

PORTADA



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVA Y ECONÓMICA

ESCUELA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

INFORME FINAL TRABAJO DE GRADO

TEMA:

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES
PARA LA FUNDACIÓN SANTO DOMINGO DE GUZMÁN DE LA CIUDAD DE
IBARRA**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.**

AUTORA:

ALEXANDRA ELIZABETH SUÁREZ BORJA

TUTOR: DRA. GLORIA ARAGÓN Msc.

IBARRA, MARZO DE 2015

RESUMEN EJECUTIVO

El presente Proyecto se desarrolló en la Fundación Santo Domingo de Guzmán, de la ciudad de Ibarra, la cual es una entidad de ayuda social que brinda servicios de salud en medicina general y odontología, orientados a personas de escasos recursos económicos.

Esta entidad se encuentra ubicada en la ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura en las calles Víctor Manuel Peñaherrera y Roberto Posso, fue creada el 9 de Agosto de 1992 y constituida jurídicamente el 5 de Octubre de 1995, bajo la presidencia del Lcdo. Miguel Ángel Vega Beltrán.

Mediante autorización de Ingreso, se realizó el diagnóstico situacional, de la Fundación, se aplicó la ficha de observación, las encuestas a los empleados y usuarios y la entrevista realizada al Presidente, estos medios permitieron conocer ciertas falencias en el ámbito administrativo y contable.

El análisis respectivo de los hallazgos tanto internos como externos, fueron la base para elaborar la matriz FODA, y determinar la necesidad de implementar un instructivo escrito, que sea útil para normar y desarrollar de manera más eficiente las actividades de la Fundación.

La propuesta se fundamentó en las bases teóricas y el desarrollo y conceptos aplicables al proyecto, que permitieron consolidar los lineamientos y recomendaciones para el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Con las referencias expuestas se elaboró el **Manual de Procedimientos Administrativos y Contables** como aporte de la autora para exponer una guía escrita, que regule los procesos y Procedimientos acordes a la Misión y Visión Institucional.

EXECUTIVE SUMMARY

This project was developed in the Santo Domingo de Guzmán Foundation, the city of Ibarra, which is an entity of social assistance that provides health services in general medicine and dentistry, aimed at people with limited economic resources.

This company is located in the city of Ibarra, Imbabura Province in the streets Peñaherrera and Roberto Victor Manuel Posso, was created on August 9, 1992 and legally incorporated on October 5, 1995, chaired by Atty. Miguel Angel Beltran.

Join approval by the situational analysis was conducted Foundation, the observation sheet was applied, surveys to employees and users and the interview with the President, the media allowed to know certain shortcomings in the administrative and accounting field.

The respective analyses of the findings both internal and external, were the basis for developing the SWOT matrix, and determine the need to implement a written instruction that is useful to regulate and develop more efficiently the activities of the Foundation.

The proposal was based on the theoretical foundations and development and concepts applicable to the project, which enabled it to consolidate the guidelines and recommendations for meeting organizational objectives. With references exposed the Administrative Procedures Manual and Accounting was developed as a contribution of the author to present a written guide that regulates the processes and procedures in line with the Mission and Vision Institutional

AUTORÍA

Yo, Alexandra Elizabeth Suárez Borja portadora de la cédula de identidad N° 100300875-0 declaró bajo juramento que el trabajo desarrollado es de mi autoría, Manual de Procedimientos Administrativos y Contables para la Fundación Santo Domingo de Guzmán, que no se ha previamente presentado para ningún grado, ni calificación profesional; y se ha respetado las diferentes fuentes y referencias bibliográficas.



Srta. Alexandra Suárez
100300875-0

CERTIFICACIÓN

En mi calidad de Directora del Trabajo de Grado, presentado por la egresada Alexandra Elizabeth Suárez Borja con cédula de Identidad N° 100300875-0 para optar por el título de **INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.**, cuyo tema es Manual de Procedimientos Administrativos y Contables para la Fundación Santo Domingo de Guzmán.

Considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra, a los 31 días de Mayo del 2015



Dra. Gloria Aragón Msc.
Directora de Tesis



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

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

Yo, Alexandra Elizabeth Suárez Borja con cédula de Identidad N° 100300875-0,, manifiesto mi 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 autora del trabajo de grado denominado:

"MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES PARA LA FUNDACIÓN SANTO DOMINGO DE GUZMÁN", que ha sido desarrollado para optar por el título de **INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA**. En la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En mi condición de autora me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Alexandra Suárez

100300875-0.

Ibarra, a los 31 días de Mayo del 2015



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

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 de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DEL CONTACTO			
Nombre y Apellidos:	Alexandra Elizabeth Suárez Borja		
Cédula de Identidad:	100300875-0		
DIRECCIÓN:	Pugacho Bajo, calle 10 de Agosto 7-13 y 4 de Junio		
Email:	alexasua144@gmail.com /elizabethsuarez05@gmail.com		
Teléfono Fijo	2658-420	Teléfono Móvil	0980538006
DATOS DE LA OBRA			
Título	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES PARA LA FUNDACIÓN SANTO DOMINGO DE GUZMÁN		
Autor:	Alexandra Suárez		
Fecha:	Marzo de 2015		
Programador:	Pregrado		
Título por el que opta	Ingeniería en Contabilidad y Auditoría		
Directora:	Dra. Gloria Aragón Msc.		

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, Alexandra Elizabeth Suárez Borja, con CI N° 100300875-0, en calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

3. CONSTANCIAS

El autor manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo que se asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, Marzo de 2015

AUTORA

Firma _____

Alexandra Suárez

CI N° 100300875-0

ACEPTACIÓN

Firma: _____

Ing. Betty Chávez

CC: Jefe de Biblioteca

Facultado por resolución del Consejo Universitario _____

DEDICATORIA

Quiero dedicar el presente trabajo,
A Dios dueño y gestor de todo mi trabajo,
A mi Madre y mi hija, ángeles desde el cielo
en mis hombros; a mi hermana y mi familia
fuentes de apoyo en este camino y mi vida.

Alexandra

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios Padre la fortaleza de mi vida, gracias por todos los momentos en los que me sentí agobiada y cansada y con tu amor me levantaste, o me mantuviste en tus brazos. A mi Madre y mi hija Anabella, que desde el cielo han cuidado de mí y me han fortalecido enseñándome que la vida es tan larga como Dios quiera, por lo cual es importante cumplir las metas; a mi hermana, el sostén y plataforma, que me trajo hasta aquí; y toda mi familia y de una forma u otra me brindaron su apoyo incondicional para llegar a esta instancia.

Y a la Universidad y su personal docente que con esmero y paciencia me apoyaron, compartieron sus conocimientos, y me dieron el grado de profesionalidad que tengo.

Alexandra

PRESENTACIÓN

El presente proyecto se refiere a la elaboración de un Manual Administrativo y Contable para la Fundación Santo Domingo de Guzmán, para el desarrollo del presente instrumento, se aplicó varios procedimientos que permitieron conocer la realidad del entorno investigativo para efectuar la propuesta.

En el primer capítulo se hace referencia al diagnóstico situacional con el fin de conocer y evaluar los procesos administrativos y contables de la Fundación para determinar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas en los aspectos ya mencionados para establecer el problema diagnóstico.

En el segundo capítulo se refiere al marco teórico orientado al desarrollo de los temas bibliográficos, lincográficos, leyes y reglamentos que sustentan el desarrollo del proyecto de manera científica y práctica.

En el tercer capítulo se desarrolló la propuesta orientada a las mejoras de la Entidad, se diseñó el Manual de Procedimientos Administrativos y Contables; que incluye la estructura administrativa: las políticas, procesos y procedimientos; que permitirán el desarrollo oportuno de las actividades y el manejo adecuado de los recursos de la Fundación.

En el capítulo final, se definieron los principales impactos que originó la elaboración del presente proyecto, no solo en la Fundación sino en la colectividad en general en los diferentes aspectos, en el campo administrativo, económico, social y ético en donde se valida los resultados de la presente propuesta.

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
RESUMEN EJECUTIVO	ii
EXECUTIVE SUMMARY.....	iii
AUTORÍA	¡Error! Marcador no definido.
CERTIFICACIÓN	v
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	¡Error! Marcador no definido.
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN.....	vii
DEDICATORIA.....	ix
AGRADECIMIENTO.....	x
PRESENTACIÓN	xi
ÍNDICE GENERAL.....	xii
ÍNDICE DE TABLAS	xvi
ÍNDICES DE GRÁFICOS	xviii
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	xix
ANTECEDENTES	21
JUSTIFICACIÓN	22
OBJETIVOS	23
Objetivo General.....	23
Objetivos Específicos:.....	23
CAPÍTULO I	24
1.- Diagnóstico Situacional.....	24
1.1.- Antecedentes.....	24
1.2.- Objetivos de la Matriz Diagnóstica.....	26
1.2.1.- Objetivo General de la Matriz Diagnóstica.....	26
1.2.3.-Objetivos Específicos de la Matriz de Relación Diagnóstica	26
1.2.3.- Variables e Indicadores.....	26
1.3.- Matriz de Relación Diagnóstica.....	27
1.3.1.- Instrumentos de Recolección de datos.....	28

1.4.- Mecánica Operativa.....	28
1.4.1.- Identificación de la Población.....	28
1.4.3.- Matriz de la mecánica operativa	31
1.5.- Análisis de la información.	32
1.6.- Matriz FODA.....	59
1.6.2.- Fortalezas vs. Oportunidades FO.	60
Tabla N° 33 Cruce Estratégico FO.....	60
1.6.3.- Fortalezas vs. Amenazas FA.	61
1.6.4.- Debilidad vs. Oportunidades DO.....	62
1.6.5.- Debilidad vs. Amenazas DA.....	63
1.7.- Identificación del Problema Diagnóstico.	64
CAPITULO II	65
2.- Marco Teórico	65
2.1.- Administración	65
2.1.1.- Definición.....	65
2.1.2.- Objetivo de la Administración.....	65
2.1.3.- Proceso Administrativo.	67
Proceso administrativo.	67
2.1.4.- La Organización.....	71
2.1.6.- Control.....	77
2.2.1.- Definición.....	80
2.3.- Visión.....	81
2.4.- Los Organigramas.....	83
2.4.1.- Organigrama Estructural.....	84
2.4.2.- Organigrama Funcional.	84
2.5.- LOS FLUJOGRAMAS.....	85
2.5.- Manual.....	88
2.5.1.- Definición.....	88
2.5.2.- Objetivos de los Manuales.....	88
2.5.3.- Clases de Manuales.	89
2.5.4.- Características.....	90
2.5.5.- Estructura del Manual	90

2.6.- La Contabilidad.....	92
2.6.1.- Definición.....	92
2.6.2.- Importancia de la contabilidad.	92
2.6.3.- Cuenta Contable.....	95
2.6.4.- Plan de Cuentas.	98
2.6.5.- Estados Financieros.	99
2.7.- ANÁLISIS DEL CAPÍTULO	108
CAPÍTULO III	109
Objetivo General	110
Objetivos Específicos	110
3.- Propuesta Estratégica	110
3.1.- Base Legal.	110
3.2.- Objetivos de la Fundación Santo Domingo de Guzmán	110
3.2.1.- Objetivo General.....	110
3.2.2.- Objetivos Específicos.....	111
3.3.- Políticas y Estrategias propuestas	111
3.4.- Valores y Principios de la Fundación Santo Domingo de Guzmán.....	112
3.5.- Misión propuesta para la Fundación Santo Domingo de Guzmán.....	114
3.6.- Visión propuesta para la Fundación Santo Domingo de Guzmán	114
3.7.- Niveles jerárquicos de la Fundación Santo Domingo de Guzmán	114
3.7.1.- Estructura Orgánica y Funcional para la Fundación Santo Domingo de Guzmán.....	
3.8.- Propuesta de Diseño del Manual de Procedimientos Administrativo para la Fundación Santo Domingo de Guzmán.	117
3.8.1.- Manual Orgánico Funcional para la Fundación Santo Domingo.....	118
3.8.2.- Reglamento de Control Interno.	126
3.9.- Procesos Administrativos.....	130
3.9.1.- Proceso de Reserva de Turnos	132
Ilustración N° 51 Formato de Agenda de Turnos	133
3.9.2.- Proceso de Atención al Cliente	134
3.9.3.- Proceso para el manejo de Donaciones de Medicamentos.....	136
3.9.4.- Proceso para Capacitaciones	140

3.10.- Diseño propuesto del Manual Contable	144
3.10.1.- Objetivo	144
3.10.2.- Objetivos Específicos.....	144
3.10.3.- Base Legal.....	144
3.11.- Procesos y Procedimientos Contables.....	146
3.12.- Procedimientos para Políticas Contables.....	148
3.12.1.- Procedimientos de control de efectivo.....	148
3.12.3.- Procedimientos de control Cuentas por Pagar.....	149
3.12.3.- Procedimientos para Toma física y control de activos.....	149
3.12.4.- Procedimientos para control de propiedad, planta y equipo	149
3.13.- Plan Contable para la Fundación Santo Domingo de Guzmán	150
3.13.1.- Transacciones Comerciales para la Fundación Santo Domingo de Guzmán	150
3.13.2.- Plan de Cuentas Propuesto	153
3.14.- Dinámica y Control Interno de las principales cuentas.....	156
3.15.- Ejemplo de Estados Financieros para la Fundación Santo Domingo de Guzmán	165
CAPÍTULO IV	174
4.- Impactos.....	174
4.1.- Impacto social.....	175
4.3.- Impacto Administrativo.....	179
4.4.- Impacto Ético	181
4.5.- Impacto General	183
CONCLUSIONES	184
RECOMENDACIONES	185
FUENTES DE INFORMACIÓN	186
BIBLIOGRÁFICA	186
Anexo N° 1 Ficha de Observación	191
Anexo N° 2 Encuesta a los Empleados de la Fundación Santo Domingo.....	192
Anexo N° 3 Encuesta a los Pacientes de la Fundación Santo Domingo.....	195
Anexo N° 4 Entrevista dirigida a los Directivos	198
ANEXO N° 5 Fotografías FUNDACIÓN SANTO DOMINGO DE GUZMÁN	201

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Variables e Indicadores para la Fundación Santo Domingo de Guzmán.....	26
Tabla N° 2 Matriz de Relación Diagnóstica	27
Tabla N° 3 Población Total.....	29
Tabla N° 4 Población Externa	30
Tabla N° 5 Matriz de la Mecánica Operativa	31
Tabla N° 6 Existencia de un Manual	32
Tabla N° 7 Necesidad de un Manual.....	33
Tabla N° 8 Existencia de un Instructivo escrito	34
Tabla N° 9 Existencia de un Organigrama Estructural	35
Tabla N° 10 Mejor desempeño de las Funciones.....	36
Tabla N° 11 Existencia de Políticas Internas.....	37
Tabla N° 12 Aplicación de Procedimientos Internos.....	38
Tabla N° 13 Inducción Inicial.....	39
Tabla N° 14 Capacitación por áreas.....	40
Tabla N° 15 Evaluación de Labores	41
Tabla N° 16 Flujogramas de Información	42
Tabla N° 17 Formatos Operativos	43
Tabla N° 18 Respaldo de Operaciones	44
Tabla N° 19 Conocimiento de los Servicios de la Fundación	45
Tabla N° 20 Satisfacción de los Servicios	46
Tabla N° 21 Procedimientos Operativos de Atención.....	47
Tabla N° 22 Frecuencia de Uso	48
Tabla N° 23 Tipo de Servicios	49
Tabla N° 24 Grado de conformidad de los Servicios.....	50
Tabla N° 25 Dificultad para adquirir un turno	51
Tabla N° 26 Conocimientos de Cargos Jerárquicos.....	52
Tabla N° 27 Instituciones con Convenios.....	53
Tabla N° 28 Conocimiento de las Clínicas Privadas	54
Tabla N° 29 Convenios con Farmacias	55

Tabla N° 30 Implementación de Instrumentos Administración y Contables	56
Tabla N° 31 Matriz FODA.....	59
Tabla N° 32 Cruce Estratégico FO.	60
Tabla N° 33 Cruce Estratégico FA.	61
Tabla N° 34 Cruce Estratégico DO.....	62
Tabla N° 35 Cruce Estratégico DA.	63
Tabla N° 36 Tipos de Organigramas	84
Tabla N° 37 Clases de Manuales	89
Tabla N° 38 Estado de Situación Financiera.....	101
Tabla N° 40 Proceso para Reservar Turnos	132
Tabla N° 41 Proceso de Atención al Cliente	135
Tabla N° 42 Proceso para Donación de Medicamentos.....	137
Tabla N° 43 Cronograma de Capacitación para el personal de la Fundación Santo Domingo de Guzmán	140
Tabla N° 44 Proceso para Programas de Capacitación	141
Tabla N° 45 Proceso para el Manejo de Seguros	147
Tabla N° 46 Evaluación del Impacto Social.....	175
Tabla N° 47 Evaluación del Impacto Económico.....	177
Tabla N° 48 Evaluación del Impacto Administrativo	179
Tabla N° 49 Evaluación del Impacto Ético	181
Tabla N° 50 Evaluación del Impacto General.....	183

ÍNDICES DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Existencia de un Manual.....	32
Gráfico N° 2 Necesidad de un Manual	33
Gráfico N° 3 Existencia de un Instructivo Escrito	34
Gráfico N° 4 Existencia de un Organigrama Estructural.....	35
Gráfico N° 5 Mejor desempeño de las Funciones	36
Gráfico N° 6 Existencia de Políticas Internas	37
Gráfico N° 7 Aplicación de Procedimientos Internos	38
Gráfico N° 8 Inducción Inicial	39
Gráfico N° 9 Capacitación por áreas	40
Gráfico N° 10 Evaluación de Labores	41
Gráfico N° 11 Flujogramas de Información	42
Gráfico N° 12 Formatos Operativos	43
Gráfico N° 13 Respaldo de Operaciones	44
Gráfico N° 14 Conocimiento de los Servicios de la Fundación.....	45
Gráfico N° 15 Satisfacción de los Servicios de la Fundación	46
Gráfico N° 16 Procedimientos Operativos de la Fundación	47
Gráfico N° 17 Frecuencia de Uso de la Fundación	48
Gráfico N° 18 Servicios Utilizados.....	49
Gráfico N° 19 Grado de Conformidad de los Servicios de la Fundación	50
Gráfico N° 20 Dificultad para adquirir un Turno.....	51
Gráfico N° 21 Conocimiento de Cargos Jerárquicos	52
Gráfico N° 22 Instituciones con Convenios	53
Gráfico N° 23 Conocimiento de las clínicas Privadas.....	54
Gráfico N° 24 Convenios con Farmacias	55
Gráfico N° 25 Implementación de Instructivos Administrativos y Contables	56

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración N° 1	Etapas del Proceso Administrativo.....	67
Ilustración N° 2	Plazos de la Planeación.....	68
Ilustración N° 3	Características de la Planeación.....	69
Ilustración N° 4	Ventajas de la Planeación.....	70
Ilustración N° 5	Desventajas de la Planeación.....	71
Ilustración N° 6	Características de la Organización.....	73
Ilustración N° 7	Ventajas de la Organización.....	74
Ilustración N° 8	Desventajas de la Organización.....	74
Ilustración N° 9	Elementos de la Dirección.....	75
Ilustración N° 10	Características de la Dirección.....	76
Ilustración N° 11	Ventajas de la Dirección.....	76
Ilustración N° 12	Elementos del Control.....	77
Ilustración N° 13	Características del Control.....	78
Ilustración N° 14	Elementos del Control Interno.....	79
Ilustración N° 15	Elementos que completan la Misión.....	80
Ilustración N° 16	Ventajas de la Visión.....	81
Ilustración N° 17	Características de los Valores.....	82
Ilustración N° 18	Característica de los Flujogramas.....	85
Ilustración N° 19	Ejemplo de Flujoograma Vertical.....	86
Ilustración N° 20	Objetivo de los manuales.....	89
Ilustración N° 21	Estructura del Manual.....	90
Ilustración N° 22	Ventajas de los Manuales.....	91
Ilustración N° 23	Desventajas de los Manuales.....	92
Ilustración N° 24	Objetivos de la Contabilidad.....	94
Ilustración N° 25	Valor de Cambio de un Activo.....	95
Ilustración N° 26	Características de la Contabilidad.....	96
Ilustración N° 27	Cuentas del Activo.....	96
Ilustración N° 28	Cuentas del Pasivo.....	97
Ilustración N° 29	Cuentas del Patrimonio.....	97
Ilustración N° 30	Estructura de los Estados Financieros.....	98
Ilustración N° 31	Clasificación de los Estados Financieros.....	99

Ilustración N° 32 Características de los Estados Financieros	100
Ilustración N° 33 Características del Estado de Situación Financiera	101
Ilustración N° 34 Características del Estado de Resultados Integral	102
Ilustración N° 35 Características del Estado de Cambios en el Patrimonio	104
Ilustración N° 36 Formas de Presentación Estado de Cambios en el Patrimonio	105
Ilustración N° 37 Características del Estado de Flujo de Efectivo	106
Ilustración N° 38 Organigrama Estructural Fundación Sto. Domingo de Guzmán	116
Ilustración N° 39 Macro Proceso Administrativo.....	130
Ilustración N° 40 Flujograma de Reserva de Turnos.....	133
Ilustración N° 41 Flujograma de Atención al Cliente	135
Ilustración N° 42 Flujograma para Donación de Medicamentos.....	138
Ilustración N° 43 Flujograma para Programas de Capacitación	142
Ilustración N° 44 Flujograma Macro Proceso para el Control Interno Contable .	145
Ilustración N° 45 Ficha de Observación	191
Ilustración N° 46 Formato de Agenda de Turnos	133
Ilustración N° 47 Formulario para Donación de Medicamentos	139
Ilustración N° 48 Formato para Registro de Donaciones	143
Ilustración N° 49 Formato de Comprobante de Egreso.....	151
Ilustración N° 50 Formato de Comprobante de Ingreso	152

ANTECEDENTES

El 28 de septiembre de 1606, de acuerdo a (Grunauer, 2013) la Villa de San Miguel de Ibarra, fue fundada por el Capitán Troya, en la época colonial, hubo un tiempo en que el paludismo y la peste bubónica azotaron la ciudad y con el afán de contrarrestar esta epidemia se pintó las casas de cal y así fue como nació el eslogan de “Ciudad Blanca”.

Ibarra es la capital de la provincia de Imbabura y forma parte de la región norte del país, es el centro de desarrollo económico, educativo y científico, se encuentra edificada a las faldas del volcán Imbabura que lleva el mismo nombre de la provincia, por su ubicación geográfica se la nombró sede administrativa de la Región.

En la actualidad sustentar un hogar y una familia, se han convertido en un reto para la mayoría de las personas, que buscando la manera de aprovechar de mejor manera sus escasos recursos económicos, recurren a medios que les permitan obtener servicios básicos, sin que estos se vuelvan un lujo para los que lo requieren, especialmente cuando está en juego, algo tan delicado como la salud.

Por esta razón existe la necesidad de buscar sistemas alternativos, que estén acorde con su nivel económico, lamentablemente no toda la población tiene la posibilidad de acceder a clínicas privadas, obligándolos a utilizar los servicios públicos que no siempre les brindan la calidad de atención que requieren.

Para ofrecer un apoyo conjunto a la población, en este ámbito, la ciudad cuenta con diferentes organismos de ayuda y control social, entre estos, están las Fundaciones que ofrecen servicios de atención médica a personas de recursos limitados.

JUSTIFICACIÓN

La población especialmente en la ciudad de Ibarra, debido a su limitada economía no puede acceder a servicios de salud de calidad, que ofertan las clínicas privadas, teniendo dificultad para obtener pronto alivio a los dolores que les aquejan, pese a las iniciativas de las autoridades para mejorar este sistema social.

La creación de Fundaciones, subsana en poco la necesidad de las personas, pero al ser pocas, dentro de nuestra ciudad; las cuales son administradas en su mayoría por la Diócesis de Ibarra. Muestran deficiencias en el ámbito administrativo, porque no poseen herramientas e instructivos escritos que les ayude a un manejo eficiente de su actividad.

Por esta razón se deriva la importancia de la implementación de un Manual de Procedimientos Administrativos y Contables para la Fundación Santo Domingo de Guzmán el cual ayudará a garantizar los servicios brindados por la misma, de manera eficiente buscando la obtención de un valor agregado, que avale la calidad y profesionalismo en los servicios de salud, pudiendo también diversificar los beneficios ofertados que conlleve a la mejora en la eficacia; con un servicio integral, con personal altamente capacitado, brindando a los usuarios confianza y seguridad de parte de la fundación. Motivo que ha originado el desarrollo del presente proyecto.

Económicamente se pretende lograr un adecuado manejo de los recursos que permita aprovechar de mejor manera los ingresos; En lo Social llegar a más personas con el fin de ampliar los beneficiarios de nuestros servicios y obtener mayor tráfico de usuarios. En el ámbito educativo la propuesta del Manual se convertirá en una guía con la que el personal tendrá una base escrita para el desempeño de sus funciones, Legalmente se creará una adecuada cultura tributaria para el cumplimiento de sus obligaciones.

OBJETIVOS

Objetivo General.

Elaborar un MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES PARA LA FUNDACIÓN SANTO DOMINGO DE GUZMÁN de la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura.

Objetivos Específicos:

- Elaborar un diagnóstico situacional para la obtención de la información necesaria de la situación actual de la empresa.
- Estructurar las bases teóricas y científicas mediante la investigación bibliográfica y lincográfica, para la definición en forma clara de los términos del tema a desarrollarse.
- Diseñar los lineamientos del proceso administrativo y contable que maneja la Fundación Santo Domingo de Guzmán para el control de sus actividades, mediante la utilización de un Manual de Procedimientos Administrativos y Contables propuesto.
- Determinar los principales impactos en los ámbitos: social, administrativo, económico y ético que generará la ejecución de este proyecto.

CAPÍTULO I

1.- Diagnóstico Situacional

1.1.- Antecedentes.

La problemática actual en temas de interés público, ha incentivado la creación de nuevas organizaciones que proporcionen ayuda a los seres humanos, de acuerdo con lo manifestado por varios organismos a nivel mundial, el derecho de cada ser humano es obtener servicios que les brinden bienestar y desarrollo, de acuerdo al marco legal para la creación de instituciones, corporaciones y fundaciones de ayuda social.

En nuestro país sin descuidar el tema del buen vivir se ha hecho mandatos especializados, que fomentan el cuidado e inclusión de todos los individuos, como el decreto N°16 (Correa , 2013), impulsando la responsabilidad social a toda la población.

La situación económica actual de la ciudad, especialmente en esta era globalizada en el que se prima la economía y la obtención de recursos económicos; Motiva a las personas a la satisfacción de necesidades cada vez más ambiciosas, superando sus propias expectativas de obtención de recursos que conlleva al exceso de trabajo; esto presenta una desmejora de su salud reflejada en altos niveles de estrés y nuevas enfermedades que aquejan a más personas en edad productiva.

La Fundación Santo Domingo de Guzmán es una entidad de ayuda social, que presta servicios de salud en medicina general, así como en odontología orientada a personas de escasos recursos económicos.

Esta Fundación se encuentra ubicada en la ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura en las Calles Víctor Manuel Peñaherrera N° 312 y Roberto Posso. Fue creada el 9 de Agosto de 1992; pero jurídicamente constituido el 5 de Octubre de 1995, por el Reverendo Padre el Licenciado Miguel Ángel Beltrán

Vega, Presidente y Párroco de la Comunidad Dominicana de la ciudad de Ibarra. (Dominica, 1995)

La entidad cuenta con un grupo de personas que trabajan, durante más de 20 años por el bienestar de la comunidad, y dar mejor calidad a través del mejoramiento de la salud física y espiritual de las pacientes. Acompañan en estas labores, profesionales, voluntarios, de gran sensibilidad humana, entrenados especialmente, para ofrecerles una mano amiga, con el fin de integrar esfuerzos y fortalecer a la comunidad en desventaja social, bajo los principios de solidaridad y honestidad.

La Fundación cuenta con dos médicos especialistas en medicina general y una profesional en odontología, y cuando los pacientes lo requieren se realice transferencias a clínicas especializadas, farmacias o laboratorios clínicos; con los cuales la Institución posee convenios de ayuda; los beneficiarios remitidos por la Fundación son beneficiados con un costo menor tanto en consultas, medicamentos, exámenes y estudios especializados. Además se brindan el apoyo espiritual, físico e integral a toda persona que lo requiera, se contribuye en lo posible con el mejoramiento de la calidad de vida de quien lo necesite.

La Fundación Santo Domingo de Guzmán cuenta con el apoyo de seis personas que laboran dentro de la institución y un sin número de colaboradores externos dispuestos a asistir en la mejora de la salud de los pacientes.

Sin duda el mayor logro de la institución es tocar el corazón de cada uno de quienes nos visitan y brindarles una amistad sincera, atención excelente, minuciosa y esmerada; y unos brazos abiertos para recibir y dar el consuelo a quien necesite.

Actualmente atiende alrededor de 40 pacientes al día entre medicina general y odontología facturando alrededor de 8000 dólares mensuales los cuales son destinados al sostenimiento de la institución, pago de empleados y ayudas sociales.

1.2.- Objetivos de la Matriz Diagnóstica.

1.2.1.- Objetivo General de la Matriz Diagnóstica.

Realizar un diagnóstico de la situación actual de la Fundación Santo Domingo de Guzmán

1.2.3.-Objetivos Específicos de la Matriz de Relación Diagnóstica

- Identificar las principales falencias administrativas y contables de la Fundación para el desarrollo del análisis situacional.
- Verificar los procesos de servicios a los pacientes y usuarios de la Fundación Santo Domingo de Guzmán
- Realizar el análisis FODA y los cruces correspondientes para la determinación del problema diagnóstico.

1.2.3.- Variables e Indicadores.

Tabla N° 1 Variables e Indicadores para la Fundación Santo Domingo de Guzmán

Variables	Indicadores
- Gestión Administrativa y Contable	- Realidad actual de la Fundación - Plan Estratégico anual - Instrumentos Operativos Administrativos Y contable - Procedimientos de Control Interno - Tipos de procesos en normativas legales
- Procesos Administrativos y Contables de la Fundación	- Documentos de respaldo - Canales de Información - Procedimientos Administrativos - Manejo de Donaciones - Manejo de Seguros

Fuente: entrevistas y encuestas

Elaborado por: La Autora

1.3.- Matriz de Relación Diagnóstica

Tabla N° 2 Matriz de Relación Diagnóstica

OBJETIVOS DEL DIAGNOSTICO	VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICAS	FUENTES DE INFORMACIÓN
Identificar las principales falencias administrativas y contables de la Fundación para el desarrollo del análisis situacional.	- Gestión Administrativa y Contable de la Fundación	- Realidad actual de la Fundación - Plan Estratégico anual - Instrumentos Operativos Administrativos y Contable - Procedimientos de Control Interno - Tipos de procesos en normativas legales	- Encuestas - Entrevistas	Directivos de la Fundación Santo Domingo de Guzmán
Verificar los procesos de servicios a los pacientes y usuarios de la Fundación Santo Domingo de Guzmán	Procesos de Atención al Cliente	- Procedimientos Operativos de atención al cliente - Servicios Ofertados -Cumplimiento de necesidades - Frecuencia de uso	- Encuestas	Pacientes de la Fundación Santo Domingo de Guzmán
Realizar el análisis FODA y los cruces correspondientes para la determinación del problema diagnóstico.	Procesos Administrativos y Contables de la Fundación	- Documentos de respaldo - Canales de Información - Procedimientos Administrativos - Manejo de Donaciones - Manejo de Seguros	- Encuestas	Personal de la Fundación Santo Domingo de Guzmán

Fuentes de información: Investigación propia

Elaborado por: La Autora

1.3.1.- Instrumentos de Recolección de datos.

- Entrevistas

Las entrevistas estarán dirigidas al Personal Administrativo tales como: Lcdo. Miguel Ángel Vega Beltrán, Presidente de la Fundación

-Encuestas

Estarán destinadas al personal y pacientes de la Fundación para recolectar la información necesaria que logrará obtener los puntos más indispensables para desarrollar el presente Proyecto.

- Análisis documental

El análisis documental se desarrolla con las siguientes acciones:

a.- A través de la Entrevista con el Presidente de la Fundación se logró obtener autorización para acceder a la información documentada de la Institución.

b.- El análisis respectivo de la documentación y otros procesos administrativos y contables permitió determinar ciertas falencias que fueron tomadas en cuenta en la propuesta.

- Observación

A través de este medio se obtendrá un juicio propio de la actual situación de la Fundación, mediante el registro de la información en una ficha o diario de campo.

1.4.- Mecánica Operativa.

1.4.1.- Identificación de la Población.

La población a investigar dentro de la Fundación Santo Domingo de Guzmán se conforma por seis personas incluyendo al médico y administrativo, por lo cual se utilizará el método del censo en lugar de la muestra poblacional.

Tabla N° 3 Población Total

EMPLEADOS	CANTIDAD
Médicos	2
Contadora (contrato)	1
Odontóloga	1
Personal administrativo	2
TOTAL	6

Fuentes de información: Investigación propia

Elaborado por: La Autora

En base a los registros de Atención y Facturas cotejadas, la Fundación atiende mensualmente de 280 pacientes aproximadamente; base de la cual mediante la aplicación de la fórmula de la muestra se obtuvo la Población externa de la Institución.

Tabla N° 4 Registro de Atención

Registro de Atención												Total
Ene	Feb	Mar	Abr.	May	Jun	Jul	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	12
285	278	282	280	278	280	287	286	265	280	288	278	3367

Fuente: Archivos Fundación Santo Domingo de Guzmán

Elaborado por: La Autora

$$3367/12 = 280.58$$

En promedio la Fundación atiende 280 pacientes mensuales

Fórmula de la muestra:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

n= tamaño de la muestra
N= total de la Población
e= error máximo admisible

$$n = \frac{280.58}{1+280(0,01)^2} = \frac{280.58}{3,99} = 70.32$$

La Población externa se estima en 70 pacientes sujetos de investigación

Tabla N° 5 Población Externa

PACIENTES DE LA FUNDACIÓN SANTO DOMINGO DE GUZMÁN
70 pacientes de la Fundación Santo Domingo

Fuentes de información: Registros de Atención de la Fundación Santo Domingo

Elaborado por: La Autora

LA ENTREVISTA ESTARÁ ORIENTADA AL LICENCIADO MIGUEL ÁNGEL BELTRÁN PRESIDENTE DE LA FUNDACIÓN.

La cual servirá para recabar datos de interés investigativo acerca del punto de vista de los Directivos de la Fundación sobre la problemática actual de estos organismos y los métodos de dirección y control interno.

1.4.2.- Diseño e Instrumentos de Investigación.

Método inductivo.

Se partió de la observación de cada uno de los procedimientos desempeñado por cada trabajador, así se obtuvo datos reales sobre los sucesos ocurridos llegando a identificar las falencias existentes en cada proceso realizado.

Método analítico.

A través de este método llegamos a identificar los problemas existentes dentro de las normativas legales e institucionales dentro de la Institución.

Método sintético.

Mediante la aplicación de este método se efectuó un resumen sobre la información contenida en el registro de observación; permitiéndonos unir los

diversos componentes del estudio para relacionarlos y crear explicaciones sobre el tema planteado.

1.4.3.- Matriz de la mecánica operativa

Tabla N° 6 Matriz de la Mecánica Operativa

FUENTES	TIPO INVESTIGACIÓN	DE TÉCNICAS
PRIMARIAS: Información obtenida de la Fundación Santo Domingo de Guzmán	De Campo	- Análisis de documentos - Observación - Encuestas - Entrevistas
SECUNDARIAS: Información seleccionada de libros, textos, páginas web, tesis de pre y post grado, folletos, leyes y reglamentos, etc.	Documental	- Análisis de datos - Resúmenes - Elaboración de matrices, cuadros comparativos e ilustraciones.

Fuentes de información: Investigación propia

Elaborado por: La Autora

1.5.- Análisis de la información.

ENCUESTAS A LOS EMPLEADOS DE LA FUNDACIÓN

1.- ¿La Fundación Santo Domingo de Guzmán cuenta con un Manual de Procedimientos Administrativos y Contables?

