2019-10-01			2019-10-01		
<b>Firma</b>											

**Tabla 151.**  
*Resultados*

<b>FRECUENCIA</b>	<b>FRECUENCIA * RESULTADO</b>
3	135
2	0
1	0
<b>TOTAL</b>	135

**Tabla 152.**  
*Resultados Totales*

<b>TOTAL</b>	<b>RESULTADO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
90/90	1	100%
0/90	0	0%
0/90	0	0%
<b>TOTAL</b>	1	100%

**Análisis:**

Una vez obtenido el porcentaje de validación de la propuesta por parte del equipo empresarial se ha analizado los rangos de aceptación se determina que el manual administrativo y financiero para el Centro de Especialidades Odontológicas “BBBK Odontología”, ubicado en el cantón Ibarra, provincia de Imbabura es Muy Aplicable con un porcentaje de validación del 100%.

## CONCLUSIONES

1. La fundamentación teórica sirvió para disponer de las bases científicas necesarias, que ayude a diseñar la propuesta administrativa y financiera.
2. En el capítulo de procedimientos metodológicos se determinó el tipo de investigación cualitativo y cuantitativo; métodos deductivo, inductivo, estadístico, analítico y sintético; e instrumentos como entrevista y encuesta; estableciendo así la matriz de relación diagnóstica, dónde se resumió las variables e indicadores a investigar del objeto de estudio.
3. En el diagnóstico mediante la ejecución de las variables, permitió determinar debilidades, amenazas; lo que pone en evidencia la necesidad de implementar un manual administrativo y financiero.
4. En el capítulo de la propuesta se diseña una manual administrativo y financiero, apoyándose de los capítulos anteriores, y sirva como herramienta para que la operatividad administrativa y financiera de la clínica se lleve de manera técnica.
5. A través de la validación realizada por los docentes expertos y equipo empresarial de la clínica, se pudo identificar que la propuesta es muy aplicable, de este modo se confirma que es de gran aporte y utilidad para el cumplimiento de objetivos y metas.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda revisar permanentemente las referencias bibliográficas, por lo que existen cambios constantes, esto con la finalidad de ir ajustando la propuesta a la realidad laboral, legal para que se aplique en la clínica.
2. Se sugiere en investigaciones posteriores, aplicar encuesta de satisfacción al cliente como instrumento adicional, ya que se constató necesaria en la investigación realizada, que aporte a una mejor retroalimentación clínica-paciente.
3. Se recomienda elaborar un manual administrativo y financiero para contrarrestar los problemas encontrados en el diagnóstico, que ayude una excelente funcionalidad y en la toma de decisiones gerenciales.
4. Implementar la propuesta del manual administrativo y financiero en el Centro de Especialidades Odontológicas “BBBK Odontología”, herramienta que brinda apoyo para la mejora continua, en el desarrollo de las actividades administrativas y financieras.
5. Hacer un seguimiento al cumplimiento del manual en el lapso de seis meses, para conocer el nivel de efectividad que generó dentro de la clínica; y en caso de ser necesario, se podrá realizar los ajustes correspondientes de mejora.

## BIBLIOGRAFÍA

- Albolacio, B. M. (2018). *Plan General de Contabilidad* (Segunda ed.). España: IC Editorial.
- Baena, D. (2014). *Análisis Financiero* (Segunda ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación* (Tercera ed.). México: PATRIA.
- Banco BASE. (19 de Octubre de 2018). *Grupo Financiero BASE*. Obtenido de [https://blog.bancobase.com/por-que-hacer-pronosticos-financieros-en-tu-empresa?fbclid=IwAR0LKheMr\\_r\\_pB8Uot60lZG9a1h9DVyZ7JOq43zlyri1EPk8b1aQoCml5pM](https://blog.bancobase.com/por-que-hacer-pronosticos-financieros-en-tu-empresa?fbclid=IwAR0LKheMr_r_pB8Uot60lZG9a1h9DVyZ7JOq43zlyri1EPk8b1aQoCml5pM)
- Banco Central del Ecuador. (2019). *Banco Central del Ecuador*. Obtenido de Banco Central del Ecuador: <https://www.bce.fin.ec/index.php/deuda-externa>
- Benjamín, E., & Fincowsky, F. (2014). *Organización de empresas*. México: MCGraw-Hill.
- Besteiro, M., & Mazarrán, M. (2016). *Contabilidad Financiera Superior 1* (Segunda ed.). Madrid: Pirámide.
- Bravo, M. (2013). *Contabilidad General* (Décima Primera ed.). Quito: Escobar Impresores. Obtenido de [https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta\\_public/con\\_nor\\_co/vigentes/nic/1\\_NIC.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_public/con_nor_co/vigentes/nic/1_NIC.pdf)
- Campos, A., Catañeda, R., Holguin, F., López, A., & Tejero, A. (2018). *Auditoría de Estados Financieros y sus documentación*. México: Came.



