



## **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS  
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

### **TRABAJO DE GRADO**

#### **TEMA:**

**“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS DE LA CLÍNICA DE REHABILITACIÓN DE ALCOHOLISMO Y DROGADICCIÓN “JOSÉ MARTÍN” DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”.**

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

**AUTORA:** Rojas, V, Maribel

**DIRECTOR:** Ing. Posso, Ramiro

Ibarra, enero, 2013

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de grado para la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA, comprende la elaboración de un Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros para la Clínica de Rehabilitación de Alcoholismo y Drogadicción “José Martín” de la Ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura; basado en la realidad existente en la mayoría de las clínicas de rehabilitación, que se dedican a la rehabilitación de personas con problemas de Alcoholismo y Drogadicción.

La mayoría de estas clínicas son administradas de manera empírica sin tener en cuenta procesos basados en bases científicas. Para la realización del Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros fue necesario realizar un análisis tanto interno como externo de la clínica para establecer los procedimientos administrativos, financieros y contables necesarios para solucionar los problemas existentes en la entidad.

La investigación se realizó mediante encuestas, entrevistas y observación directa efectuadas a todos quienes integran la clínica y a los pacientes de la misma. Con la información obtenida se estableció la matriz FODA, determinándose que la clínica no cuenta con un manual en el que se establezcan las directrices necesarias para el adecuado manejo de los recursos con que cuenta la clínica, en el que se establezcan las funciones del personal administrativo y operativo de la clínica, por lo que se identificó la factibilidad de la creación del manual de procedimientos y los lineamientos a seguir para mejorar los procesos administrativos, contables - financieros con los cuales se puede ofrecer un servicio de calidad de manera eficiente y oportuna tanto en el ambiente laboral como en la recuperación de sus pacientes, logrando un adecuado posicionamiento en el mercado tanto a nivel local como nacional.

El presente proyecto facilitará el desempeño de las funciones y tareas de todos y cada uno de sus directivos y empleados ya que se plantearán de manera clara y concisa los pasos a seguir para cada una de las gestiones administrativas y financieras, pero más allá de esto, beneficiará también a sus internos y a la colectividad, al seguir un programa adecuado de rehabilitación, obteniendo resultados excelentes por medio de talento humano idóneo para este trabajo.

## **SUMMARIZE EXECUTIVE**

This paper grade for obtaining engineering degree in Accounting and Auditing CPA, includes a developing of Procedures Administrative and Financials Manual for Rehabilitation Clinic Alcohol and Drug Jose Martin from Ibarra City, Imbabura Province; based on the existing reality on most of rehabilitation clinics, dedicated to the rehabilitation of people with Alcohol and Drug Problems.

Most of these clinics are empirically administered without regard science-based processes. For the preparation of the Procedures Administrative and Financials Manual was necessary to analyze both internal and external to the clinic to establish administrative financial and accounting procedures, necessary to solve the existing problems in the entity.

The research was conducted through surveys, interviews and direct observation to all those who made up the clinic and patients of the same. With the information obtained established the SWOT matrix, determining that the clinic does not have a manual that sets the necessary guidelines for the proper management of the resources available to the company, setting out the functions of the administrative and operating staff in the clinic, which was identified by the feasibility of the creation of the manual of procedures and guidelines to follow to improve administrative processes, financial accounting and which may offer a quality in an efficient and timely both in the workplace and in the recovery of their patients, achieving an adequate market position both locally and nationally.

This project will facilitate the performance of the functions and duties of each and every one of its officers and employees as they will present a clear and concise step for each.

The administrative and financial tasks, but beyond this, will also benefit its inmates and the community, to follow a proper recovery program, obtaining excellent results through appropriate human talent for the job.

## AUTORÍA

Yo, KARINA MARIBEL ROJAS VÁSQUEZ, portadora de la cédula de ciudadanía 100322878-8 declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría: **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS DE LA “CLÍNICA DE REHABILITACIÓN DE ALCOHOLISMO Y DROGADICCIÓN “JOSÉ MARTÍN” DE LA CIUDAD DE IBARRA PROVINCIA DE IMBABURA**”, que no ha sido previamente presentado para ningún grado, ni calificación profesional y se han respetado las diferentes fuentes y referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

---

Rojas, V, Maribel  
C. C. 1003228788

## CERTIFICACIÓN DEL ASESOR

En mi calidad de Director del Trabajo de Grado presentado por la Egresada KARINA MARIBEL ROJAS VÁSQUEZ, para optar por el título de INGENIERA EN CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORÍA C.P.A, cuyo tema es **“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS DE LA CLÍNICA DE REHABILITACIÓN DE ALCOHOLISMO Y DROGADICCIÓN “JOSÉ MARTÍN” DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA.”**

Considero que el presente trabajo reúne 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, 18 de diciembre del 2012

Ing. Posso, Ramiro.



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

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

Yo, Karina Maribel Rojas Vásquez, con cédula de ciudadanía N° 100322878-8, 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 autor (es) del trabajo de grado denominado: **“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS DE LA CLÍNICA DE REHABILITACIÓN DE ALCOHOLISMO Y DROGADICCIÓN “JOSÉ MARTÍN” DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA.”**, que ha sido desarrollado para optar por el título de INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En mi condición de autor 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.

.....  
Karina Maribel Rojas Vásquez

C.I: 100322878-8

Ibarra, a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del 2012



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

### FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

#### BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

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

#### 1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer 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 DE CONTACTO			
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	DE	100322878-8	
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	Y	Rojas Vásquez Karina Maribel	
<b>DIRECCIÓN:</b>		Bartolomé García 9-104 y Tobías Mena	
<b>EMAIL:</b>		Kama_rova@hotmail.com	
<b>TELÉFONO FIJO:</b>	062-957-936	<b>TELÉFONO MÓVIL:</b>	0998044746

DATOS DE LA OBRA			
<b>TÍTULO:</b>	"MANUAL	DE	PROCEDIMIENTOS

	ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS DE LA CLÍNICA DE REHABILITACIÓN DE ALCOHOLISMO Y DROGADICCIÓN “JOSÉ MARTÍN” DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA.”,
<b>AUTOR (ES):</b>	Rojas Vásquez Karina Maribel
<b>FECHA: AAAAMMDD</b>	
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
<b>PROGRAMA:</b>	<input type="checkbox"/> <b>PREGRADO</b> <input type="checkbox"/> <b>POSGRADO</b>
<b>TITULO POR EL QUE OPTA:</b>	Ingeniería en Contabilidad y Auditoría C.P.A
<b>ASESOR /DIRECTOR:</b>	Ingeniero: Ramiro Posso

## 2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, Karina Maribel Rojas Vásquez, con cédula de ciudadanía Nro. 100322878-8, en calidad de autora) y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado 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

La autora manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es el titular de los derechos patrimoniales, por lo que 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, a los ..... días del mes de ..... de 20.....

**EL AUTOR:**

**Nombre:** Karina Maribel Rojas Vásquez

C.C.: 100322878-8

**ACEPTACIÓN:**

**Nombre:** Lic. Ximena Vallejos

Cargo: JEFE DE BIBLIOTECA

Facultado por resolución de Consejo Universitario \_\_\_\_\_

## **DEDICATORIA**

A Dios, que con sus sabios designios, me guía en todo momento de mi vida para que me constituya en una persona útil a la sociedad, y ser una persona de bien; a mis padres por su ejemplo de sacrificio y superación, por sus consejos y valores inculcados desde la niñez y la fuerza que me han dado para cumplir uno de mis sueños que es el de ser una profesional.

**Karina Rojas Vásquez**

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Técnica del Norte, Institución que abrió sus puertas brindándome una oportunidad para culminar mis estudios superiores; a los catedráticos que día a día dedican sus mayores esfuerzos para formar nuevos profesionales altamente competitivos.