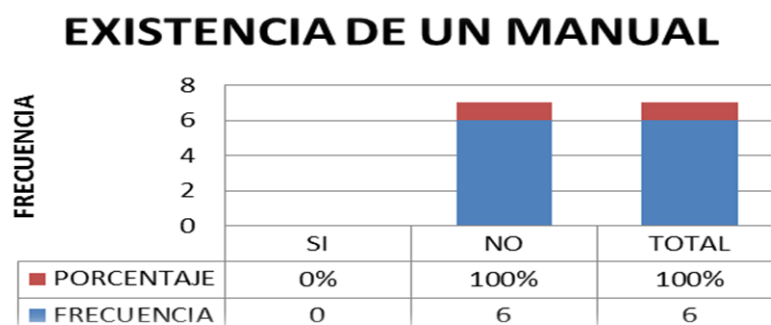
Tabla N° 7 Existencia de un Manual

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	6	100%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta al Personal

Elaborada por. La Autora

Gráfico N° 1 Existencia de un Manual



Fuente: Encuesta al Personal

Elaborada por. La Autora

Análisis

Las seis personas que trabajan dentro de la Fundación que son el 100% de la población encuestada, aseguran desconocer la existencia de un Manual dentro de la institución.

Esta ausencia refleja la necesidad de implementar un Manual dentro de la Fundación, el cual serviría como un medio guía para realizar sus operaciones

en el día a día, de manera especial en la autoevaluación, para medir si realizan sus operaciones diarias en forma correcta.

2.- ¿Considera necesario que la Fundación Santo Domingo de Guzmán cuente con un Manual de Procedimientos Administrativos y Contables?

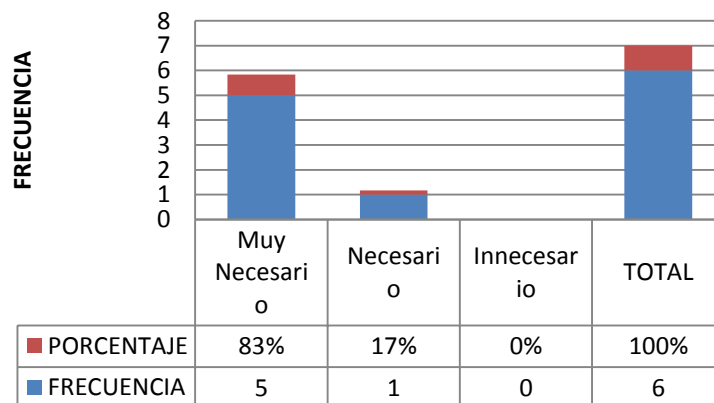
Tabla N° 8 Necesidad de un Manual

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Necesario	5	83%
Necesario	1	17%
Innecesario	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta al Personal

Elaborada por. La Autora

Gráfico N° 2 Necesidad de un Manual



Fuente: Encuesta al Personal

Elaborada por. La Autora

Análisis

El 83% de los encuestados que representan cinco empleados manifiestan que sería muy imperiosa la implementación de un Manual dentro de la Fundación y el 17% manifiesta que es necesario. Cabe recalcar que la edad de los empleados y sus años de labores ya cumplidos los hace renuentes pero dispuestos al cambio y nuevas disposiciones.

3.- ¿Existe un instructivo escrito que le ayude a realizar las funciones a usted encomendadas?

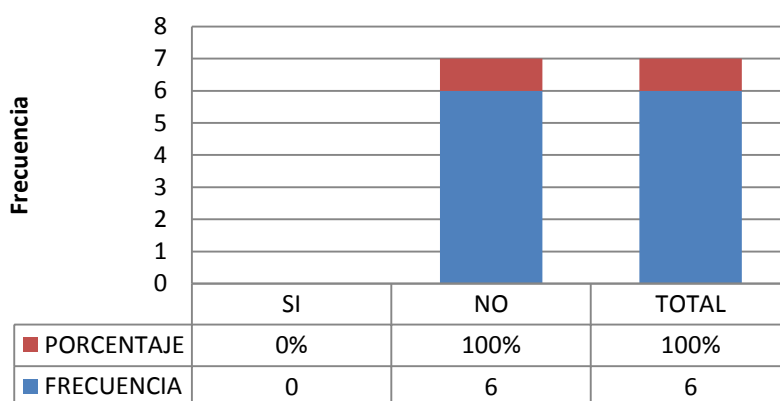
Tabla N° 9 Existencia de un Instructivo escrito

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	6	100%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta al Personal

Elaborada por. La Autora

Gráfico N° 3 Existencia de un Instructivo Escrito



Fuente: Encuesta al Personal

Elaborada por. La Autora

Análisis

Los seis empleados que representan el 100% de la población manifiestan que desconocen la existencia de un instructivo escrito que les rige en sus actividades.

Ha sido la experiencia de los años y la rutina del día a día lo que ha hecho su trabajo eficiente; pero no son reacios al uso de un material escrito, que les proporcione una guía para realizar sus labores.

4.- ¿Tiene conocimiento si la Fundación dispone de un Organigrama Estructural?

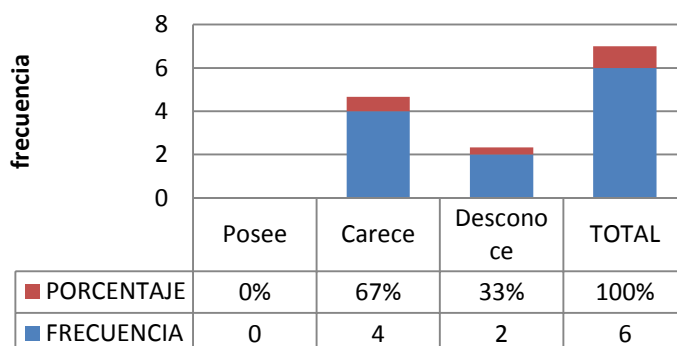
Tabla N°10 Existencia de un Organigrama Estructural

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Posee	0	0%
Carece	4	67%
Desconoce	2	33%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta al Personal

Elaborada por. La Autora

Gráfico N° 4 Existencia de un Organigrama Estructural



Fuente: Encuesta al Personal

Elaborada por. La Autora

Análisis

El 67% de la población que representa a 4 personas manifiestan que la Fundación carece de un organigrama estructural; mientras que dos personas que representan el 33% desconocen en su totalidad de su existencia.

La carencia del organigrama estructural refleja el desconocimiento de las autoridades, especialmente por parte de los pacientes que ignoran las jerarquías que se rigen en la Entidad; por lo cual se sugiere la creación de esta herramienta y su exhibición pública.

5.- ¿En su opinión considera Usted que un organigrama estructural le ayudaría a desempeñar mejor sus funciones?

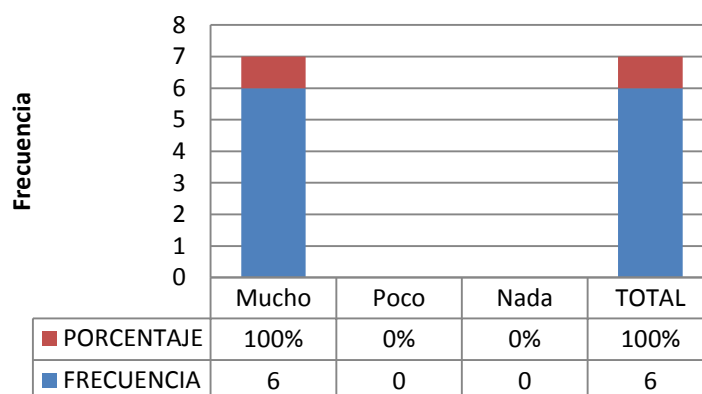
Tabla N° 11 Mejor desempeño de las Funciones

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mucho	6	100%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta al Personal

Elaborada por. La Autora

Gráfico N° 5 Mejor desempeño de las Funciones



Fuente: Encuesta al Personal

Elaborada por. La Autora

Análisis

Los seis empleados que representan el 100% de la población encuentran que la existencia de un Organigrama Estructural les sería muy útil en sus tareas diarias. Proporcionar un instrumento básico como un organigrama facilitaría la toma de decisiones y rapidez con los que se realizan los trámites, especialmente en firmas de seguros y manejo de convenios. Permitiendo a los pacientes tener una respuesta inmediata a sus necesidades.

6.- ¿Conoce Usted la existencia de políticas internas establecidas dentro de la Fundación?

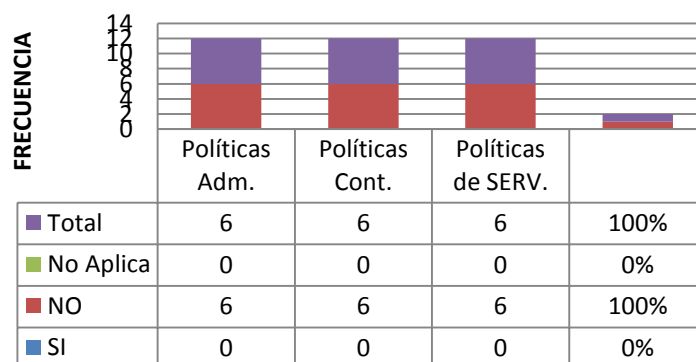
Tabla N° 12 Existencia de Políticas Internas

VARIABLES	FRECUENCIA			Porcentaje
	Políticas Adm.	Política Cont.	Políticas de SERV.	
SI	0	0	0	0%
NO	6	6	6	100%
No Aplica	0	0	0	0%
Total	6	6	6	100%

Fuente: Encuesta al Personal

Elaborada por. La Autora

Gráfico N° 6 Existencia de Políticas Internas



Fuente: Encuesta al Personal

Elaborada por. La Autora

Análisis

El 100% de la población, que corresponde a las seis personas encuestadas considera que la Fundación carece de Políticas Internas en el ámbito administrativo, contable y de servicios.

No poseer políticas Internas dentro de la Fundación, suministra una continua incertidumbre con respecto a las decisiones que se rige desde las jerarquías, porque el personal desconoce los lineamientos administrativos.

7.- ¿Qué procedimientos internos aplica la Fundación?

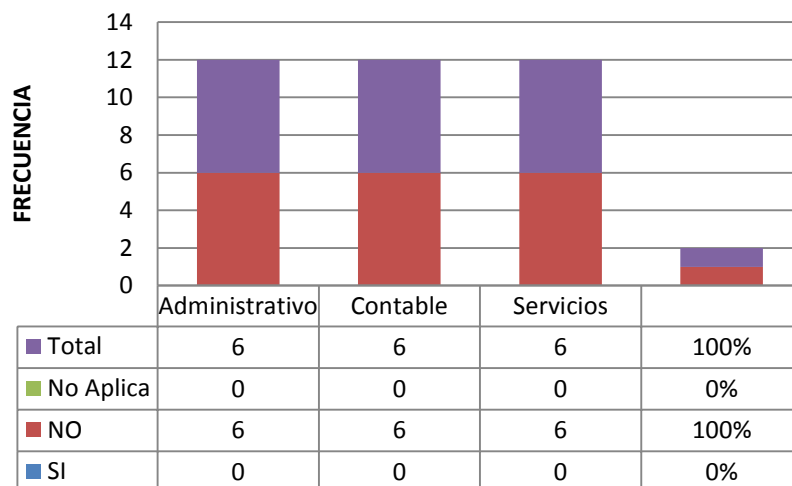
Tabla N° 13 Aplicación de Procedimientos Internos

VARIABLES	FRECUENCIA			Porcentaje
	Administrativo	Contable	Servicios	
SI	0	0	0	0%
NO	6	6	6	100%
No Aplica	0	0	0	0%
Total	6	6	6	100%

Fuente: Encuesta al Personal

Elaborada por. La Autora

Gráfico N° 7 Aplicación de Procedimientos Internos



Fuente: Encuesta al Personal

Elaborada por. La Autora

Análisis

Los seis encuestados que representan el 100% de la población consideran que no existen procedimientos internos en los ámbitos administrativos, contables y de servicios.

La creación de procedimientos internos permitirá a los nuevos empleados poder realizar sus tareas sin inconvenientes.

8.- ¿Al inicio de sus labores recibió inducción de las funciones a Usted encomendadas?

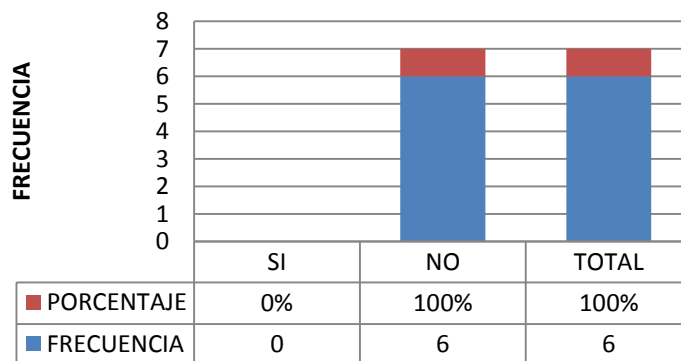
Tabla N° 14 Inducción Inicial

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	6	100%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta al Personal

Elaborada por. La Autora

Gráfico N° 8 Inducción Inicial



Fuente: Encuesta al Personal

Elaborada por. La Autora

Análisis

El 100% de la Población no recibió una inducción adecuada al iniciar sus labores dentro de la Fundación.

La falta de inducción al ingreso, podría afectar en el futuro la productividad de los nuevos empleados, que optan por aprender el oficio por cuenta propia, con el riesgo de incurrir en errores, que limita el cumplimiento y la prestación de servicios.

9.- ¿Ha recibido la capacitación necesaria en el área que desempeña?

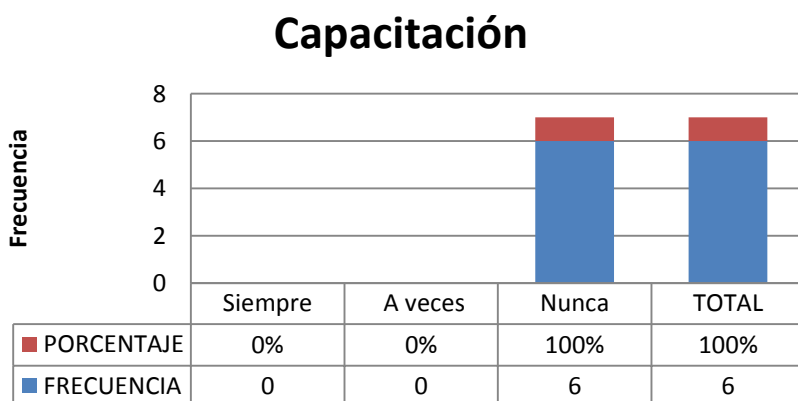
Tabla N° 15 Capacitación por áreas

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
A veces	0	0%
Nunca	6	100%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta al Personal

Elaborada por. La Autora

Gráfico N° 9 Capacitación por áreas



Fuente: Encuesta al Personal

Elaborada por. La Autora

Análisis

Los seis empleados de la Fundación que representan el 100% de la población, aseguran no haber recibido capacitación profesional por parte de la Fundación, pero si realizan estudios actualizados por cuenta propia.

La capacitación al personal es básica dentro de la entidad, la ausencia de la misma, limita el cumplimiento de las funciones, porque no permite que los conocimientos se actualicen, y los empleados puedan estar a la par con los nuevos requerimientos y avances tecnológicos.

10.- ¿Usted ha sido evaluado en sus labores por resultados?

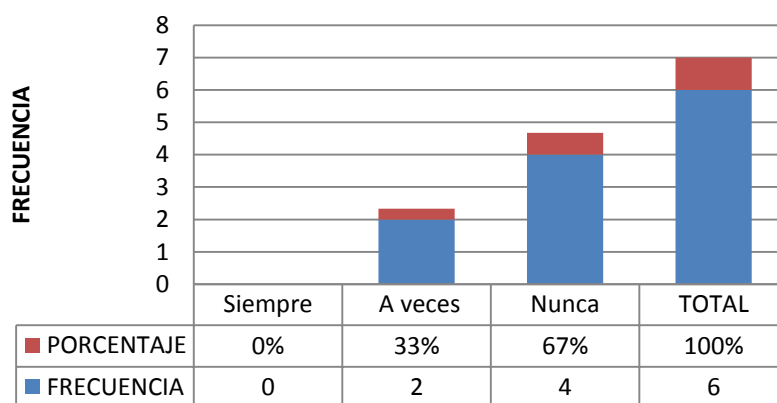
Tabla N° 16 Evaluación de Labores

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
A veces	2	0%
Nunca	4	100%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta al Personal

Elaborada por. La Autora

Gráfico N° 10 Evaluación de Labores



Fuente: Encuesta al Personal

Elaborada por. La Autora

Análisis

De los seis empleados de la Fundación, el 33% que corresponden a los 2 empleados aseguran haber sido evaluados en algún momento y los cuatro restantes que representan el 67% afirman no haber recibido evaluación alguna por parte de la Fundación.

La falta de evaluación no ha ocasionado un mal desempeño en las labores, porque los empleados tratan de realizar sus tareas de la forma más eficiente posible con el fin de no tener problema alguno, basado en los años de experiencia en los puestos dentro de la Entidad.

11.- ¿Existen flujogramas de información impartidos dentro de la Fundación?

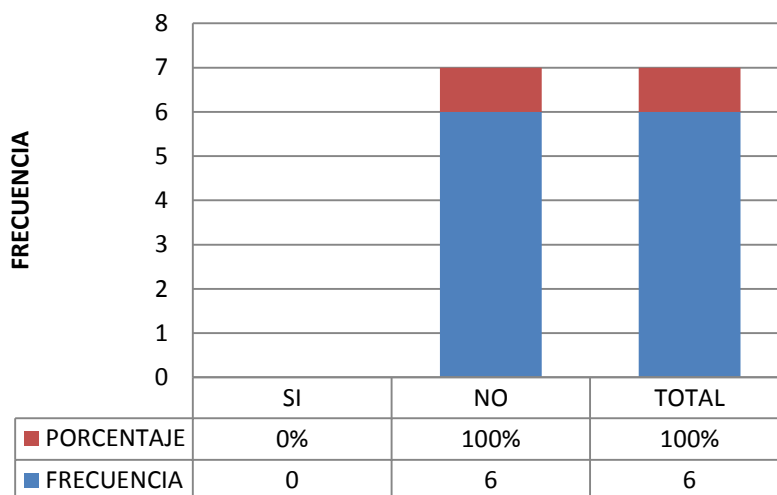
Tabla N° 17 Flujogramas de Información

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	6	100%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta al Personal

Elaborada por. La Autora

Gráfico N° 11 Flujogramas de Información



Fuente: Encuesta al Personal

Elaborada por. La Autora

Análisis

El 100% de la población; que representan a los seis empleados manifiestan que no existen flujogramas de información impartidos dentro de la Fundación, por eso tienen dificultad en familiarizarse con los planes de la entidad.

La información debe ser impartida y repartida de forma idónea permitiendo que tanto la entidad como los empleados se encaminen en un solo objetivo común.

12.- ¿Conoce usted los formatos operativos que maneja la Fundación?

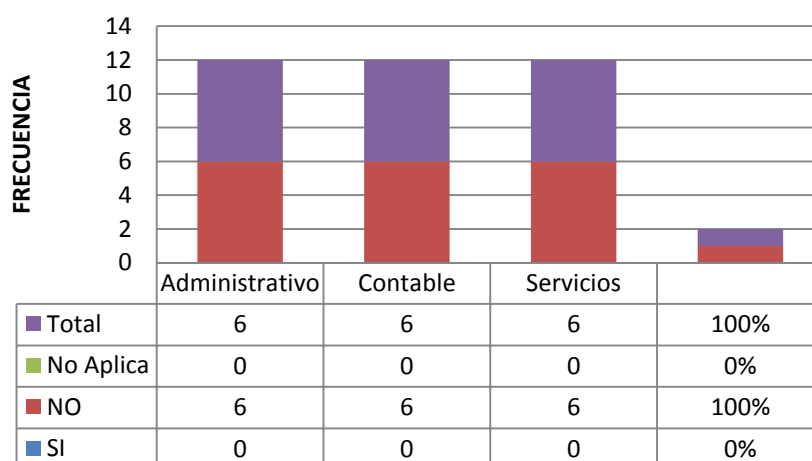
Tabla N° 18 Formatos Operativos

VARIABLES	FRECUENCIA			Porcentaje
	Administrativo	Contable	Servicios	
SI	0	0	0	0%
NO	6	6	6	100%
No Aplica	0	0	0	0%
Total	6	6	6	100%

Fuente: Encuesta al Personal

Elaborada por. La Autora

Gráfico N° 12 Formatos Operativos



Fuente: Encuesta al Personal

Elaborada por. La Autora

Análisis

El 100% de la Población asegura que no existen Formatos Operativos dentro de la Fundación.

Esta situación conlleva a que todos los procesos se realicen por intuición, más no por hechos preestablecidos, que dificulta cumplir las actividades y asignar responsabilidades.

13.- Las operaciones dentro de la Fundación se hallan respaldadas por:

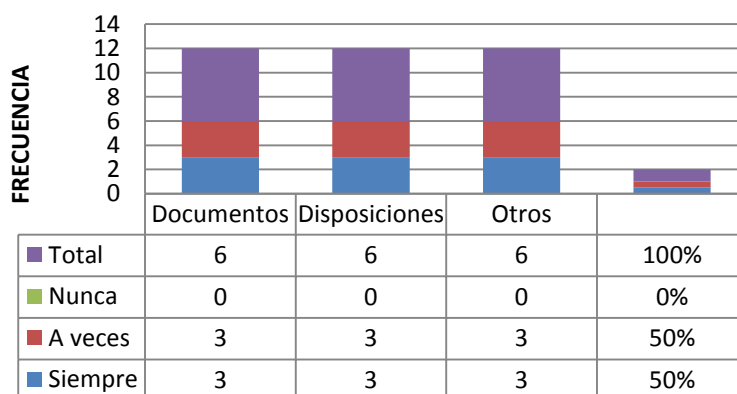
Tabla N° 19 Respaldo de Operaciones

VARIABLES	FRECUENCIA			Porcentaje
	Documentos	Disposiciones	Otros	
Siempre	3	3	3	50%
A veces	3	3	3	50%
Nunca	0	0	0	0%
Total	6	6	6	100%

Fuente: Encuesta al Personal

Elaborada por. La Autora

Gráfico N° 13 Respaldo de Operaciones



Fuente: Encuesta al Personal

Elaborada por. La Autora

Análisis

El 50% de los empleados respaldan sus operaciones a través de disposiciones de parte de la Presidencia y el porcentaje adicional indica que las operaciones se llevan de forma documentada.

Las disposiciones impartidas desde la Presidencia no se justifican con documentos que respalden sus requerimientos, y permitan a los empleados compartir el mismo objetivo y reforzar la confianza mutua.

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA DE LAS ENCUESTAS DIRIGIDA A LOS PACIENTES DE LA FUNDACIÓN SANTO DOMINGO DE GUZMÁN.

1.- ¿Conoce usted los servicios que oferta la Fundación?

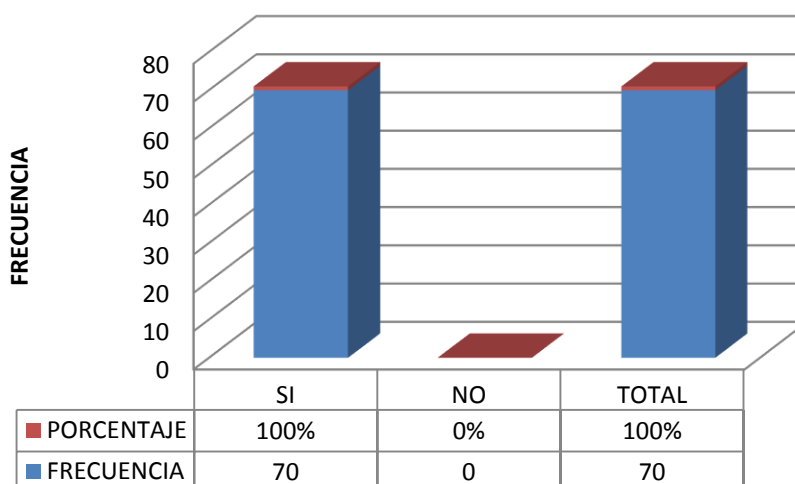
Tabla N° 20 Conocimiento de los Servicios de la Fundación

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	70	100%
NO	0	0%
TOTAL	70	100%

Fuente: Encuesta a los Pacientes

Elaborada por. La Autora

Gráfico N° 14 Conocimiento de los Servicios de la Fundación



Fuente: Encuesta a los Pacientes

Elaborada por. La Autora

Análisis

El 100% de los pacientes de la Fundación afirman que conocen los servicios de la entidad.

El uso continuo de los servicios, la cordialidad y buena atención al paciente, hacen que conozcan los servicios, a los médicos y empleados; reflejado en la familiaridad y confianza en el trato.

2.- ¿Los servicios otorgados por la Fundación compensan sus requerimientos?

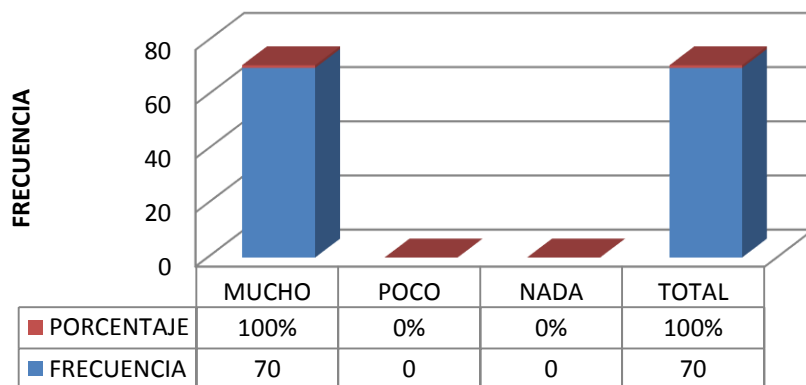
Tabla N° 21 Satisfacción de los Servicios

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUCHO	70	100%
POCO	0	0%
NADA	0	0%
TOTAL	70	100%

Fuente: Encuesta a los Pacientes

Elaborada por. La Autora

Gráfico N° 15 Satisfacción de los Servicios de la Fundación



Fuente: Encuesta a los Pacientes

Elaborada por .La Autora

Análisis

Los 70 pacientes que representan el 100% de la población manifiestan que se encuentran totalmente satisfechos de los servicios que les presta la Fundación.

El profesionalismo, la calidez, el buen trato y la atención personalizada logran la fórmula perfecta, para que todo el que haya recibido algún servicio dentro de la Fundación, se encuentre totalmente satisfecho, vuelva y lo recomiende.

3.- ¿Los procedimientos operativos de atención al usuario satisfacen sus necesidades?

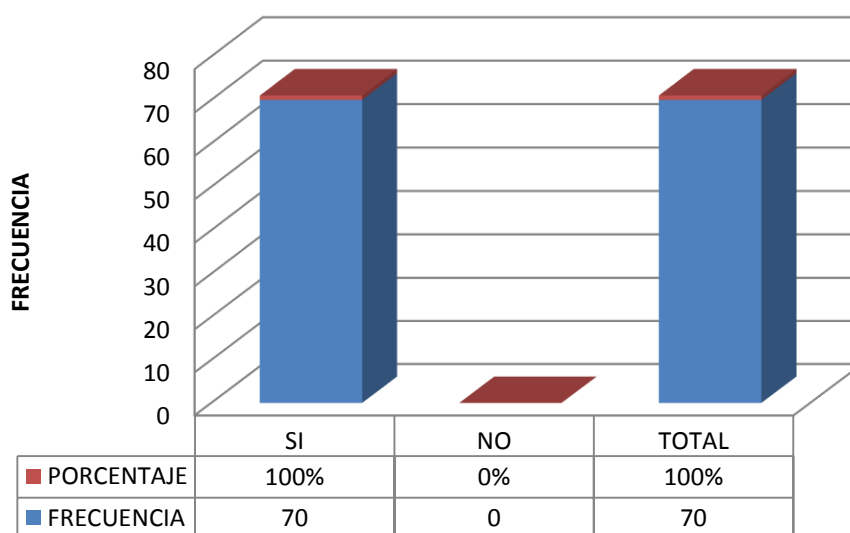
Tabla N° 22 Procedimientos Operativos de Atención

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	70	100%
NO	0	0%
TOTAL	70	100%

Fuente: Encuesta a los Pacientes

Elaborada por: La Autora

Gráfico N° 16 Procedimientos Operativos de la Fundación



Fuente: Encuesta a los Pacientes

Elaborada por: La Autora

Análisis

Los Procedimientos de Atención al Cliente satisfacen por completo las necesidades de los usuarios que acuden a ser atendidos en la Fundación.

Los medios de atención al paciente, la cordialidad, la ayuda oportuna, confianza y tranquilidad, que proporciona la Fundación, logran un alto nivel de satisfacción en los usuarios.

4.- ¿Con qué frecuencia usa los servicios de la Fundación Santo Domingo de Guzmán?

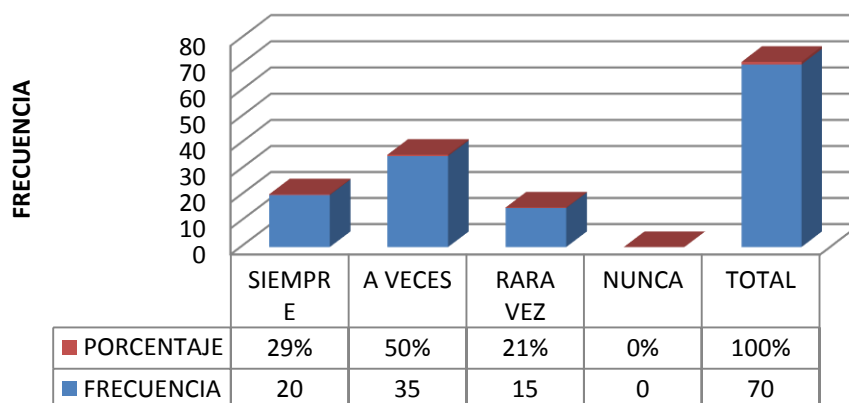
Tabla N° 23 Frecuencia de Uso

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	20	29%
A VECES	35	50%
RARA VEZ	15	21%
NUNCA	0	0%
TOTAL	70	100%

Fuente: Encuesta a los Pacientes

Elaborada por: La Autora

Gráfico N° 17 Frecuencia de Uso de la Fundación



Fuente: Encuesta a los Pacientes

Elaborada por: La Autora

Análisis

Los 20 de los Pacientes de la Fundación que representan el 29% usan siempre los servicios de la entidad; el 50% que son 35 personas comentan que a veces y la diferencia que son 21 personas representando el 21% usan rara vez los servicios.

La rapidez en la atención y el precio hace que las personas que usan el servicio frecuentemente sin duda acuden a la Fundación.

5.- ¿Qué tipo de servicio utiliza?

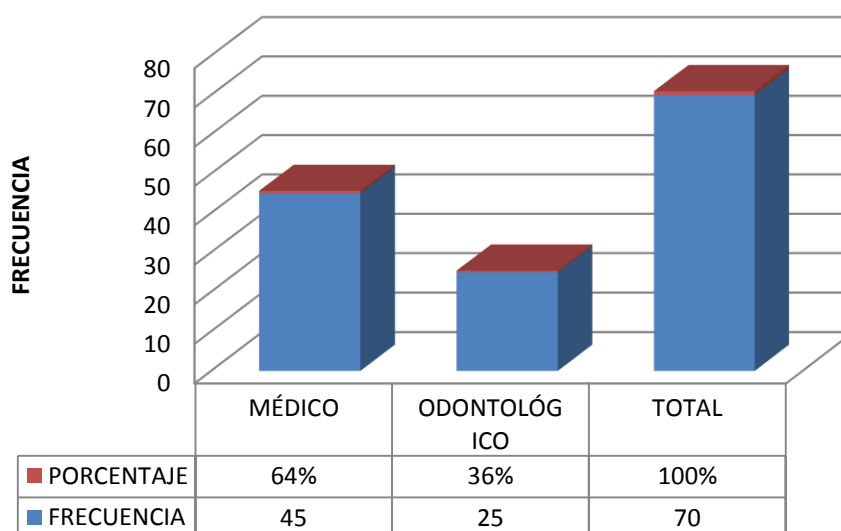
Tabla N° 24 Tipo de Servicios

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MÉDICO	45	64%
ODONTOLÓGICO	25	36%
TOTAL	70	100%

Fuente: Encuesta a los Pacientes

Elaborada por: La Autora

Gráfico N° 18 Servicios Utilizados



Fuente: Encuesta a los Pacientes

Elaborada por: La Autora

Análisis

El servicio de medicina es el que más utilizan los pacientes representado por un 64% del total, 45 personas de la población; y en su adicional las 25 personas restantes que representan el 36% usan el servicio odontológico.

Contar con especialistas de alto profesionalismo, carisma, y caridad cristiana, que brindan atención no solo profesional sino humana; se ha convertido en el eje central de servicio dentro de la Fundación.

6.- Determine el grado de conformidad de los servicios de la Fundación

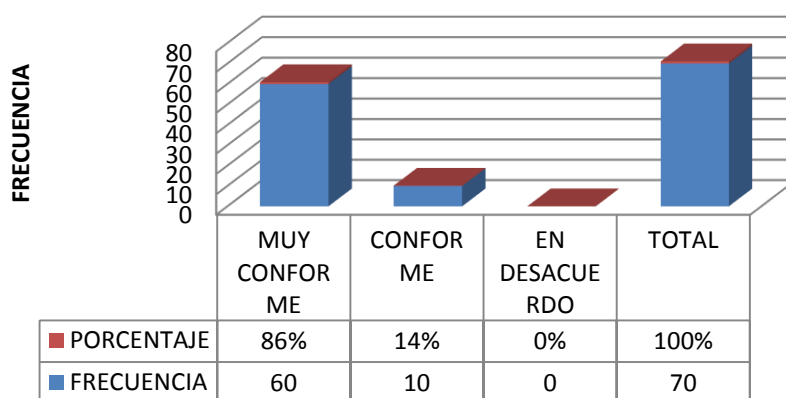
Tabla N° 25 Grado de conformidad de los Servicios

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY CONFORME	60	86%
CONFORME	10	14%
EN DESACUERDO	0	0%
TOTAL	70	100%

Fuente: Encuesta a los Pacientes

Elaborada por: La Autora

Gráfico N° 19 Grado de Conformidad de los Servicios de la Fundación



Fuente: Encuesta a los Pacientes

Elaborada por: La Autora

Análisis

60 pacientes están muy conformes con los servicios de la Fundación, están representando el 86%; los 14% restantes que son 10 pacientes están conformes, nadie se encuentra desconforme.

El grado de conformidad es alto con respecto al servicio que brinda, la labor de atención y el cuidado, son impecables y no revela queja alguna en los usuarios.

7- ¿Tiene dificultades para adquirir un turno en la Fundación?

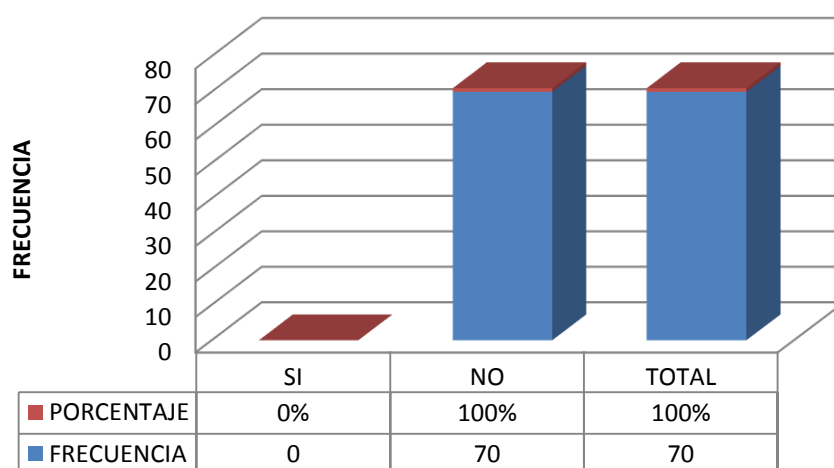
Tabla N° 26 Dificultad para adquirir un turno

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	70	100%
TOTAL	70	100%

Fuente: Encuesta a los Pacientes

Elaborada por: La Autora

Gráfico N° 20 Dificultad para adquirir un Turno



Fuente: Encuesta a los Pacientes

Elaborada por: La Autora

Análisis

Todos los pacientes encuestados manifiestan que no tienen problema alguno en adquirir los turnos, sin importar la frecuencia con que usen el servicio, o si nunca lo han usado; basta con realizar una llamada telefónica, reservar el turno para acudir diez minutos antes, y siempre son atendidos con prontitud y diligencia.