- Cano, E. H. (16 de Septiembre de 2015). *UMH*. Obtenido de UMH:  
<http://dspace.umh.es/bitstream/11000/3122/1/Cano%20Hern%C3%A1ndez,%20Encarnaci%C3%B3n%20TFM.pdf>
- Córdoba, M. (2014). *Análisis Financiero*. Bogotá: Ecoe.
- Dental, R. L. (19 de Julio de 2018). *ODONTOMECEUM*. Obtenido de ODONTOMECEUM: <https://dvd-dental.com/blogodontomecum/riesgos-laborales-en-la-clinica-dental/>
- Diario Expreso. (5 de Septiembre de 2017). La estética bucal se vuelve más accesible. *Diario Expreso*. Obtenido de <https://www.expreso.ec/guayaquil/odontologia-dentadura-tratamientos-sonrisa-XB1672044>
- Ecuavisa. (6 de Marzo de 2019). *ECUAVISA*. Obtenido de ECUAVISA: <https://www.ecuavisa.com/articulo/noticias/nacional/465121-trabajadores-publicos-salud-denuncian-despidos>
- Escribano, M., & Jiménez, A. (2014). *Análisis contable y financiero* (Primera ed.). Bogotá: Ediciones de la U.
- Fábregues, F., Meneses, J., & Rodríguez, D. (2016). *Técnicas de investigación social y educativa* (Cuarta ed.). UOC.
- Federación Odontológica Ecuatoriana. (21 de Marzo de 2019). *foe*. Obtenido de foe: <http://www.foe.org.ec/cms/index.php/44-f-o-e/400-f-o-e-ante-las-desvinculaciones-del-personal-de-salud-a-nivel-nacional>
- Fierro, Á., & Fierro, F. (2017). *Contabilidad General con enfoque NIIF para las pymes* (Quinta ed.). Bogotá: ECOE EDICIONES.
- Flores, R. (2014). *Análisis de los Estados Financieros*. México: UNID.

- Franklin, B. (2009). *Organización de Empresas*. Editorial McGraw-Hill.
- García, V. (2015). *Análisis financiero* (Primera ed.). México: PATRIA S.A DE C.V.
- García, V. M. (2014). *Introducción a las Finanzas* (Segunda ed.). México: GRUPO EDITORIAL PATRIA.
- Ibáñez, J. (2014). *Métodos, técnicas e instrumentos de la investigación criminológica*. Madrid: Dykinson.
- INEC. (2019). *INEC*. Obtenido de INEC:  
[https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas\\_Sociales/Recursos\\_Actividades\\_de\\_Salud/Publicaciones/Anuario\\_Rec\\_Act\\_Salud\\_2014.pdf](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/Recursos_Actividades_de_Salud/Publicaciones/Anuario_Rec_Act_Salud_2014.pdf)
- ISO 9001. (2015). *www.nueva-iso-9001-2015.com*. Obtenido de *www.nueva-iso-9001-2015.com*: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/category/iso-90012015/>
- Lavalle, A. (2017). *Análisis Financiero*. México: UNID.
- Ley de Compañías. (20 de Mayo de 2014). *Registro Oficial 312*.
- Máximo, Á. (2018). *Modelo teórico de gestión empresarial*. Editorial Digital UNID.
- Morueco, R. (2014). *Manual práctico de administración*. Bogotá: Ra-ma.
- Mota, B., & Núñez, J. A. (2015). *Teoría y aplicaciones en la administración de riesgos*. México: División de las Ciencias Sociales y Humanidades.
- Münch, L. (2014). *Administración gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo* (Segunda ed.). México: Pearson Educación.
- Münch, L. (2014). *Administración gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México: Pearson Educación.