Un agradecimiento especial al Director de Trabajo, ingeniero Ramiro Posso, quien supo guiarme con sus valiosos conocimientos y experiencias que hicieron posible la culminación exitosa de mi investigación.

A todos mi mayor agradecimiento y gratitud.

Karina Rojas V.

## PRESENTACIÓN

El objetivo del presente Manual es facilitar y proporcionar un instrumento que le permita a la Clínica de Rehabilitación de Alcoholismo y Drogadicción José Martín organizar sus actividades optimizando todos los recursos con los que cuenta y así brindar un mejor servicio a sus pacientes.

En la actualidad no se puede concebir el cumplimiento de los objetivos sin antes planificar. Necesariamente se debe visualizar el futuro, teniendo la flexibilidad para adecuarlo a situaciones o factores externos que no son controlables por el proyecto.

Con la finalidad de cumplir con lo anteriormente expuesto el presente trabajo de grado está conformado por cuatro capítulos.

Para la elaboración del presente proyecto que tiene como objetivo diseñar un “Manual de Procedimientos Administrativos Financieros para la Clínica de rehabilitación de Alcoholismo y Drogadicción “José Martín” de la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura”; se aplicarán enfoques técnicos, científicos, metodológicos, con base en un marco teórico que será el apoyo durante las diferentes etapas y factores del proyecto, permitiendo a su vez el manejo y mejoramiento de las actividades de la institución.

En el primer capítulo de este proyecto, se realizará un diagnóstico situacional de la realidad actual de la Clínica de Rehabilitación “José Martín” enfocado a los problemas administrativos y financieros con el objetivo de determinar las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades de la clínica e identificar las razones por las cuales es de gran importancia el implementar un Manual de Procedimientos Administrativos Financieros en el cual será imprescindible la utilización de las distintas técnicas e instrumentos de investigación que existen.

En el segundo capítulo se desarrollará el marco teórico, una recopilación de conceptos y fundamentos científicos, que ayudarán a la elaboración del presente proyecto. Para la estructuración del contenido de este capítulo, se realizará una investigación exhaustiva a distintas fuentes de información como son: libros, revistas, folletos, prensa escrita, páginas web, etc.

En el tercer capítulo se diseñará un manual de procedimientos Administrativos Financieros, el cual será una propuesta de cambio para la institución, al aportar con ideas nuevas al desarrollo y buen desenvolvimiento de las actividades afines a la Clínica de Rehabilitación “San Martín”, mediante la innovación en procesos y políticas institucionales, así como el inyectar en sus empleados y accionistas la motivación por su trabajo mediante una nueva visión y misión de lo que quiere alcanzar la institución.

El cuarto y último capítulo, analiza los principales impactos que pueden generarse durante el desarrollo y la ejecución del proyecto.

## ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO .....	ii
SUMMARIZE EXECUTIVE .....	iv
CERTIFICACIÓN .....	vii
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.....	viii
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN.....	ix
A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE .....	ix
DEDICATORIA .....	xii
AGRADECIMIENTO .....	xiii
PRESENTACIÓN.....	xiv
DIAGNÓSTICO SITUACIONAL .....	23
ANTECEDENTES.....	23
OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO.....	25
Objetivo General .....	25
Objetivos Específicos.....	25
VARIABLES DIAGNÓSTICAS .....	25
Administrativo .....	25
Finanzas	
Talento Humano .....	25
Clínico- Operacional .....	25
INDICADORES O SUBASPECTOS QUE DEFINEN LAS VARIABLES ..	25
PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL.....	25
VARIABLE: FINANZAS.....	26
VARIABLE: TALENTO HUMANO .....	26
MATRIZ DE RELACIÓN DIAGNÓSTICA.....	27
MECÁNICA OPERATIVA .....	30
IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN.....	30
CÁLCULO DE LA MUESTRA .....	30
DISEÑO DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	31
INFORMACIÓN PRIMARIA: .....	31

INFORMACIÓN SECUNDARIA .....	32
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	32
ENCUESTA A PACIENTES CLÍNICA JOSÉ MARTÍN.....	32
ENCUESTA TRABAJADORES CLÍNICA JOSÉ MARTIN .....	42
ENTREVISTA A LA DIRECTORA DE LA CLÍNICA “JOSÉ MARTIN” .....	52
ENTREVISTA EXPERTO .....	54
OBSERVACIÓN DIRECTA.....	56
MATRIZ FODA DE LA CLÍNICA DE REHABILITACIÓN DE ALCOHOLISMO Y DROGADICCIÓN “JOSÉ MARTÍN” DE LA CIUDAD DE IBARRA.....	56
FACTORES INTERNOS.....	56
FACTORES EXTERNOS.....	58
CRUCES ESTRATÉGICOS.....	59
IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA DIAGNÓSTICO .....	61
MARCO TEÓRICO .....	62
REFERENCIAS Y CONCEPTOS BÁSICOS DE LAS CLÍNICAS DE REHABILITACIÓN PARA ALCOHOLISMO Y DROGADICCIÓN.....	62
DEFINICIÓN CENTROS DE REHABILITACIÓN .....	62
TERAPIA.....	62
TÉCNICAS.....	63
LA EMPRESA.....	63
CONCEPTO.....	63
ELEMENTOS QUE FORMAN LA EMPRESA.....	63
CLASIFICACIÓN DE LAS EMPRESAS.....	64
RECURSOS DE LA EMPRESA.....	65
MANUALES .....	66
DEFINICIÓN .....	66
TIPOS DE MANUALES .....	67
VENTAJAS DE LOS MANUALES.....	68
DESVENTAJAS DE LOS MANUALES .....	68
DEFINICIÓN DE POLÍTICAS.....	68
PROCEDIMIENTOS .....	69
PROCESO .....	69

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO .....	69
NORMAS .....	70
REGLAS .....	70
ORGANIGRAMA.....	70
DEFINICIÓN .....	70
IMPORTANCIA.....	71
VENTAJAS .....	71
DESVENTAJAS .....	72
CONTROL INTERNO .....	72
CONCEPTO CONTROL INTERNO .....	72
OBJETIVOS.....	73
PRINCIPIOS DE CONTROL INTERNO.....	73
COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO .....	75
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO .....	78
CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO .....	78
ADMINISTRACIÓN.....	79
IMPORTANCIA DE LA ADMINISTRACIÓN.....	79
ELEMENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN .....	80
CONTROL INTERNO FINANCIERO- CONTABLE.....	81
CONCEPTO.....	81
IMPORTANCIA.....	82
PLAN GENERAL DE CUENTAS .....	82
PROCESO CONTABLE.....	82
COMPROBANTES DOCUMENTOS MERCANTILES .....	83
CONCEPTO.....	83
IMPORTANCIA.....	84
CLASIFICACIÓN .....	84
ESTADO DE SITUACION INICIAL .....	85
LIBRO DIARIO.....	85
LIBRO MAYOR.....	86
BALANCE DE COMPROBACIÓN .....	86
AJUSTES CONTABLES .....	86

DEPRECIACIONES.....	87
ESTADOS FINANCIEROS .....	87
ESTADO DE RESULTADOS.....	88
ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO.....	88
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA .....	88
NOTAS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS .....	89
PRINCIPIOS DE CONTABILIDAD GENERALMENTE ACEPTADOS .....	89
NORMAS INTERNACIONALES DE CONTABILIDAD .....	91
NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA .....	91
ENTES DE CONTROL .....	92
MINISTERIO DE TRABAJO.....	93
SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS .....	93
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS .....	93
INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL.....	94
LEY DE RÉGIMEN TRIBUTARIO INTERNO.....	94
CÓDIGO DE SALUD .....	94
OBLIGACIONES TRIBUTARIAS .....	95
IMPUESTO AL VALOR AGREGADO .....	95
IMPUESTO A LA RENTA .....	95
RETENCIONES.....	96
PROPUESTA.....	97
INTRODUCCIÓN A LA PROPUESTA “SISTEMA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO FINANCIERO-CONTABLE PARA LA CLÍNICA DE REHABILITACIÓN “JOSÉ MARTÍN”.....	97
ESTRUCTURA ORGÁNICA Y FUNCIONAL .....	97
LOGOTIPO Y DENOMINACIÓN DE LA EMPRESA.....	97
BASE FILOSÓFICA DE LA EMPRESA .....	98
MISIÓN.....	98
VISIÓN.....	98
PRINCIPIOS Y VALORES.....	99
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS .....	101
ESTRUCTURA ORGÁNICA .....	101
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL .....	101