8.- ¿Conoce Usted, la existencia de cargos jerárquicos dentro de la Institución?

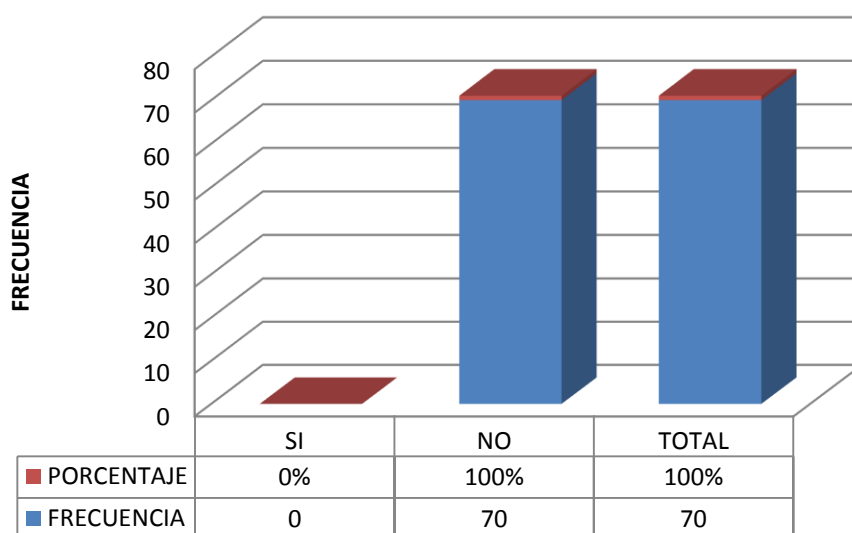
Tabla N° 27 Conocimientos de Cargos Jerárquicos

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	70	100%
TOTAL	70	100%

Fuente: Encuesta a los Pacientes

Elaborada por: La Autora

Gráfico N° 21 Conocimiento de Cargos Jerárquicos



Fuente: Encuesta a los Pacientes

Elaborada por: La Autora

Análisis

Ningún paciente conoce los cargos jerárquicos oficialmente dentro de la Fundación.

Especialmente la Presidencia es una jerarquía desconocida dentro de la Institución, muy pocos han tenido la oportunidad de tratarlo salvo como párroco de la Comunidad.

9.- ¿Son de su conocimiento las instituciones que tienen convenios de ayuda social con la Fundación?

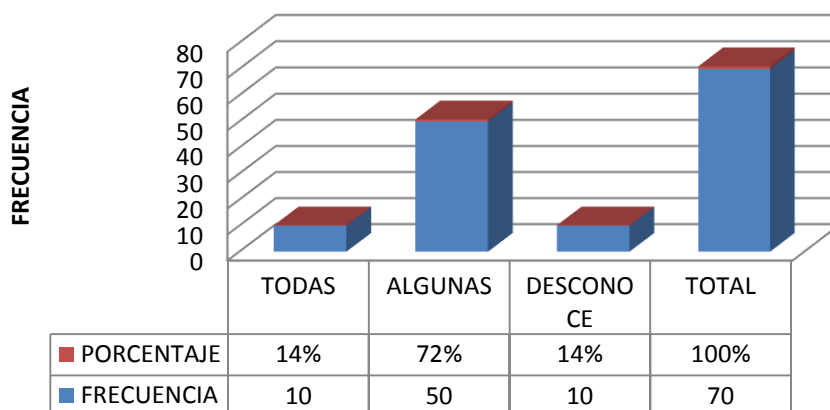
Tabla N° 28 Instituciones con Convenios

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TODAS	10	14%
ALGUNAS	50	72%
DESCONOCE	10	14%
TOTAL	70	100%

Fuente: Encuesta a los Pacientes

Elaborada por: La Autora

Gráfico N° 22 Instituciones con Convenios



Fuente: Encuesta a los Pacientes

Elaborada por: La Autora

Análisis

El 14% de los Usuarios que son 10 personas manifiestan que conocen las Instituciones con las que la Fundación mantiene convenios, 50 personas que representan 72% de los usuarios conoce algunas instituciones y el 14% restante las desconocen en su totalidad

En caso de necesidad se remite al paciente a clínicas privadas como la Clínica Ibarra, el Instituto Médico de Especialidades, la Clínica Metropolitana, Solca entre otras; que realizan descuentos en exámenes y estudios.

10.- ¿Ha utilizado algún servicio en las clínicas privadas por referencia de la Fundación?

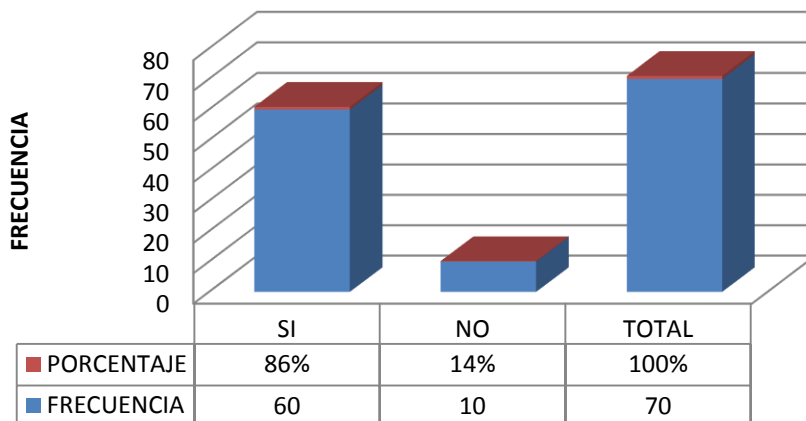
Tabla N° 29 Conocimiento de las Clínicas Privadas

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	60	86%
NO	10	14%
TOTAL	70	100%

Fuente: Encuesta a los Pacientes

Elaborada por: La Autora

Gráfico N° 23 Conocimiento de las clínicas Privadas



Fuente: Encuesta a los Pacientes

Elaborada por: La Autora

Análisis

El 86% de los usuarios que representan 60 pacientes ha utilizado los servicios de clínicas privadas por referencia de la Fundación; y el 14% adicional no ha tenido oportunidad de uso por que sus casos han podido solucionar dentro de la Fundación.

Ser referidos por la institución es una enorme ventaja, los descuentos en los servicios, en el costo de la consulta, exámenes y de más son de gran ayuda económica y mental y seguridad de que la salud es un trabajo integral y de preocupación de la entidad.

11.- ¿Conoce Usted las Farmacias que proveen descuentos por los convenios que maneja la Fundación?

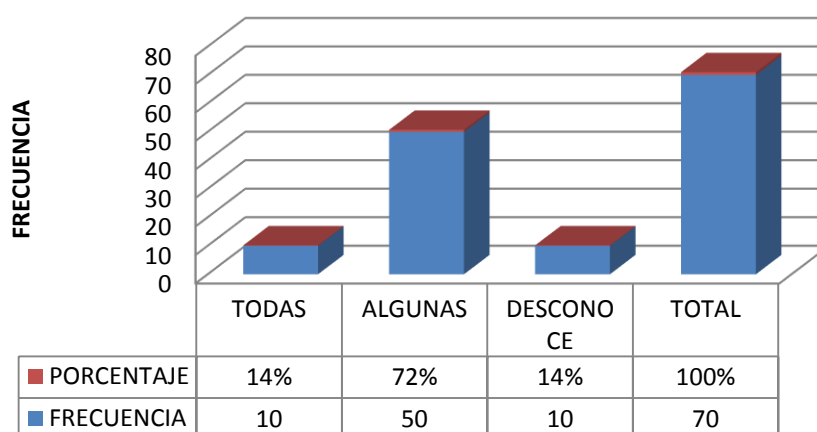
Tabla N° 30 Convenios con Farmacias

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TODAS	10	14%
ALGUNAS	50	72%
DESCONOCE	10	14%
TOTAL	70	100%

Fuente: Encuesta a los Pacientes

Elaborada por: La Autora

Gráfico N° 24 Convenios con Farmacias



Fuente: Encuesta a los Pacientes

Elaborada por: La Autora

Análisis

10 pacientes que representan el 14% han visitado y saben de las farmacias con las que la Fundación tienen convenios estos 10 pacientes han usado estos servicios; 50 usuarios conocen algunas de estas instituciones y un 14 % igual desconoce totalmente estos servicios.

Entre estas Farmacias están La Dolorosa, Farmacias Económicas, Farmacias Sana-Sana, Cruz Azul entre otras en Ibarra y en Quito.

12.- ¿Cree Usted necesario la implementación de instrumentos administrativos y Contables para la Fundación?

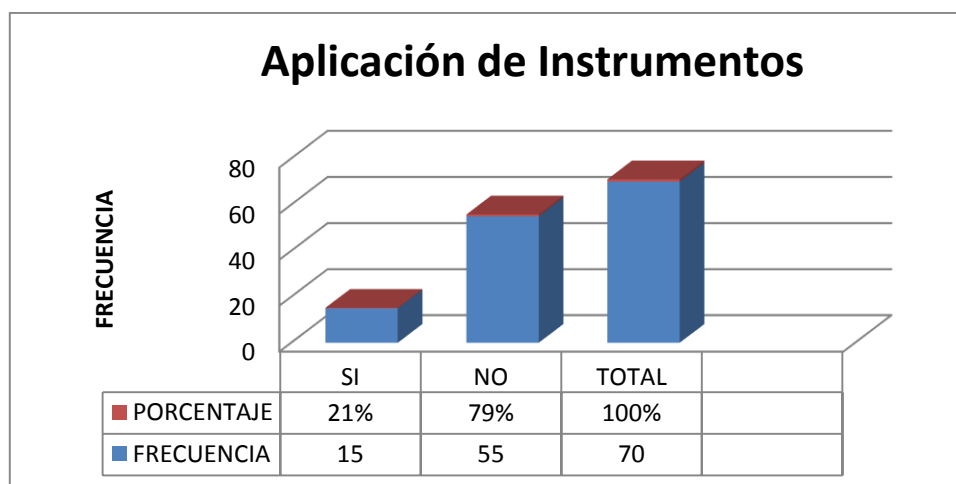
Tabla N° 31 Implementación de Instrumentos Administración y Contables

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	15	21%
NO	55	79%
TOTAL	70	100%

Fuente: Encuesta a los Pacientes

Elaborada por: La Autora

Gráfico N° 25 Implementación de Instructivos Administrativos y Contables



Fuente: Encuesta a los Pacientes

Elaborada por: La Autora

Análisis

De los 15 usuarios que representan el 21% consideran necesario que se implementen instrumentos y el 79% no consideran necesario. Incrementar algunos instrumentos como: Guías Administrativas, formatos operativos y otros; corregirá en parte algunas deficiencias administrativas y debilidades de la Fundación.

Entrevista con el Lcdo. Reverendo Padre Miguel Ángel Beltrán

1.- ¿Cuál es la función principal de la Fundación Santo Domingo de Guzmán?

La Fundación Santo Domingo de Guzmán proporciona ayuda social en servicios de medicina y odontología a personas de recursos limitados.

2.- ¿Qué opina sobre la realidad actual que viven las Fundaciones actualmente?

Actualmente las Fundaciones, aunque ya están siendo aceptadas dentro de la sociedad no cuentan con el apoyo que se requeriría; la ventaja es que apuntamos a prioridades y necesidades de las personas; y esto ha permitido sobrevivir a través de los años.

3.- ¿La Fundación cuenta con un Plan Estratégico Anual?

Cada año se prevé costos y gastos que hay que realizar. Tratamos de cumplir con lo que está en la ley presentando balances estimados y demás pero no se usa un plan en sí.

4.- ¿Cuál es su opinión sobre la aplicación de los instrumentos operativos contables que maneja la Fundación?

Bueno me parece que estas aplicaciones son muy importantes; ya que las Fundaciones como cualquier negocio necesitan tener pautas que nos puedan guiar en nuestra labor.

5.- ¿Qué instrumentos administrativos y contables utiliza la Fundación?

Los instrumentos que usamos por ejemplo: es el sistema de control digital de asistencia, los pagos administrativos, la mayor sistematización que no es posible.

6.- ¿Se ha diseñado procedimientos de control interno para el manejo adecuado de los recursos de la Fundación?

Tratamos de aprovechar al 100% los recursos que tenemos, ya que son limitados, y hay que controlar y ahorrar lo más posible.

7.- ¿Cuál es su opinión sobre las evaluaciones de tareas del personal a su cargo bajo el mecanismo de resultados?

Me parecen importantes en empresas donde se necesita que la gente genere dinero por resultados. Aquí nos importa más lo que las personas se lleven en su alma; y Silvita, los médicos y Yolita trabajan bien.

8.- ¿Qué tipo de respaldos maneja la Fundación para el cumplimiento de sus actividades operativas?

Manejamos: facturas y otros documentos, para respaldar el dinero que entra, y con esto se trata de hacer los requerimientos de ley.

9.- ¿Qué tipo de procesos utiliza la Fundación para dar cumplimiento a la normativa legal?

Lo que establece la ley en lo tributario para eso está la Contadora, en lo legal nos ayuda el Abogado, lo que debe hacerse.

10.- ¿Considera usted que la implementación de un manual de procedimientos administrativos y contables sería útil para la Fundación?

Cualquier aporte que se haga en bien y subsistencia de nuestra labor, siempre es bienvenido, me parece que está sería una gran herramienta Por eso estoy abierto a esta propuesta.

CONCLUSIÓN

Por lo manifestado por el Padre; se puede determinar que aunque tratan de hacer lo posible aún tienen falencias y necesidades, que necesitan tenerse en cuenta. Y como él mismo manifiesta, para un óptimo funcionamiento la creación de un manual sería un punto de partida que subsane en algo su problemática actual.

1.6.- Matriz FODA.

Tabla N° 32 Matriz FODA

Fortalezas	Debilidades	Amenazas	Oportunidades.
- Atención profesional y humanitaria	- No posee instructivos escritos de control.	- Competencia con otros servicios de salud privada	- Usuarios externos interesados en los servicios.
- Personal capacitado y con don de gentes	- Falta de Capacitación por cuenta institucional del personal	- Carencia de recursos económicos	- Fuentes de financiamiento
- Instalaciones de primera	- Desconocimientos de los cargos jerárquicos dentro de la institución	- Políticas Internas y legales cambiantes	- Convenios institucionales
- Servicios de calidad y calidez	- Carencia de documentación de soporte para manejo de donaciones y seguros	- Costos de precios por políticas económicas	- Facilidad de acuerdos y ayuda social externa
- Apoyo eclesiástico	- Políticas y procedimientos administrativos y contables		- Disponibilidad de servicios de descuentos en seguros institucionales
- Convenios con distintas clínicas privadas y farmacias	- Deficiencia en los Formatos operativos de atención al usuario		
- Precios económicos			
- Descuentos en clínicas e instituciones			

Fuente: Entrevista y Encuestas Fundación Santo Domingo de Guzmán

Elaborado por: La Autora

1.6.2.- Fortalezas vs. Oportunidades FO.

Tabla N° 33 Cruce Estratégico FO.

FORTALEZAS	Oportunidades	FO
Atención profesional y humanitaria	Usuarios externos interesados en los servicios	Impulsar políticas publicitarias que permitan darnos a conocer en nuestro entorno
Personal capacitado y con don de gentes	Fuentes de financiamiento	Promover la atención personalizada a cada paciente.
Instalaciones de primera	Convenios institucionales	Fortalecer los esfuerzos por brindar a los pacientes mayor cobertura de atención especializada
Servicios de calidad y calidez	- Facilidad de acuerdos y ayuda social externa	Proveer a más usuarios la oportunidad de acceso a los servicios de la institución.
Apoyo eclesiástico	Facilidad de acuerdos y ayuda social externa	Impulsar la ayuda de Instituciones públicas y privadas
Convenios con distintas clínicas privadas y farmacias	Disponibilidad de servicios de descuentos en seguros institucionales	Ampliar los convenios y seguros con instituciones de seguridad privada
Precios económicos	Usuarios externos interesados en los servicios	Proporcionar a los pacientes la facilidad de acogida a mejores y más amplios servicios
Descuentos en clínicas e instituciones	Disponibilidad de servicios de descuentos en seguros institucionales	Planificar los ingresos de acuerdo a los niveles económicos de los pacientes

Fuente: FODA

Elaborado por: La Autora

1.6.3.- Fortalezas vs. Amenazas FA.

Tabla N° 34 Cruce Estratégico FA.

FORTALEZAS	AMENAZAS	FA
Atención profesional y humanitaria	Competencia con otros servicios de salud privada	Fortificar la atención médica y odontológica
Convenios con distintas clínicas privadas y farmacias	Carencia de recursos económicos	Promover la incentivación de donación de recursos
- Instalaciones de primera	Políticas públicas y legales cambiantes	Cultivar una cultura de adecuación a los factores políticos
Instalaciones de primera	Falta de apoyo para ampliar y reestructurar las edificaciones	Priorizar el adecuado cuidado de las instalaciones por parte del usuario
Convenios con distintas clínicas privadas y farmacias	Limitada participación de recursos de entidades externas hacia la Fundación	Fortalecer los convenios logrará aumentar los recursos económicos.
Personal capacitado y con don de gentes	Competencia con otros servicios de salud privada	La capacidad y el profesionalismo de los empleados, permite reforzar la confianza en la Fundación
Descuentos en clínicas e instituciones	Políticas públicas y legales cambiantes	Reforzar políticas legales para mantener y conservar los convenios
Facilidad de acuerdos y ayuda social externa	Limitada participación de recursos de entidades externas hacia la Fundación	Ampliar el interés de ayuda social externa que permita aumentar los recursos

Fuente: FODA

Elaborado por: La Autora

1.6.4.- Debilidad vs. Oportunidades DO.

Tabla N° 35 Cruce Estratégico DO.

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	DO
No posee Instructivos escritos de control	Convenios institucionales	Crear un Manual de Procedimientos Administrativos y Contable
Falta de Capacitación por cuenta institucional del personal	Usuarios externos interesados en los servicios.	Promover la actualización y ampliación de conocimientos mediante cursos, y demás.
Carencia de documentación de soporte para manejo de donaciones y seguros	Disponibilidad de servicios de descuentos en seguros institucionales	Implementación de modelos de documentación soporte para un mejor manejo de las operatividades
Políticas y procedimientos administrativos y contables inexistentes	- Disponibilidad de servicios de descuentos en seguros institucionales	Elaboración de políticas y procedimientos administrativos y Contables
Deficiencia en los Formatos operativos de atención al usuario	Usuarios externos interesados en los servicios	Proponer formatos y flujogramas de atención al cliente

Fuente: FODA

Elaborado por: La Autora

1.6.5.- Debilidad vs. Amenazas DA.

Tabla N° 36 Cruce Estratégico DA.

DEBILIDADES	AMENAZAS	DA
Falta de Capacitación por cuenta institucional del personal	Competencia con otros servicios de salud privada	Ampliar los Servicios Profesionales en medicina y odontología
No posee un manual de procedimientos Administrativos, ni Contables	Limitada participación de recursos de entidades externas hacia la Fundación	Mediar para la apertura de apoyo por parte de la Diócesis de Ibarra
Carencia de documentación de soporte para manejo de donaciones y seguros	Políticas públicas y legales cambiantes	Implementar políticas de control y manejo de documentación de soporte para las actividades
Políticas y procedimientos administrativos y contables inexistentes	Falta de apoyo para ampliar y reestructurar las edificaciones	Fortalecer las políticas internas acorde con las políticas actuales a nivel nacional.
Deficiencia en los Formatos operativos de atención al usuario	Carencia de recursos económicos	Mediar a través de formatos operativos y estrategias para conseguir mayores recursos.
Desconocimiento de los cargos jerárquicos dentro de la Institución	Competencia con otros servicios de salud privada	Reflejar públicamente las jerarquías y cargos, para fortalecer la familiaridad

Fuente: FODA

Elaborado por: La Autora

1.7.- Identificación del Problema Diagnóstico.

Una vez realizados, resumidos y evaluados los registros de observación; analizadas la entrevista y las encuestas realizadas a los Directivos, Personal y Usuarios de la Fundación Santo Domingo de Guzmán; y elaborada la Matriz FODA y efectuados los cruces correspondientes.

Se pudo determinar las principales falencias de la Institución tales como: La carencia de un Instructivo escrito que los rija, la falta de capacitación del personal, carencia de documentación de soporte para el manejo de donaciones y convenios, inexistencia de políticas administrativas y contables, deficiencia en los formatos operativos de atención al usuario, entre otras.

Razones por la cual se sugiere la Implementación de una herramienta que pueda proporcionar una guía escrita que permita a los actuales y futuros empleados y dirigentes de la Fundación; un correcto desempeño en sus labores, y la toma de decisiones adecuadas, para mantener e impulsar la labor de la Institución en el futuro.

Económicamente se pretende lograr un adecuado manejo de los recursos que permita aprovechar de mejor manera los ingresos; En lo Social llegar a más personas con el fin de ampliar los beneficiarios de nuestros servicios y obtener mayor número de usuarios. En el ámbito educativo la propuesta del Manual se convertirá en una guía con la que el personal tendrá una base escrita para el desempeño de sus funciones, Legalmente se creará una adecuada cultura tributaria para el cumplimiento de sus obligaciones.

Por esto se deriva la importancia de la implementación de un **Manual de Procedimientos Administrativos y Contables para la Fundación Santo Domingo de Guzmán**, ayudará a garantizar los servicios brindados por la misma, de manera eficiente buscando un valor agregado que avale la calidad y profesionalismo en los servicios de salud.

CAPITULO II

2.- Marco Teórico

2.1.- Administración.

2.1.1.- Definición.

Etimología.

(Española, 2014) “La palabra administración proviene del latín ad “hacia”, minister” obediencia” y significa aquel que realiza una función bajo el mando de otro; es decir aquel que presta un servicio a otro”.

Podemos concluir que la Administración es un proceso que contiene etapas en la cual la persona encargada de un negocio busca satisfacer las necesidades de la población.

2.1.2.- Objetivo de la Administración.

Buscar la maximización de recurso es el principal objetivo de la Administración mediante la optimización de recursos materiales, humanos y económicos.

Según (Stoner James A., 2013)“Si los individuos no tiene un propósito y tratan de cooperar y procuran lograr algo, no hay justificación para la administración. Las prácticas se hacen efectivas en la administración están relacionadas con la selección e identidad de los objetivos que se buscan.”

Definición del objetivo administrativo.- (Koontz Harold, 2014) “Es una meta que se fija, en un campo de acción definido y que sugiere la orientación y esfuerzos de un dirigente”.

Los objetivos pueden ser personales y empresariales, en el ámbito personal se busca la superación personal o de otra índole, en lo empresarial todo el equipo está orientado a un objetivo común.

Importancia de los objetivos.

Según (Muñiz Gonzales, 2010) “La mayoría de los administradores concuerdan en que la importancia de los objetivos están ampliamente aceptados y es vital. Con frecuencia como no son enunciados, se olvidan, descuidan o ignoran. Se ha dicho que los objetivos constituyen el área olvidada de la administración”.

Casi todos los miembros de la empresa deben estar encaminados hacia el cumplimiento de un solo objetivo en común, los cuales deben ser el eje mientras realizan sus actividades diarias.

Tipo y clasificación de los objetivos.

Las condiciones del mercado prescriben los objetivos de una empresa, el desarrollo de cada área plantea subobjetivos que deben evaluarse y medir el grado de logro que se alcance. Estas áreas de resultados clave son:

Liquidez.- Desarrollo y posicionamiento en el mercado, y las actitudes de los empleados.

Productividad.- liderazgo de los productos y servicios, cumplimiento de los planes a corto y largo plazo y responsabilidad con el entorno.

Los objetivos se clasifican en:

- **Primarios**

- **Secundarios**

- **Individuales y**

- **Servicio**

2.1.3.- Proceso Administrativo.

Definición.

La Administración es el conjunto de fases o etapas sucesivas, que se relacionan entre sí y forman un proceso completo

Según: (www.gestiopolis.com, 2013) “Un proceso es el conjunto de paso o etapas necesarios para llevar a cabo una actividad o lograr un objetivo”.

Proceso administrativo.

De acuerdo a: (www.gestiopolis.com, 2013) “El proceso administrativo está compuesto por la fase mecánica y la dinámica”.

Mecánica.- comprende de cosas que se van a realizar en la empresa, a todo esto se denomina planeación. Y la forma en cómo se va a realizar las cosas, los instrumentos a usar para definir las funciones y objetivos se denomina organización.

Dinámica.- aquí el dirigente se encarga de ver que se realicen las tareas indicadas y para usa la supervisión, liderazgo y otras actitudes.

Ilustración N° 1 Etapas del Proceso Administrativo



Fuente: (Koontz Harold, 2014)

Elaborado por: La Autora

2.3.1.1.- Planeación

2.3.1.2.- Definición

(Chiavenato, organización, concepto y características, 2010) “El concepto de planeación, proviene del verbo planear, y significa organizar algo con antelación, antes de que suceda para encontrarse uno mejor preparado.”

La Planeación es un proceso mediante el cual todo individuo, grupo o empresa organizan sus actividades con antelación a una situación, que se efectuará, basados en algún método, plan o lógica y tomando en cuenta los tiempos que tomará realizar sus actos de ahí la Planificación es:

Ilustración N° 26 Plazos de la Planeación



Fuente: (Chiavenato, organización, concepto y características, 2010)

Elaborado por: La Autora

2.1.3.3.- Importancia.

(Diez de Castro Emilio, 2010) “Permite a la persona o responsable proyectar a corto, mediano o largo plazo la actividad a realizar, acercándolo más fácilmente a sus metas”.

Sin importar el tamaño de una empresa, la planeación es fundamental porque:

- **Sirve de base para las demás funciones**

La planeación sirve como base a las demás funciones administrativas (organización, dirección, control), para organizar recursos, coordinar tareas o actividades, y para controlar y evaluar los resultados. (Comparados entre lo planificado y el resultado obtenido).

- **Reduce la incertidumbre y minimiza los riesgos**

Analiza la situación actual de la empresa o entorno, los posibles sucesos futuros, propone objetivos y traza el curso de acción a seguir con esto disminuye los riesgos y reduce la incertidumbre de la planificación a futuro.

- **Genera compromiso y motivación**

Identifica a cada miembro con la empresa y le genera un compromiso personal con los objetivos empresariales.

2.1.3.4.- Características.

Toda buena planeación debe contar con las siguientes características:

Ilustración N° 3 Características de la Planeación



Es precisa.

Es flexible.

Es factible.

Genera participación.

Es coherente.

Genera motivación.

Es evaluada constantemente.

Es permanente.

Fuente: (Diez de Castro Emilio, 2010)

Elaborado por: La Autora

2.1.3.5.- Ventajas y Desventajas.

Ventajas y desventajas de la planificación.

El hecho de planificar implica una serie de **VENTAJAS** para la empresa, las cuales se señalan a continuación:

Ilustración N° 4 Ventajas de la Planeación

VENTAJAS

1. Contribuye a actividades ordenadas y con un propósito. Todos los esfuerzos están apuntados hacia los resultados deseados y se logra una secuencia efectiva de tales esfuerzos. El trabajo no productivo se minimiza.

2. Señala la necesidad de cambios futuros. Ayuda a visualizar las amenazas y oportunidades que se pueden presentar y evaluar nuevos campos para una posible participación en ellos. Lo anterior permite evitar la entropía, es decir, la tendencia de que las cosas sigan su curso hacia la destrucción.

3. Proporciona una base para el control. La planificación y el control son inseparables, ya que son como los gemelos de la administración. Cualquier intento de controlar sin planes carece de sentido, puesto que no hay forma que las personas sepan si van en la dirección correcta, a no ser que primero tengan en claro a donde ir. Así, los planes proporcionan los estándares de control.

4. Obliga a la visualización de un todo. Se obtiene una identificación constructiva con los distintos problemas y las diversas potencialidades de la organización en general. Esta forma de abarcar todo es valiosa, pues capacita al gerente a ver relaciones de importancia, a obtener una comprensión más plena de cada actividad y a apreciar las bases sobre las cuales están apoyadas sus acciones administrativas.

5. Dirige la atención hacia los objetivos. Ayuda a tener siempre presente, por parte de todos los componentes de la organización, los objetivos de esta y la adecuación de ellos al medio, cuando es necesario.

Fuente: (Diez de Castro Emilio, 2010)

Elaborado por: La Autora

Si bien la planificación es una función fundamental de la administración, presenta **DESVENTAJAS O LIMITACIONES** en su uso, entre las cuales se pueden destacar las siguientes:

Ilustración N° 5 Desventajas de la Planeación

DESVENTAJAS

1. Esta limitada por la poca precisión de la información y por la incertidumbre de los hechos futuros. Es imposible predecir con exactitud lo que va a ocurrir en el futuro, de ahí que sea fundamental que el administrador trabaje con escenarios alternativos y con márgenes de tolerancia.

2. La planificación tiene un alto costo. Dado que es la base de una buena administración, una adecuada planificación requiere un gran esfuerzo que se traduce en tiempo, lo cual lleva a aumentar los costos en términos de horas hombre.

3. La planificación puede ahogar la iniciativa. Puede darse la tendencia a realizar una planificación excesiva, lo cual puede llevar a rigideces en la actuación de los administradores y del personal de la organización general.

4. Puede demorar en algunos casos las acciones. Existen situaciones que requieren de respuestas casi instantáneas, por lo que si se trata de desarrollar planes, se puede llegar tarde con las acciones correctivas pertinentes.

Fuente: (Diez de Castro Emilio, 2010)

Elaborado por: La Autora

2.1.4.- La Organización

2.1.4.1.- Definición

Nace de la necesidad humana de cooperar unos con otros, para obtener sus fines personales o de negocio, superando sus limitaciones físicas, biológicas, psicológicas y sociales.

Concepto de Organización

(Bernal, 2013) “Es la coordinación racional de las actividades de un cierto número de personas que intentan conseguir un objetivo común, mediante la designación de funciones y de trabajo.”

La organización se resume en todas las actividades que se realizan con el fin de obtener un objetivo común.

- **División del Trabajo.-** Separación y delimitación de las actividades, con el fin de realizar una función con la mayor precisión, eficiencia y el mínimo esfuerzo
- **Departamentalización.-** es la división y el agrupamiento de las funciones y actividades específicas con base en su similitud
- **Jerarquización.-** es la disposición de las funciones de una organización por orden de rango, grado o importancia.

Principios de la Administración

- **Del objetivo:** Todas las actividades establecidas en la organización deben estar relacionadas con los objetivos y propósitos de la empresa. La existencia de un puesto solo es justificable si sirve para alcanzar los objetivos establecidos y no se deben hacer gastos innecesarios en puestos que no contribuyen en nada a lograr los objetivos.
- **Especialización:** El trabajo de una persona debe limitarse, hasta donde sea posible, a la realización de una sola actividad. El trabajo se llevará a cabo más fácilmente si se subdivide en actividades claramente relacionadas y delimitadas. Mientras más específico y menor sea el campo de acción de un individuo, mayor será su eficiencia y destreza.
- **Jerarquía:** La necesidad de establecer centros de autoridad de los que emane la comunicación necesaria para lograr los planes, en los cuales la autoridad y la responsabilidad fluyan en línea clara e ininterrumpida, desde el más alto ejecutivo hasta el nivel más bajo. Este principio establece que la organización es una jerarquía.

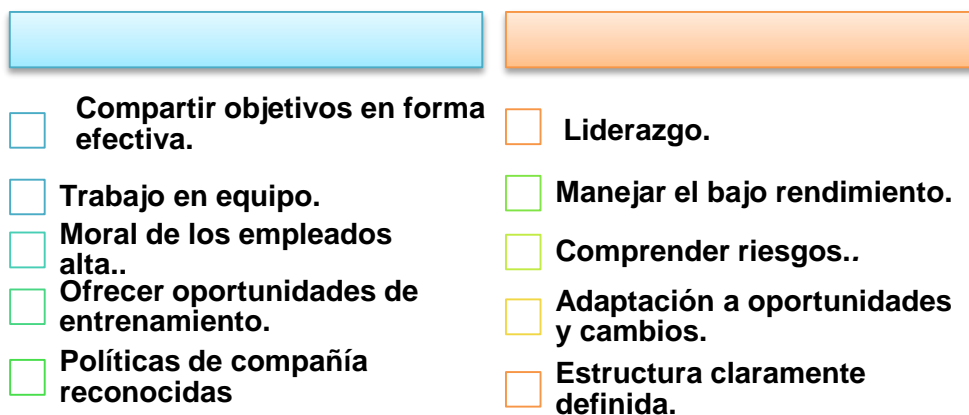
- **Paridad de autoridad y responsabilidad:** Esto se refiere a que a cada grado de responsabilidad debe corresponder al grado de autoridad necesario para cumplir dicha responsabilidad. Por ejemplo, no se le puede hacer responsable de un trabajo a una persona, sino se le otorga la autoridad para poder realizarlo; y de igual manera, no se le puede dar autoridad a un empleado, sobre determinado trabajo, sino se le hace responsable por los resultados.

2.1.4.2.- Importancia de la Organización.

- Es de carácter continuo logra expresión, invención, nuevos productos
- Se usa como un medio para establecer de la mejor manera de alcanzar los objetivos
- Suministra métodos para desempeñar eficientemente las actividades poniendo el mínimo esfuerzo.
- Evita la ineficiencia y agiliza la operatividad
- Reduce la duplicidad de funciones al denominarlas y asignar responsabilidades.

2.1.4.3.- Características.

Ilustración N° 8 Características de la Organización



Fuente: (Bernal, 2013)

Elaborado por: La Autora

2.1.4.4.- Ventajas y Desventajas.

Ilustración N° 9 Ventajas de la Organización

VENTAJAS	<p>Proporciona el máximo de especialización a los diversos órganos, lo cual permite que cada cargo se concentre exclusivamente en su trabajo o función.</p> <hr/> <p>La especialización en todos los niveles, permite la mejor supervisión técnica posible, pues cada cargo responde ante “expertos” en su campo de especialización.</p> <hr/> <p>Desarrolla la comunicación directa sin intermediarios, más rápida y con menos interferencias.</p> <hr/>
-----------------	---

Fuente: (Gómez Cejas, 2012)

Elaborado por: La Autora

Ilustración N° 10 Desventajas de la Organización

DESVENTAJAS	<p>Subordinación múltiple: Dado que cada subordinado responde por sus funciones ante muchos supervisores, cada uno especialista en una determinada función, y dado que hay funciones que se superponen, existe el peligro de que el subordinado busque la orientación del especialista menos indicado para solucionar un problema.</p> <hr/> <p>Tendencia a la competencia entre los especialistas: como los diversos cargos son especialistas en determinadas actividades. Tienden a imponer su punto de vista y su enfoque a la organización en los problemas que surgen. Esto conduce a la pérdida de la visión de conjunto de la organización.</p> <hr/> <p>Tendencia a la tensión y a los conflictos en la organización: la competencia y la pérdida de la visión de conjunto de la organización, puede llevar a divergencias y a multiplicidad de objetivos que pueden ser opuestos.</p> <hr/>
--------------------	--

Fuente: (Gómez Cejas, 2012)

Elaborado por: La Autora

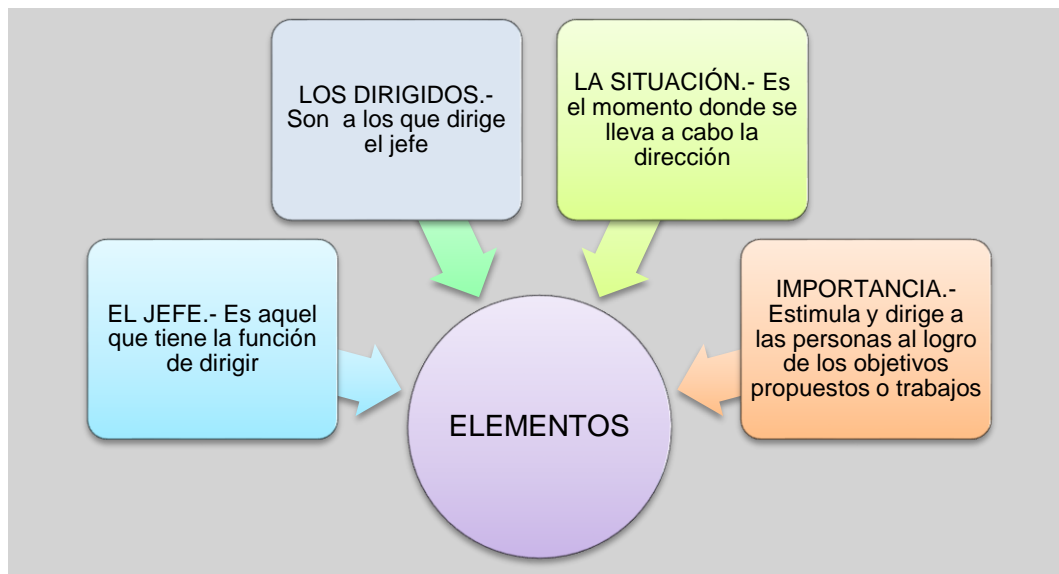
2.1.5.- Dirección.