Münch, L. (2015). *Ética y valores* (Primera ed.). México: Trillas.

Münch, L., & García, J. (2017). *Fundamentos de administración*. México: Trillas, S.A. de C.V.

NIC 1. (s.f.). *Norma Internacional de Contabilidad*. Obtenido de Norma Internacional de Contabilidad :

<http://www.normasinternacionalesdecontabilidad.es/nic/pdf/NIC01.pdf>

Ordenanza que Regula la Gestión de Desechos Sanitarios Peligrosos Infecciosos en el Cantón Ibarra. (5 de Febrero de 2016). *Gobierno Autónomo Descentralizado San Miguel de Ibarra*. Obtenido de Gobierno Autónomo Descentralizado San Miguel de Ibarra:

[http://documentos.ibarra.gob.ec/uploads/documentos/ORDENANZA/ORDENANZA\\_DE\\_DESECHOS\\_SANITARIOS\\_PELIGROSOS\\_INFECCIOSOS\(05-02-2016\\_11\\_15\\_31\).pdf](http://documentos.ibarra.gob.ec/uploads/documentos/ORDENANZA/ORDENANZA_DE_DESECHOS_SANITARIOS_PELIGROSOS_INFECCIOSOS(05-02-2016_11_15_31).pdf)

Palomeque, P. (Febrero de 2018). Desarrollo de la odontología en el Ecuador, periodo 2008 - 2016. *Spirales, II*, 1-48. Obtenido de

<http://www.revistaespirales.com/index.php/es/article/view/152/105>

Pison, J. (11 de Febrero de 2019). Brasil la gran potencia de la odontología. *Dental Tribune*. Obtenido de <https://la.dental-tribune.com/news/brasil-la-gran-potencia-de-la-odontologia/>

Prieto, J. (2017). *Gestión estratégica organizacional* (Quinta ed.). Bogotá: Eco Ediciones.

Prieto, R. (2017). *Plan General de Contabilidad*. Madrid: CEP S.I.

- Ramírez, C., & Salazar, M. d. (2016). *Fundamentos de administración*. Bogotá: Ecoe Ediciones Ltda.
- Reglamento Gestión Desechos Generados en Establecimientos de Salud. (20 de Marzo de 2019). *controlsanitario*. Obtenido de controlsanitario:  
[https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/04/Acuerdo-Ministerial-323\\_Reglamento-para-la-gesti%C3%B3n-integral-de-los-residuos-y-desechos-generados-en-los-establecimientos-de-salud.pdf](https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/04/Acuerdo-Ministerial-323_Reglamento-para-la-gesti%C3%B3n-integral-de-los-residuos-y-desechos-generados-en-los-establecimientos-de-salud.pdf)
- Reglamento Para La Aplicación De La Ley De Régimen Tributario Interno. (Febrero de 2015). Obtenido de [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec)
- Ricalde, M. d. (2014). *Proceso Administrativo* (Vol. VIII). México: digital UNID.
- Servicio de Rentas Internas. (s.f.). Recuperado el 11 de Mayo de 2019, de  
<http://www.sri.gob.ec/web/guest/RUC>
- Soto, C., Ramón, R., Solorzano, A., Sarmiento, C., & Mite, M. (2017). *Análisis de Estados Financieros*. Guayaquil : Grupo Compás.
- Vite, V. (2017). *Contabilidad General*. México: UNID.
- Wehrich, H., Cannice, M., & Koontz, H. (2017). *Administración Una perspectiva global, empresarial y de innovación*. México: McGraw-Hill.
- Yuni, A., & Urbano, C. (2014). *Técnicas para investigar* (Segunda ed.). Argentina: Brujas.
- Zapata, P. (2017). *Contabilidad general* (Octava ed.). Bogotá: Alfaomega Colombiana S.A.