MANUAL DE FUNCIONES Y CLASIFICACIÓN DE PUESTOS PARA LA CLINICA DE REHABILITACIÓN JOSÉ MARTÍN.....	103
REGLAMENTO INTERNO PARA EL CENTRO DE TRATAMIENTO Y REHABILITACIÓN JOSÉ MARTÍN PARA PERSONAS CON ADICCIONES O DEPENDENCIAS A SUSTANCIAS PSICOACTIVAS.....	116
REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO PARA LA CLÍNICA DE REHABILITACIÓN DE ALCOHOLISMO Y DROGADICCIÓN JOSÉ MARTÍN.....	118
MANUAL CONTABLE PARA LA CLINICA DE REHABILITACIÓN DE ALCOHOLISMO Y DROGADICCIÓN JOSÉ MARTÍN.....	136
ESTUDIO DE IMPACTOS .....	167
ANÁLISIS DE IMPACTOS.....	167
IMPACTO SOCIAL .....	167
IMPACTO ECONÓMICO.....	168
IMPACTO EMPRESARIAL.....	169
IMPACTO EDUCATIVO –CULTURAL.....	170
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	172
CONCLUSIONES.....	172
RECOMENDACIONES.....	174

### ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N° 1.....	27
CUADRO N° 2.....	30
CUADRO N° 3.....	33
CUADRO N° 4.....	34
CUADRO N° 5.....	35
CUADRO N° 6.....	36
CUADRO N° 7.....	37
CUADRO N° 8.....	38
CUADRO N° 9.....	39
CUADRO N° 10.....	40
CUADRO N° 11.....	41
CUADRO N° 12.....	42
CUADRO N° 13.....	43
CUADRO N° 14.....	44
CUADRO N° 15.....	45

CUADRO N° 16.....	46
CUADRO N° 17.....	47
CUADRO N° 18.....	48
CUADRO N° 19.....	49
CUADRO N° 20.....	50
CUADRO N° 21.....	51
CUADRO N° 22.....	52
CUADRO N° 23.....	54
CUADRO N° 24.....	56
CUADRO N° 25.....	58
CUADRO N° 26.....	59
CUADRO N° 27.....	60
CUADRO N° 28.....	100
CUADRO N° 29.....	103
CUADRO N° 30.....	105
CUADRO N° 31.....	106
CUADRO N° 32.....	107
CUADRO N° 33.....	108
CUADRO N° 34.....	109
CUADRO N° 35.....	110
CUADRO N° 36.....	111
CUADRO N° 37.....	112
CUADRO N° 38.....	113
CUADRO N° 39.....	114
CUADRO N° 40.....	115
CUADRO N° 41.....	137
CUADRO N° 42.....	138
CUADRO N° 43.....	141
CUADRO N° 44.....	142
CUADRO N° 45.....	143
CUADRO N° 46.....	144
CUADRO N° 47.....	145
CUADRO N° 48.....	146
CUADRO N° 49.....	147
CUADRO N° 50.....	148
CUADRO N° 51.....	149
CUADRO N° 52.....	150
CUADRO N° 53.....	153
CUADRO N° 54.....	154
CUADRO N° 55.....	155
CUADRO N° 56.....	156
CUADRO N° 57.....	158

CUADRO N° 58.....	159
CUADRO N° 59.....	161
CUADRO N° 60.....	163
CUADRO N° 61.....	167
CUADRO N° 62.....	168
CUADRO N° 63.....	169
CUADRO N° 64.....	170

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1.....	33
GRÁFICO N° 2.....	34
GRÁFICO N° 3.....	35
GRÁFICO N° 4.....	36
GRÁFICO N° 5.....	37
GRÁFICO N° 6.....	38
GRÁFICO N° 7.....	39
GRÁFICO N° 8.....	40
GRÁFICO N° 9.....	41
GRÁFICO N° 10.....	42
GRÁFICO N° 11.....	43
GRÁFICO N° 12.....	44
GRÁFICO N° 13.....	45
GRÁFICO N° 14.....	46
GRÁFICO N° 15.....	47
GRÁFICO N° 16.....	48
GRÁFICO N° 17.....	49
GRÁFICO N° 18.....	50
GRÁFICO N° 19.....	51
GRÁFICO N° 20.....	98
GRÁFICO N° 21.....	102

## **CAPÍTULO I**

### **1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL**

#### **1.1. ANTECEDENTES**

La Ciudad Blanca, capital de la provincia de Imbabura, ciudad de tradición española en la que conviven variedad de culturas y razas, según el censo nacional de población realizado en 2010, Imbabura está conformada por 398 244 habitantes, de los cuales la población total de la ciudad de Ibarra alcanza a 139 721, distribuidos por género de la siguiente manera: Hombres 67 165, y Mujeres 72 556 habitantes.

En la última década, el crecimiento poblacional de la ciudad de Ibarra, ha enfrentado varios aspectos de inseguridad y de comportamiento social, producto del alcoholismo y la drogadicción.

En lo que respecta a la Asamblea Cantonal, ha tenido como papel fundamental, articular políticas y proyectos que partan de consensos, como resultados de la práctica de instancias de PARTICIPACION CIUDADANA, en la búsqueda del bien común de los diversos sectores sociales para mejorar las condiciones y calidad de vida. Uno de los propósitos básicos ha sido el mejorar en cada barrio el comportamiento social en temas radicales de alcoholismo y drogadicción con programas de ayuda directa a los jóvenes y con centros de rehabilitación para la prevención y ayuda a este tipo de grupos vulnerables de la sociedad Ibarreña.

Como se puede ver, las organizaciones gubernamentales a pesar de realizar acciones para tratar de mejorar su papel de administradores del estado, aún no han podido solucionar los problemas de fondo, especialmente relacionado con el comportamiento social, en lo

relacionado con el alcoholismo ni la drogadicción, en donde el mal ha ido avanzando por varios problemas sociales como el desempleo, problemas familiares, ausencia de educación en valores, venta sin control de sustancias prohibidas y alcohol, entre otros, los cuales han ido proliferando y causando en la población diversos problemas sociales y daños en la salud de quienes lo consumen.

Una de las Instituciones que actualmente contribuyen en el mejoramiento y rehabilitación de la población con problemas de alcohol y drogas ha sido la Clínica de Rehabilitación de Alcoholismo y Drogadicción “José Martín”, la misma que se constituyó a raíz de una idea familiar con capital propio, encontrándose ubicada en la Ciudad de Ibarra Provincia de Imbabura, sector la “Florida”, fundada en el año 2006 por sus propietarios Carlos Torres y María Augusta Pavón, actualmente cuenta con 15 empleados, y una infraestructura de aproximadamente 5.000 m<sup>2</sup> adaptada de acuerdo a las necesidades que requiere una clínica de rehabilitación, como son; áreas de recreación, áreas verdes, consultorios psicológico y médico, oficina de trabajo social, y una sala de terapia grupal.

Es una institución privada con fines de lucro, tiene como objetivo principal brindar un tratamiento psicoemocional afectivo, encaminado a mejorar la salud mental de los participantes, en un entorno de equilibrio emocional, a la vez que orienta los esfuerzos de quienes participan, a un mecanismo de adaptación social fundamentado en el reconocimiento de la problemática de la adicción a sustancias psicoactivas, con servicios ofrecidos en un proceso de resocialización y reeducación; lo que se refleja en el beneficio individual, familiar y comunitario, coordinado a su vez por un equipo interdisciplinario, en áreas de crecimiento personal que conlleva a mejorar su condición psicosocial y espiritual, bajo la exigencia primaria de la abstinencia en el consumo de cualquier sustancia que altere el estado normal de la mente y el cuerpo del individuo.