2.1.5.1.- Definición.

(Koontz Harold, 2014) “Es el elemento en el que se logra la realización efectiva de todo lo planeado directamente o delegando dicha autoridad a la vez que vigila que se cumplan los objetivos”.

Es el punto más importante y central de toda la administración ya que implica mandar, dirigir e incentivar a los demás miembros de la organización para que realicen sus tareas por lo que pueden existir discrepancias en la toma de decisiones.

Ilustración N° 11 Elementos de la Dirección



Fuentes: (Koontz Harold, 2014)

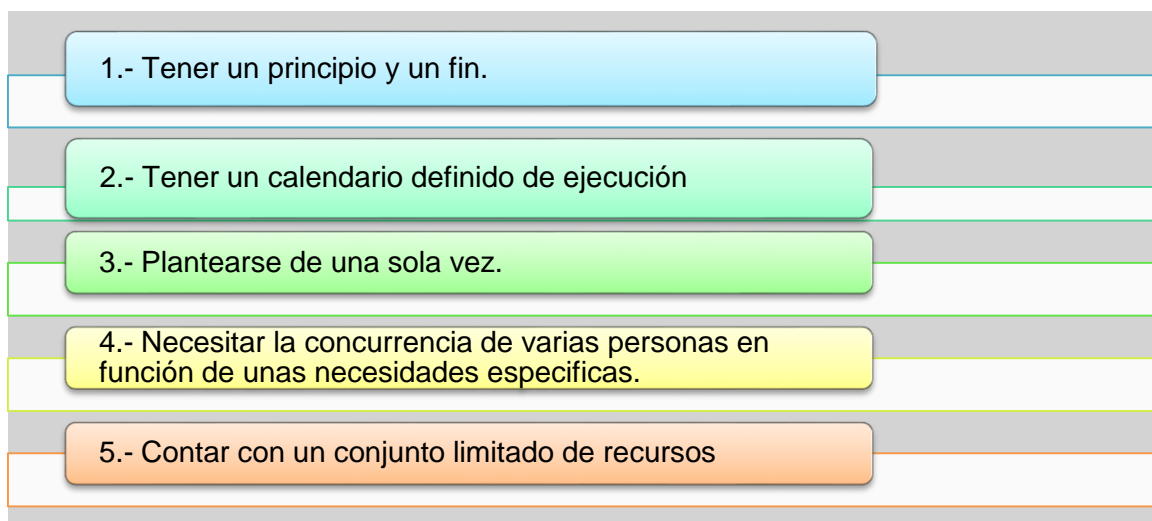
Elaborado por: La Autora

2.1.5.2.- Importancia.

La dirección es la parte de la administración en donde se ordenan, todos los demás elementos. Aquí se prevé, planea organiza, integra y controla, las cosas para que se realicen de la mejor manera. La buena dirección acorta las técnicas complejas, que sin ser bien utilizadas, de nada sirven en los demás elementos organizacionales, para lograr una buena ejecución de los objetivos.

2.1.5.3.- Características.

Ilustración N° 12 Características de la Dirección



Fuente: (Koontz Harold, 2014)

Elaborado por: La Autora

2.1.5.4.- Ventajas y Desventajas.

Ilustración N° 13 Ventajas de la Dirección

VENTAJAS

Elegir entre alternativas. Una vez evaluadas las alternativas, se debe elegir la más adecuada.

Idónea para las necesidades del sistema, y la que reditúe máximos beneficios;

Fortuitos. Las bases para elegir alternativas pueden ser:

- * Experiencia.
- * Experimentación.
- * Investigación.

Aplicar la decisión. Es poner en práctica la decisión elegida, por lo que se debe contar

Con un plan para el desarrollo de la misma. El plan comprenderá: los recursos, los procedimientos y los programas necesarios para la implantación de la decisión.

Fuente: (Koontz Harold, 2014)

Elaborado por: La Autora

Desventajas.

Manejar y dirigir una empresa siempre conlleva un contraste, entre el dirigente y el administrador cuando se mira desde el punto de vista de mejoramiento y superación de la entidad lo que afecta el correcto desempeño de los factores productivos del ente.

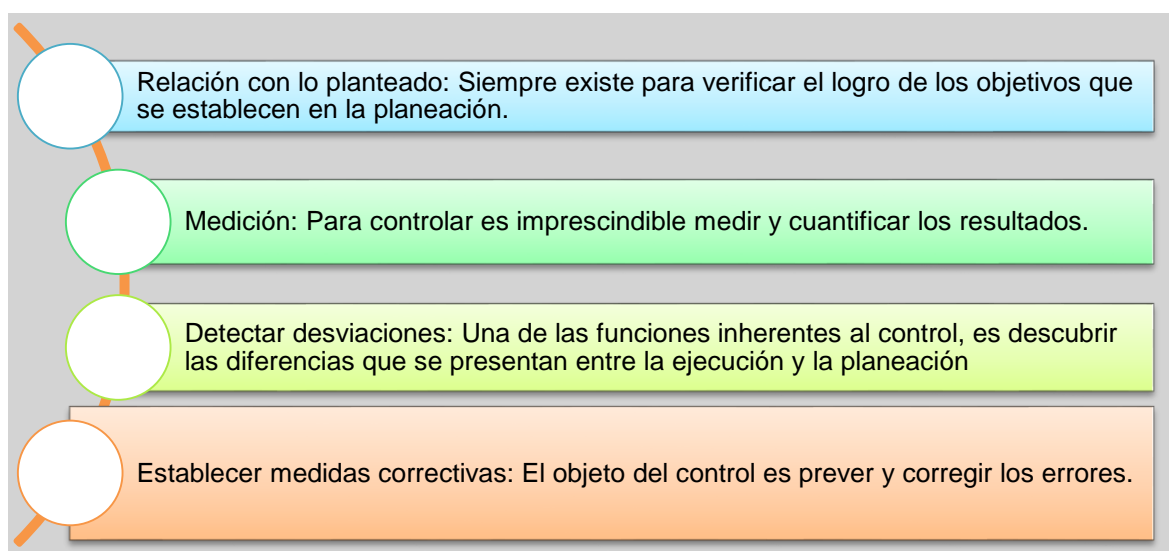
2.1.6.- Control.

2.1.6.1.- Definición.

(Stoner James A., 2013) Manifiesta que "El control administrativo es el proceso que permite garantizar las actividades reales, que se ajusten a las actividades proyectadas"

Aunque una empresa tenga excelentes planes una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, sino cuenta con un buen control echa en saco roto todos sus esfuerzos, sin poder verificar cual es la actual situación de la empresa, no se puede estar seguro de que los planes se estén cumpliendo a cabalidad, ni que van de acuerdo con lo planificado.

Ilustración N° 14 Elementos del Control



Fuente: (Stoner James A., 2013)

Elaborado pro: La Autora

2.1.5.2.- *Importancia del control.*

El control se aprovecha para:

Crear mejor calidad: Durante el proceso se pueden identificar las faltas y corregir a tiempo los errores

Enfrentar el cambio: Permite a la empresa estar a la vanguardia de los nuevos productos que podrían ser su competencia.

Producir ciclos más rápidos: Acelera el desarrollo de los ciclos en la entrega de productos y nuevos servicios.

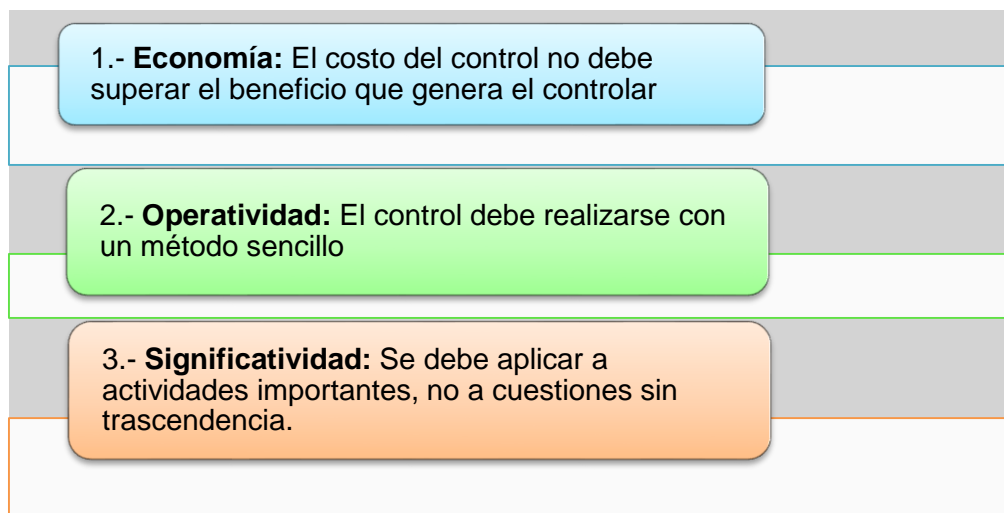
Agregar valor: le da al producto o servicio que brinda la empresa ese valor agregado que necesita para posicionarse en el mercado

Facilitar la delegación y el trabajo en equipo.- Si un empleador sabe usar el control para verificar las actividades de sus empleados, sin entorpecer su creatividad y desempeño, hablamos de un buen control

2.1.5.3.- *Características.*

Para que resulte efectivo debe poseer las siguientes características:

Ilustración N° 15 Características del Control



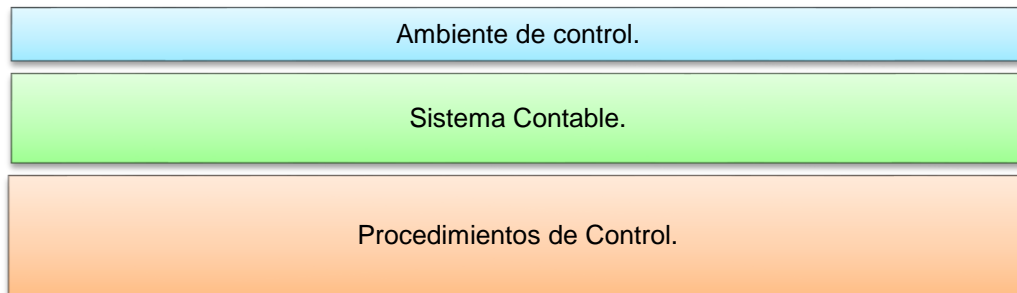
Fuente: (Stoner James A., 2013)

Elaborado por: La Autora

Control Interno.

El Control Interno es la base donde descansan las actividades y operaciones de una empresa, es decir que todas están regidas por el Control Interno.

Ilustración N° 16 Elementos del Control Interno



Fuente: (Stoner James A., 2013)

Elaborado por: La Autora

Objetivo de un sistema de control interno.

Tiene vario objetivos como:

- Evitar o reducir fraudes.
- Salvaguardar los recursos del
- Proteger a la empresa contra la insuficiencia
- Hacer cumplir las políticas organizacionales
- Corregir, comprobar y verificar los procesos contables
- Resguardar los activos de la empresa
- Suscitar la eficiencia y cumplimiento de las normas de la administración.

2.1.5.4.- Ventajas y Desventajas.

Ventajas:

- Detalla el estudio de cada operación, que brinda una mayor familiarización con la empresa.
- Acostumbra a los funcionarios en especial al Contador a hacer un mayor análisis y escrutinio de las actividades.

Desventajas:

- No se toman en cuenta algunas situaciones normales.
- No se puede definir claramente el índice de eficiencia

2.2.- Misión.

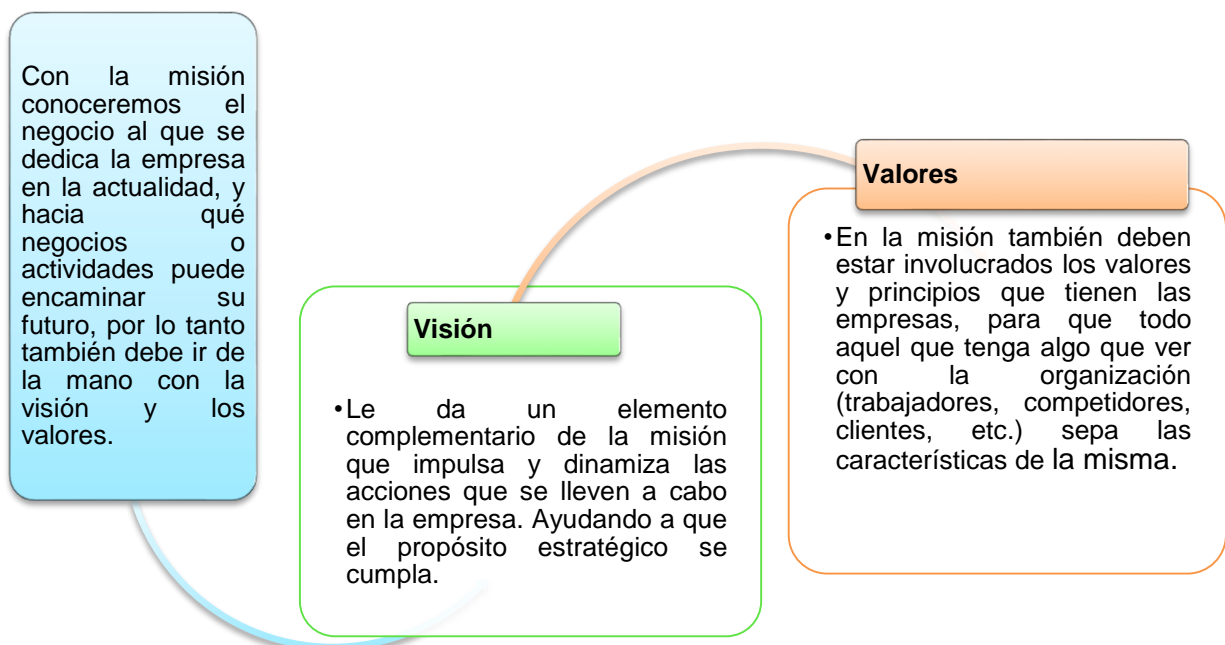
2.2.1.- Definición.

Según (Diez de Castro Emilio, 2010) "La misión es el conjunto de acciones fundamentales, es el propósito que responde porque existe la empresa".

La misión es la razón de ser de la empresa u organización que enuncia a los que pertenecen y no a la institución para que sirve, que productos ofrece y

Ilustración 18 Elementos que completan la Misión

define cuales son los límites de sus actividades, e impulsa a los que



Fuente: (Diez de Castro Emilio, 2010)

Elaborado por: La Autora

La importancia de la misión.

Permite que todos los involucrados, internos y externos conozcan a la empresa, e indica lo que está, como realizar su actividad

2.3.- Visión.

Para (Fleitman, Características de la Contabilidad, 2010), “La Visión se define como el camino al cual se dirige la empresa a largo plazo y sirve de rumbo y aliciente para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento empresarial”.

La Visión es lo que la empresa desea ser y conseguir en unos años, para lograr mantenerse y mejorar a través del tiempo, en síntesis es hacia donde va la empresa

Importancia de la Visión.

Reside en ser la fuente de donde se van a tomar y desarrollar todos los objetivos.

Ilustración N° 19 Ventajas de la Visión

VENTAJAS

Fomenta el entusiasmo y el compromiso de todas las partes que integran la organización.

Incentiva a que desde el director general hasta el último trabajador que se ha incorporado a la empresa, realicen acciones conforme a lo que indica la visión. Recordando que los mandos superiores tienen que predicar con el ejemplo.

Una adecuada visión, evita que se le hagan modificaciones, de lo contrario cualquier cambio esencial dejaría a los componentes de la empresa sin una guía fiable, fomentando la inseguridad general

Fuente: (Fleitman, Características de la Contabilidad, 2010)

Elaborado por: La Autora

Valores de la empresa.

(Fleitman, Características de la Contabilidad, 2010)“Los valores son los juicios éticos sobre situaciones imaginarias o reales a los cuales nos sentimos más inclinados por su grado de utilidad personal y social”.

Los valores son los pilares morales que sostienen una empresa si las actividades no se hacen con ética siempre requerirán mayor control interno y repercuten hacia la imagen de la entidad hacia su medio social, cada miembro debe actuar de manera que se refleje los valores de la institución.

Característica de los Valores

Con ética siempre requerirán mayor control interno y repercuten hacia la imagen de la entidad hacia su medio social, son los pilares morales que sostienen una empresa si las actividades no se hacen con ética.

Los Valores deben poseer las siguientes características:

Ilustración N° 20 Características de los Valores

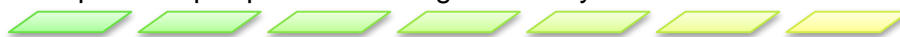
Se desarrollan en condiciones muy complejas.



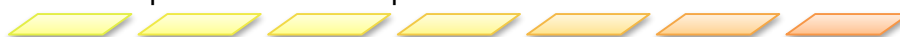
Son necesarios para producir cambios a favor del progreso



Son posibles porque muchos seguimos creyendo en ellos.



No son ni pueden ser un simple enunciado.



Fuente: (Fleitman, Características de la Contabilidad, 2010)

Elaborado por: La Autora

Importancia de los valores en una empresa.

Son muy importantes dentro de la empresa porque son las fuerzas impulsadoras de cómo hacer el trabajo.

Importancia de los valores

- Permiten conseguir una cultura empresarial ética
- Rige los patrones para tomar decisiones
- Indican las metas establecidas
- Promueve un cambio de pensamiento
- Logras organizarte fácilmente.
- Aumenta y orienta la Visión empresarial y el compromiso para con la Entidad.
- Identifica y promueve el cambio el cambio organizacional Ayuda a lograr y fortalecer el pensamiento estratégico en los líderes.
- Promueve la ética el aprendizaje continuo y el compromiso de los miembros de la empresa.
- Promueve un cambio de pensamiento
 - Logras organizarte fácilmente.

2.4.- Los Organigramas.

De acuerdo a: (Fleitman, Negocios exitosos: cómo empezar, administrar y operar eficientemente un negocio, 2011) “Son la representación gráfica de la estructura de la organización, en donde se pone en manifiesto la relación formal existente entre los diversos cargos que la integran, sus principales autoridades y líneas de mando, define las funciones, la supervisión y la autoridad de cada cargo”.

Tipos de organigramas.

De acuerdo a la organización que representan tiene distintas características que los dividen en:

Tabla N° 21 Tipos de Organigramas

CLASIFICACIÓN	TIPOS
POR LA FORMA DE REPRESENTAR EL PRODUCTO	Organigramas Generales
	Organigramas Suplementarios
	Organigramas Analíticos
POR LA DISPOSICIÓN	Organigramas Verticales
	Organigramas Horizontales
	Organigramas Circulares

Fuente: (Fleitman, Negocios exitosos: cómo empezar, administrar y operar eficientemente un negocio, 2011)

Elaborado por: La Autora

2.4.1.- Organigrama Estructural.

De acuerdo a: (www.promonegocios.net, 2009) Se dividen en:

Organigramas Generales.- Muestran la organización completa, de todo el panorama empresarial, así como las relaciones entre los cargos.

Organigramas Suplementarios.- Muestran una parte de la cultura organizacional en forma más detallada

Organigramas Analíticos.- son estructuras muy específicas que brindan información de manera detallada, complementándose con

2.4.2.- Organigrama Funcional.

Se divide en:

Organigramas Verticales: Son los organigramas más utilizados y representan la estructura jerárquica, de arriba hacia abajo.

Organigramas Horizontales.- Son los que representan la estructura organizacional de derecha a izquierda.

Organigramas Circulares.- Representan los niveles jerárquicos desde dentro hacia afuera en círculos de adentro hacia afuera.

2.5.- LOS FLUJOGRAMAS

Según (Gómez Cejas, 2012); “El Flujograma es diagrama que expresa gráficamente las distintas operaciones que componen un procedimiento o parte de estos, estableciendo su secuencia cronológica”.

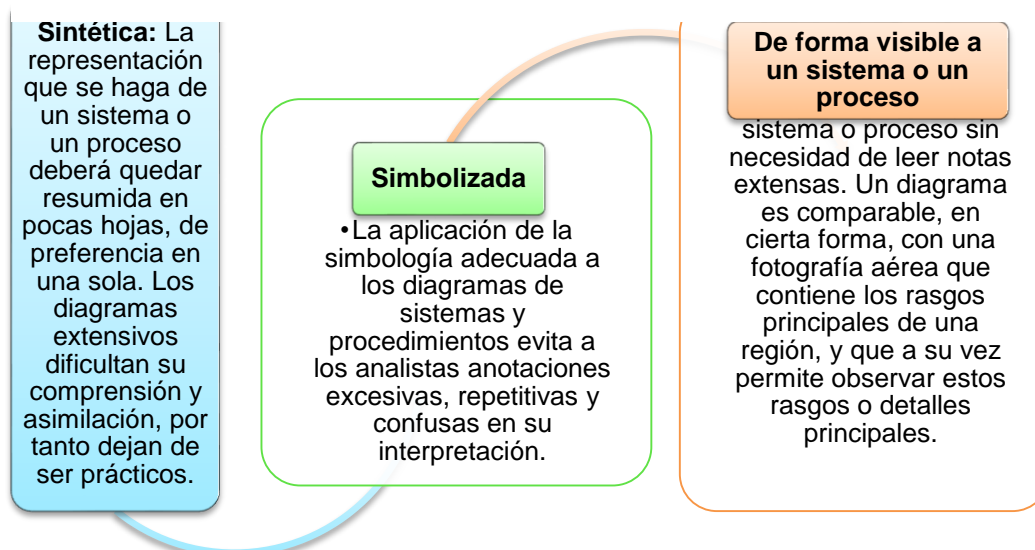
El Flujograma o diagrama de Flujo, Consiste en representar gráficamente hechos o situaciones, movimientos o relaciones de todo tipo, por medio de símbolos.

Importancia:

Según (Gómez Cejas, 2012) “Ayuda a designar cualquier representación gráfica de un procedimiento o parte de este, representa el flujo de información de un procedimiento”.

Los flujogramas son considerados como uno de los principales instrumentos en la realización de cualquier método y sistema.

Ilustración N° 22 Característica de los Flujogramas



Fuente: (Gómez Cejas, 2012)

Elaborado por: La Autora

Tipos de Flujogramas.

Según su forma:

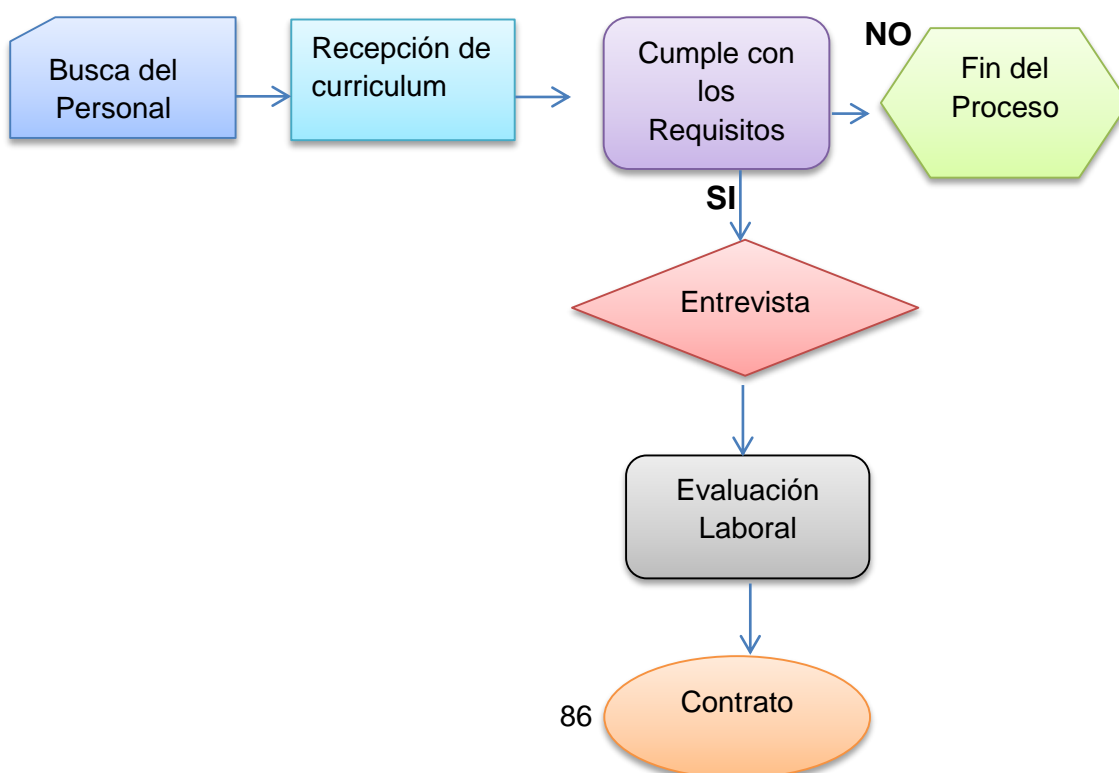
Formato Vertical.- El flujo se representa de arriba hacia abajo, es la lista ordenada de las operaciones de arriba hacia abajo, En él el flujo o la secuencia de las operaciones, va de arriba hacia abajo. Es una lista ordenada de las

Formato Horizontal: En él el flujo o la secuencia de las operaciones, va de izquierda a derecha.

El flujo se representa de arriba hacia abajo, es la lista ordenada de las operaciones de arriba hacia abajo, En él el flujo o la secuencia de las operaciones, va de arriba hacia abajo. Es una lista ordenada de las operaciones de un proceso con toda la información que se considere.

Ilustración N° 23 Ejemplo de Flujograma Vertical

FLUJOGRAMA DE CONTRATACIÓN DE PERSONAL



Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: La Autora

Simbología de los Flujogramas.

Principio y/o terminación del diagrama: Representa la entrada, la información que está disponible para encausar, como la información que ya ha sido procesada.

Actividad u operación: Se utiliza cuando se quiere representar un cambio de información, tanto en valores o disposiciones, anotar, aclarar.

Conector: Se usa para continuar el Flujograma en un lugar distinto al iniciado o para unir información aislada.

Documento: Se usa cuando se desea representar un documento cualquiera, cuando posee varias copias se usa el indicador adecuado.

Destrucción: Indica la destrucción de un documento o documento los cuales deben ser enunciados.

Transferencia: Se utiliza cuando se añaden datos que no tienen que ver con el graficado, siempre y cuando sean de uso para el Flujograma.

Alternativa: Representa el momento en el que se realiza cada actividad u operación los cuales pueden tomar uno o varios caminos diferentes.

Actividad Se usa para representar las actividades que se realizan o están diagramadas en otro lugar

Dirección de flujo: Se utiliza para unir símbolos e indica la secuencia de la información.

Canalización: Indica si se recibe información de varias fuentes o se condensa en una sola.

2.5.- Manual.

2.5.1.- Definición.

(Fayol, Henry, 2010) Define a “Los manuales como documentos que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática las actividades de una organización para utilizarlos como medios de comunicación y coordinación”.

Se denomina manual a toda herramienta utilizada para guiar con instrucciones las actividades de una empresa, y permite regular, controlar y evitar errores en los procedimientos realizados en el normal desenvolvimiento de los empleados. Pero si hablamos del Manual de Procedimientos este contiene de manera más explícita la descripción de los puestos, funciones y responsabilidades de cada cargo.

Toda herramienta utilizada para guiar con instrucciones las actividades de una empresa, y permite regular, controlar y evitar errores.

2.5.2.- Objetivos de los Manuales.

Ilustración N° 24 Objetivo de los manuales

OBJETIVOS DE LOS MANUALES	Presentar una visión en conjunto de la organización
	Ordenar y sistematizar la información de la empresa.
	Informar sobre diferentes aspectos de las organizaciones: su historia y evolución; su estructura orgánica; sus objetivos, políticas y procesos, entre otros.
	Auxiliar en la inducción y capacitación del personal
	Estandarizar las funciones y actividades en las organizaciones.
	Cubrir un requisito de certificación ISO.
Servir como vehículo de información tanto al personal interno como externo de la organización.	

Fuente: (Fayol, Henry, 2010)

Elaborado por: La Autora

2.5.3.- Clases de Manuales.

Tabla N° 37 Clases de Manuales

CLASES DE MANUALES		
Manuales Administrativos	Manuales de Funciones	Manuales de Políticas
Manual de Organización.	Manual General de Organización	Manuales Generales de Políticas
Manual de Políticas.	Manual Específico de Organización	Manuales específicos de Políticas
Manual de procedimientos y normas.		
Manual del empleado		
Manual de Propósito múltiple		
Manual de organización		

Fuente: (Fayol, Henry, 2010)

Elaborado por: La Autora

Clasificación de Manuales Administrativos

Se conocen seis tipos que se aplican en las organizaciones

1.- El Manual de Organización.- Contienen la información, estatutos relevantes en la organización de la empresa, se refleja su misión, visión, objetivos, su organización administrativa y jurídica, sus antecedentes y funciones de la empresa. Es el soporte para poder describir cada puesto y funciones de cada departamento y empleado de la institución.

Manual de políticas.- en él se describen las políticas fijadas, la forma de proceder, lo permitido y no permitido al realizar las actividades. Estas deben fijarse de manera que su fin sea cumplir la misión de la empresa.

El Manual de Procedimientos este contiene de manera más explícita la descripción de los puestos, funciones y responsabilidades de cada cargo u departamento o unidad operativa, señalan que, como, cuando, donde y para que realiza cada cual sus actividades.

2.5.4.- Características.

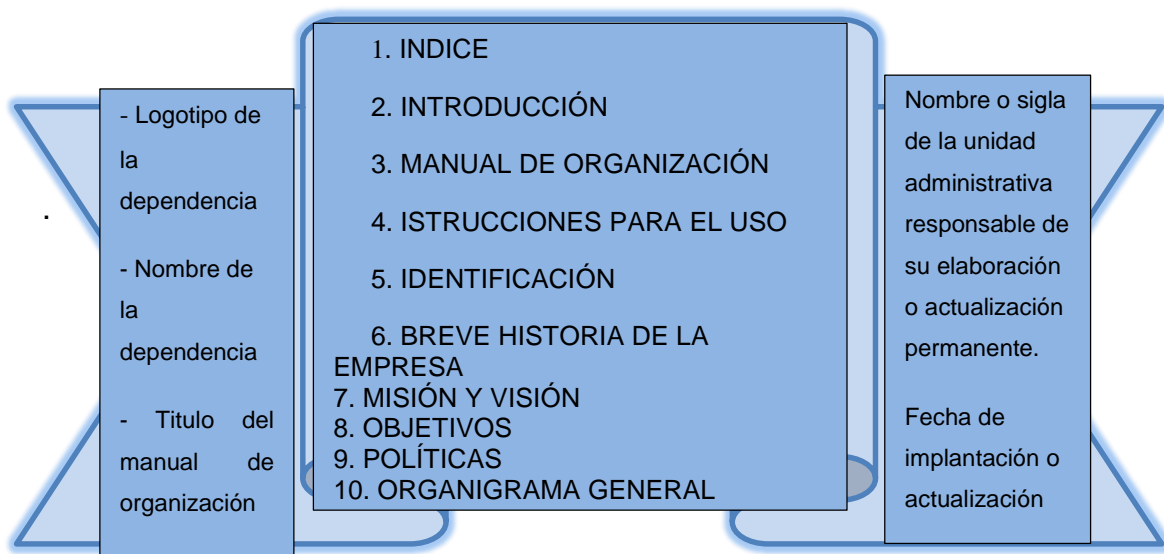
Se caracterizan por:

Deben ser de fácil manejo y comprensibles.

- Son accesibles para cualquiera que lo necesite, incluso para el que desconoce el cargo al que aplica.
- Sus autores son especialistas.
- Se utilizan gráficos, diagramas, tablas, ilustraciones, autoevaluaciones y casos prácticos que ayudan a su comprensión.
- Deben ser sintéticos y exponer claramente conocimientos básicos.

2.5.5.- Estructura del Manual El Manual debe contener los siguientes elementos:

Ilustración N° 25 Estructura del Manual



Fuente: (Fayol, Henry, 2010)

Elaborado por: La Autora

Ilustración N° 26 Ventajas de los Manuales

VENTAJAS

Constituyen un elemento que posibilita la evaluación objetiva de la actuación de cada empleado.

Logra y mantiene un sólido procedimiento de organización

Asegura que todos los interesados tengan una adecuada comprensión del plan general.

Facilita el estudio de los problemas de organización

Sirve como una guía eficaz para la preparación, clasificación y compensación del personal clave.

Permiten la determinación de los estándares más efectivos, ya que estos se basan en procedimientos homogéneos y metódicos.

Incrementan la coordinación en la realización del trabajo.

Fuente (Fayol, 2011)

Elaborado por: La Autora

Ilustración N° 27 Desventajas de los Manuales

DESVENTAJAS

Muy sintética carece de utilidad: muy detallada los convierte en complicados.

Existe el temor de que pueda conducir a una estricta reglamentación y rigidez.

Puede conducir a una estricta reglamentación y rigidez

Si no se actualiza periódicamente, pierde efectividad

Su deficiente elaboración provoca serios inconvenientes en el desarrollo de las Operaciones.

Fuente: (Fayol, 2011)

Elaborado por: La Autora

2.6.- La Contabilidad.

2.6.1.- Definición.

De acuerdo a las NIIFs. (www.sri.gob.ec, 2008) “La Contabilidad es la ciencia, técnica y el arte de registrar las transacciones comerciales de una empresa, con el objetivo de resumir las operaciones a través de los Estados Financieros para la toma de decisiones”

En resumen la Contabilidad es una herramienta de gestión empresarial, que resumen las actividades de una entidad para obtener mayor rendimiento de los recursos que posee.

2.6.2.- Importancia de la contabilidad.