## ANEXOS

## ANEXO N°1

	<b>HISTORIA CLINICA DE ODONTOLOGÍA</b>	<b>Código:</b> ..... <b>Versión:</b> ..... <b>Fecha:</b> .....
--	--	--

<b>Datos de identificación</b>		
Número de identificación	xxxxxxx	
Escriba todos los números		
Tipo:	<input type="radio"/> R.C <input type="radio"/> T.I <input type="radio"/> C.C <input checked="" type="radio"/> Cédula Extranjería	Expedida en: _____
Apellido 1:	_____	Apellido 2: _____
Nombres: _____		
Lugar y fecha de nacimiento (Año/Mes/Día): _____ Edad: _____		
Dirección: _____	Barrio: _____	Estrato: _____
Municipio: _____	Departamento: _____	País: _____
Género:	<input type="radio"/> Femenino <input type="radio"/> Masculino	Grupo Sanguíneo: _____ RH: _____
N° celular: _____	Correo electrónico: _____	
EPS: _____	Tipo de vinculación: _____	
Ocupación: _____	Parentesco: _____	
Nombre del acompañante: _____		
Teléfono de acompañante: _____		

<b>Persona responsable del usuario</b>		
Dirección: _____		Parentesco: _____ Teléfono: _____
:		

<b>Motivo de Consulta</b>	
Enfermedad actual:	_____
Alerta médica:	_____


<b>Examen Físico</b>	
Peso: _____	Talla: _____
Temperatura: _____	Presión Arterial: _____
Frecuencia Cardíaca: _____	Pulso: _____
Frecuencia Respiratoria: _____	Edad Cronológica: _____
Fecha Menarquia: _____	Fecha de Última Menstruación (FUM): _____
Gestación: _____ Partos: _____	Abortos: _____ Nacidos Vivos: _____
<b>Antecedentes Personales</b>	
Accidentes y traumatismos:	_____
Antecedentes quirúrgicos:	_____
Hospitalización:	_____
Transfusiones:	_____
Radiaciones:	_____
Inmunizaciones:	_____
Tratamientos Farmacológicos:	_____
Cabeza y cuello:	_____
Cardiovasculares:	_____
Respiratorios:	_____
Endocrinos:	_____
Gastrointestinales:	_____
Genitourinarios:	_____
Neurológico:	_____
Hematopoyéticos:	_____
Inmunológicos:	_____
Piel y anexos:	_____

<b>Antecedentes Estomatológicos</b>	
Última visita al odontólogo:	_____
Tratamiento realizado:	_____
Experiencias odontológicas previas:	_____
Comportamiento:	_____
Historia de dieta (cariogénica o no cariogénica):	_____

<b>TIPOS DE HABITOS</b>	
HABITO NOCIVO	_____
HABITO FUNCIONAL	_____
HABITO DE HIGINE ORAL	_____

<b>ANÁLISIS CRANEAL</b>			
Tipo craneal:			
- Braquiocefálico			
- Doliococefálico			
- Mesocéfálico			
<b>ANÁLISIS FACIAL</b>			
<b>1. ANÁLISIS DE FRENTE</b>			
Tipo facial			
- Euriprosopo		1. Ojos:	
- Leptoprosopo		2. Zona malar:	
- Mesoprosopo		3. Orejas:	
Tercios Faciales		4. Nariz:	
- Superior (mm)		5. Labios:	
- Medio (mm)		6. Sellado labial:	
- Inferior (mm)		7. Cuello:	
Análisis de sonrisa		8. Simetría transversal:	
- Arco de Sonrisa		9. Forma de la cara:	
- Línea de sonrisa		10. Tono muscular:	
- Corredores bucales			
- Relación dento-labial			
<b>ANÁLISIS DE QUINTOS:</b>			

<b>2. ANÁLISIS DE PERFIL</b>			
Tipo de perfil			
- Recto		Ángulo naso-labial	
- Convexo		Ángulo mento-labial	
- Cóncavo			
Tercios Faciales		1. Frente:	
- Superior		2. Nariz:	
- Medio		3. Labios:	
- Inferior		4. Mentón:	
<b>OBSERVACIONES:</b>			