## **1.2. OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO**

### **1.2.1. OBJETIVO GENERAL**

Diseñar un diagnóstico técnico situacional de la Clínica de rehabilitación de alcoholismo y drogadicción “José Martín”, mediante la utilización y la identificación de los agentes internos y externos de la institución (matriz FODA), la misma que nos permita determinar si existe la necesidad de proponer un manual administrativo y financiero.

### **1.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Establecer el manejo administrativo, aplicado en la Clínica de rehabilitación de alcoholismo y drogadicción “José Martín”.
- Analizar el sistema de operación financiera utilizada por la clínica.
- Conocer la forma cómo se administra el talento humano, y su relación con el nivel de desempeño y servicio al paciente.
- Analizar el tipo y calidad de los servicios ofertados por la clínica a fin de determinar su nivel de aceptación.

## **1.3. VARIABLES DIAGNÓSTICAS**

### **1.3.1. ADMINISTRATIVO**

### **1.3.2. FINANZAS**

### **1.3.3. TALENTO HUMANO**

### **1.3.4. CLÍNICO- OPERACIONAL**

## **1.4. INDICADORES O SUBASPECTOS QUE DEFINEN LAS VARIABLES**

### **1.4.1. PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL**

- 1.4.1.1. Estructura Organizacional
- 1.4.1.2. Manejo Funcional
- 1.4.1.3. Supervisión de las actividades de las áreas
- 1.4.1.4. Normativa Interna
- 1.4.1.5. Diseño y uso de Manuales de Procedimientos
- 1.4.1.6. Manual de Procedimientos Administrativos
- 1.4.1.7. Comunicación Interna

#### **1.4.2. VARIABLE: FINANZAS**

- 1.4.2.1. Manejo de los Recursos Económicos y Financiero
- 1.4.2.2. Manejo de Inversión
- 1.4.2.3. Diseño y Manejo Presupuestario
- 1.4.2.4. Sistema Contable
- 1.4.2.5. Control Interno

#### **1.4.3. VARIABLE: TALENTO HUMANO**

- 1.4.3.1. Selección del Personal
- 1.4.3.2. Perfil del Cargo
- 1.4.3.3. Control del Talento Humano

#### **1.4.4. VARIABLE: CLÍNICO- OPERACIONAL**

- 1.4.4.1. Capacidad Operativa
- 1.4.4.2. Infraestructura
- 1.4.4.3. Mantenimientos de Procesos Clínicos-Operativos
- 1.4.4.4. Satisfacción en el Servicio
- 1.4.4.5. Confiabilidad

**1.5. MATRIZ DE RELACIÓN DIAGNÓSTICA**  
**CUADRO N° 1**

OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICAS	PÚBLICOS
Establecer el manejo Administrativo, aplicado en la Clínica de Rehabilitación de Alcoholismo y Drogadicción “José Martín”	Administración	Plan estratégico institucional  Estructura Organizacional Manual de funcional Supervisión de las actividades de las áreas  Normativa Interna Manuales de procedimientos administrativos  Comunicación Interna	Entrevista  Entrevista Entrevista  Entrevista  Entrevista  Entrevista	Directivos de la clínica, experto. Directivos de la clínica Directivos de la clínica  Directivos de la clínica, experto. Directivos de la clínica  Directivos de la clínica, experto.  Directivos de la clínica, expertos
Analizar el sistema de operación Financiera utilizada	Finanzas	Manejo de los recursos económicos y financieros  Manejo de la inversión	Entrevista  Entrevista	Directivos de la clínica  Directivos de la clínica

por la clínica.		Diseño y manejo presupuestario	Entrevista	Directivos de la clínica
		Aplicación de sistemas contables	Entrevista	Directivos de la clínica
		Control interno financiero	Entrevista, Observación directa	Directivos de la clínica, expertos de la clínica
Conocer la forma cómo se administra el talento humano, y su relación con el nivel de desempeño y servicio al paciente.	Talento Humano	Selección de personal	Entrevista, encuesta	Directivos de la clínica, experto, personal
		Contratación	Entrevistas	Directivos de la clínica, experto
		Identificación del cargo	Entrevista, encuesta	Directivos de la clínica, personal.
		Funciones	Encuesta	Personal.
		Requisitos	Entrevista	Directivos de la clínica
		Ambiente de trabajo	Encuesta	Personal
		Capacitación	Entrevista,	Directivos de la clínica,

		Evaluación  Puntualidad	encuesta  Entrevista, encuesta  Entrevista, Observación directa	personal.  Directivos de la clínica, personal.  Directivos de la clínica, expertos de la clínica
Analizar el tipo y calidad de los servicios ofertados por la clínica a fin de determinar su nivel de aceptación.	Clínico operativo	Capacidad Operativa Infraestructura Mantenimiento de procesos operativos/ clínicos Satisfacción en el servicio Confiabilidad	Entrevista, Entrevista Entrevista, opinión de expertos Encuesta Encuesta	Directivos de la clínica Directivos de la clínica Directivos de la clínica  Clientes (pacientes) Clientes (pacientes)

**Fuente:** Clínica de Rehabilitación José Martín

**Elaboración:** Karina Rojas

## 1.6. MECÁNICA OPERATIVA

### 1.6.1. IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN

La población, motivo de investigación queda identificada en los siguientes segmentos:

Población de empleados de la clínica de Rehabilitación de alcoholismo y drogadicción “José Martín” de la ciudad de Ibarra, siendo un total de 15 empleados, distribuidos de la siguiente manera:

**CUADRO N° 2**

<b>Departamentos</b>	<b>Número de trabajadores</b>
Dirección	1
Médico	1
Psicológico	3
Trabajo Social	1
Limpieza	3
Mantenimiento y logística	3
Transporte	1
Vigilancia	2
<b>Total</b>	<b>15</b>

**Fuente:** Clínica “José Martín” Ibarra al 2012

### 1.7. CÁLCULO DE LA MUESTRA

En lo referente al número de clientes (pacientes) que acuden en promedio a la clínica de rehabilitación José Marín para su rehabilitación, es de 150 pacientes en promedio, para lo cual se ha optado aplicar la siguiente fórmula para su cálculo:

**Fuente:** Clínica “José Martín” Ibarra al 2012

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

**Dónde:**

n =	Tamaño de la muestra		
N =	Tamaño de la población	=>	150 clientes
p =	Valor de éxito	=>	50% = 0,5
q =	Valor de fracaso	=>	50% = 0,5
Z =	Z crítico o tipificado	=>	1,96
Nc =	Nivel de confianza	=>	95%
e =	Error	=>	5% = 0,05

**La fórmula matemática del tamaño muestral es:**

$$n = \frac{(150)(0,5)(0,5)(1,96)^2}{(0,05)^2(150-1) + (0,5)(0,5)(1,96)^2}$$
$$n = \frac{144,06}{0,3725 + 0,9604}$$

**n = 108 encuestas.**

**1.8. DISEÑO DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

**1.8.1. INFORMACIÓN PRIMARIA:** PARA LA PRESENTE INVESTIGACIÓN, SE REALIZARÁ:

- ✓ **ENCUESTAS:** Esta investigación es realizada mediante un cuestionario estándar aplicado al personal de la Clínica de Rehabilitación José Martín.

- ✓ **ENTREVISTA:** La entrevista es realizada a la dirección general de la Clínica.
- ✓ **OBSERVACIÓN DIRECTA:** Se utiliza este método en todo momento, mediante una inspección ocular.
- ✓ **OPINIÓN DE EXPERTOS:** Se obtendrá la información necesaria de expertos en cuanto al funcionamiento de las Clínicas de Rehabilitación.