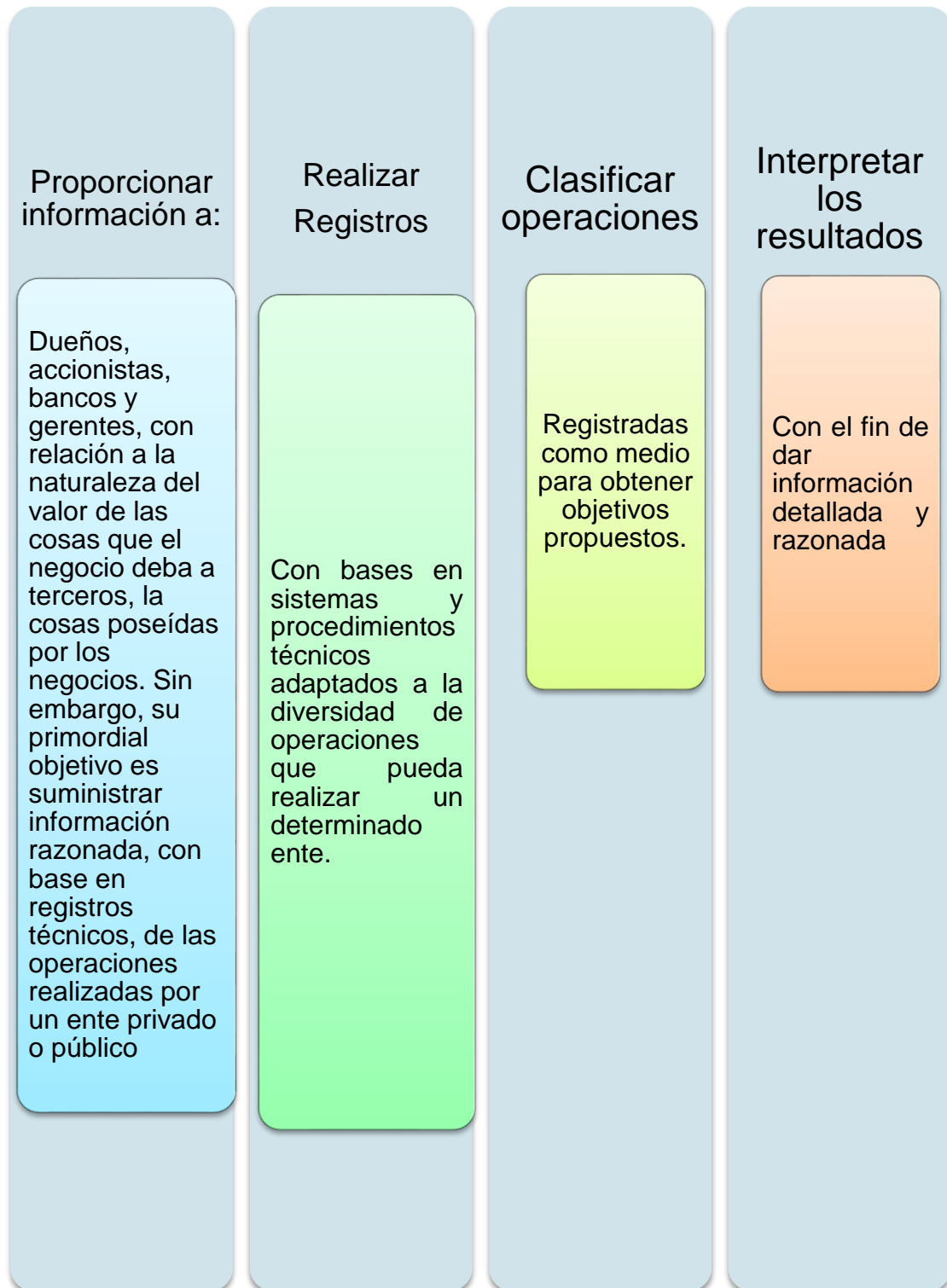
Es de gran importancia puesto que proporciona la información necesaria y legal, para obtener mayor productividad y provecho de los recursos que posee la empresa, además ayuda a llevar un control de las actividades financieras y gubernamentales.

Proceso Contable

Definición

Según ([/www.ecured.cu](http://www.ecured.cu), 2010) El Proceso contable Proceso Contable o Ciclo Contable. La finalidad básica de la contabilidad, es suministrar información para analizarla e interpretarla. Para registrar y procesar todas las operaciones que se realizan en una empresa, es necesario seguir una serie de pasos íntimamente relacionado unos con otros y los cuales deben guardar una secuencia lógica a esto se define como proceso contable o ciclo contable.

Ilustración N° 28 Objetivos de la Contabilidad



Fuente: (www.sri.gob.ec, 2008)

Elaborado por: La Autora

2.6.3.- Cuenta Contable.

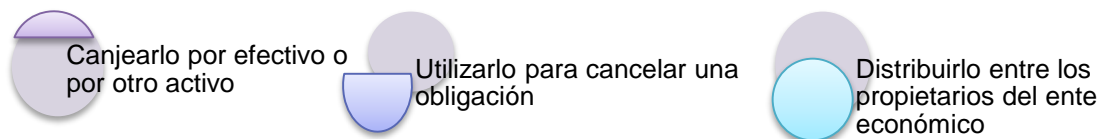
En base a lo manifestado por (Tovar, 2012)

“Es la representación valorada en unidades monetarias de cada uno de los elementos que componen los bienes totales de la empresa con sus derechos y obligaciones incluidas y permite dar seguimiento a la evolución de estos elementos a través del tiempo”.

Existen dos tipos de cuentas las que se reflejan en los Activos y Pasivos denominados de Patrimonio, y los que representan los gastos e Ingresos

Cuentas de activo y sus características.

Se dice que una empresa tiene un activo cuando este a su venta genera un ingreso, Un bien se puede volver ingreso cuando: **Ilustración N° 29 Valor de Cambio de un Activo**



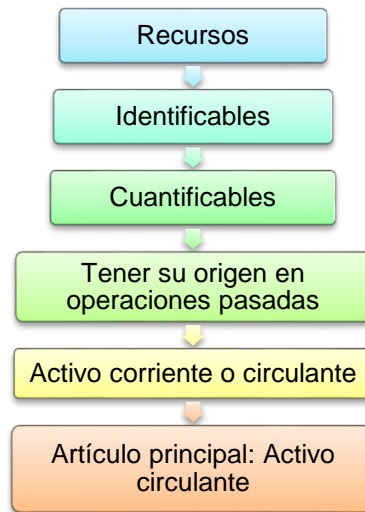
Fuente: *Bibliográfica* (Tovar, 2012)

Elaborado por: *La Autora*

Características.

Para que un activo sea conocido como tal debe tener las siguientes características.

Ilustración N° 30 Características de un Activo

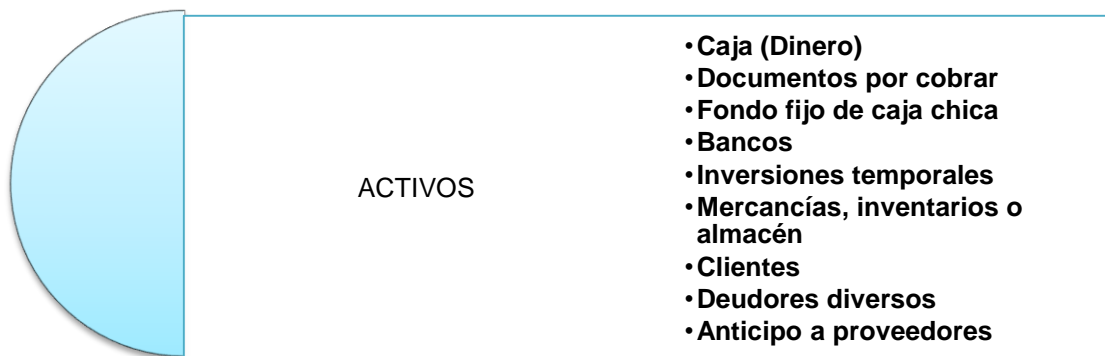


Fuente: (Tovar, 2012)

Elaborado por: La Autora

A los Activos los podemos presentar en el siguiente orden de mayor a menor grado de uso:

Ilustración N° 31 Cuentas del Activo



Fuente: (www.supercía.gob.ec, 2014)

Elaborado por: La Autora

Cuentas de Pasivo

Las cuentas del Pasivo son las deudas que la entidad posee con terceros o sus miembros. Estas cuentas aumentan cuando se contraen nuevas obligaciones y disminuyen cuando los valores pendientes son cancelados.

Ilustración N° 32 Cuentas del Pasivo



Fuente: (www.supercía.gob.ec, 2014)

Elaborado por: La Autora

Patrimonio

El Patrimonio agrupa todas las cuentas que se generan del resultado de restar los activos y pasivos de la empresa, los aportes realizados por los socios, y resultados de ejercicios económicos y son:

Ilustración N° 33 Cuentas del Patrimonio



Fuente: (www.supercía.gob.ec, 2014)

Elaborado por: La Autora

2.6.4.- Plan de Cuentas.

2.6.4.1.- Definición.

Es una lista de todas las cuentas que contablemente se manejan dentro de la entidad

(www.supercía.gob.ec, 2014) Define al Plan de Cuentas como “El listado de cuentas que una empresa ha determinado par el desarrollo de sus procesos, contables, lo que dependerá de la naturaleza de las actividades económicas que realice”

2.6.5.2.- Estructura, clasificación y codificación.

Ejemplo: A cada cuenta de un grupo se le asigna un número que contablemente denominamos código, y de pendiendo de cada uno se deben considerar subgrupos como:

Ilustración N° 34 Estructura de los Estados Financieros

Código	Cuenta	Clasificación
1	Activos	Grupo
1.1	Activo Corriente	Subgrupo
1.1.1	Efectivo y equivalentes al efectivo	Cuenta
2	Pasivos	Grupo
2.1	Pasivos Corrientes	Subgrupo
2.1.1	Obligaciones por Pagar empleados	Cuenta
3	Patrimonio	Grupo
3.1	Capital Social	Subgrupo
3.1.1	Aporte Socios	Cuenta
4	Ingresos	Grupo
4.1	Ingresos Ordinarios	Subgrupo
4.1.1	Ingresos por servicios	Cuenta
5	Gastos	Grupo
5.1	Gastos Administrativos	Subgrupos
5.1.1	Gasto Sueldos y Salarios	Cuenta

Fuente: (www.supercía.gob.ec, 2014)

Elaborado por: La Autora

2.6.5.- Estados Financieros.

2.6.5.1.- Definición.

Concepto de Estado Financiero.

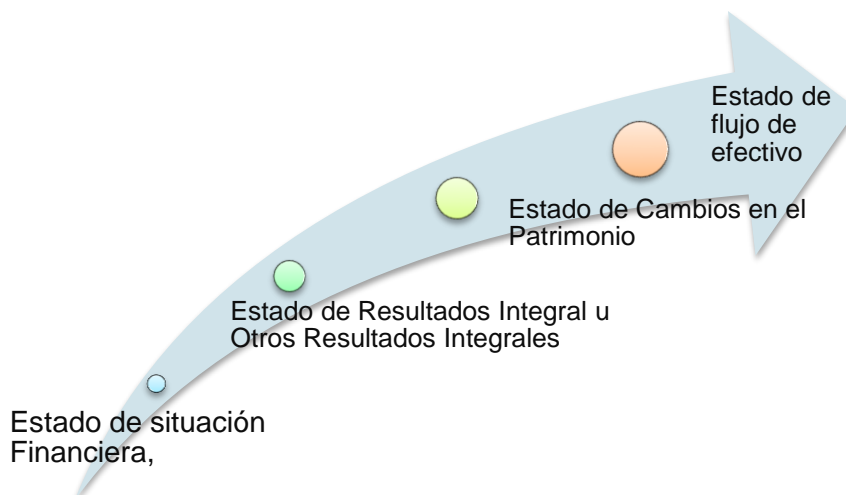
Los estados financieros también denominados estados contables, informes financieros o cuentas anuales, son documentos que prepara la empresa al término del, periodo contable con el fin de conocer y dar a conocer la situación financiera de la empresa y los resultados obtenidos en las actividades que realiza la empresa durante dicho periodo contable la cual se presentará a los directivos y organismos de control entre otros interesados. (www.supercía.gob.ec, 2014)

Estos estados financieros son las herramientas básicas con las que cuenta la empresa para evaluar su actual situación económica.

OBJETIVO DE LOS ESTADOS FINANCIEROS.

Su principal objetivo es proveer de información necesaria sobre el patrimonio y evolución financiera de una empresa a una fecha determinada.

Ilustración N° 35 Clasificación de los Estados Financieros



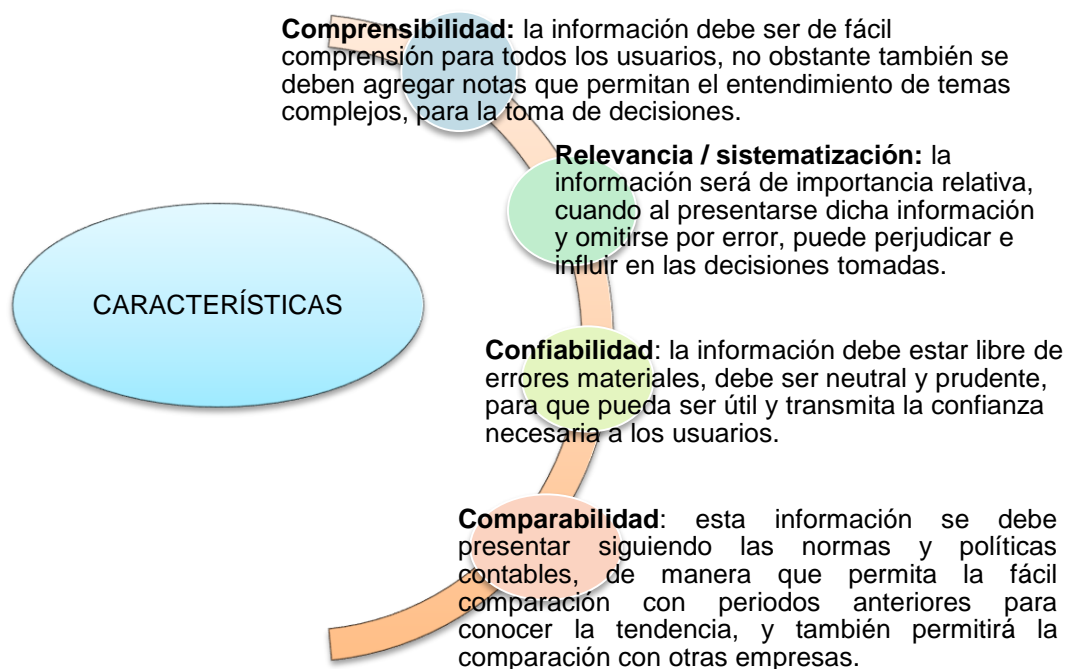
Fuente: (www.sri.gob.ec, 2008)

Elaborado por: La Autora

2.6.5.2.- Características

Los Estados Financieros deben reunir las siguientes características:

Ilustración N° 36 Características de los Estados Financieros



Fuente: (www.sri.gob.ec, 2008)

Elaborado por: La Autora

2.6.5.3.- Formas de Presentación.

De acuerdo a (www.supercía.gob.ec, 2014) “La base para la presentación de los Estados financieros en la NIFFs 1, y presentados a este organismo en periodo de Enero a Abril de acuerdo al dígito de cada cédula del representante con propósito de dar información general”.

2.6.5.3.- Estado de situación financiera.

2.6.5.3.1.- Definición.

El Estado de Situación financiera es un informe que refleja la situación económica de la empresa, consta de tres conceptos contables activo, pasivo y patrimonio.

2.6.5.3.2.- Características.

Ilustración N° 37 Características del Estado de Situación Financiera

* Es un estado financiero

- Muestra el activo, el pasivo y el capital contable de una empresa, en la cual su propietario puede ser una persona física o moral.

* La información que proporciona corresponde a una fecha fija (estático)

- Se confecciona a base del saldo de las cuentas del balance.

Fuente: (www.sri.gob.ec, 2008)

Elaborado por: La Autora

2.6.5.3.3.- Formas de Presentación

Tabla N° 38 Estado de Situación Financiera

FUNDACIÓN SANTO DOMINGO DE GUZMÁN

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

AL 31 de Diciembre de 201x

(Expresado en dólares americanos)

Activos	Pasivos
Efectivo y equivalentes al efectivo	Proveedores y otras cuentas a pagar
Clientes y otras cuentas a cobrar	Obligaciones por pagar IESS
Inventarios	Obligaciones bancarias a Largo plazo
Marcas comerciales	Total pasivos
Licencias	Patrimonio
Propiedad, planta y equipo	Capital social
Arrendamiento pagados por anticipado	Reservas de Ley
Total Activos	Utilidades de Ejercicios anteriores
Fuente: (www.sri.gob.ec, 2008)	Total pasivo + Patrimonio

Elaborado por: La Autora

2.6.5.4.- Estado del Resultado Integral u Otros Resultados Integrales.

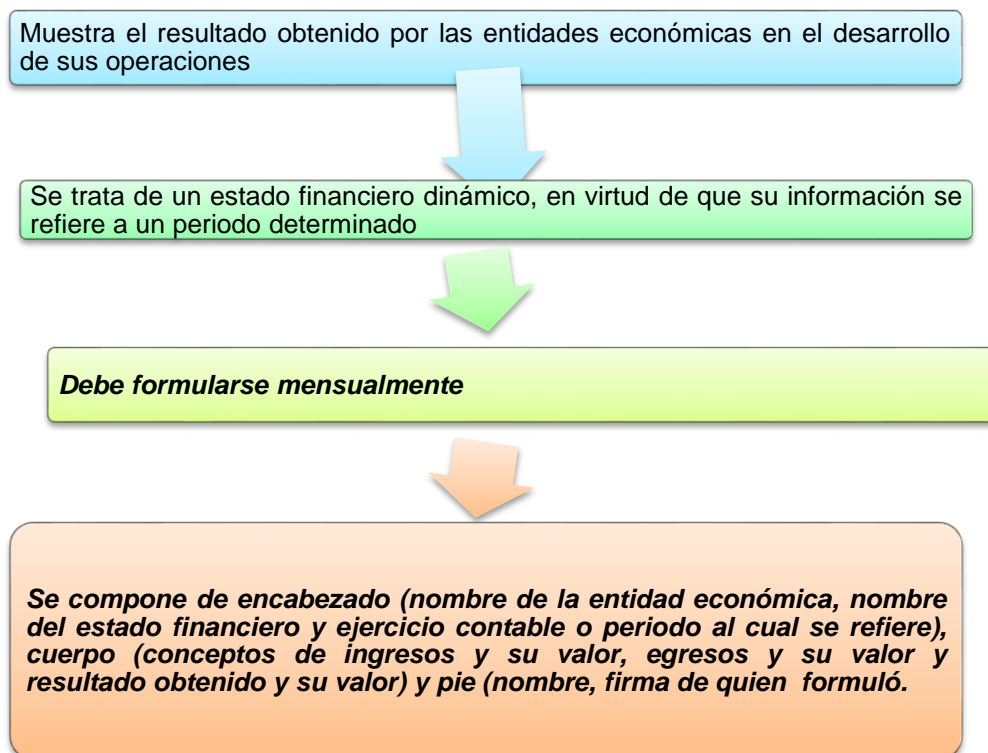
2.6.5.4.1.- Definición.

Muestra en forma ordenada y detallada el resultado de las operaciones de un periodo contable reflejando los ingresos y gastos de dicha entidad, cuya comparación dan la pérdida o utilidad del ejercicio contable, permitiendo evaluar los logros durante el periodo en el que se corta dicho estado. (www.col.contadoresimb.net, 2013),

Es un estado financiero que muestra los ingresos y gastos para poder determinar la utilidad o pérdida del ejercicio.

2.6.5.4.2.- Características

Ilustración N° 38 Características del Estado de Resultados Integral



Fuente: (www.col.contadoresimb.net, 2013)

Elaborado por: La Autora

2.6.5.4.3.- Formas de Presentación.

Ingresos ordinarios

Otros ingresos

Inventario de Mercaderías

Compras de Materia Prima

Gastos por Participación Trabajadores

Gastos de amortización

Otros gastos

Total gastos

Ganancia antes de impuestos

Otro ejemplo de clasificación utilizando el método de gastos por función es:

Ingresos ordinarios

(-) Costo de ventas

Utilidad bruta

(+) Otros ingresos

Costos de distribución

Gastos de administración

Otros gastos

Ganancia antes de impuestos

Fuente: (www.col.contadoresimb.net, 2013)

Elaborado por: La Autora

2.6.6.6 Estado de Cambios en el Patrimonio Neto.

2.6.6.6.1.- Definición.

(www.col.contadoresimb.net, 2013)“Es el estado financiero que muestra la variación en términos de aumento o disminuciones de las cuentas del patrimonio”

El Estado de Cambios en el Patrimonio es un estado financiero básico y muestra los cambios a los que son susceptibles las cuentas del patrimonio cuando aumentan o disminuyen en un periodo determinado

2.6.6.6.2.- Características.

Ilustración N° 39 Características del Estado de Cambios en el Patrimonio

Para cada uno de los componentes del patrimonio neto, los efectos de los cambios en las políticas contables y en la corrección de errores



Un estado de cambios en el patrimonio neto que incluya sólo esas partidas recibirá la denominación de estado de ingresos y gastos reconocidos.



El saldo de las reservas por ganancias acumuladas (ya se trate de importes positivos o negativos) al principio del ejercicio y en la fecha del balance, así como los movimientos del mismo durante el ejercicio

Fuente: (www.col.contadoresimb.net, 2013)

Elaborado por: La Autora

2.6.6.6.1.- Formas de Presentación.

Una empresa presentará un estado de cambios en el patrimonio neto donde se muestre:

Ilustración N° 40 Formas de Presentación Estado de Cambios en el Patrimonio

El resultado global total del ejercicio, mostrando de forma separada los importes totales atribuibles a los propietarios de la dominante y los atribuibles a los intereses minoritarios;

- Para cada componente de patrimonio neto, los efectos de la aplicación retroactiva o la reexpresión retroactiva reconocidos según la NIC 8

Los importes de las transacciones con los propietarios en su condición de tales, mostrando de forma separada las aportaciones y las distribuciones a los mismos

- Para cada componente del patrimonio neto, una conciliación entre los importes en libros, al inicio y al final del ejercicio, revelando por separado cada cambio

Fuente: (www.col.contadoresimb.net, 2013)

Elaborado por: La Autora

2.6.6.6.- Estado de Flujos de Efectivo.

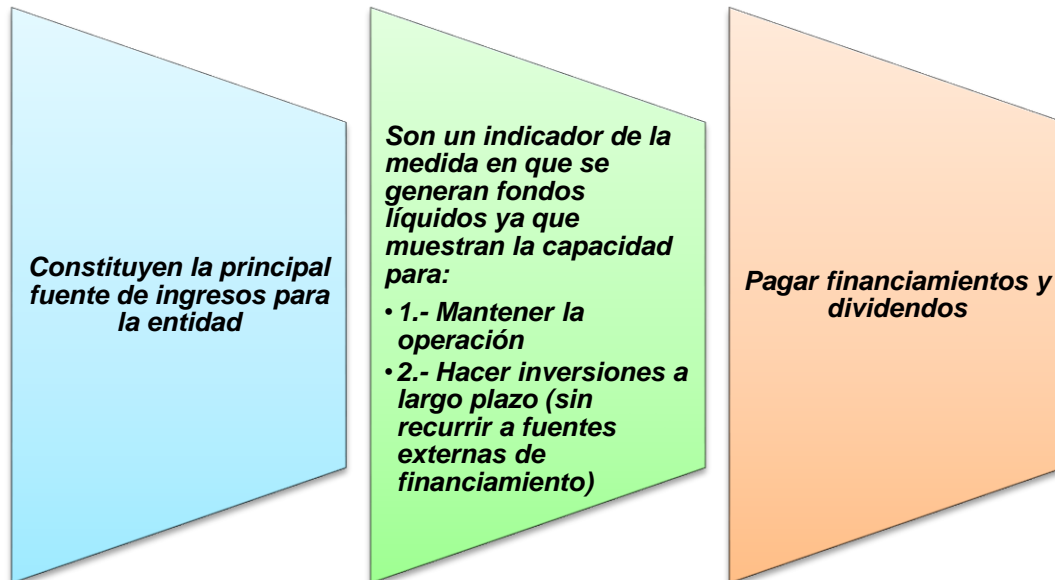
2.6.6.6.1.- Definición

De acuerdo a (www.col.contadoresimb.net, 2013) “Es un Estado contable básico sobre las variaciones y movimientos de efectivo y sus equivalentes en un periodo determinado”

Proporciona a los usuarios de los estados financieros una base para evaluar la capacidad de generar efectivo y sus equivalentes de una empresa, y como los utiliza y los flujos que generan este bien para la entidad y como tomar medidas adecuadas para aprovechar de la mejor forma este recurso.

2.6.6.2.- Características.

Ilustración N° 41 Características del Estado de Flujo de Efectivo



Fuente: (www.sri.gob.ec, 2008)

Elaborado por. La Autora

2.6.6.6.3.- Formas de Presentación

La NIC 7 establece los requerimientos para la presentación y revelación de información sobre flujos de efectivo.

Actividades de operación

Cobros a clientes

Pagos a proveedores

Pagos a empleados y otros proveedores de bienes y servicios

Pago por impuestos a la utilidad

Flujos netos de efectivo de actividades de operación

Actividades de inversión

Negocio adquirido

Intereses cobrados

Dividendos cobrados

Adquisición de inmuebles, maquinaria y equipo

Cobros por venta de inmuebles, maquinaria y equipo
Flujos netos de efectivo de actividades de inversión
Efectivo excedente para aplicar en actividades de financiamiento
Actividades de financiamiento
Entrada de efectivo por emisión de capital
Obtención de préstamos a largo plazo
Pago de pasivos derivados de arrendamientos financieros
Intereses pagados
Dividendos pagados
Flujos netos de efectivo de actividades de financiamiento
Incremento neto de efectivo
Efectivo al principio del periodo
Efectivo al final del periodo

2.6.6.7.- Notas Explicativas a los Estados Financieros.

2.6.6.7.1.- Definición.

De acuerdo a (www.supercia.gob.ec, 2014) “Las Notas Aclaratoria a los estados financieros representan aclaraciones o explicaciones de hechos o situaciones que corresponden al movimiento de una cuenta, los cuales deben leerse conjuntamente con los estados financieros para mejor comprensión”

Son explicaciones que amplían el origen y significado de los datos que se presentan en los estados financieros, brindan información relevante acerca de ciertas situaciones que originaron cambio en alguna cuenta y que afectan o podrían afectar económicamente o en algún proceso o procedimiento de la entidad.

2.6.6.7.3.- Formas de Presentación

Ejemplo de Presentación

Compañía NN

Nota Aclaratorias a los Estados Financieros

Compromisos de compra de Propiedad, Planta y Equipo

La Compañía tiene arrendadas varias tiendas, oficinas y almacenes bajo contratos no cancelables de arrendamiento operativo y no contabilizados correctamente.

Estos arrendamientos tienen una duración de entre 5 y 10 años, y la mayor parte de los mismos son renovables al final del periodo de alquiler.

La Compañía también arrienda instalaciones y maquinaria bajo contratos cancelables de arrendamiento operativo. La Compañía está obligada a notificar la finalización de estos contratos con una antelación de 6 meses. El gasto por arrendamiento cargado en la cuenta de resultados durante el ejercicio se muestra en la Nota 9

Los pagos mínimos totales futuros por los arrendamientos operativos no cancelables son los siguientes:

	2015	2016
Menos de 1 año	11664	10604
Entre 1 y 5 años	45651	45651
Más de 5 años	15710	27374
Total	73025	83629

Valores a tomar en cuenta para los presupuestos estimados en años posteriores.

Informe Financiero 12

2.7.- ANÁLISIS DEL CAPÍTULO

En resumen, el Capítulo dos contiene el marco teórico y figuras explicativas de los siguientes temas: La Administración: su definición, Características, Importancia y Objetivos; El proceso administrativo: Planificación, Organización, Dirección y Control características, Ventajas y desventajas de cada uno. La Misión, Visión, Manuales, Flujogramas y la Contabilidad y Estados Financieros con sus respectivas definiciones, características, clasificación y formas de presentación para cada caso.

Las definiciones de todos los términos citados en este capítulo cumplen como un apoyo teórico y una normativa legal y establecida; que servirán de sustento y se pondrán en práctica en el desarrollo de la propuesta del presente trabajo

CAPÍTULO III

En el Capítulo tres se halla descritas las Políticas, Estrategias, Procesos y Procedimientos. Se elaboraran algunos formatos para el control de ciertos procesos administrativos y contables sugeridos para aplicarse dentro de la Fundación Santo Domingo de Guzmán

Objetivo General

Elaborar un Manual de Procedimientos Administrativo y uno Contable para la Fundación Santo Domingo de Guzmán.

Objetivos Específicos

- Establecer Políticas, Procesos y Procedimientos para el Control Interno de la Fundación
- Elaborar Flujogramas de Procesos que resuman los lineamientos a seguir para cumplir ciertas funciones
- Diseñar formatos de documentación soporte que respalden los Servicios prestados

3.- Propuesta Estratégica

3.1.- Base Legal.

La Fundación Santo Domingo de Guzmán es una entidad de ayuda social que presta servicios de salud en medicina general así como en odontología orientada a personas de escasos recursos económicos.

Esta Fundación se encuentra ubicada en la ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura en las Calles Víctor Manuel Peñaherrera N° 312 y Roberto Posso. Creada el 9 de Agosto de 1992; pero jurídicamente constituido el 5 de Octubre de 1995, por el Reverendo Padre el Licenciado Miguel Ángel Beltrán de la Vega, Presidente y Párroco de la Comunidad Dominica de la ciudad de Ibarra.

3.2.- Objetivos de la Fundación Santo Domingo de Guzmán

3.2.1.- Objetivo General

El Objetivo General de la Fundación Santo Domingo de Guzmán es proporcionar servicios de salud con calidad y calidez en medicina general y odontología a personas de escasos recursos económicos.

3.2.2.- Objetivos Específicos

- ❖ Suministrar servicios de medicina y odontología a precios económicos orientados a personas de escasos recursos.
- ❖ Facilitar la admisión a médicos especialistas mediante convenios institucionales con clínicas privadas en Ibarra y Quito.
- ❖ Contribuir con descuentos en estudios especializados servicios de laboratorio clínico.
- ❖ Brindar medicinas u obtener descuentos en Farmacias.

3.3.- Políticas y Estrategias propuestas

Realizado el estudio situacional de la Fundación Santo Domingo se pudo identificar la carencia de políticas y estrategias definidas, por lo cual se sugiere las presentes normas establecidas para un mejor desarrollo de las funciones.

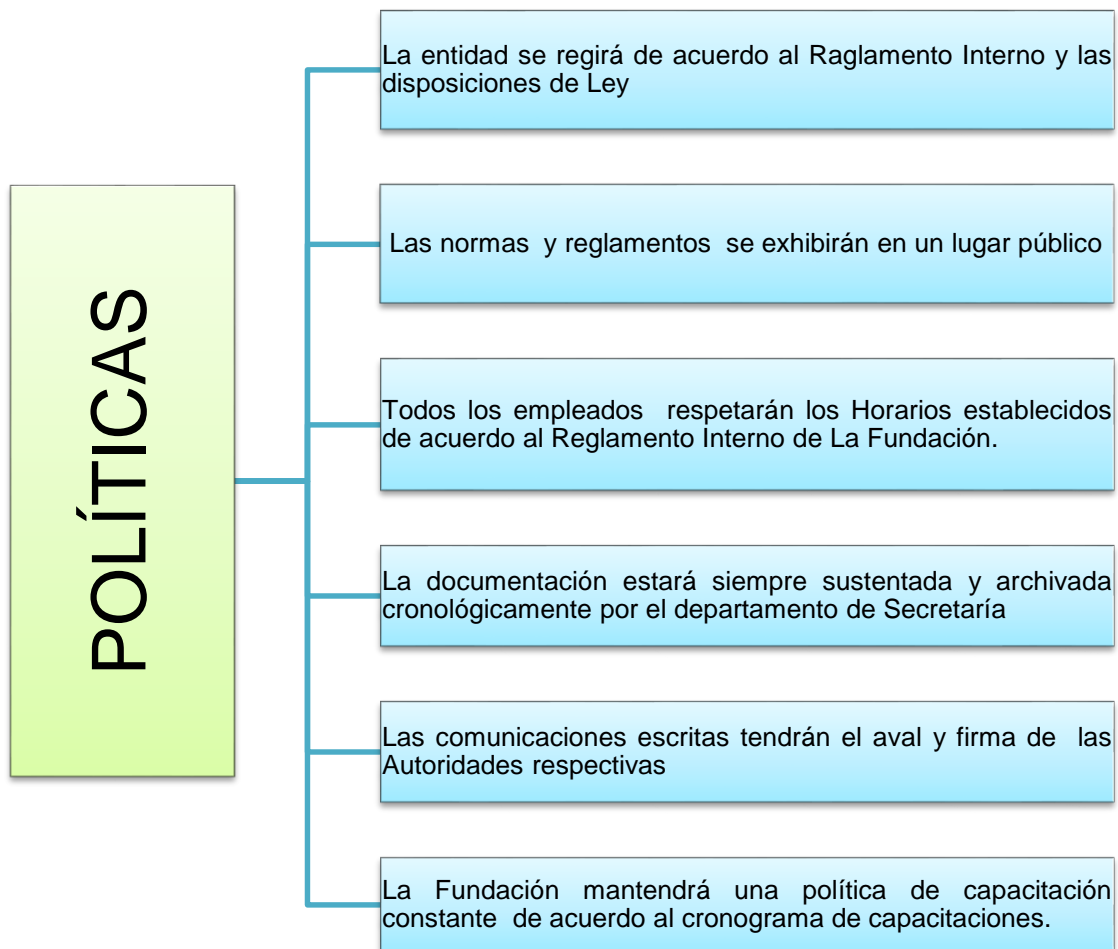
Estrategias

La Fundación manejará precios económicos y competitivos

- Se elaborarán informes de Planificación Anuales
- Se Impulsarán campañas de Servicios.- con el fin de darnos a conocer a la sociedad como:
 - ❖ Campaña de Prevención de Osteoporosis
 - ❖ Campaña de Salud y Cuidado Dental
- **Trabajo con las personas de escasos recursos.-** para solventar la Misión de la Fundación

Donaciones, seguros y convenios.- para conseguir que más agentes privados se sumen a la labor de la Entidad.

. Ilustración N° 45 Políticas para la Fundación Santo Domingo



Elaborado por: La Autora

Las presentes políticas podrán dar cumplimiento a todas las disposiciones legales y funcionales dentro de la Fundación

Y se tomarán en cuenta ciertas estrategias que le permitan sobresalir en medio de otras fundaciones de su misma índole

3.4.- Valores y Principios de la Fundación Santo Domingo de Guzmán

Los principios y Valores humanos y éticos son de suma importancia; especialmente en una entidad religiosa, refleja el bajo impacto positivo. La Fundación está muy preocupada de mantener y preservar estos valores

Valores

La Fundación Santo Domingo de Guzmán se rige a través de los siguientes valores:

- a) Respeto.-** El trato adecuado y respetuoso proceder frente a los colaboradores, autoridades y usuarios, recalcan las excelentes cualidades humanas y el valor como persona.
- b) Honestidad.-** tanto en el manejo de los recursos, como en el actuar siempre por el bienestar de los pacientes.
- c) Laboriosidad.-** trabajamos día a día para ser mejores en el servicio, manejar el tiempo de la forma más productiva sin importar el horario, con el fin de brindar la ayuda necesaria.
- d) Solidaridad.-** el desprendimiento de los bienes materiales para ponerlas en servicio de los usuarios y la entrega en recursos económicos y humanos, orientados en el alivio y pronto auxilio a los pacientes.
- e) Compromiso.-** la misión de la empresa es más que una política un estilo de vida en donde el compromiso de llegar a las personas es primordial.
- f) Servicio.-** los limitantes humanos, cuando se acompañan con el desprendimiento, el compromiso, la fe entre otros valores, no son obstáculos que impidan brindar un servicio óptimo adecuado y que cada usuario salga con una respuesta y total satisfacción

Principios

- a) **Costos Asequibles.-** Mantener los precios bajos y ampliar el manejo de seguros para que los servicios sean accesibles a toda la población.
- b) **Atención personalizada.-** cada paciente es un caso nuevo de estudio, por lo que tratarlo de forma personalizada logra brindar un mejor servicio y una pronta recuperación o seguimiento de su caso.
- c) **Familiarización con el paciente.-** la familiaridad en el trato con el paciente, le otorga la confianza y seguridad para retomar y recomendar a la Institución
- d) **Desarrollo y Optimización de recursos.-** se procurará tener una cultura de ahorro y reutilización de recursos, reducir su gasto y manejarlo de manera óptima y adecuada.