	<b>EXAMEN INTRAORAL</b>	<b>Código:</b> ..... <b>Versión:</b> ..... <b>Fecha:</b> .....
---	-------------------------	--

**EXAMEN DE TEJIDOS BLANDOS**

1. Lengua:
2. Carrillos:
3. Mucosa labial:
4. Piso de boca:
5. Paladar duro:
6. Paladar blando:
7. Frenillo:
8. Área amigdalina:
9. Oro-faringe:
10. Encía:
11. Biotipo periodontal:
12. Papilas interdentes:
13. Inserción de frenillos:
14. Permeabilidad de glándulas salivales:

**EXAMEN DENTAL**

1. Tipo de dentición:
2. Dientes en erupción:
3. Dientes ausentes:
4. Presencia de fracturas dentales:
5. Pérdida de la integridad dental:
6. Otras anomalías de esmalte:
7. Movilidad dental:
8. Anomalías dentarias de número:
9. Anomalías dentarias de forma:
10. Anomalías dentarias de posición:
11. Anomalías dentarias de tamaño:
12. Anomalías dentarias de color:
13. Observaciones:

**EXAMEN INTER-ARCO**

1. Relaciones sagitales
  - a. Overjet:

PARÁMETRO	Derecha	Milímetros	Izquierda	Milímetros
Relación molar temporal				
Relación molar permanente				
Relación canina				


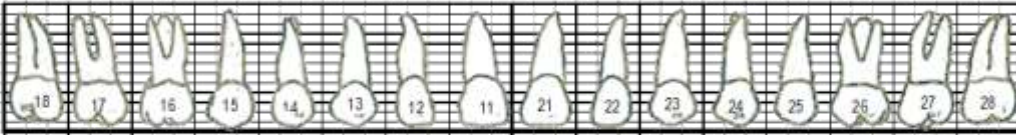
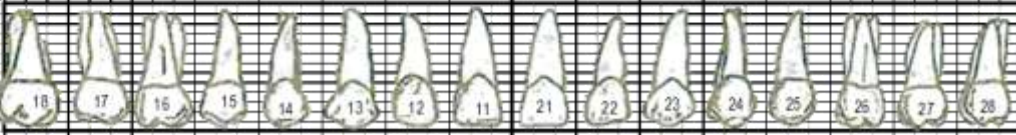
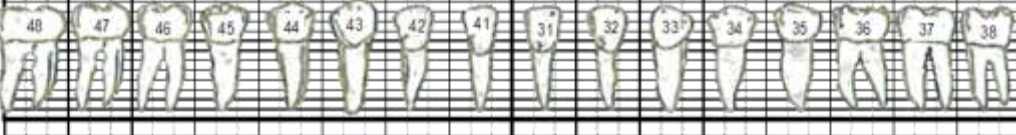
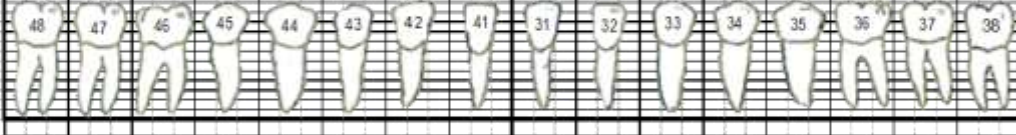
**EXAMEN INTRA-ARCO**