## **1.8.2. INFORMACIÓN SECUNDARIA**

- ✓ Documentos informativos de la clínica de Rehabilitación de Alcoholismo y Drogadicción “José Martín” de la ciudad de Ibarra.
- ✓ Estadísticas actuales del INEC y organismos gubernamentales sobre alcoholismo y drogadicción.
- ✓ Bibliografía técnica de empresas de servicios en rehabilitación, administración, finanzas, control interno, procesos y procedimientos.
- ✓ Libros técnicos de marketing, mercadeo, servicio al cliente, finanzas y calidad total.
- ✓ Internet.

## **1.9. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.9.1. ENCUESTA A PACIENTES CLÍNICA JOSÉ MARTÍN**

**RESULTADOS DE LA ENCUESTA DIRIGIDA A CLIENTES (PACIENTES INTERNOS) DE LA CLÍNICA DE REHABILITACIÓN DE ALCOHOLISMO Y DROGADICCIÓN “JOSÉ MARTÍN” DE LA CIUDAD DE IBARRA.**

## 1.- ¿Su edad se encuentra entre?

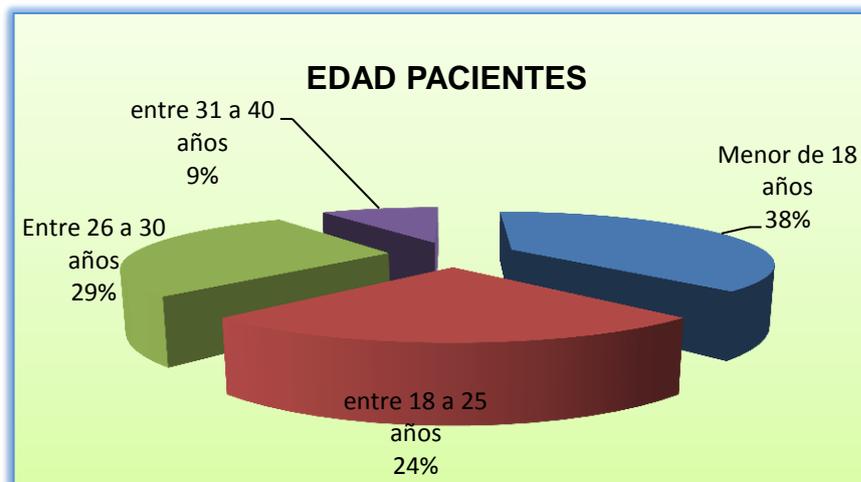
**CUADRO N° 3**  
**Genero del encuestado**

Edad	Frecuencia	%
Menor de 18 años	40	9%
entre 18 a 25 años	25	23%
Entre 26 a 30 años	30	28%
entre 31 a 40 años	10	37%
Más de 40 años	3	3%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación encuestas al 2012

**Elaboración:** Karina Rojas

**GRÁFICO N° 1**



**Fuente** : Cuadro N° 3

**Elaboración** : Karina Rojas

## ANÁLISIS:

Existe un alto porcentaje de pacientes cuya edad se encuentra entre menores de 18 años de edad, considerada la edad muy vulnerable en donde los pacientes han tocado fondo y es necesaria su rehabilitación. Existe un bajo porcentaje de personas adultas que superan los 40 años.

2.- ¿Señale la instrucción académica que usted posee?

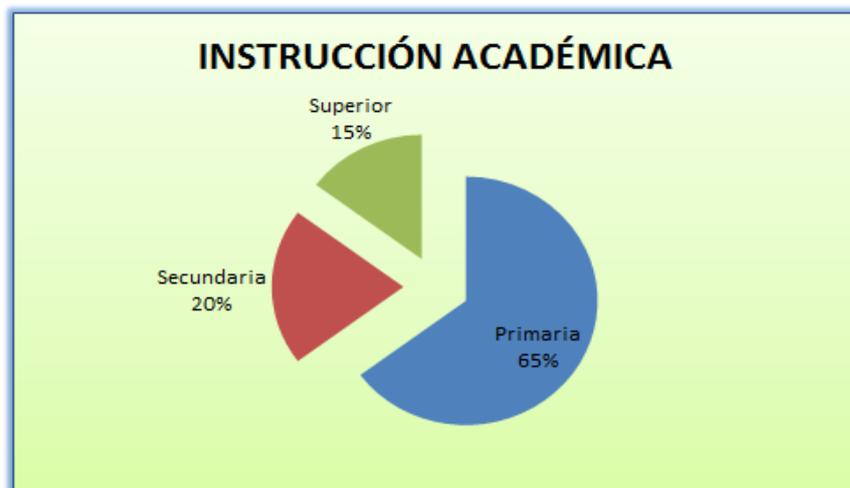
**CUADRO N° 4**  
**Instrucción Académica**

Instrucción	Frecuencia	%
Primaria	70	65%
Secundaria	22	20%
Superior	16	15%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación encuestas al 2012

**Elaboración:** Karina Rojas

**GRÁFICO N° 2**



**Fuente** : Cuadro N° 4

**Elaboración** : Karina Rojas

### **ANÁLISIS:**

Los resultados obtenidos permiten identificar que la mayoría de los pacientes internos, tiene un nivel de instrucción académica primaria, considerando uno de los principales motivos de su adicción.

### 3.- ¿Por qué tipo de problema se encuentra en este centro?

**CUADRO N° 5**

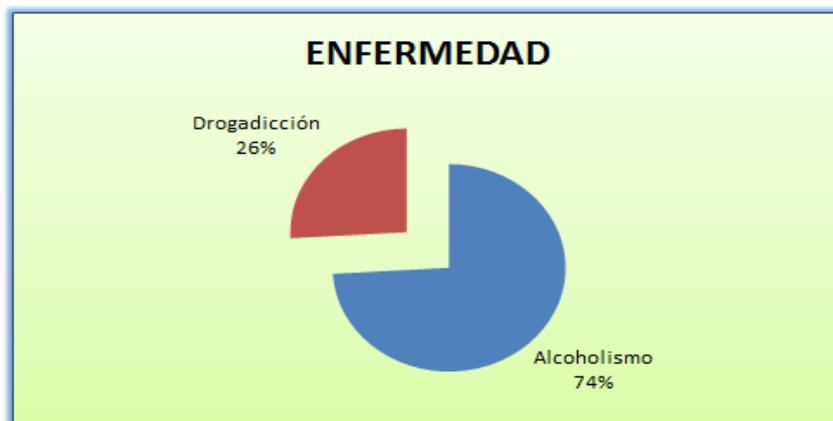
**Problema**

Problema	Frecuencia	%
Alcoholismo	80	74%
Drogadicción	28	26%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación encuestas al 2012

**Elaboración:** Karina Rojas

**GRÁFICO N° 3**



**Fuente** : Cuadro N° 5

**Elaboración** : Karina Rojas

### **ANÁLISIS:**

En la clínica de rehabilitación, existe un alto porcentaje de pacientes con problemas de alcoholismo, adicionalmente se encuentran pacientes con problemas de adicción a drogas, y otros problemas, cuyo tratamiento se lo realiza de acuerdo al grado de adicción que tiene el paciente.