3.5.- Misión propuesta para la Fundación Santo Domingo de Guzmán

La misión de la Fundación Santo Domingo es proporcionar servicios de calidad y calidez en medicina general y odontología pacientes de escasos recursos económicos.

3.6.- Visión propuesta para la Fundación Santo Domingo de Guzmán

En el año 2020 la Fundación Santo Domingo de Guzmán se visualiza como una Institución de Servicio, solvente, comprometida y ejemplar. Para fortalecer su labor, Ampliará sus servicios de medicina general y odontología a toda la comunidad de Ibarra y sus alrededores. Adicionará nuevos servicios, que proporcione a los usuarios, médicos especializados dentro de la Entidad; y conservará y extenderá los convenios y seguros tanto odontológicos como en medicina.

3.7.- Niveles jerárquicos de la Fundación Santo Domingo de Guzmán

Nivel Directivo

Está estructurado por el: **Directorio General.**- conformado por los delegados de control de la Diócesis de Ibarra y las máximas Autoridades Eclesiales de la Comunidad a nivel Nacional.

Nivel Ejecutivo

Presidencia.- es la cabeza de la Fundación, ante los empleados y Usuarios hace a su vez de representante legal de la Institución.

Nivel Asesor

Abogado.- Asesora y ejecuta todos los procesos legales referentes a las disposiciones de Ley.

Nivel Operativo

Representan a todo el personal de la Fundación, médicos, odontóloga y Contadora.

Auxiliar General.- lleva a cabo labores de apoyo para los médicos, odontóloga y actividades complementarias

Nivel Auxiliar

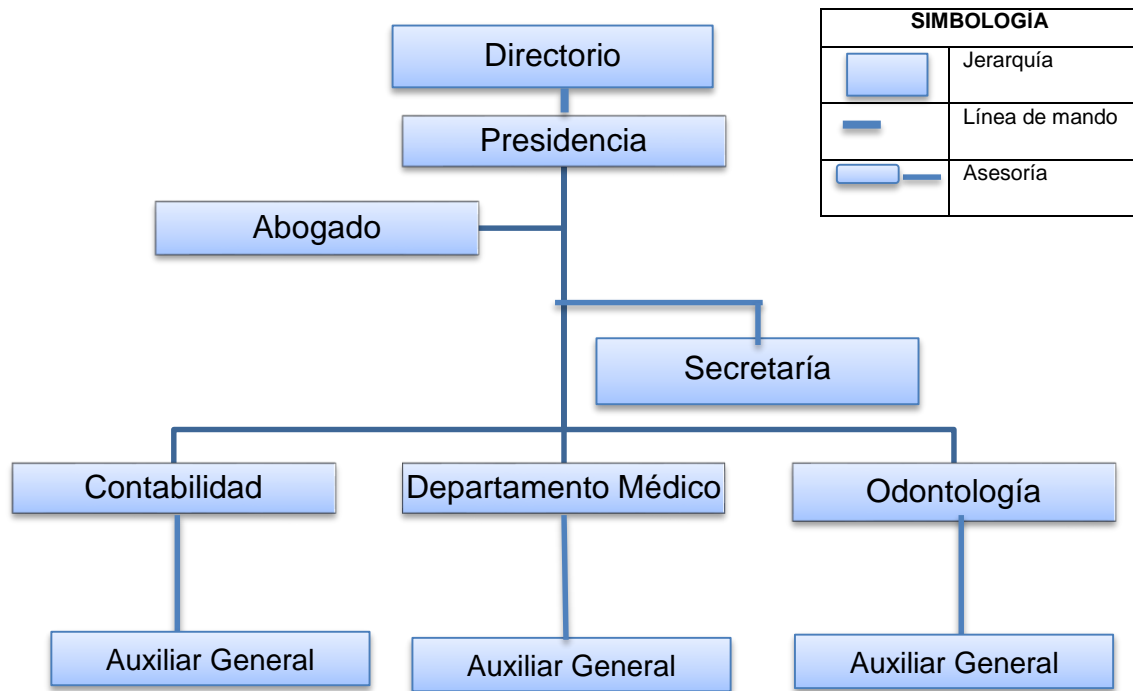
Sirven como personal de apoyo para los demás niveles por ejemplo:

Secretaría.- se encarga de todos los procesos administrativos y de Atención al Cliente.

.

3.7.1.- Estructura Orgánica y Funcional para la Fundación Santo Domingo de Guzmán

Ilustración N° 43 Organigrama Estructural Fundación Santo Domingo de Guzmán



Elaborado por:	
Revisado por:	
Elaborado por:	

Fuente: Estatuto Orgánico Fundación Santo Domingo

Elaborado por: Autora

3.8.- Propuesta de Diseño del Manual de Procedimientos Administrativo para la Fundación Santo Domingo de Guzmán.

El Manual de Procedimientos Administrativos, se presenta como una herramienta escrita, para el manejo adecuado de las facultades personales de cada uno de los miembros del Talento Humano de la Fundación Santo Domingo de Guzmán. Contiene una serie de lineamientos que permitan el adecuado desempeño de los existentes y futuros empleados de la Entidad.

Objetivos

- Elaborar un Manual de Procedimientos Administrativos
- Establecer un instrumento guía para desarrollar los procesos y procedimientos de forma adecuada
- Exhibir el instrumento ante los directivos, funcionarios y empleados de la Fundación

3.8.1.- Manual Orgánico Funcional para la Fundación Santo Domingo



FUNDACION
STO. DOMINGO DE GUZMAN
ACCION SOCIAL
SAN VICENTE FERRER

MANUAL DE FUNCIONES

1.- Perfil del Cargo

Cargo: Presidente

Número de Cargos: 1

2.- Objetivo y Descripción del Cargo:

Guiar, representar, fiscalizar y controlar todas las actividades de la Fundación Santo Domingo

3.- Funciones y Responsabilidades:

- ❖ Representar judicial y extrajudicialmente a La Fundación
- ❖ Convocar a la Directiva para las sesiones ordinarias y extraordinarias que se establezcan en el Reglamento
- ❖ Prepara los programas de trabajo y los informes que serán conocidos por la Directiva para su aprobación o rectificación
- ❖ Cuidar de la recta y eficaz dirección administrativa y económicas de la Fundación
- ❖ Velar por el fiel cumplimiento de las decisiones que adopte la Directiva de la Fundación
- ❖ Suscribir conjuntamente con la Contadora todos los vales, cheques, órdenes de pago.
- ❖ Proponer al Directorio el presupuesto anual, así como sus modificaciones
- ❖ Celebrar acuerdos, contratos o convenios que interesen a la Fundación en concordancia con sus finalidades
- ❖ Realizar todas las acciones para lograr la buena marcha de la Fundación.

4.- Requisitos mínimos

Profesionales: Título de tercer o cuarto nivel en Administración de Empresas, Gerencia o carreras afines

Experiencia: Mínimo dos años en cargos similares



FUNDACION
STO. DOMINGO DE GUZMAN

ACCION SOCIAL
SAN VICENTE FERRER

MANUAL DE FUNCIONES

1.- Perfil del Cargo

Cargo: Abogado

Número de Cargos: 1

2.- Objetivo y Descripción del Cargo:

Brindar asesorías legales a la Fundación

3.- Funciones y Responsabilidades:

- ❖ Brindar asesoría legal en todos los requerimientos para la Fundación
- ❖ Actualizar la documentación.
- ❖ Mantener al día los aspectos legales de la Institución
- ❖ Sugerir acciones preventivas

4.- Requisitos mínimos

Profesionales: Título acreditado en Jurisprudencia

Experiencia: Mínimo dos años en cargos similares

Procedimientos del Cargo:

- ❖ Llevar y evaluar toda la documentación legal de la Fundación
- ❖ Agilizar los procesos de legalización de donaciones y convenios
- ❖ Manejar la documentación de seguros y convenios institucionales
- ❖ Actualizar los estatutos, escrituras y demás documentos oficiales
- ❖ Velar por la legalidad de firmas y representaciones legales
- ❖ Prevenir problemas legales por incumplimiento o término d contrato
- ❖ Celebrar acuerdos, contratos o convenios que interesen a la Fundación en concordancia con sus finalidades
- ❖ Velar por el fiel cumplimiento de las decisiones que adopte la Directiva de la Fundación



FUNDACION
STO. DOMINGO DE GUZMAN

ACCION SOCIAL
SAN VICENTE FERRER

MANUAL DE FUNCIONES

1.- Perfil del Cargo

Cargo: Médico

Número de Cargos: 2

2.- Objetivo y Descripción del Cargo:

Brindar y proporcionar alivio oportuno a las dolencias de los usuarios

3.- Funciones y Responsabilidades:

- ❖ Diagnosticar y proporcionar un tratamiento a los pacientes
- ❖ Inventariar, prescribir y entregar los stocks de medicamentos.
- ❖ Referir al paciente a clínicas o Laboratorios especializados amerita.
- ❖ Controlar el proceso de recuperación y mejora mientras el paciente frecuente la entidad
- ❖ Entregar certificados médicos
- ❖ Colaborar en todas las necesidades de la Fundación

4.- Requisitos mínimos

Profesionales: Título acreditado en Medicina General o Especializada

Experiencia: Mínimo dos años en cargos similares

5.- Procedimientos del Cargo

- ❖ Recibir la Historia clínica del paciente, o abrir una nueva para los que asisten por primera vez.
- ❖ Sondear al paciente sobre la razón de la visita médica
- ❖ Realizar la auscultación metódica de las dolencias y posibles enfermedades.
- ❖ Dar un diagnóstico preciso y explícito al Usuario.

Prescribir el tratamiento adecuado



FUNDACION
STO. DOMINGO DE GUZMAN

ACCION SOCIAL
SAN VICENTE FERRER

MANUAL DE FUNCIONES

1.- Perfil del Cargo

Cargo: Odontóloga

Número de Cargos: 1

2.- Objetivo y Descripción del Cargo:

Brindar y proporcionar alivio oportuno a las dolencias de los usuarios en el ámbito de la Odontología

3.- Funciones y Responsabilidades:

- ❖ Diagnosticar y proporcionar tratamientos Odontológicos a los pacientes
- ❖ Referir al paciente a clínicas o Laboratorios especializados si así lo amerita.
- ❖ Controlar el proceso de recuperación y mejora mientras el paciente frecuente la entidad
- ❖ Entregar certificados odontológicos
- ❖ Colaborar en todas las necesidades de la Fundación

4.- Requisitos mínimos

Profesionales: Título acreditado en Odontología

Experiencia: Mínimo dos años en cargos similares

5.- Procedimientos del Cargo

- ❖ Recibir la Historia clínica del paciente, o abrir una nueva para los que asisten por primera vez.
- ❖ Sondear al paciente sobre la razón de la visita médica
- ❖ Realizar la auscultación metódica de las dolencias y posibles enfermedades.
- ❖ Dar un diagnóstico preciso y explícito al Usuario.
- ❖ Prescribir el tratamiento adecuado



FUNDACION
STO. DOMINGO DE GUZMAN

ACCION SOCIAL
SAN VICENTE FERRER

MANUAL DE FUNCIONES

1.- Perfil del Cargo

Cargo: Contadora (Contrato)

Número de Cargos: 1

2.- Objetivo y Descripción del Cargo:

Programar, organizar, ejecutar y controlar las actividades contables de la Fundación

3.- Funciones y Responsabilidades:

- ❖ Registrar y manejar los eventos contables
- ❖ Dar cumplimiento a lo dispuesto por los Organismos de Control
- ❖ Sugerir ideas que ayuden a aprovechar los recursos de la entidad
- ❖ Mantener totalmente actualizada la Contabilidad
- ❖ Elaborar los estados financieros
- ❖ Brindar asesoría en lo contable a la Presidencia

4.- Requisitos mínimos

Profesionales: Título de tercer nivel en Contabilidad CPA. Economía o afines

Experiencia: Mínimo un año en cargos similares

5.- Procedimientos del cargo

- ❖ Recibir la documentación de respaldo: como facturas, comprobantes de ingreso y egreso, talonarios de cheques, recibos
- ❖ Cotejar los datos y realizar los procesos contables correspondientes
- ❖ Elaborar los documentos para los Organismos de control y presidencia
- ❖ Remitir los informes a la Presidencia y solicitar autorización de pagos mensuales



FUNDACION
STO. DOMINGO DE GUZMAN

ACCION SOCIAL
SAN VICENTE FERRER

MANUAL DE FUNCIONES

1.- Perfil del Cargo

Cargo: Secretaria

Número de Cargos: 1

2.- Objetivo y Descripción del Cargo:

Proporcionar atención esmerada y especializada a los Usuarios

3.- Funciones y Responsabilidades:

- ❖ Brindar atención a los pacientes física y telefónicamente
- ❖ Agendar y entregar los turnos
- ❖ Efectuar la documentación general y todo trámite administrativo de los Pacientes
- ❖ Realizar los cobros y entregar las facturas
- ❖ Explicar a los Pacientes los procedimientos externos en caso de referencia
- ❖ Brindar apoyo a las demás áreas en todo lo necesario

4.- Requisitos mínimos

Profesionales: Mínimo Bachiller en Comercio y Administración o Secretariado

Experiencia: Mínimo un año en cargos similares

5.- Procedimientos del Cargo

- ❖ Atender la llamada o al paciente y reservar los turnos médicos y odontológicos
- ❖ Recibir al paciente al ingreso, confirmar y entregar el turno
- ❖ Hacer el cobro de la consulta
- ❖ Archivar y clasificar las facturas, de pacientes normales y de tipo "A"
- ❖ Solicitar a la auxiliar general que despache la historia clínica al médico u odontóloga

- ❖ Remitir al paciente al consultorio
- ❖ Guiar al paciente en el tratamiento prescrito sobre indicaciones, turnos adicionales, control de la medicación, etc.
- ❖ En caso necesario; Gestionar las consultas o estudios especializados en las clínicas privadas; o descuentos en los laboratorios y farmacias
- ❖ Aperturar seguros a nuevos pacientes clasificados como tipo “A”
- ❖ Elaborar el cuadro diario de caja
- ❖ Manejar los fondos de Caja chica, en caso de solicitud,
- ❖ Depositar el dinero en la entidad bancaria
- ❖ Vigilar e imprimir los registros de asistencia
- ❖ Archivar y entregar la documentación de respaldo a la Contadora
- ❖ Solicitar firmas y autorizaciones a la Presidencia para apertura de seguros o donaciones.



FUNDACION
STO. DOMINGO DE GUZMAN

ACCION SOCIAL
SAN VICENTE FERRER

MANUAL DE FUNCIONES

1.- Perfil del Cargo

Cargo: Auxiliar General

Número de Cargos: 3

2.- Objetivo y Descripción del Cargo:

Brindar atención integral a los médicos, Odontóloga y Pacientes

3.- Funciones y Responsabilidades:

- Proporcionar atención al Paciente
- Inventariar y llevar registro del stock de medicamentos
- Apoyar a los médicos y odontólogo en los procedimientos necesarios
- Esterilizar y mantener en buen estado el equipo, instrumentos y accesorios médicos y odontológicos
- Colaborar en todas las actividades de la Fundación

4.- Requisitos mínimos

Profesionales: Auxiliar de enfermería

Experiencia: Mínimo un año en cargos similares

5.- Procedimientos del cargo

- ❖ Abrir el establecimiento
- ❖ En caso de ausencia de la Secretaria realizar sus funciones
- ❖ Archivar y manejar las historias clínicas
- ❖ Realizar el Chequeo previo a la consulta: toma de signos vitales, presión, estatura y peso al paciente.
- ❖ Esterilizar y preparar los instrumentos médicos y odontológicos
- ❖ Remitir al médico la historia clínica e informar sobre los hallazgos previos en signos vitales.
- ❖ Ayudar al médico u odontóloga en procedimientos de atención
- ❖ Realizar curaciones o zafar puntos si es necesario.
- ❖ Recoger y re archivar las historias clínicas
- ❖ Cerrar el establecimiento

3.8.2.- Reglamento de Control Interno.

Generalidades.

Para dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 64 del Código de Trabajo:

Reglamento Interno.- Las fábricas y todos los establecimientos de trabajo colectivo elevarán a la Dirección de Trabajo o las subdirecciones del trabajo en sus respectivas jurisdicciones, copia legalizada del horario y de reglamento interno para su aprobación.

Sin tal aprobación, los reglamentos no surtirán efecto en todo lo perjudiquen a los trabajadores, especialmente en lo que se refiere a sanciones, se establecerá el presente Manual Interno.

Con la finalidad de aprovechar al máximo los recursos materiales y humanos de la Fundación y poder ampliar y mantener tan magno servicio se presenta el siguiente lineamiento de control interno que proporcione una guía en las actividades de manera que estos serán aceptados y cumplidos desde su implementación.

El ámbito de aplicación se dará desde el momento de completa familiarización con los empleados.

I De la Organización Estructural de la Fundación.

1.1.- La base de toda actividad dentro de la Fundación estará orientada a cumplir la Misión institucional.

1.2.- Se mantendrá la Estructura Orgánica, hasta nuevos nombramientos y el Presidente velará porque se cumplan todas las disposiciones, fomentando el buen desempeño y avance de las actividades.

1.3.- La estructura Organizacional será vertical, así todos los niveles conocerán y acatarán las disposiciones de los niveles superiores

II De la Capacitación.

La Fundación estará permanentemente preocupada por la superación en lo profesional de todo el Talento Humano, por cuenta de la institución y se responsabilizará de mantener informados a sus colaboradores de las políticas, cambios y procesos.

III De la Evaluación del Talento Humano.

La evaluación estará orientada con la finalidad de tomar correctivos inmediatos tanto en las labores como en las funciones y acciones que se realicen para optimizar todos los recursos de la Fundación.

IV De las Políticas Laborales.

4.1.- Sueldos y salarios.

Se procurará cumplir a cabalidad con lo dispuesto por la ley siendo todo el Talento Humano beneficiario de todos los derechos dispuestos en las normativas legales.

4.2.- Horarios

Todo el personal se regirá a los horarios de atención establecidos por la Fundación:

4.2.1.- Médicos.- de Lunes a Viernes en la mañana de 8hoo a 11h30. Y en la tarde de 18hoo. A 20hoo.

4.2.2.- Odontóloga.- atenderá los lunes, miércoles y viernes de 8hoo a 12hoo y martes y jueves de 8hoo a 10hoo y de 15hoo a 18hoo.

4.2.3.- Secretaria.- Los lunes, miércoles y viernes en la mañana de 8hoo a 11hoo y en la Tarde de 18hoo a 20hoo.; martes y jueves de 8hoo a 10hoo y de 15hoo. A 18hoo.

4.2.4.- Auxiliar General.- De Lunes a Viernes de 8hoo a 11hoo y de 18hoo a 20hoo.

4.2.5.- Contadora.- Labora por contrato profesional sin horario preestablecido.

4.3.- Asistencia.

La asistencia será obligatoria en los Horarios establecidos para cada miembro.

Se hará excepciones solo en casos de enfermedad, calamidad doméstica, o permisos establecidos por la ley, y en feriados obligatorios nacionales, de la ciudad o la provincia

4.4.- Obligaciones.

4.4.4.1.- De las Obligaciones de la Fundación.

Serán Obligaciones de la Fundación adicionales a las que establecen la ley como el artículo 42 del Código del Trabajo, la normativa del IESS y demás disposiciones.

- Se preocupará permanentemente de la capacitación del personal
- Velará para que se cumplan los horarios y funciones establecidas.
- Manejará de forma eficiente los excedentes y recursos de la Fundación
- Dará a conocer por medios oficiales, cualquier cambio o disposición nueva
- Mantendrá informados a los trabajadores de toda actividad en beneficio de la Fundación.

4.4.2.- De las Obligaciones del trabajador.

Adicionales a los establecidos en la Ley; (<http://www.superley.ec>) Artículo 45 del Código de Trabajo y otras normativas de ley son obligaciones de los trabajadores de la Fundación Santo Domingo.

- Preservar los bienes de la Fundación.
- Ayudar en todo lo necesario a los pacientes y usuarios.
- Manejar de forma óptima los recursos de la Fundación
- Demostrar siempre una excelente conducta, apegados a los valores morales y de ética de la entidad
- Brindar una esmerada atención, y apoyo, a los empleados y compañeros.

4.5.- Prohibiciones

4.5.1.- De las Prohibiciones de la Fundación

- Exigir a los trabajadores actividades fuera de las establecidas sin justificación o petición previa de cambio.
- Emplear sanciones al trabajador multas o sanciones no establecidas en la ley o este manual.
- No proveer al trabajador de lo necesario para realizar sus funciones
- Emplear amenazas para exigir al trabajador a realizar funciones fuera de las establecidas para él.

4.5.2.- De las Prohibiciones de los Trabajadores

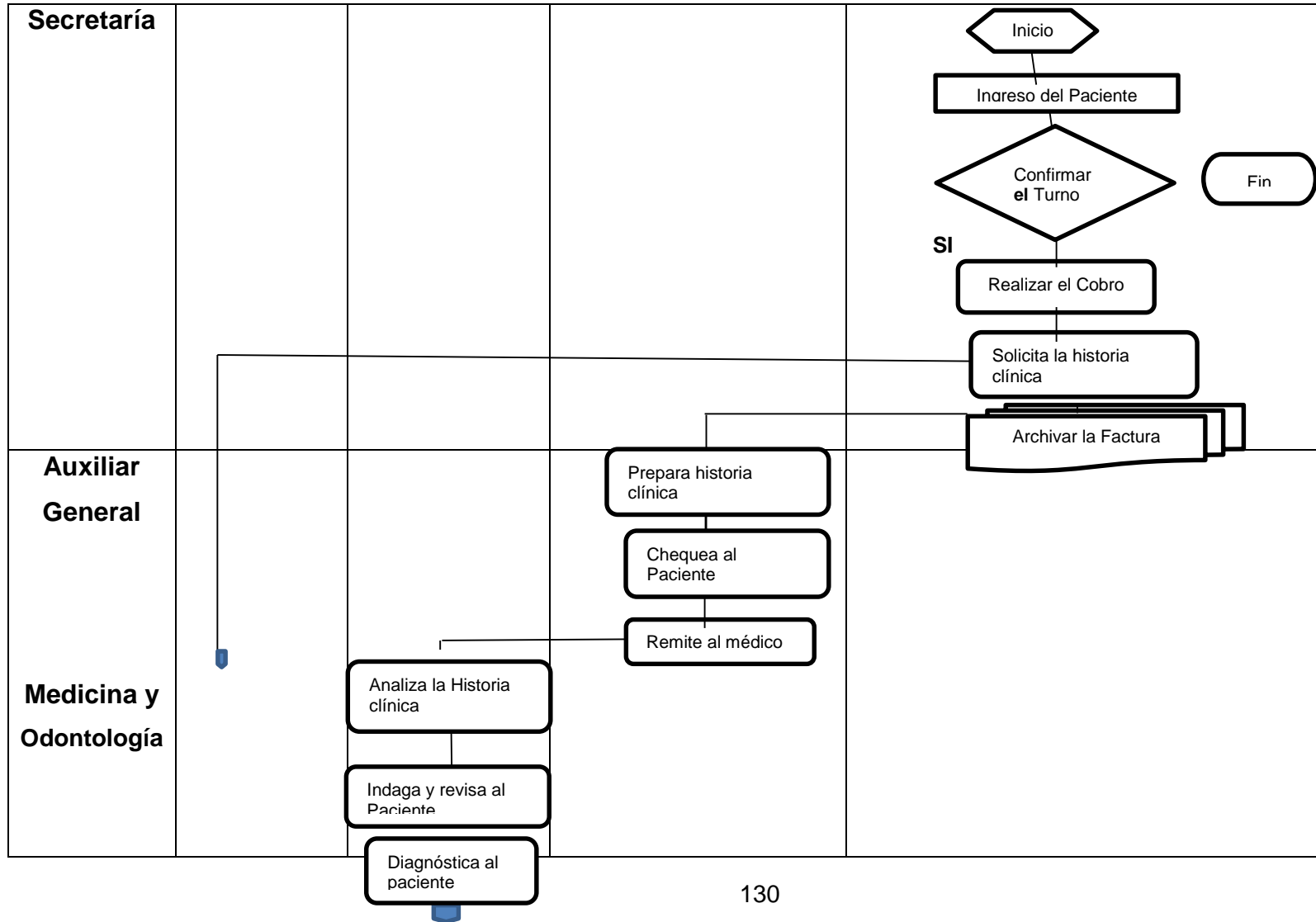
- Exhibir de manera inapropiada los servicios de la Fundación
- Romper el grado de confidencialidad de sus actos y servicios
- Emplear para su propio bienestar las donaciones recibidas para los pacientes.
- Incitar a los usuarios a usar ciertos servicios que no mantengan convenios con la Fundación para beneficio personal.

Autorizado por:
Presidente

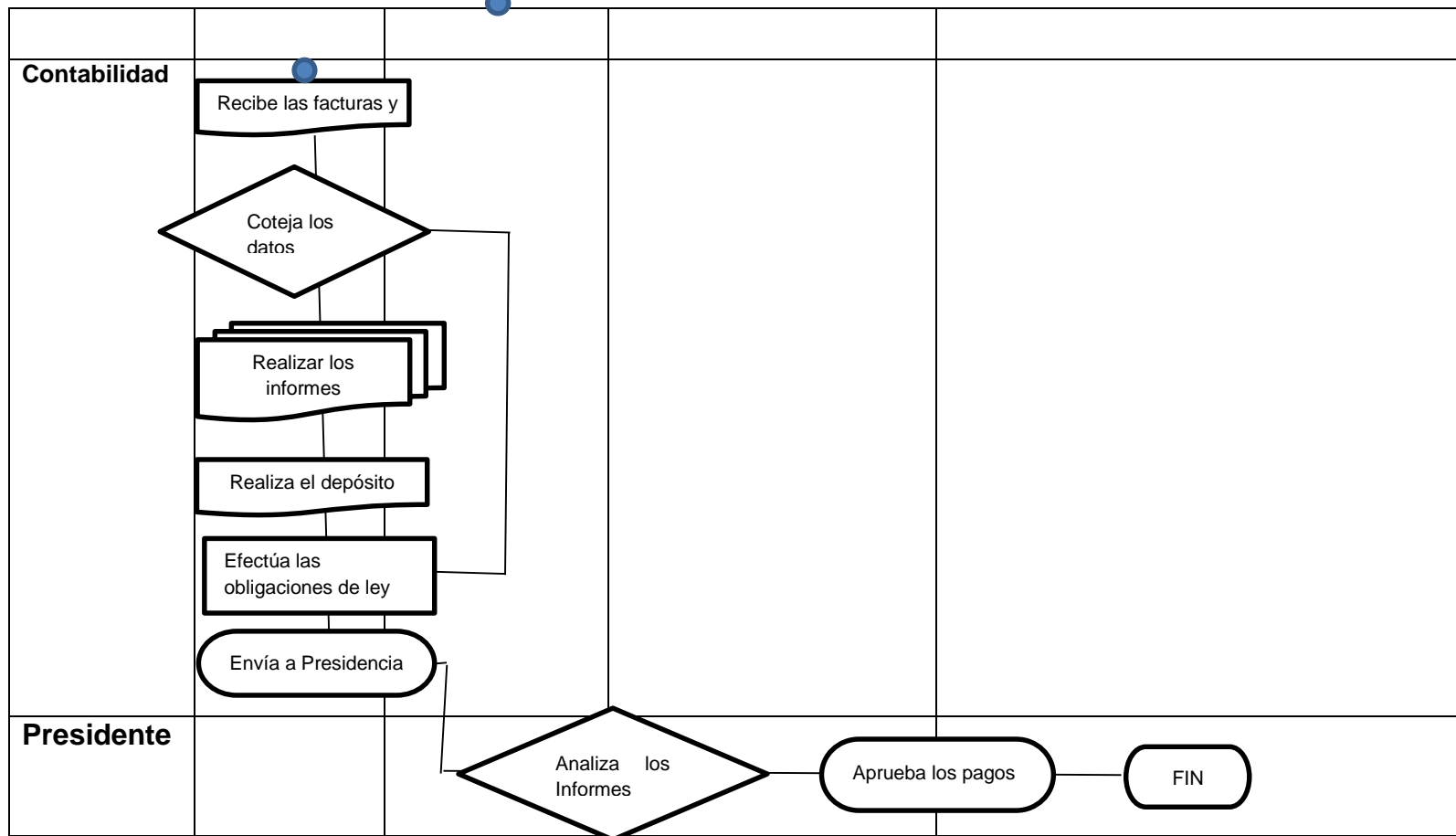
Elaborado por:
La Autora

3.9.- Procesos Administrativos

Ilustración N° 46 Macro Proceso Administrativo



NO



3.9.1.- Proceso de Reserva de Turnos

Tabla N° 39 Proceso para Reservar Turnos

Secretaria	<ul style="list-style-type: none">• Recibir la llamada telefónica o al usuario personalmente• Hacer la Reserva del Turno• Registrar en el Formato de Agenda de Turnos• Confirmar los datos
Paciente	<ul style="list-style-type: none">• Recibir la confirmación de reserva del turno• Acercarse a la Fundación mínimo diez minutos antes de la hora• Realizar el pago en Recepción


Elaborado por: Autora

3.9.1.1.- Formato Propuesto para Agenda de Turnos

Tomando en cuenta que este es uno de los requerimientos de la Fundación se propone este formato de Agenda electrónica con el fin de poder acelerar la calidad de atención y mejora de servicios.

Formato para Agenda de Turnos Propuesto

Ilustración N° 51 Formato de Agenda de Turnos

 <p>FUNDACION STO. DOMINGO DE GUZMAN ACCION SOCIAL SAN VICENTE FERRER</p>	Agenda de Turno
Fecha:	
Hora:	
Nombre del Paciente	
Remitido por:	
Servicio solicitado:	
Médico:	
Generalidades:	
Fecha de Solicitud:	
Reservado por:	
Elaborado por:	

Elaborado por: Autora

3.9.1.2.- Flujograma de Reserva de turnos

Ilustración N° 47 Flujograma de Reserva de Turnos

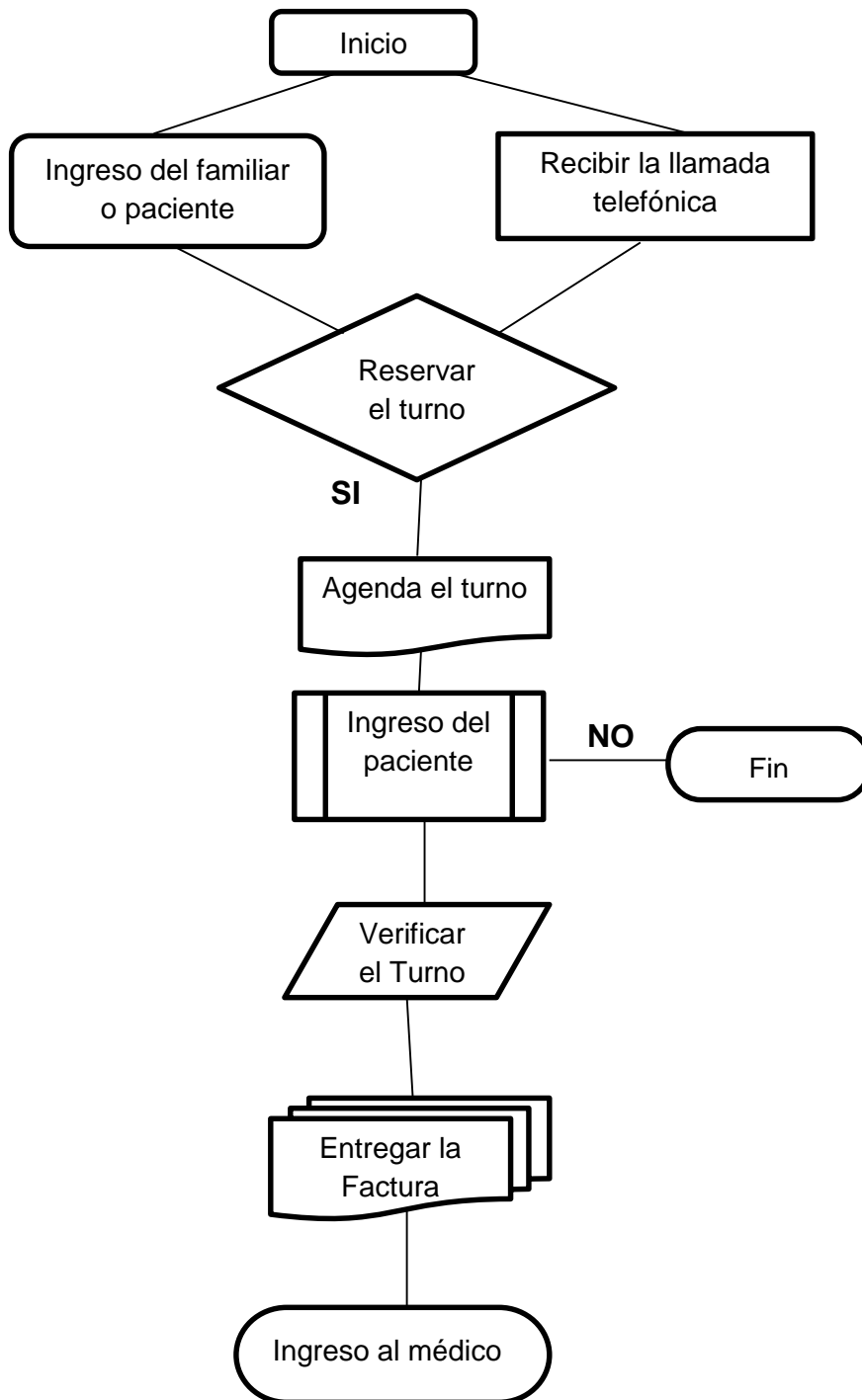


Figura N° 68 Flujograma de Reserva de Turnos
 Elaborado por: Autora

3.9.2.- Proceso de Atención al Cliente

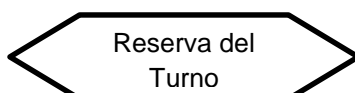
3.9.2.1.- Proceso de Atención al Cliente

Tabla N° 40 Proceso de Atención al Cliente

Presidencia	<ul style="list-style-type: none">- Autoriza las disposiciones legales, tanto en precios y horarios
Secretaría	<ul style="list-style-type: none">- Reserva el turno- Recibe al paciente al Ingreso- Confirma el turno- Realiza el cobro- Archiva la factura- Entrega a Contabilidad- Hace el cierre de Caja- Realiza el depósito bancario diario
Contabilidad	<ul style="list-style-type: none">- Recibe las Facturas- Coteja las facturas con el depósito bancario- Realiza los informes mensuales- Efectúa las obligaciones tributarias de ley- Envía a Presidencia para su aprobación
Presidencia	<ul style="list-style-type: none">- Analiza los informes mensuales- Autoriza el pago a las entidades de Ley

Elaborado por: Autora

3.9.2.1.- Ilustración N° 48 Flujograma de Atención al Cliente



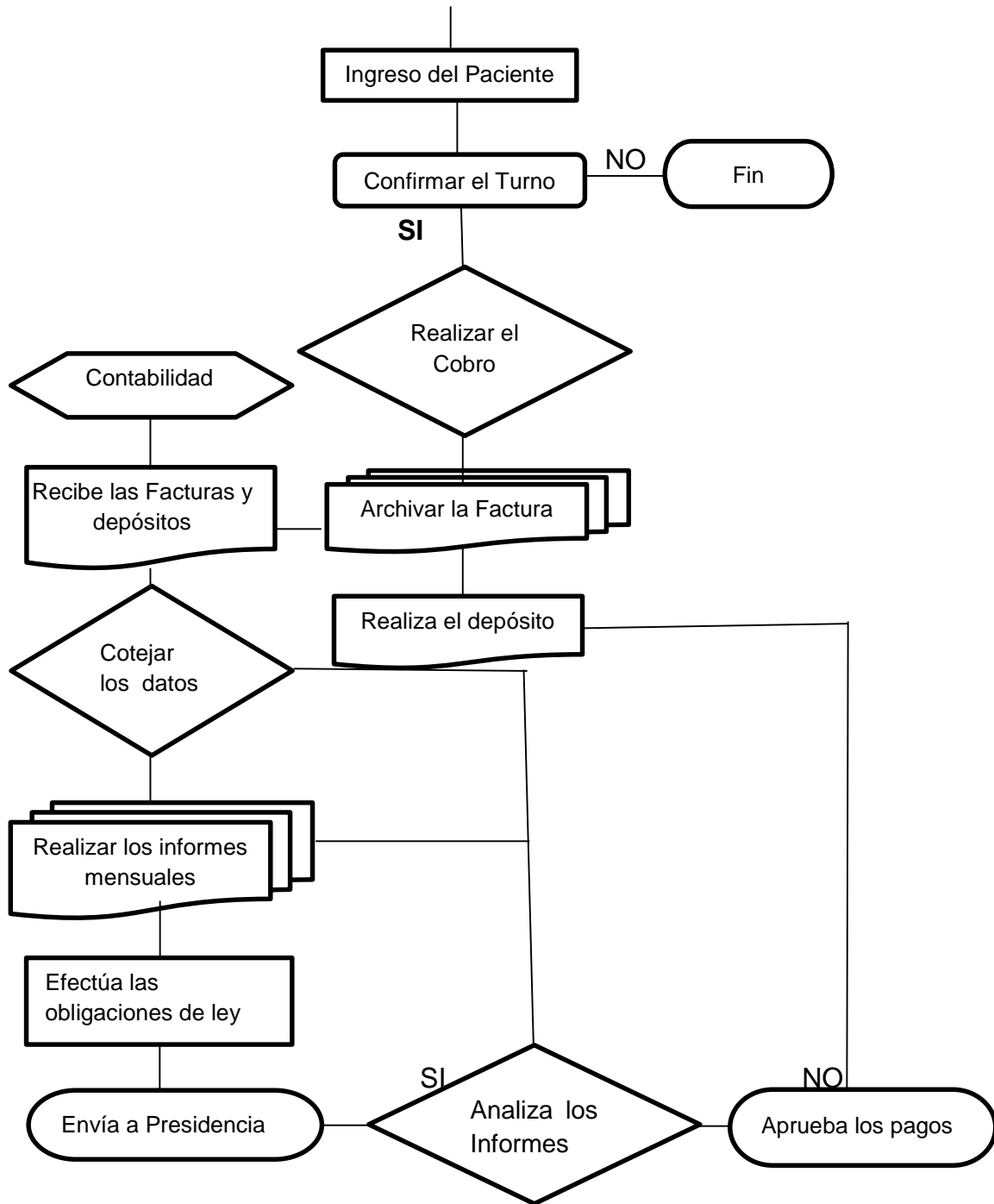


Figura N° 68 Flujograma de Atención al Cliente

Elaborado por: Autora

3.9.3.- Proceso para el manejo de Donaciones de Medicamentos

Para brindar una mayor apertura de los más necesitados se tratará de emplear un formato que permita tener un respaldo escrito de los medicamentos entregados que sustentan la labor.