1. Forma de arco

ARCO	OVALADO	TRIANGULAR	CUADRADO
Superior			
Inferior			



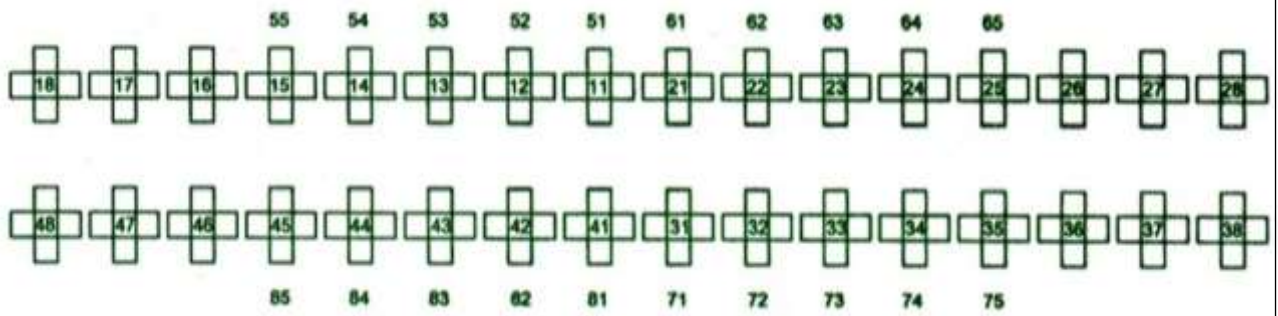
**PERIODONTOGRAMA**

Examen inicial	Reevaluación	
 Universidad Cooperativa de Colombia		Anexo No. _____ <b>FICHADO PERIODONTAL</b>
Nombre del Paciente: _____		Edad: _____ Día: _____ Mes: _____ Año: _____ Historia No. _____
Examen inicial	Reevaluación	Mantenimiento
Prequirurgico	Postquirurgico	
		
S.S. _____ MG - UCA _____ PS _____ NI _____ CP - PCP _____ MG - UMG _____ Movilidad _____ Furcas _____		
		
S.S. _____ MG - UCA _____ PS _____ NI _____		
		
S.S. _____ MG - UCA _____ PS _____ NI _____ MG - UMG _____ Movilidad _____ Furcas _____		
		
S.S. _____ MG - UCA _____ PS _____ NI _____ CP - PCP _____ MG - UMG _____ Furcas _____		
CP-PCP: Distancia de la cima de la papila al punto de contacto proximal (0, +), (-) MG-UMG: Distancia del margen gingival a la unión mucogingival PS: Profundidad sondeable MG-UCA: Distancia margen gingival a la unión cemento esmalta (0, +, -) NI: Pérdida de inserción (igual a profundidad sondeable menos distancia mg-uca) MOVILIDAD: Grados I, 2, 3 FURCA: I, II, III DIENTE: Sombreado FALTANTE:	NEGRO: Diente ausente y unión mucogingival AZUL: Margen gingival ROJO: Profundidad sondeable Triángulos de compromisos de bi y tri furcación PUNTOS: Rojo: Sangrado al sondaje Amarillo: Supuración	

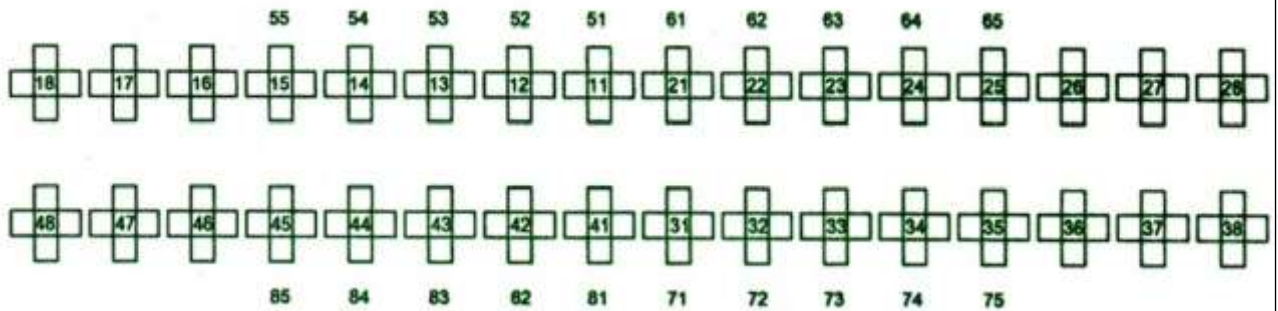
Evolución Periodontograma

**ÍNDICE DE PLACA O'LEARY**

Fecha	
Nº de superficies examinadas	
Dientes presentes en boca	
Superficies con placa	
Porcentaje	



Fecha	
N° de superficies examinadas	
Dientes presentes en boca	
Superficies con placa	
Porcentaje	