#### 4.- ¿Por qué se interesó en esta clínica de rehabilitación?

**CUADRO N° 6**

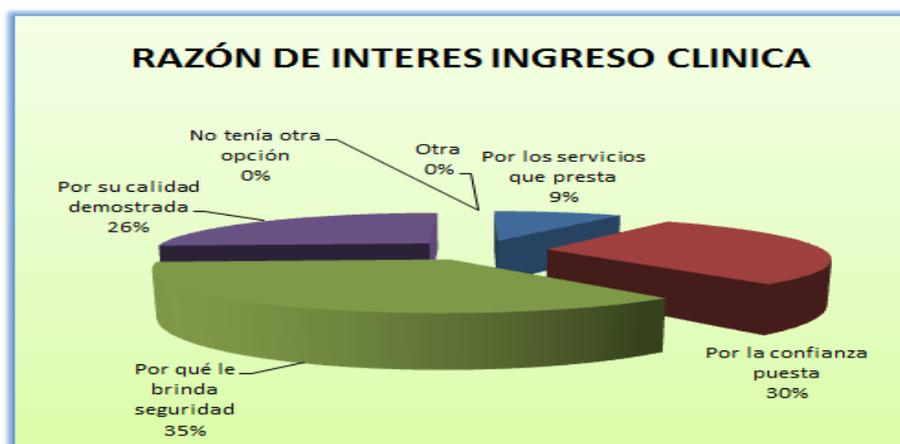
**Interés de Ingreso a Clínica de Rehabilitación**

Categoría	Frecuencia	%
Por los servicios que presta	10	9%
Por la confianza puesta	32	30%
Porque le brinda seguridad	38	35%
Por su calidad demostrada	28	26%
No tenía otra opción	0	0%
Otra	0	0%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación encuestas al 2012

**Elaboración:** Karina Rojas

**GRÁFICO N° 4**



**Fuente** : Cuadro N° 6

**Elaboración** : Karina Rojas

#### **ANÁLISIS:**

De acuerdo a la mayor parte de encuestados, se interesó por la clínica, porque le brinda seguridad, tanto en su tratamiento como su integridad. Existe un grupo de pacientes que manifiestan que lo escogieron por la confianza dada por otras familias que hicieron atender a sus parientes y los resultados fueron favorables.

5.- ¿Qué tipo de servicios son los que usted ha solicitado?

**CUADRO N° 7**  
**Servicios solicitados**

Categoría	Frecuencia	%
Terapia Psicológica	25	23%
Chequeos médicos periódicos	10	9%
Atención de trabajo social	15	14%
Terapias vivenciales periódicas	15	14%
Terapias espirituales periódicas	5	5%
Terapia ocupacional	17	16%
Terapia deportiva	16	15%
Todos los anteriores	5	5%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación encuestas al 2012

**Elaboración:** Karina Rojas

**GRÁFICO N° 5**



**Fuente** : Cuadro N° 7

**Elaboración** : Karina Rojas

**ANÁLISIS:**

Se puede ver que los servicios que mayormente solicitan los pacientes que acuden a esta clínica son las terapias psicológicas, ya que son las que más aportan para una recuperación efectiva del paciente seguidas de igual importancia con los demás servicios que ofrece la clínica.

6.- ¿Cómo calificaría las condiciones físicas del establecimiento en el cuál usted recibe sus servicios de rehabilitación?

**CUADRO N° 8**

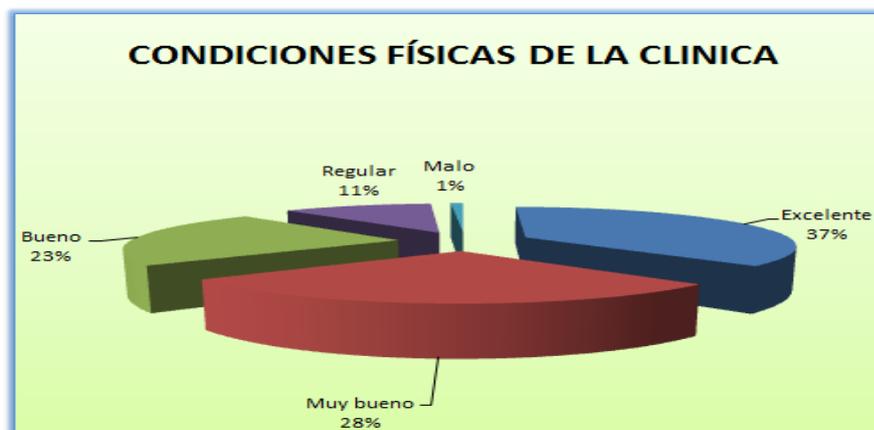
**Calificación de las condiciones físicas**

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Excelente	40	37%
Muy bueno	30	28%
Bueno	25	23%
Regular	12	11%
Malo	1	1%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación encuestas al 2012

**Elaboración:** Karina Rojas

**GRÁFICO N° 6**



**Fuente** : Cuadro N° 8

**Elaboración** : Karina Rojas

**ANÁLISIS:**

Existe un porcentaje aceptable de encuestados, que manifiestan que las condiciones físicas que presta la clínica son las mejores, alcanzando un grado de excelencia y del muy bueno.

7.- ¿Cómo se siente con la atención recibida en la clínica de rehabilitación?

**CUADRO N° 9**

**Niveles de satisfacción en la clínica**

Categoría	Frecuencia	%
Muy satisfecho	79	73%
Medio satisfecho	18	17%
Poco satisfecho	11	10%
Insatisfecho	0	0%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación encuestas al 2012

**Elaboración:** Karina Rojas

**GRÁFICO N° 7**



**Fuente** : Cuadro N° 9

**Elaboración** : Karina Rojas

**ANÁLISIS:**

El nivel de satisfacción alcanzado por el servicio que ofrece la clínica según los encuestados, es muy satisfactorio, mientras que otros pacientes afirman que aún falta mejorar ciertos servicios dentro de la clínica, especialmente a nivel administrativo y de mantenimiento.

8.- ¿De acuerdo a su criterio, cómo determina el nivel de profesionalismo del personal que presta sus servicios en la clínica?

**CUADRO N° 10**

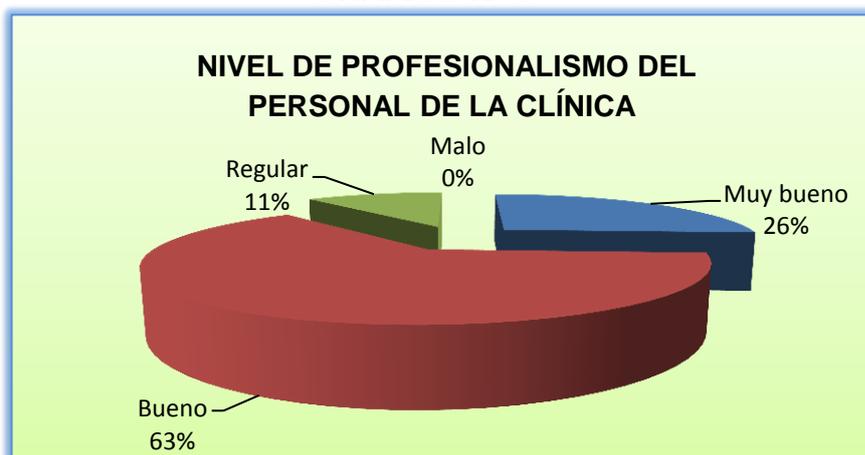
**Nivel de profesionalismo del personal de la clínica**

Categoría	Frecuencia	%
Muy bueno	28	63%
Bueno	68	26%
Regular	12	11%
Malo	0	0%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación encuestas al 2012

**Elaboración:** Karina Rojas

**GRÁFICO N° 8**



**Fuente** : Cuadro N° 10

**Elaboración** : Karina Rojas

**ANÁLISIS:**

Existe un nivel de profesionalismo bueno, según los encuestados, ya que la recuperación ha sido muy buena y los resultados han sido probados. Otros pacientes encuestados, manifestaron que el nivel de profesionalismo en la clínica es regular, ya que aún falta por mejorar ciertas áreas tales como la administrativa y la operativa dentro de la clínica.

9.- ¿Cuál cree usted que es el nivel de confiabilidad que le brinda la clínica de rehabilitación al paciente internado?

**CUADRO N° 11**

**Nivel de confiabilidad del centro**

Categoría	Frecuencia	%
Muy bueno	68	63%
Bueno	40	37%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación encuestas al 2012

**Elaboración:** Karina Rojas

**GRÁFICO N° 9**



**Fuente** : Cuadro N° 11

**Elaboración** : Karina Rojas

**ANÁLISIS:**

El nivel de confiabilidad que el paciente encuestado le ha dado a la clínica ha sido bueno, ya que el tratamiento y la rehabilitación dado al paciente interno ha logrado resultados favorables.