3.9.3.1.- Proceso de donación de medicamentos

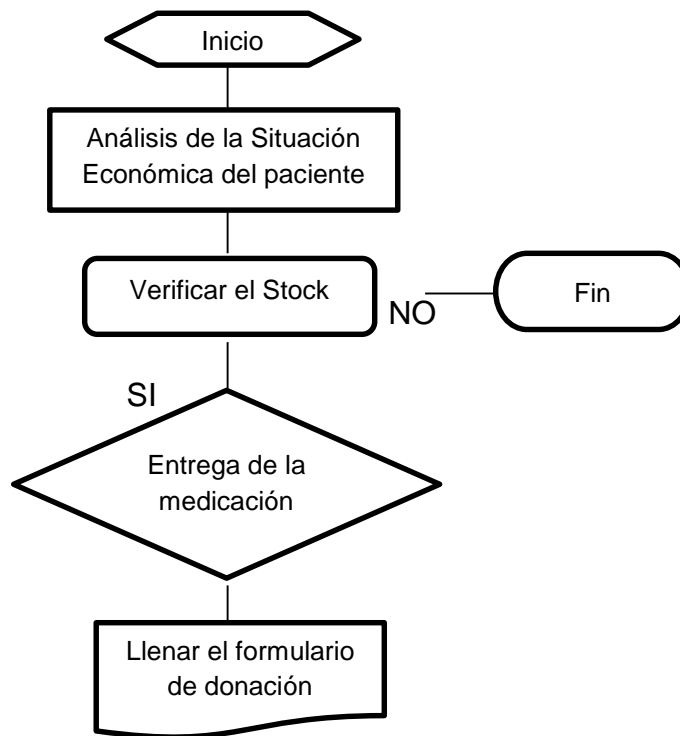
Tabla N° 41 Proceso para Donación de Medicamentos

Médico	<ul style="list-style-type: none"> Realizar el diagnóstico médico Prescribir la medicación respectiva Analizar la condición económica del paciente Verificar en el stock la existencia de los medicamentos Entregar la medicación Llenar el formulario de donaciones Anotar en la historia clínica
Paciente	<ul style="list-style-type: none"> Recibir la medicación Verificar la entrega Firmar el Recibido en el formulario de donaciones

Elaborado por: Autora

3.9.3.2.- Flujograma de Donación de medicamentos

Ilustración N° 49 Flujograma para Donación de Medicamentos



Elaborado por: Autora

3.9.3.3.- Formato de formulario de donación de medicamentos

Para poder precautelar las donaciones de los medicamentos que se efectúa a la Fundación y poder mantener la credibilidad frente a nuestros pacientes y donantes se propone el presente formulario de donación con el fin de mantener un registro escrito y respaldo de las donaciones de medicamentos que realiza la Fundación se propone el presente Formulario de Donación de Medicamentos

.

Formato para Formulario de Donación de Medicamentos

Ilustración N° 52 Formulario para Donación de Medicamentos

 <p>FUNDACION STO. DOMINGO DE GUZMAN</p> <hr/> <p>ACCION SOCIAL SAN VICENTE FERRER</p>	<p>FORMULARIO DE DONACIÓN DE MEDICAMENTOS</p>																				
<p>Fecha:</p> <p>Nombre del Paciente:</p> <p>Dirección:</p> <p>Teléfono:</p>	<div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div> <div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div> <div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div> <div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div>																				
<table border="1" style="width: 80%; margin: auto; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">Cant.</th> <th style="width: 40%;">Detalle</th> <th style="width: 20%;">Existencias</th> <th style="width: 30%;">Saldos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>		Cant.	Detalle	Existencias	Saldos																
Cant.	Detalle	Existencias	Saldos																		
<p>Pre escrito por: _____</p>																					
<p>Indicaciones: _____</p>																					
<p>_____</p> <p>Firma Paciente</p>	<p>_____</p> <p>Firma Médico</p>																				

Elaborado por: Autora

3.9.4.- Proceso para Capacitaciones

Con el fin de mantener al personal debidamente actualizado en todo lo referente a cada área que desempeña será preocupación de la Fundación una constante capacitación.

Tabla N° 42 Cronograma de Capacitación para el personal de la Fundación Santo Domingo de Guzmán

Personal	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Médico General 1	■		■			■			■			
Médico General 2		■		■			■			■		
Odontólogo	■		■		■						■	
Secretaria		■		■			■		■			
Auxiliar General			■		■			■			■	
Elaborado por:												
Aprobado por:												

Elaborado por: Autora

Fuente: Investigación Propia

3.9.4.1.- Proceso para programas de Capacitación

Tabla N° 43 Proceso para Programas de Capacitación

Presidente	<ul style="list-style-type: none">• Aprobar y Verificar el Cronograma de Capacitaciones• Aprobar el curso de Capacitación para cada área• Autorizar el pago respectivo si corresponde
Empleado	<ul style="list-style-type: none">• Solicitar la Aprobación del Cronograma• Investigar cursos de interés para su área• Solicitar el permiso respectivo• Asistir al Curso• Mostrar un respaldo de asistencia

Elaborado por: La Autora

3.9.4.2.- Flujograma del Programa de Capacitación

Ilustración N° 50 Flujograma para Programas de Capacitación

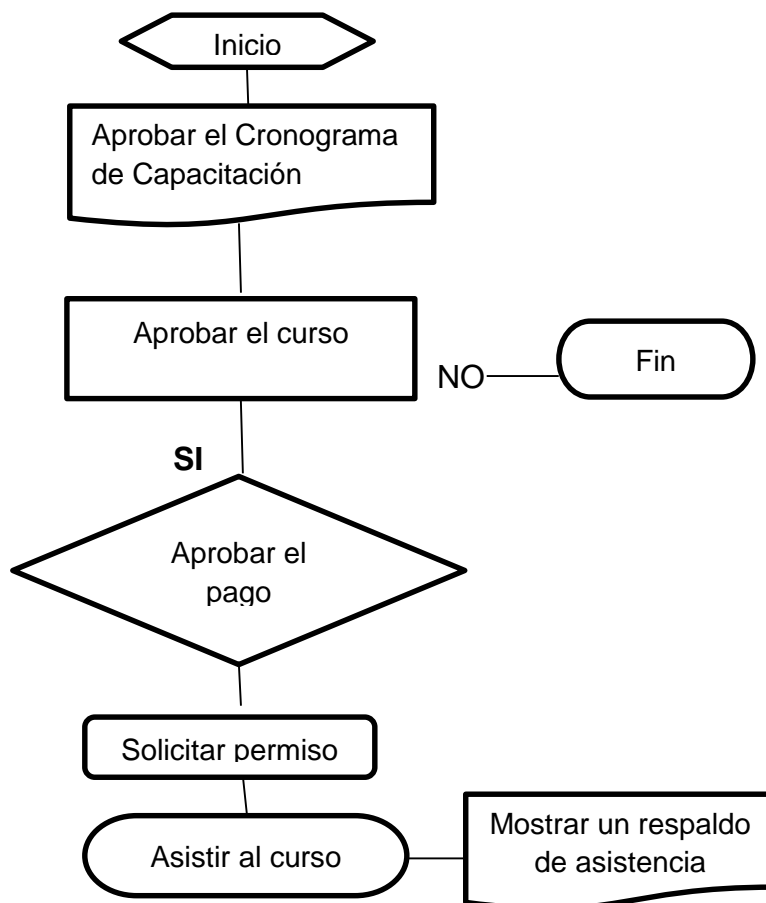


Figura N°. 69 Flujograma de Proceso de Capacitación

Elaborado por: Autora

3.9.4.3.- Formato de Registro de Capacitación

Dando cumplimiento a una de las políticas administrativas de mantener constantemente capacitado a nuestro personal se propone el siguiente registro de capacitaciones

Formato Propuesto para Registro de Capacitación

Ilustración N° 53 Formato para Registro de Donaciones

 FUNDACION STO. DOMINGO DE GUZMAN ACCION SOCIAL SAN VICENTE FERRER		Registro de Capacitación	
Fecha de Inicio según Cronograma			
Aprobado:			
Nombre de los empleados a capacitarse:		Cargo que desempeña	
Número de Funcionarios a Capacitarse:			
Nombre del Curso	Área de Capacitación	Lugar	
Temas de Capacitación	Fecha de Inicio	Horas de duración	
Responsable: _____			

Elaborado por: Autora

3.10.- Diseño propuesto del Manual Contable

3.10.1.- Objetivo.-

Elaborar un Manual Contable que les permita aplicar políticas contables con el fin de aprovechar y maximizar los recursos y servicios de las Fundación Santo Domingo de Guzmán.

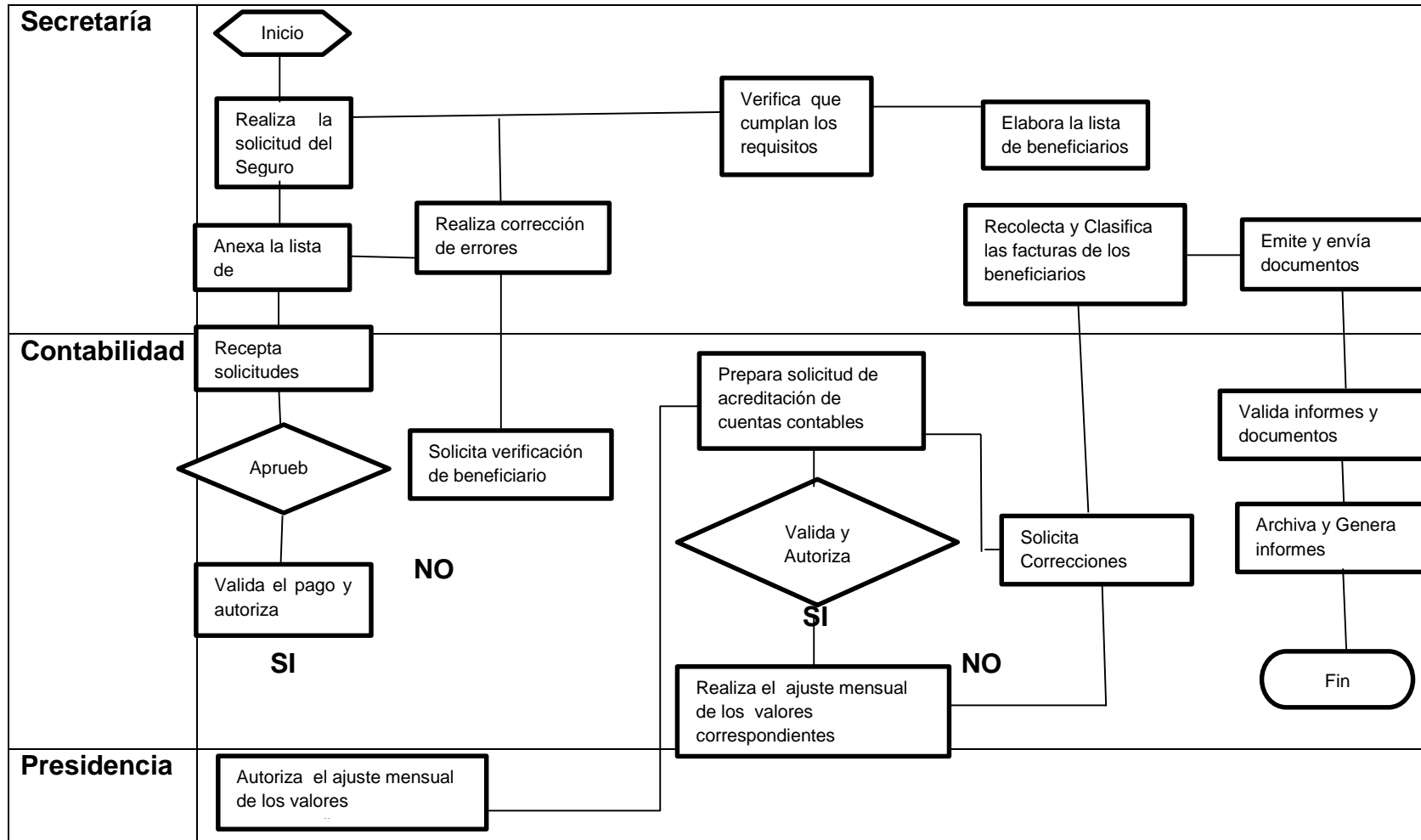
3.10.2.- Objetivos Específicos

- Elaborar un Manual de Procedimientos Contables
- Establecer un instrumento guía para desarrollar los procesos y procedimientos de forma adecuada
- Exhibir el instrumento ante los directivos, funcionarios y empleados de la Fundación.

3.10.3.- Base Legal.-

Estará reglamentado de acuerdo a lo dispuesto en las diferentes Leyes, Reglamentos y Disposiciones prescritas y aprobadas dentro de nuestro país pero generalmente la NIC 8:

3.10.4.- Ilustración N° 54 Flujoograma del Macro Proceso para el Control Interno Contable



3.11.- Procesos y Procedimientos Contables

La entrega de Seguros es un procedimiento que genera un alto riesgo para la Fundación, al reflejarse directamente en los Ingresos de la Entidad, ya que con este los pacientes beneficiados solo cancelan el 50% del costo de los servicios de consulta y exámenes de Laboratorio.

A este tipo de pacientes que la Fundación clasifica como pacientes tipo "A" representan un porcentaje de usuarios que por limitaciones económicas se hacen favorecedores a doce consultas anuales, para él directo beneficiario y tres personas adicionales estas pueden usarse tanto para medicina, como para odontología y el 50% de descuento en exámenes y estudios en el Laboratorio Clínico Santo Domingo.

Se sugiere un proceso sistematizado para que el beneficiario final sea el más idóneo.

Políticas Contables para la Fundación Santo Domingo

- Cumplir con las disposiciones legales y la normativa de la Fundación Santo Domingo de Guzmán
- Proteger y Conservar el Patrimonio de la Fundación
- Las transacciones y operaciones financieras estarán firmadas y autorizadas por las autoridades de la Fundación
- Los servidores que reciban las autorizaciones, tendrán la responsabilidad en concordancia del marco legal.
- Los depósitos recaudados serán depositados de manera íntegra y diariamente e informados a la Presidencia
- Las recaudaciones por convenios y seguros se informaran a la Presidencia
- A fin de precautelar la correcta administración de los recursos financieros y materiales y del talento humano, los servidores autorizarán para la ejecución de un gasto, verificarán y presentarán los comprobantes respectivos

Tabla N° 44 Proceso para el Manejo de Seguros

Secretaría	<ul style="list-style-type: none">• Realiza solicitud del Seguro• Anexa lista de beneficiarios• Verifica que cumpla los requisitos• Elabora la Lista de beneficiarios• Realiza las correcciones respectivas en los documentos que envía.• Recolecta y clasifica las facturas de los beneficiarios.• Verifica beneficiarios que presentaron o no los justificativos.• Emite y envía al contador los documentos y justificativos.
Contadora	<ul style="list-style-type: none">• Recapta solicitud de secretaría previa revisión y autorización• Valida lista de cuentas y beneficiarios enviada por secretaría, contra registros Contables• Aprueba o rechaza la lista enviada por el coordinador.• Solicita verificación de montos o/y beneficiarios en caso de hallarse errónea.• Valida Informes y documentos y anexos.• Archiva y Genera Informes
Presidencia	<ul style="list-style-type: none">• Autoriza el ajuste mensual de los valores correspondientes

Elaborado por: Autora

3.12.- Procedimientos para Políticas Contables

- Todos los pagos, transacciones, o verificaciones deben ser aprobados por la Presidencia y manejados por la Contadora
- La Contadora será responsable del manejo de toda la actividad económica de la Fundación, en caso a presentarse discrepancias se la sancionará de acuerdo a lo dispuesto en la ley y los estatutos, de igual forma presentará a la Presidencia la documentación de respaldo, estos serán entregados en fichas límite para su verificación.

3.12.1.- Procedimientos de control de efectivo

Al ser una entidad receptora de donaciones, maneja efectivo que sin el debido control interno podría dar cabida a divergencia

3.12.1.1.- Manejo de Caja Chica.- parte del efectivo ya mencionado se utiliza para Caja Chica, el manejo de esta cuenta está a cargo de la Secretaria la cual dispondrá del efectivo, por ausencia del Presidente y Contadora, este fondo el cual será de Cincuenta dólares americanos y se plantean las siguientes políticas.

El monto asignado a Caja Chica se destina para pagos menores o donaciones de efectivo a Pacientes de escasos recursos.

- El valor asignado es determinado, aprobado, autorizado y restituido por la Presidencia y asignado por la Contadora.
- La restitución se dará cada mes con las aprobaciones correspondientes y si se necesita alguna modificación se lo hará al mes siguiente.
- Los desembolsos deberán hacerse en base a Liquidaciones de gastos con su respectiva justificación, y lo pertinente a las donaciones a pacientes se efectuarán con el debido respaldo para lo cual se propone el uso del formato de donaciones.

- Deben utilizarse documentos válidos como facturas, recibos o demás para justificar las Liquidaciones de Gastos, o el formato de comprobante de egreso en el caso de donaciones.
- Todos los documentos de respaldo deberán contener los datos y firmas respectivas de la responsable del fondo.

3.12.2.- Procedimientos para Gastos

Al igual como recibe efectivo, genera gastos y estos requieren los desembolsos mensuales para lo cual deben realizarse pagos y depósitos.

- Todos los gastos deben ser justificados con la respectiva documentación
- Los gastos se regularán de acuerdo a su procedencia, y deben ser presentados con justificativos mes a mes, y la justificación se ejecutará de igual forma como todo desembolso que egrese a la Fundación.

3.12.3.- Procedimientos de control Cuentas por Pagar

La Fundación incurre en diferentes gastos que se convierten en obligaciones para lo cual mantenerse al día en pagos incrementa su productividad para lo cual se debe controlar que:

- Todo pago debe estar aprobado por la Presidencia
- Los movimientos deben estar manejados de manera correcta, y reflejarse claramente cómo se informa contablemente

3.12.3.- Procedimientos para Toma física y control de activos.

Es recomendable que se les dé seguimiento por lo menos una vez al año para lograr un mejor control el procedimiento será el siguiente. Se le asignará una cuenta y registro contable para cualquier movimiento que haya surgido, como compra de nuevos equipos, ventas o deterioros, para darles de baja o hacerlos constar como activos de la Fundación.

3.12.4.- Procedimientos para control de propiedad, planta y equipo.-

Para este activo tendremos en cuenta todos los costos de adquisición los impuestos no recuperables, los aranceles, y los costos relacionados con la ubicación del activo en un lugar y en las condiciones necesarias para que operen en bien de la Institución, será primordial su mantenimiento y cuidado para preservar el bien.

La depreciación se calculará utilizando el método de línea recta, de acuerdo a lo dispuesto por la ley.

3.13.- Plan Contable para la Fundación Santo Domingo de Guzmán

3.13.1.- Transacciones Comerciales para la Fundación Santo Domingo de Guzmán

Para obtener los respaldos debidos se plantea el uso de documentación que magnifique y provea seguridad y control:

3.13.1.1.- Documentos

Nota de débito bancario

Sirve para mantener controlado los débitos que nos realizan la Entidad bancaria donde la Fundación posee cuentas institucionales, adicional ya que se realizan pagos con este medio permite mantener a la Institución provista de la información necesaria para conciliar y mantener al día la cuenta Bancos.

Cheque


Se usará para cancelar pagos, y evitar el manejo de efectivo se girará siempre con las firmas respectivas y las debidas seguridades, se girarán únicamente con la firma del Presidente; y se adjuntarán los talonarios con los estados de cuenta para realizar las conciliaciones

Comprobante de egreso o Pago

Se utiliza para realizar pagos, o justificar salidas de dinero que se realizan con los cheques, debe registrarse con los rubros que afecta. Su Formato preimpreso

Formato de Comprobante de Egreso

Ilustración N° 55 Formato de Comprobante de Egreso

 <p>FUNDACION STO. DOMINGO DE GUZMAN</p> <hr/> <p>ACCION SOCIAL SAN VICENTE FERRER</p>		<p>Comprobante de Egreso</p> <p>N° 0001</p>	
Lugar y Fecha:			
Número de Cheque			
Nombre del Banco			
Nombre del Beneficiario			
N° C. o RUC			
Código de Cuenta	Concepto	Debe	Haber
<p>_____</p> <p>Firma del Beneficiario</p>			
Contabilizado por:			
Revisado por:			
Aprobado por:			

Elaborado por: Autora

Comprobante de Ingreso

Se registran todos los ingresos de dinero que ingresa a la Fundación a través de cheques o notas de crédito bancarias. Debe contener los datos siguientes:

Formato de Comprobante de Ingreso

Ilustración N° 56 Formato de Comprobante de Ingreso

 FUNDACION STO. DOMINGO DE GUZMAN <hr/> ACCION SOCIAL SAN VICENTE FERRER		Comprobante de Ingreso N° 0001	
Lugar y Fecha:			
Nombre del donante			
Nombre del Banco			
N° Cheque/ Papeleta de Depósito			
N° C. o RUC			
Código de Cuenta	Concepto por Ingreso	Debe	Haber
<hr style="width: 20%; margin: 0 auto;"/> Recibí Conforme			
Contabilizado por:			
Revisado por:			
Aprobado por:			

Elaborado por: Autora

3.13.2.- Plan de Cuentas Propuesto

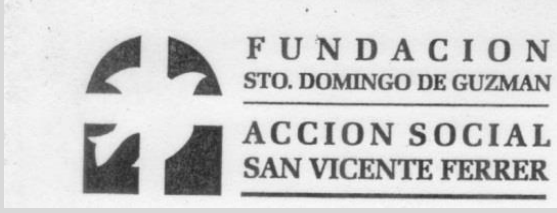
CÓDIGOS	CUENTAS
	ACTIVOS
1	ACTIVO CORRIENTE
11	EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFFECTIVO
1101	CAJA GENERAL
1102	EFFECTIVO
1103	CAJA CHICA
1104	BANCOS
1105	CUENTAS POR COBRAR
12	CUENTAS POR COBRAR EMPLEADOS
1201	CUENTAS POR COBRAR VARIOS
13	INVENTARIOS
1301	INVENTARIOS DE SUMINISTROS O MATERIALES A SER CONSUMIDOS EN LA PRESTACION DEL SERVICIO
14	SERVICIOS Y OTROS PAGOS ANTICIPADOS
15	PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO
1501	EDIFICIO
159901	(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA EDIFICIO
1502	MUEBLES Y ENSERES
159902	(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA MUEBLES Y ENSERES
1503	EQUIPOS
150301	EQUIPO DE OFICINA
159903	(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA EQUIPO DE OFICINA
150302	EQUIPO DE COMPUTACIÓN
159904	(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA EQUIPO DE COMPUTACIÓN
150303	EQUIPOS MÉDICOS
159905	(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA EQUIPOS MÉDICOS
2	PASIVOS

21	PASIVO CORRIENTE
2101	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR
2102	OBLIGACIONES CON IESS
2103	OTROS PASIVOS CORRIENTES
22	PASIVO NO CORRIENTE
23	PASIVO DIFERIDO
2301	SEGUROS COBRADOS POR ANTICIPADO
2302	REAJUSTE SEGUROS PACIENTES TIPO "A"
3	PATRIMONIO NETO
31	CAPITAL
3101	CAPITAL SUSCRITO o ASIGNADO
3102	DONACIONES
3103	APORTES DE SOCIOS PARA FUTURA CAPITALIZACIÓN
32	RESERVAS
3201	RESERVA LEGAL
3202	RESERVAS POR OTROS RESULTADOS INTEGRALES
3203	SUPERAVIT POR VALUACIÓN DE PROPIEDAD Y EQUIPO
33	RESULTADOS
3301	RESULTADOS ACUMULADOS
3303	RESULTADOS DEL EJERCICIO
4	INGRESOS
41	INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS
4101	PRESTACION DE SERVICIOS
4102	VENTA DE ROPA Y ENSERES- BAZAR
5	COSTOS
51	COSTOS POR ACTIVIDADES ORDINARIAS
5101	COSTOS POR HONORARIOS MÉDICOS
5102	COSTOS POR ENTREGA DE MEDICINAS
5103	COSTO POR DESCUENTO SEGUROS PACIENTES TIPO "A"
5104	COSTO POR COMPRA DE ROPA Y ENSERES
5105	COSTO LEGALES POR FIRMAS DE CONVENIOS
52	GASTOS
5201	GASTOS ADMINISTRATIVOS

520101	GASTOS SUELDOS Y SERVICIOS
520102	GASTOS BENEFICIOS SOCIALES
53	GASTOS PROVISIONES Y DEPRECIACIONES
5301	GASTO DEPRECIACIÓN EDIFICIO
5302	GASTO DEPRECIACIÓN MUEBLES Y ENSERES
5303	GASTO DEPRECIACIÓN EQUIPO DE OFICINA
5304	GASTO DEPRECIACIÓN EQUIPO DE COMPUTACIÓN
5305	GASTO DEPRECIACIÓN EQUIPO MÉDICO
54	GASTO SERVICIO BÁSICOS
55	GASTO MANTENIMIENTO EQUIPOS MÉDICOS

3.14.- Dinámica y Control Interno de las principales cuentas

Con el fin de proporcionar un mayor control interno y aprovechamiento de recursos se implantará una dinámica de cuentas y control interno que proporcionen los procesos a seguir con cada una de las cuentas.

		Dinámica y Control Interno de Cuentas
Código	Cuenta	
1.1.1	EFFECTIVO	
Concepto		
Es todo ingreso en dinero físico que ingresa o sale de la Fundación		
Se debita:	Cuando ingresa dinero en efectivo por operaciones diarias o donaciones	
Se acredita:	Cuando se realizan pagos o depósitos bancarios	
Saldo: Deudor		
Control Interno		
<ul style="list-style-type: none">- Se debe realizar depósitos diarios del dinero que ingresa- La persona encargada de recibir el dinero tendrá respaldos documental todo ingreso y egreso de dinero.- Se realizará inspecciones a las persona que realiza los cobros- Dicha persona deberá dar constantes informes a sus superiores- Se realizarán conciliaciones y arqueos sorprendivos- Se elaboraran facturas, comprobantes de ingreso y egreso- Todo pago será autorizado por la Dirección o Contabilidad		
<i>Fuente: Investigación Propia</i>		<i>Elaborado por: La Autora</i>



Dinámica y Control Interno de Cuentas

Código

Cuenta

1.1.2. CAJA CHICA

Concepto

Es el dinero físico que se usa para contingencias y donaciones menores dentro de la Fundación

Se debita: Cuando se reponen los valores

Se acredita: Cuando se realizan pagos menores o donaciones a pacientes de escasos recursos.

Saldo: Deudor

Control Interno

- Se debe mantener en una caja con seguro
- La persona responsable debe mantener un registro detallado de los gastos o donaciones que se realizaron con este activo
- Se realizarán arquezos sorpresivos
- Todo ingreso o egreso estarán debidamente respaldados con documentación
- Está estará a cargo de una sola persona
- Su reposición estará autorizada por la dirección

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: La Autora



Dinámica y Control Interno de Cuentas

Código

Cuenta

1.1.3 BANCOS

Concepto

Es todo ingreso en cheques o depósitos bancarios en una entidad financiera

Se debita: Cuando ingresa cheques o dinero en las cuentas bancarias o notas de débito y se hacen depósitos

Se acredita: Cuando se realizan pagos con cheques o notas de crédito, y se realizan retiros

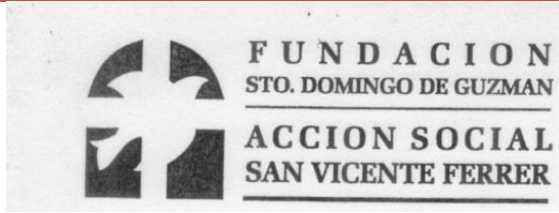
Saldo: Deudor

Control Interno

- Se debe realizar depósitos diarios e íntegros del dinero que ingresa
- Se mantendrá al día el libro bancos
- Se cotejará los valores con los estados de cuenta
- Se realizarán conciliaciones bancarias mensualmente

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: La Autora



Dinámica y Control Interno de Cuentas

Código	Cuenta
1.1.3	Suministros o Materiales a ser consumidos en la Prestación de servicios
Concepto	
Es todo suministro para registra las historias clínicas y material que se usa para realizar curaciones, auscultaciones y lo usado en el diario operacional tanto en medicina como en odontología.	
Se debita:	Quando se repone los materiales y suministros
Se acredita:	Quando se gastan y usan
Saldo: Deudor	
Control Interno	
<ul style="list-style-type: none"> - Se debe mantener completamente esterilizados y en buen estado los materiales médicos - Se mantendrán debidamente inventariados - Se dispondrán por separado los materiales de medicina general y odontología - Se buscará lugares adecuados para preservar los materiales - No se usarán en exceso con el fin de restringir el uso y ahorrar recursos 	

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: La Autora



Dinámica y Control Interno de Cuentas

Código	Cuenta
1.1.4	SERVICIOS Y OTROS PAGOS ANTICIPADOS
Concepto	
Es todo Servicio o pago que se realizó por adelantado	
Se debita:	Cuando se realizan pagos adelantados
Se acredita:	Cuando se devengan los pagos
Saldo: Deudor	
Control Interno	
<ul style="list-style-type: none">- Se registran todos los pagos anticipados de la Fundación- Estarán inmersos en este rubro los pagos anticipados de seguros y convenios- Se autorizarán desde la Gerencia- Se cotejarán con los saldos del mayor- Mantener actualizado los saldos con el fin de verificar su duración- Cualquier renovación estará debidamente autorizado	

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: La Autora

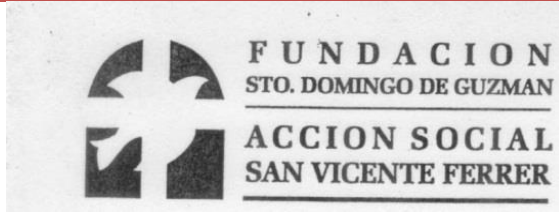


Dinámica y Control Interno de Cuentas

Código	Cuenta
1.1.5.	CRÉDITO TRIBUTARIO A FAVOR DE LA EMPRESA (IVA)
Concepto	
Se registrará cuando la Fundación posea un crédito tributario a favor de la Entidad con referente al IVA.	
Se debita:	Cuando se registra un saldo positivo a favor de la entidad Cuando nos realizan retenciones
Se acredita:	Cuando se coteja y disminuye en el final del período contable
Saldo: Deudor	
Control Interno	
<ul style="list-style-type: none">- Se debe realizar retenciones debidamente justificadas- La persona encargada de realizar las retenciones estará facultada e informada de los porcentajes.	

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: La Autora



Dinámica y Control Interno de Cuentas

Código	Cuenta
1.1.6.	CRÉDITO TRIBUTARIO A FAVOR DE LA EMPRESA (I.R.)
Concepto	
Es una cuenta tributaria a favor de la empresa	
Se debita:	Cuando nos realizan retenciones
Se acredita:	Cuando se realizan pagos a la renta causado
Saldo: Deudor	
Control Interno	
<ul style="list-style-type: none">- Se deben realizar retenciones- Se cotejarán con el pago de la renta causado	

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: La Autora



Dinámica y Control Interno de Cuentas

Código	Cuenta
1.1.7.	ANTICIPO A LA RENTA
Concepto	
Es el anticipo del impuesto a la renta, que representa el 25%	
Se debita:	Cuando se registra el anticipo al a renta
Se acredita:	Cuando se paga el impuesto causado
Saldo: Deudor	
Control Interno	
<ul style="list-style-type: none">- Se verificarán las debidas retenciones- Se registrarán las retenciones que se efectúen a la Fundación- Se cotejará con el Impuesto Causado	

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: La Autora



Dinámica y Control

Interno de Cuentas

Código	Cuenta
--------	--------

1.1.7. Depreciaciones acumuladas

Concepto

Son cuentas de regulación que registran el deterioro y desuso de los Activos depreciables indica la vida útil y tiempo de reemplazo de dichos bienes y la oportunidad de reventa.

Se debita: Por reestructuración de un activo

Se acredita: Por aumento en la depreciación de un bien

Saldo: Acreedor

Control Interno

- Se verificarán las existencias y usos de los mobiliarios
- Se registrarán de acuerdo a los porcentajes de cada activo registrados en la Ley
- Se restarán conjuntamente con el bien que deprecian

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: La Autora

3.15.- Ejemplo de Estados Financieros para la Fundación Santo Domingo de Guzmán

A continuación se muestra un ejemplo de presentación de Estados Financieros para la Fundación Santo Domingo de Guzmán, basados en las actuales disposiciones de ley y aplicables a la NIIFs.

Se exponen algunas variaciones que se producen en el movimiento diario de la entidad, como un modelo que cambia los valores de las cuentas principales de la empresa y permiten realizar ajustes a los estados definitivos.