## ANEXO N°2

PLAN DE TRATAMIENTO			
<b>Paciente:</b> ..... <b>N° de Expediente:</b> .....			
<b>Fase I: medios de diagnóstico y odontología preventiva</b>			
Concepto	Precio	Cantidad	Total
Valoración diagnóstica			
Historia clínica fotos y modelos			
Modelos de estudio			
Radiografía periapical			
Radiografía interproximal			
Serie radiográfica de 14			
Radiografía oclusal			
Radiografía panorámica			
Índice de higiene oral			
Profiláctico infantil y técnica de cepillado			
Aplicación tópica de flúor			
Barniz de flúor			
Sellador de fosas y fisuras			
<b>Total</b>			

## ANEXO N°3

COTIZACIÓN ORTODONCIA				
<b>Nombres:</b> ..... <b>Fecha:</b> .....				
TIPO	FORMA DE PAGO	VALOR	TIEMPO	TOTAL
Convencional	Entrada	250	14 meses	\$ 1.195
	Mensual	67,5		
Autoligado metálico	Entrada	350	14 meses	\$ 1.540
	Mensual	85		
Autoligado estético	Entrada	500	14 meses	\$ 1.900
	Mensual	100		
<b>Realizado por:</b> ..... <b>Especialista:</b> .....				


## ANEXO N°4

 <b>AGENDA DE CITAS</b>				
<b>Citas del día:</b> <input type="text"/>				
Hora	Tipo	Paciente	Notas	Teléfono
8:00 AM				
9:00 AM				
10:00 AM				
11:00 AM				
12:00 PM				
14:00 PM				
15:00 PM				
16:00 PM				
17:00 PM				
18:00 PM				

## ANEXO N°5

	
<b>TICKET CITA CLIENTE</b>	
<b>Turno</b>	.....
<b>Fecha:</b>	.....
Permanecer atento al número de llamada	

ANEXO N°6

<b>BBBK ODONTOLOGÍA</b> Chica Narváez 862 Sector el Obelisco Telef. 022438148 IBARRA - ECUADOR		XXXXXXXX R.U.C. 1001932198001 S.R.L. Aut. 1104516928	
		<b>FACTURA</b> No. 001 - 002 - 000001296	
R.U.C. 1790105601001 Nombre _____ Dirección _____ Ciudad _____		Fecha Emisión _____ Fecha Vencimiento _____ Orden de Trabajo _____ Teléfono _____	
CANTIDAD	DETALLE	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
			-
SON:		SUBTOTAL	-
		DESCUENTO	-
		TOTAL GRAVADO CON I.V.A. TARIFA 0%	-
		TOTAL GRAVADO CON I.V.A. TARIFA 12%	-
		I.V.A. 12%	-
		VALOR TOTAL	-
ELABORADO POR: _____		REVISADO POR: _____	
Firma y Sellc _____		Recibí Conforme _____	
C.I.:			
ESPIN MORALES MIRTA MAGDALENA- f.g. IMPRESIONES- AUT. 1235 - Telef. 255 9061- R.U ORIGINAL : Adquiriente SEP./2012 - Del 001200 al 1300 CADUCA EN SEPTIEMBRE DE 2013 COPIA CELESTE : Emisor		COPIA ROSADA : Sin derecho a crédito tributario/ Tesorería	



000027935

**Dr. Bladimir Benavides Benalcázar**

Fecha: \_\_\_\_\_

Recibí de: \_\_\_\_\_

La cantidad de: \_\_\_\_\_ Dólares

Por concepto de:

TOTAL USD.	_____
ABONO USD.	_____
SALDO USD.	_____



c.i. \_\_\_\_\_

Matriz Ibarra: Chica Narváez 862 Sector Obelisco Telf. 022438148 - 0994196739  
 Sucursal Quito: Isla Genovesa N43 - 63 y Torre de Sufanga Telf.: 022 438 148  
 E. mail: bbbkodontologia@gmail.com bbbladimir@yahoo.com





**ANEXO N°9**

**Figura 25.**  
Validación de la propuesta por parte del Gerente General

**ANEXO N°10**

**Figura 26.**  
Entrevista dirigida a la Administradora de "BBBK Odontología"



## ANEXO N°11



**Figura 27.**  
Validación de la propuesta por parte de la Contadora