## 1.9.2. ENCUESTA TRABAJADORES CLÍNICA JOSÉ MARTIN

### RESULTADOS DE LA ENCUESTA DIRIGIDA A TRABAJADORES DE LA CLÍNICA DE REHABILITACIÓN DE ALCOHOLISMO Y DROGADICCIÓN “JOSÉ MARTÍN” DE LA CIUDAD DE IBARRA

1) ¿Su edad se encuentra entre?

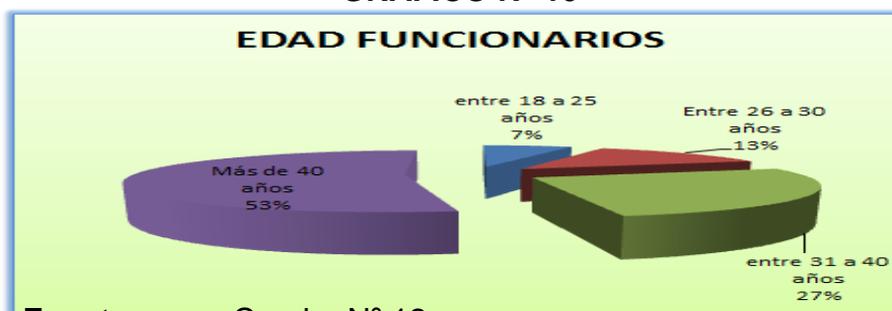
**CUADRO N° 12**  
**Género del encuestado**

Edad	Frecuencia	%
entre 18 a 25 años	1	63%
entre 26 a 30 años	2	37%
entre 31 a 40 años	4	0%
Más de 40 años	8	0%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación encuestas al 2012

**Elaboración:** Karina Rojas

**GRÁFICO N° 10**



**Fuente** : Cuadro N° 12

**Elaboración** : Karina Rojas

### ANÁLISIS:

La edad promedio de los trabajadores de la clínica, en su mayor parte sobrepasa los 30 años de edad, cuyo intervalo se encuentra entre los 31 a 40 años de edad, a la vez existiendo profesionales que cuentan con experiencia.

## 2) Género:

**CUADRO N° 13**

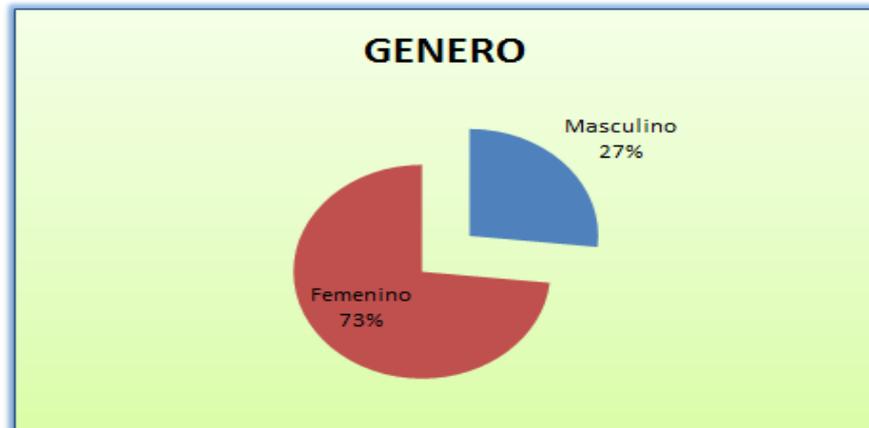
**Género de los empleados de la clínica de rehabilitación**

Problema	Frecuencia	%
Masculino	4	27%
Femenino	11	73%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación encuestas al 2012

**Elaboración:** Karina Rojas

**GRÁFICO N° 11**



**Fuente** : Cuadro N° 13

**Elaboración** : Karina Rojas

## **ANÁLISIS:**

Existe un alto porcentaje de personal femenino, con profesionales aptos para el puesto y función que desempeñan; mientras que el nivel de persona de género masculino es reducido.

### 3) ¿A qué departamento usted pertenece?

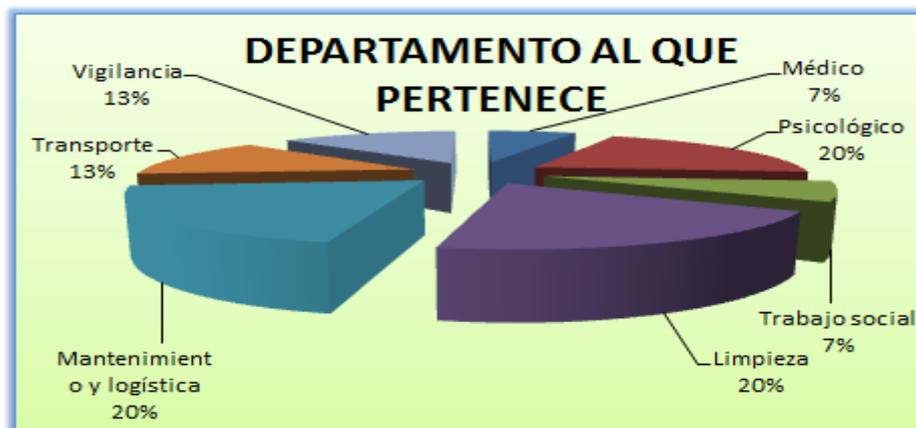
**CUADRO N° 14**  
**Departamento al que pertenece**

Departamento	Frecuencia	%
Médico	1	7%
Psicológico	3	20%
Trabajo social	1	7%
Limpieza	3	20%
Mantenimiento y	3	20%
Transporte	2	13%
Vigilancia	2	13%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación encuestas al 2012

**Elaboración:** Karina Rojas

**GRÁFICO N° 12**



**Fuente** : Cuadro N° 14

**Elaboración** : Karina Rojas

### ANÁLISIS:

En respuesta a esta pregunta, del total de empleados encuestados podemos observar que pertenecen a las distintas áreas que existen en la clínica.

4) ¿Qué nivel de experiencia tiene usted en el cargo que está desempeñando actualmente?

**CUADRO N° 15**  
**Nivel de Experiencia**

Categoría	Frecuencia	%
Alto	5	27%
Regular	10	73%
Bajo	0	0%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación encuestas al 2012

**Elaboración:** Karina Rojas

**GRÁFICO N° 13**



**Fuente** : Cuadro N° 15

**Elaboración** : Karina Rojas

#### **ANÁLISIS:**

Los resultados obtenidos permiten identificar que la mayoría del personal posee conocimientos básicos sobre los cargos que desempeñan, mientras que los demás encuestados opinan tener la suficiente experiencia en su puesto.

5) ¿Conoce usted si la clínica cuenta con un manual de control interno, organigrama, misión y visión?