Fundación Santo Domingo de Guzmán
Estado de Situación Inicial
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2014
(Expresado en dólares Americanos)

ACTIVOS		PASIVOS	
Activo corriente		Pasivo corriente	
Efectivo y equivalentes al efectivo	24.800,00	Cuentas por pagar	650,70
Caja general	2.500,00	Obligaciones con IESS	159,30
Efectivo	1.250,00	Otros pasivos corrientes	800,00
Caja chica	50,00	Pasivo no corriente	1.742,00
Bancos	21.000,00	Pasivo diferido	
Inventarios		Seguros cobrados por anticipado	37.700,00
Inventarios de suministros o materiales a ser consumidos	5.000,00	Ajuste seguros pacientes tipo A	21.100,00
Servicios y otros pagos anticipados		TOTAL PASIVOS	<u>62.152,00</u>
Activos por impuestos corrientes	2.500,00		
Otros activos corrientes	6.000,00	Patrimonio neto	
Activo no corriente	1.230,00	Capital	124.500,00
Propiedades, planta y equipo	250,00	Aportes de voluntarios	-
Edificio	85.000,00	Donaciones	-
(-) Depreciación acumulada edificio	6.250,00	Reservas	12.450,00
Muebles y enseres	10.000,00	Reserva legal	6.225,00
(-) Depreciación acumulada muebles y enseres	1.500,00	Reserva por otros resultados	3.500,00
Equipo de oficina	4.500,00	Superávit por valuación de propiedad	897,30
(-) Depreciación acumulada equipo de oficina	675,00	Resultados acumulados	-
Equipo de computación	900,00	Resultados del ejercicio	640,70
(-) Depreciación acumulada equipo de computación	160,00	TOTAL PATRIMONIO	<u>148.213,00</u>
Equipos médicos	56.000,00	TOTAL PASIVO-PATRIMONIO	<u>210.365,00</u>
(-) Depreciación acumulada equipos médicos	5.600,00		
TOTAL ACTIVOS	<u>210.365,00</u>		

GERENTE

CONTADORA

Al 31 de Marzo de 2015 se registraron las siguientes transacciones:

- Se recaudaron \$ 3500,00, de seguros para pacientes tipo "A"
- Se prestaron servicios por \$8000,00, el Bazar ventas por \$500,00
- Se recibió aportes de voluntarios por \$25000,00
- Se receptaron donaciones para recapitalización por un valor de \$25000,00
- Se pagaron gastos y salarios por 2768,00
- Se pagó \$250 de mantenimiento de los equipos médicos

Libro diario

Fecha	Detalle	Debe	Haber
31/03/2015	1 Caja Seguros Cobrados por Anticipado	3500,00	3500,00
31/03/2015	2 Caja Ingreso por Servicios	8000,00	8000,00
31/03/2015	3 Caja Ingreso por Servicios complem. - bazar	500,00	500,00
31/03/2015	4 Bancos Caja	12000,00	12000,00
31/03/2015	5 Gasto sueldos Bancos	2768,00	2768,00
31/03/2015	6 Gasto mantenimiento Equipos médicos Bancos	250,00	250,00
31/03/2015	7 Bancos Aporte Voluntarios	25000,00	25000,00
31/03/2015	8 Bancos Donaciones para recapitalización	25000,00	25000,00

Fundación Santo Domingo de Guzmán

Mayor General

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2014

(Expresado en dólares Americanos)

Caja	
Debe	Haber
1.250	12.000,00
3.500,00	
8.000,00	
500,00	
13.250,00	12.000,00
Saldo final	
<u>1250,00</u>	

Bancos	
Debe	Haber
21.000,00	
12.000,00	2.768,00
25.000,00	250,00
25.000,00	
62.000,00	3.018,00
Saldo Final	
<u>79982,00</u>	

Seguros cob. por ant.	
Debe	Haber
3.500,00	
Saldo Final	
<u>3.500,00</u>	

Gasto Sueldos	
Debe	Haber
2.768,00	
Saldo final	
<u>2.768,00</u>	

Gasto Mant. Eq. Méd.	
Debe	Haber
250,00	
Saldo Final	
<u>250,00</u>	

Aportes Voluntarios	
Debe	Haber
	25.000,00
Saldo Final	
	<u>25.000,00</u>

Ingreso por servicios	
8.000,00	
Saldo Final	
<u>8.000,00</u>	

Fundación Santo Domingo de Guzmán
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2014
(Expresado en dólares Americanos)

Activos		Pasivos	
Activo corriente		Pasivo corriente	
Efectivo y equivalentes al efectivo	83.782,00	Cuentas por pagar	3.418,00
Caja general	2.500,00	Obligaciones con IESS	159,96
Efectivo	1.250,00	Otros pasivos corrientes	800,00
Caja chica	50,00	Pasivo no corriente	1.742,00
Bancos	79.982,00	Pasivo diferido	
Inventarios		Seguros cobrados por anticipado	41.200,00
Inventarios de suministros o materiales a ser consumidos en la prestación del servicio	5.000,00	Ajuste seguros pacientes tipo A	21.100,00
Servicios y otros pagos anticipados	83.782,00	TOTAL PASIVOS	68.419,96
Activos por impuestos corrientes	2.500,00		
Otros activos corrientes	6.000,00		
Activo no corriente	1.230,00		
Propiedades, planta y equipo	250,00		
		Patrimonio neto	
Edificio	85.000,00	Capital	124.500,00
(-) Depreciación acumulada edificio	6.250,00	Aportes de voluntarios	25.000,00
Muebles y enseres	10.000,00	Donaciones	25.000,00
(-) Depreciación acumulada muebles y enseres	1.500,00	Reservas	12.450,00
Equipo de oficina	4.500,00	Reserva legal	6.225,00
(-) Depreciación acumulada equipo de oficina	675,00	Reserva por otros resultados	3.500,00
Equipo de computación	900,00	Superávit por valuación de propiedad	897,30
(-) Depreciación acumulada equipo de computación	160,00	Resultados acumulados	640,70
Equipos médicos	56.000,00	Resultados del ejercicio	763,34
(-) Depreciación acumulada equipos médicos	5.600,00	TOTAL PATRIMONIO	198.079,04
TOTAL ACTIVOS	266.499,00	TOTAL PASIVO-PATRIMONIO	266.499,00

GERENTE

CONTADORA

Fundación Santo Domingo de Guzmán
Estado de Resultados Integral u otros Resultados Integrales
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2014
(Expresado en dólares Americanos)

INGRESOS		8.500,00	5.400,00
INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS	3.500,00		
PRESTACION DE SERVICIOS	8.000,00		
VENTA DE ROPA Y ENSERES- BAZAR	500,00		
COSTOS			
COSTOS POR ACTIVIDADES ORDINARIAS		3.100,00	
COSTOS POR HONORARIOS MÉDICOS	2.000,00		
COSTOS POR ENTREGA DE MEDICINAS	150,00		
COSTO POR DESCUENTO SEGUROS PACIENTES TIPO "A"	600,00		
COSTO POR COMPRA DE ROPA Y ENSERES	100,00		
COSTO LEGALES POR FIRMAS DE CONVENIOS	250,00		
GASTOS			4.636,67
GASTOS ADMINISTRATIVOS	2.768,00		
GASTOS SUELDOS Y SERVICIOS	80,78		
GASTOS BENEFICIOS SOCIALES			
GASTOS PROVISIONES Y DEPRECIACIONES	502,38		
GASTO DEPRECIACIÓN EDIFICIO	83,33		
GASTO DEPRECIACIÓN MUEBLES Y ENSERES	37,50		
GASTO DEPRECIACIÓN EQUIPO DE OFICINA	26,67		
GASTO DEPRECIACIÓN EQUIPO DE COMPUTACIÓN	933,00		
GASTO DEPRECIACIÓN EQUIPO MÉDICO	85,00		
GASTO SERVICIO BÁSICOS	120,00		
GASTO MANTENIMIENTO EQUIPOS MÉDICOS	250,00		
UTILIDAD DEL EJERCICIO			763,34

GERENTE

CONTADORA

Fundación Santo Domingo de Guzmán
Estado de Flujo de Efectivo
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2014
(Expresado en dólares Americanos)

Flujo de efectivo en actividades de operación:

Año actual

Efectivo recibido de clientes	12.000,00
Costo de Ventas	0,00
Gastos Operativos	3.018,00
Ingresos y Gastos No Operativos	0,00
Efectivo en actividades de operación	8.182,00
Flujo de efectivo en actividades de inversión:	0,00
Efectivo en actividades de inversión	0,00
Flujo de efectivo en actividades de financiamiento	0,00
Diferencia Obligaciones Bancarias	0,00
Diferencia Cuentas y Documentos x Pagar	0,00
Diferencia Pasivo Largo Plazo	0,00
Diferencia Patrimonio	0,00
Aportes Voluntarios	25.000,00
Donaciones Capitalización	25.000,00
Efectivo al inicio del año	24.800,00
Efectivo al final del año	8.218,66
UTILIDAD NETA	763,34
EFFECTIVO EN ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	83.782,00

GERENTE

CONTADORA

Fundación Santo Domingo de Guzmán
Estado de Cambios en el Patrimonio
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2014
(Expresado en dólares Americanos)

	Capital	Reservas			Ganancias Acldas.	Aporte	Donaciones	Patrimonio Total
		Reserv	Superavit-Icin.	Reserva por otros Rtdos. Integrales				
		Legal	de Propiedad					
Saldo Inicial 01/01/2014	12.4500,00	6.225,00	3.500,00	897,66	640,70	0,00	0,00	135.763,36
Resultado Integral								
Ganancia	0,00	0,00	0,00	0,00	763,34	0,00	0,00	763,34
Otro Resultado Integral	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0
Resultado Integral	0,00	0,00	0,00	0,00	763,34	0,00	0,00	763,34
Emisión de Patrimonio		12.450,00						
Aportes	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	25.000,00	0,00	25.000,00
Donaciones							25.000,00	25.000,00
Total cambios en el patrimonio	124.500,00	18.675,00	3.500,00	897,66	2.167,38	25.000,00	25.000,00	198.079,04
Saldo Final 31/12/2014	124.500,00	18.675,00	3.500,00	897,66	2.167,38	25.000,00	25.000,00	198.079,04

GERENTE

CONTADOR

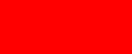


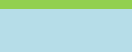

3.14.- ANÁLISIS DEL CAPÍTULO

En el capítulo tres se expuso la propuesta orientada a la Fundación Santo Domingo de Guzmán, se estableció la estructura organizacional, se planteó la Misión, Visión y objetivos para la entidad, se orientó a fijar políticas y estrategias administrativas y Contables con el fin de regular y manejar de mejor manera los recursos, y orientarla a través del Control Interno. Se realizó un instrumento para los procedimientos de las funciones y administración de las donaciones y procesos con la creación de los formatos respectivos y documentos de control.

CAPÍTULO IV

4.- Impactos

Normalmente toda implementación tanto de leyes como de instrumentos de control deben ser evaluados a estas consecuencias de adaptación se la define como impactos para poder evaluarlas se elaborará una matriz de impactos y el sistema de semaforización para obtener el nivel de repercusión.

Semaf.	Valor	Descripción
	3	Alto
	2	Medio
	1	Bajo
	0	Nulo
	-1	Negativo

Para el análisis de los impactos se aplicó la siguiente formula:

NI = Nivel de impacto.

Σ = Sumatoria de calificaciones.

n = Número de indicadores.

$$\frac{\Sigma NI}{n} = \text{Nivel de impacto}$$

Análisis de Impactos

4.1.- Impacto social

En el ámbito social el presente proyecto será de mucha utilidad ya que ayudará a la mejora de los servicios prestados por la Fundación, para que pueda llegar con su labor a más personas necesitadas, para conseguir que los pacientes puedan obtener más servicios a costos asequibles.

Tabla N° 45 Evaluación del Impacto Social

N°	Nivel de Impacto	1	2	3	0	-1	Total
1	Ampliación de Servicios		x				2
2	Costos asequibles	x					1
3	Atención personalizada			x			3
	Familiarización con el paciente	x					1
	Total	2	2	3			7

Impacto Social

$$\frac{\sum NI}{n} = \frac{7}{4} = 1.75 = 2$$

Impacto Social = 2

a) Ampliación de Servicios

Al analizar la ampliación de servicios, se identifico que este indicador, genera un nivel alto medio, no poder contar con médicos especialistas, limita la labor de la Fundación, aunque los convenios logran equilibrar este requerimiento, ayudaría volver a tener por ejemplo, el servicio de psicología, ya que, la salud de la mente y el cuerpo van de la mano.

b) Costos Asequibles

Este impacto tuvo un nivel bajo positivo. Los costos en clínicas privadas, o la espera interminable en el sistema de salud pública, hacen que los precios que maneja la Fundación, sean un incentivo de uso para los pacientes, esto se convierte en una gran ayuda social, que permite obtener servicios de calidad con calidez y a costos bajos.

c) Atención personalizada

Llegar a un lugar donde los empleados están preocupados de la salud integral del paciente, brinda confianza para que los usuarios, se sientan escuchados y apoyados, en sus momentos de dolencia física y preocupación económica, por lo que se evidencia un nivel alto positivo en este indicador.

d) Familiarización con el Paciente

Encontrar un médico al que más que importarle tu historia clínica se preocupa de tu bienestar desde dentro, y un lugar donde siempre estarán los brazos abiertos para un abrazo, y el interés sincero por tu vida más allá de tu nivel económico, son razones demás para que el nivel bajo positivo se evidencie en este indicador.

4.2.- Impacto Económico

Al constituirse este proyecto, se contribuye al desarrollo y optimización de los recursos, mejorar la calidad del servicio, la productividad y a su vez la rentabilidad de la Fundación, permitirá mejorar los requerimientos de la población a la que esta dirigida.

Tabla N° 46 Evaluación del Impacto Económico

N°	Nivel de Impacto	1	2	3	0	-1	Total
1	Desarrollo y Optimización de Recursos		x				2
2	Manejo de Seguros y Convenios			x			3
3	Manejo de donaciones			x			3
	Satisfacción del Cliente			x			3
	Total		2	9			11

Impacto Económico

$$\frac{\sum NI}{n} = \frac{11}{4} = 2,75 = 3$$

Impacto Económico = 3

Desarrollo y Optimización de Recursos

El indicador tiene un nivel alto positivo, toda Institución está en cambio constante, y siempre buscando mejorar sus recursos, desarrollarlos y optimizarlos, esto hace que estén listos para implementar el cambio.

Manejo de Seguros y Convenios

Los Convenios y Seguros que maneja la Fundación, repercuten positivamente, la ayuda que prestan permiten que más personas confíen en la labor de la Institución, y tengan un nivel de preferencia, lo que se refleja en el alto valor positivo de este indicador.

Manejo de donaciones

Este indicador da una respuesta a la ayuda integral que debe brindarse, esta iniciativa pudo reparar en mucho un obstáculo que sorteaban los usuarios, en donde la atención médica y un diagnóstico no eran suficientes para lograr la recuperación; porque sin la medicación y el tratamiento, obviamente el proceso estaba incompleto, esto brinda a los pacientes una recuperación completa.

Satisfacción al Cliente

En toda empresa comercial, de servicios o de cualquier índole, la base principal son los clientes a los que están orientados; la satisfacción de los mismos permite que la empresa prospere o se hunda. En la Fundación como en toda entidad están muy preocupados de que los usuarios se encuentren satisfechos, lo que ayuda a tener un alto Impacto positivo en este indicador.

4.3.- Impacto Administrativo

El impacto administrativo para la Fundación permitirá relacionar a la misma con su medio, alcanzar los objetivos planteados, y optimizar los recursos tanto personales como materiales de mejor manera, plantear estrategias y poder dar soluciones inmediatas.

Tabla N° 47 Evaluación del Impacto Administrativo

N°	Nivel de Impacto	1	2	3	0	-1	Total
1	Capacitación del Personal		x				2
2	Manejo de Seguros y Convenios			x			3
3	Manejo de donaciones			x			3
	Satisfacción del Cliente			x			3
	Total		2	9			11

Impacto Administrativo

$$\frac{\sum NI}{n} = \frac{11}{4} = 2,75 = 3$$

Impacto Administrativo= 3

a) Capacitación al Personal.

Como ya habíamos señalado, es de suma importancia la permanente capacitación del Personal, lo que repercute directamente en un alto impacto positivo; que beneficiará ampliamente en los procesos de la Fundación, obteniendo mayor credibilidad, rentabilidad y satisfacción tanto profesional como en la atención al cliente.

b) Manejo de Seguros y Convenios.

La importancia de mantener y poder extender los servicios de seguros y convenios, que son la columna vertebral de la ayuda prestada a los pacientes, revela el alto impacto positivo que da en este indicador, poder brindar una atención esmerada y de calidad no sería suficiente, si cuando hay casos que se salen de las manos de la atención de la Fundación, no pudieran tener una oportuna solución y seguimiento.

c) Manejo de donaciones

La donación de los medicamentos; son otro de los ejes en los que se trabaja con el fin de brindar una atención integral y de ayuda oportuna, el tener un formulario que permita garantizar y respaldar que los medicamentos recibidos llegan a los usuarios brinda gran tranquilidad tanto a los donantes, la Fundación, y los pacientes que los reciben, proporciona un impacto positivo alto porque precautela la acción de la Entidad.

d) Satisfacción del Cliente

El impacto Satisfacción del cliente: se ha calificado con un alto impacto positivo, todos los usuarios se encuentran totalmente satisfechos con el servicio que presta la Fundación, sus requerimientos se hallan cubiertos en su totalidad, y poder obtener esto hace, que todo el trabajo valga la pena.

El impacto Administrativo, tiene un nivel alto positivo, los indicadores revelan la importancia de implementar procesos en las acciones diarias de la Institución.

4.4.- Impacto Ético

Con este impacto ético se podrá reforzar los valores de honradez, lealtad y compromiso con la Institución, creando una cultura de eficiencia y eficacia de la Fundación Santo Domingo de Guzmán.

Tabla N° 48 Evaluación del Impacto Ético

N°	Nivel de Impacto	1	2	3	0	-1	Total
1	Principios y Valores	x					1
2	Servicios prestados	x					1
3	Solidaridad	x					1
	Total						3

$$\frac{\sum NI}{n} = \frac{3}{3} = 1$$

Impacto Ético= 1

a) Principios y Valores.

Los principios y Valores humanos y éticos son de suma importancia; especialmente en una entidad religiosa, refleja el bajo impacto positivo. La Fundación está muy preocupada de mantener y preservar estos valores.

b) Servicios Prestados

El indicador de servicios prestados se ha calificado como un bajo Impacto positivo. Todo trabajo que se realiza, especialmente en la prestación de servicios, debe estar orientado a la satisfacción del usuario, y la satisfacción del trabajo bien realizado, lo cual repercute directamente en los años de trabajo de cada empleado y su interés por seguir trabajando.

c) Solidaridad

Actualmente, con la vida ocupada y despreocupada de la sociedad, se ha olvidado un poco los valores: como la solidaridad, voltear los ojos hacia otros que tienen menos que uno; pensar que esto es tarea solo de la iglesia o de unos pocos, limita las acciones, que se pueden hacer para cambiar esta realidad. Dentro de la Fundación este es un impacto de nivel bajo positivo.

El Impacto Ético tiene un bajo nivel positivo. Ayudar al paciente es primordial, sobre cualquier valor económico e involucrarse tanto en sentimientos, como en atención permite considerar, la calidez desde el momento de entrada y los esfuerzos desmedidos por prestar ayuda, sin duda hacen de esta Institución un lugar donde se recibe alivio en todos los sentidos.

4.5.- Impacto General

Con este impacto se podrá analizar en forma general la afectación QUE GENERE IMPLANTAR UN Manual dentro de la Institución.

Tabla N° 49 Evaluación del Impacto General

N°	Nivel de Impacto	1	2	3	0	-1	Total
1	Impacto Social		x				2
2	Impacto Económico			x			3
3	Impacto Administrativo			x			3
4	Impacto Social	x					1
	Total	1	2	6			9

Impacto General

$$\frac{\sum NI}{n} = \frac{9}{4} = 2.25 = 2$$

Impacto General = 2

Todos los Impactos reflejan un nivel medio positivo de manera que los indicadores que se manejan para la implementación de este proyecto repercutirán de manera tangible y eficiente lo que logrará una aportación a los procesos y productividad de la Fundación

CONCLUSIONES

El presente proyecto permitió determinar los problemas existentes en la gestión administrativa y contable de la Fundación Santo Domingo de Guzmán, y se pudo obtener las siguientes Conclusiones:

- Elaborado el diagnóstico situacional, empleando las encuestas, entrevistas al personal, directivos y pacientes. Se determinó las principales falencias dentro de la Fundación, y revelaron los indicadores que permitieron formular los procesos y procedimientos que contrarresten estas faltas,
- Como base para realizar el marco teórico, se sustentó en los conceptos bibliográficos, lincográficos, leyes y reglamentos que apoyaron, en forma metódica, la elaboración de los distintos parámetros presentados en este proyecto.
- Se elaboró la propuesta del manual de procedimientos administrativos y contables para la Fundación y estableció políticas, estrategias, procesos y procedimientos, de forma textual y gráfica: mediante flujogramas, cuadros de procesos, creación de formatos operativos, que permitan sustentar la ayuda social, donaciones, seguros y demás servicios ofertados por la Institución entregados como una guía escrita de desarrollo operacional.
- Se determinó los principales impactos, que implementar, sociabilizar y poner en práctica el presente manual ofrecería al entorno, que estuvo orientado.

RECOMENDACIONES

Basándose en las Conclusiones establecidas se puede llegar a las siguientes recomendaciones:

- Los cambios en los procedimientos administrativos sumados a la implementación de políticas contables, e instrumentos escritos, pueden ampliar la seguridad y el control interno.
- Si la entidad no cuenta con documentación adecuada, se puede poner en tela de duda los servicios prestados, en especial cuando se trabaja con donaciones que deben estar orientados a acciones de ayuda, contar con la documentación respectiva, recalca y respalda la misión de trabajar por los más necesitados.
- Se debe establecer nuevas estrategias, que aplicadas dentro de la Institución, provean a la Fundación de una base escrita y legalizada para el normal y más eficiente funcionamiento y aprovechamiento de los recursos.
- El presente Manual, se presenta como una guía de implementación y ayuda, para optimizar las labores y procedimientos que maximice los recursos existentes, permitiendo aprovechar y ampliar los servicios a la comunidad.

FUENTES DE INFORMACIÓN

BIBLIOGRÁFICA

Bernal, C. A. (2013). Proceso Administrativo. En *Proceso Administrativo para las Organizaciones del Siglo XXI* (2° ed.). España: Pearson.

Chiavenato, I. (2010). *Introducción a la Teoría de la Administración* (7° ed.). (I. E. C.V., Ed.) México: Editorial Mc Graw Hill Interamericana Editores S.A. de C.V. .

Chiavenato, I. (2010). organización, concepto y características. En *Iniciación a la Organización y Control* (3° ed.). México: Mc Graw Hill Interamericana S.L.

Diez de Castro Emilio, e. a. (2010). Administración y Dirección. En *Administración Financiera y Control* (3° ed.). España: Mc Graw Hill Interamericana de España S.L.

Dominica, C. (5 de Octubre de 1995). Estatuto Orgánico de Creación de la Fundación Santo Domingo de Guzmán. Ibarra, Imbabura, Ecuador.

Española, R. A. (2014). *Diccionario de la Lengua Española* (23° ed.). Madrid: Espasa Libros S.L.U.

Fayol, Henry. (2010). Administración, conceptos. En G. Cejas, & E. Universitaria (Ed.), *Administración Industrial y General* (12° ed., Vol. 11, pág. 151). Universidad de Texas: Editorial Universitaria.

Fleitman, J. (2010). Características de la Contabilidad. En *Negocios Exitosos* (2° ed., pág. 383). México: Mc Graw Hill.

Gómez Cejas, G. (2012). Sistemas Administrativos. En *Análisis y Diseños de Sistemas Administrativos* (3° ed., págs. 96-103,107-117). México: Mc Graw Hill.

- Koontz Harold, H. W. (2014). *Administración: Una Perspectiva Global y Empresarial* (14° ed.). Zona Metropolitana de la Ciudad de México, México: Grupo Académico Estudiantil CRECE.
- Leiva, F. (2010). Instrumentos de Investigación. En *Nociones de la Metodología de la Investigación Científica* (3° ed, págs. 85-90-93). España: Galega Editores.
- Muñiz Gonzales, R. (2010). *Marketing en el Siglo XXI* (3° ed.). Madrid: Centro de Estudios Financieros.
- Staton William J., E. W. (2011). Flujogramas, Manuales; definiciones y características. En *"Fundamentos de Marketing"* (14° ed.). España: Mc Graw Hill, Interamericana Editorial.
- Stoner James A., F. E. (2013). *Administración* (6° ed.). (P. M. Sacristán, Trad.) Naucalpan, Juárez, México: Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
- Terry, R. G. (2012). Principios Administrativos. En U. E. UPSE (Ed.), *Administración General* (6° ed., pág. 872). México: Compañía Editorial Continental CECSA.
- Tovar, C. (2012). Contabilidad I. En U. N. México (Ed.), *Introducción a la Contabilidad* (10° Edición reimpressa , pág. 249). México: Ediciones Diana.

LINCOGRAFÍA

Ministerio del Ambiente, M. d. (31 de Marzo de 2012). Recuperado el 10 de Marzo de 2015, de <http://www.ambiente.gob.ec/ibarra-la-segunda-ciudad-en-latinoamerica-donde-se-respira-el-aire-mas-puro/>

Correa , R. (04 de Junio de 2013). *Presidencia de la República*. Recuperado el 14 de Marzo de 2015, de www.miess.gob.ec: <http://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/11/Decreto-Ejecutivo-16.pdf>

www.col.contadoresimb.net. (2013).
www.bdoecuador.com/.../Boletin_Tecnico_NIFB3_Estado_de_resultado...
Recuperado el 05 de Marzo de 2015, de
www.bdoecuador.com/.../Boletin_Tecnico_NIFB3_Estado_de_resultado...

[/www.ecured.cu](http://www.ecured.cu). (02 de Julio de 2010). <http://www.ecured.cu>. Recuperado el 15 de Marzo de 2015, de http://www.ecured.cu/index.php/Proceso_contable

Economía, E. y. (08 de Junio de 2012). <http://www.empresayeconomia.es>. Recuperado el 08 de Marzo de 2015, de <http://www.empresayeconomia.es/general/notas-a-los-estados-financieros.html>

Grunauer, M. d. (2013).
<http://www.repositorio.cedia.org.ec%2Fbitstream%2F123456789%2F848%2F1%2FPerfil%2520territorial%2520IBARRA.pdf&ei=RUF3VJOIFYe6ggSosICQCA&usg=AFQjCNFPFdaE8y13gf>. Recuperado el 04 de marzo de 2015, de <http://repositorio.cedia.org.ec/bitstream/123456789/848/1/Perfil%20territorial%20IBARRA.pdf>

<http://www.superley.ec>. (s.f.). Recuperado el 18 de Marzo de 2015, de <http://www.superley.ec/superley/Legislacion/DERECHO%20LABORAL/C%F3di%20go%20de%20Trabajo.htm>

legal, E. (Enero de 2015). *www.ecuadorlegalonline.com*. Recuperado el 25 de Marzo de 2015, de www.ecuadorlegalonline.com/biblioteca/codigo-tributario/

Quito, C. d. (s.f.). *www.lacamaradequito.com*. Recuperado el 18 de Marzo de 2015, de www.lacamaradequito.com/uploads/tx_documents/conlab0209

www.gestiopolis.com. (21 de Octubre de 2013). *El proceso administrativo según varios autores*. Recuperado el 15 de Marzo de 2015, de El proceso administrativo según varios autores: <http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia-2/el-proceso-administrativo-desde-varios-autores.htm>

www.promonegocios.net. (Julio de 2009). *www.promonegocios.net*. Recuperado el 15 de Marzo de 2015, de www.promonegocios.net/organigramas/tipos-de-organigramas.

www.sri.gob.ec. (30 de Julio de 2008).
<http://www.sri.gob.ec/BibliotecaPortlet/descargar/72a77509-a645-464c-a566-1a2de5b971e9/LEY+ORG%C1NICA+REFORMATORIA+E+INTERPRETATIVA+A+LA+LORTI.doc>. Recuperado el 04 de marzo de 2015, de www.normasinternacionalesdecontabilidad.es/nic/pdf/niif1.pdf.

www.supercía.gob.ec. (Febrero de 2014).
<http://www.supercias.gob.ec/portalinformacion/portal/>. Recuperado el 04 de Marzo de 2015, de <http://www.supercias.gob.ec/portalinformacion/portal/estadosfinancieros>

Anexos

Anexo N° 1 Ficha de Observación

Ilustración N° 27 Ficha de Observación

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACAE

Ficha de Observación

Institución	Fecha:	Observadora:
Fundación Santo Domingo de Guzmán		
OBJETIVOS:		
Descubrir las Principales Falencias dentro de la Fundación Santo Domingo de Guzmán para elaborar el diagnóstico situacional de la Entidad.		
Identificar las principales falencias administrativas y contables de la Fundación para el desarrollo del análisis situacional.		
Realizar el análisis FODA para determinar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la Fundación		
Investigar las necesidades y principales preocupaciones de los pacientes y usuarios de la		

**Anexo N° 2 Encuesta al Personal de la Fundación Santo Domingo de
Guzmán**



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS

ESCUELA DE CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORÍA

Encuesta dirigida al personal de la Fundación Santo Domingo de Guzmán

OBJETIVO.- Identificar la situación actual de la Fundación Santo Domingo de Guzmán para determinar los problemas existentes que identifique las necesidades de los pacientes para poder proporcionar posibles soluciones.

INSTRUCCIONES:

- Lea detenidamente las preguntas antes de contestarlas
- La encuesta es anónima con el fin de garantizar la veracidad de las respuestas
- Marque con una sola X la respuesta que corresponda

1. ¿La Fundación Santo Domingo de Guzmán cuenta con un Manual de Procedimientos Administrativos y Contables?

SI

NO

2. ¿Piensa que es necesario que la Fundación Santo Domingo de Guzmán cuente con un Manual de Procedimientos Administrativos y Contables?

Muy Necesario Necesario Innecesario

3.- ¿Dentro de la Fundación existe un instructivo escrito que le ayude a realizar las funciones a usted encomendadas?

SI NO

Porqué.....

3. ¿Es de su conocimiento si la Fundación dispone de un Organigrama Estructural?

Posee Carece Desconoce

4. ¿En su opinión considera usted que un organigrama estructural le ayudaría a desempeñar mejor sus funciones?

Mucho Poco Nada

Porqué.....

6.- ¿Conoce usted la existencia de políticas internas establecidas dentro de la Fundación? Para las áreas:

Políticas Administrativas	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	No Aplica <input type="checkbox"/>
Políticas Contables	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	No Aplica <input type="checkbox"/>
Políticas de Servicios	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	No Aplica <input type="checkbox"/>

7.- ¿Qué procedimientos internos aplica la Fundación?

Administrativos	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	No Aplica <input type="checkbox"/>
Contables	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	No Aplica <input type="checkbox"/>

Servicios	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	No Aplica <input type="checkbox"/>
-----------	-----------------------------	-----------------------------	------------------------------------

8.- ¿Al inicio de sus labores recibió inducción de las funciones a usted encomendadas?

SI NO Porqué.....

9.- ¿Ha recibido la capacitación necesaria en el área que desempeña?

Siempre A veces Nunca

10.- ¿Usted ha sido evaluado en sus labores por el mecanismo de resultados?

Siempre A veces Nunca

11.- ¿Existen flujogramas de información impartidos dentro de la Fundación?

Conoce Desconoce

12.- ¿Conoce los formatos operativos que maneja la Fundación?

SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>		
Administrativos	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	No Aplica <input type="checkbox"/>
Contables	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	No Aplica <input type="checkbox"/>
Servicios	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	No Aplica <input type="checkbox"/>

¿Cuáles formatos operativos sugeriría, para utilizarlos en la Fundación?:

Administrativo	Contable	Servicios <input type="checkbox"/>
Control de Comunicaciones <input type="checkbox"/>	Recibo de Pagos <input type="checkbox"/>	Servicios prestados <input type="checkbox"/>
Formato de evaluación al <input type="checkbox"/>	Comprobantes de <input type="checkbox"/>	Formatos de turnos a <input type="checkbox"/>

personal	Ingreso y Egreso	clientes
Formato de asignación de Funciones <input type="checkbox"/>	Formatos de donación de medicamentos <input type="checkbox"/>	Formato de convenios <input type="checkbox"/>
Otros <input type="checkbox"/>	Otros <input type="checkbox"/>	Manejo de Seguros <input type="checkbox"/>
.....	Otros <input type="checkbox"/>
....	

13.- ¿Cuáles son los medios de soporte que utiliza la Fundación?

Anexo N° 3 Encuesta a los Pacientes de la Fundación Santo Domingo de Guzmán



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

ESCUELA DE CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORÍA

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS PACIENTES DE LA FUNDACIÓN SANTO DOMINGO DE GUZMÁN

OBJETIVO.- Identificar la situación actual de la Fundación Santo Domingo de Guzmán para diagnosticar los problemas existentes y establecer las necesidades de los pacientes.

INSTRUCCIONES:

- Lea detenidamente las preguntas antes de contestarlas
- La encuesta es anónima con el fin de garantizar la veracidad de las respuestas
- Marque con una sola X la respuesta que corresponda

1.- ¿Conoce usted los servicios que oferta la Fundación?

SI NO Porqué.....

2.- ¿Los servicios otorgados por la Fundación compensan sus requerimientos?

Mucho Poco Nada

3.- Los procedimientos operativos de atención al usuario satisfacen sus necesidades

SI No

Porqué.....

4.- ¿Con qué frecuencia usa los servicios de la Fundación Santo Domingo de Guzmán?

Siempre A veces Rara Vez
Nunca

5.- ¿Qué tipo de servicio utiliza?

Médico Odontológico

6.- Determine el grado de conformidad de los servicios de la Fundación

Muy Conforme Conforme En desacuerdo

7.- ¿Tiene dificultades para adquirir un turno en la Fundación?

SI NO Porqué.....

8.- ¿Conoce Usted, la existencia de cargos jerárquicos dentro de la Institución?

SI NO

Porqué.....

9.- ¿Son de su conocimiento las instituciones que tienen convenios de ayuda social con la Fundación?

Todas Algunas Desconoce

10.- Ha utilizado algún servicio en las clínicas privadas por referencia de la Fundación

SI NO

11.- Está al tanto de las Farmacias que proveen descuentos por los convenios que maneja la Fundación

Todas Algunas Desconoce

12.- ¿Cree usted necesario la implementación de instrumentos administrativos y Contables para la Fundación?

SI NO

Cuales:

Guía administrativa

Guía Contable

Manual de procedimientos administrativos y contables

Instructivo de control interno

Reglamento Interno

Formatos operativos

Anexo N° 4 Entrevista dirigida a los Directivos de la Fundación Santo Domingo de Guzmán



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS**

ESCUELA DE CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORÍA

**ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS DIRECTORES DE LA FUNDACIÓN SANTO
DOMINGO DE GUZMÁN**

OBJETIVO.- Identificar la situación actual de la Fundación Santo Domingo de Guzmán para determinar datos relevantes de los Directivos de la Institución que verifiquen la necesidad de implementar un Manual de Procedimientos Administrativos y Contables.

1.- ¿Cuál es la función principal de la Fundación Santo Domingo de Guzmán?

2.- ¿Qué opina sobre la realidad actual que viven las Fundaciones?

3.- ¿La Fundación cuenta con un Plan Estratégico Anual?

4.- ¿Cuál es su opinión sobre la aplicación de los instrumentos operativos contables que maneja la Fundación?

5.- ¿Qué instrumentos administrativos y contables utiliza la Fundación?

6.- ¿Se ha diseñado procedimientos de control interno para el manejo adecuado de los recursos de la Fundación?

7.- ¿Cuál es su opinión sobre las evaluaciones de tareas del personal a su cargo bajo el mecanismo de resultados?

8.- ¿Qué tipo de respaldos maneja la Fundación para el cumplimiento de sus actividades operativas?

9.- ¿Qué tipo de procesos utiliza la Fundación para dar cumplimiento a la normativa legal?

10.- ¿Considera usted que la implementación de un manual de procedimientos administrativos y contables sería útil para la Fundación?

ANEXO N° 5 Fotografías FUNDACIÓN SANTO DOMINGO DE GUZMÁN







PERSONAL FUNDACIÓN SANTO DOMINGO