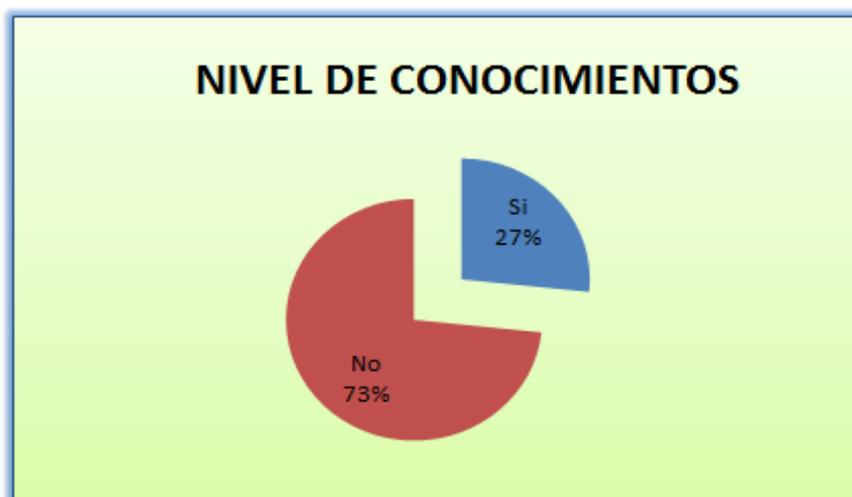
**CUADRO N° 16**  
**NIVEL DE CONOCIMIENTOS**

Categoría	Frecuencia	%
Si	4	27%
No	11	73%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación encuestas al 2012

**Elaboración:** Karina Rojas

**GRÁFICO N° 14**



**Fuente** : Cuadro N° 16

**Elaboración** : Karina Rojas

### **ANÁLISIS:**

Con un porcentaje significativo, podemos observar que la mayoría de los empleados no tienen conocimientos acerca de la existencia de un manual de control interno, un organigrama, una visión y misión de la institución, por lo que consideran que es necesario un documento de soporte.

6) ¿Cómo calificaría usted el proceso de selección de personal, que la clínica aplica?

**CUADRO N° 17**

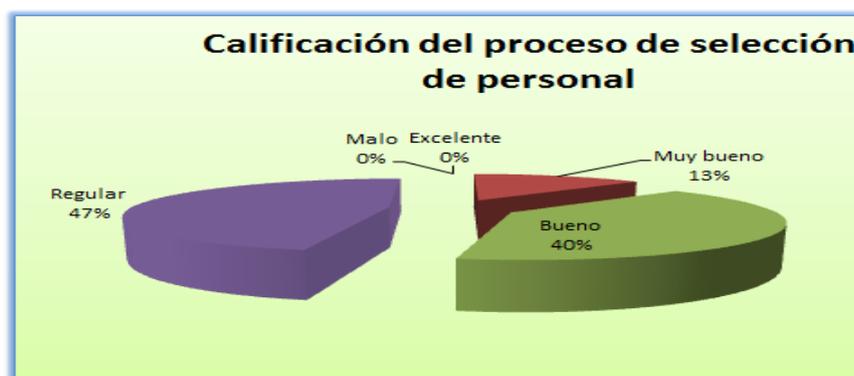
**Calificación del proceso de selección de personal**

Categoría	Frecuencia	%
Excelente	0	0%
Muy bueno	2	13%
Bueno	6	40%
Regular	7	47%
Malo	0	0%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación encuestas al 2012

**Elaboración:** Karina Rojas

**GRÁFICO N° 15**



**Fuente** : Cuadro N° 17

**Elaboración** : Karina Rojas

**ANÁLISIS:**

El proceso de selección, de acuerdo al personal encuestado, en su mayoría no está de acuerdo, por cuanto no existe un perfil que permita seleccionar al personal de una manera efectiva para así poder cumplir eficientemente su trabajo.

7) ¿Se encuentra definido su puesto y funciones?

**CUADRO N° 18**  
**Definición del puesto y funciones**

Categoría	Frecuencia	%
Bien definido	9	60%
Medio definido	6	40%
Mal definido	0	0%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Fuente** : Investigación encuestas al 2012

**Elaboración** : Karina Rojas

**GRÁFICO N° 16**



**Fuente** : Cuadro N° 18

**Elaboración** : Karina Rojas

**ANÁLISIS:**

De acuerdo a los encuestados, sus puestos y funciones, se encuentran bien definidos, especialmente por ser áreas funcionales de requerimiento constante, cuyo objetivo principal es brindar una buena atención personalizada al cliente

8) ¿Cómo considera su ambiente de trabajo en la clínica?

**CUADRO N° 19**  
**Ambiente Laboral**

Categoría	Frecuencia	%
Muy agradable	1	7%
Agradable	6	40%
Poco agradable	8	53%
Nada agradable	0	0%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Fuente** : Investigación encuestas al 2012

**Elaboración** : Karina Rojas

**GRÁFICO N° 17**



**Fuente** : Cuadro N° 19

**Elaboración** : Karina Rojas

**ANÁLISIS:**

Los resultados indican que más de la mitad de las personas encuestadas manifiestan el ambiente laboral es poco agradable; mientras que en un menor porcentaje pero representativo, opina que el ambiente laboral es agradable.

9) ¿Han recibido cursos de capacitación de acuerdo al área que representan?

**CUADRO N° 20**

**Aplicación de cursos de capacitación**

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
SI	8	53%
NO	7	47%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Fuente** : Investigación encuestas al 2012

**Elaboración** : Karina Rojas

**GRÁFICO N° 18**



**Fuente** : Cuadro N° 20

**Elaboración** : Karina Rojas

**ANÁLISIS:**

En cuanto a cursos de capacitación, un porcentaje considerable de trabajadores sí ha recibido, especialmente en actualización de conocimientos en terapias, medicina interna, servicio al cliente y rehabilitación del paciente; mientras que otras áreas no han recibido aún capacitación en sus actividades, siendo necesario para el mejoramiento de sus actividades y poder brindar un buen servicio al paciente.

10) ¿Existe algún sistema de evaluación aplicado a las actividades que desarrollan en la clínica?

**CUADRO N° 21**

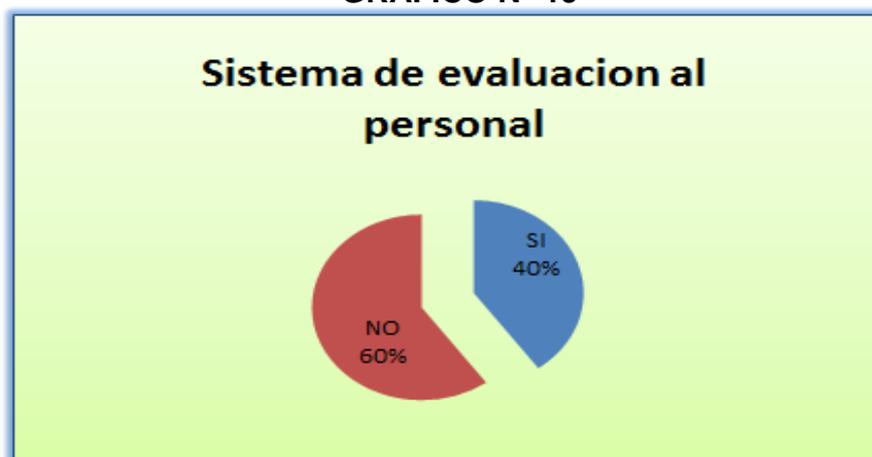
**Aplicación de un sistema de evaluación al personal**

Categoría	Frecuencia	%
SI	6	40%
NO	9	60%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Fuente** : Investigación encuestas al 2012

**Elaboración** : Karina Rojas

**GRÁFICO N° 19**



**Fuente** : Cuadro N° 21

**Elaboración** : Karina Rojas

**ANÁLISIS:**

La evaluación que la clínica aplica a sus trabajadores es diaria, a fin de establecer si los objetivos se están cumpliendo o qué tipo de reajustes se deben aplicar; la clínica aplica, en base de sus reportes e informes, un proceso de evaluación, que a pesar de tener ciertas falencias, ha logrado resultados favorables para la clínica.

### 1.9.3. ENTREVISTA A LA DIRECTORA DE LA CLÍNICA “JOSÉ MARTÍN”

#### RESULTADOS DE LA ENTREVISTA DIRIGIDA A LA DIRECTORA DE LA CLÍNICA DE REHABILITACIÓN DE ALCOHOLISMO Y DROGADICCIÓN “JOSÉ MARTÍN” DE LA CIUDAD DE IBARRA

CUADRO N° 22

ENTREVISTA DIRECTORA CLINICA JOSÉ MARTÍN
<b>NOMBRE:</b> MARIA AGUSTA PAVÓN
<b>CARGO:</b> DIRECTORA
<b>1.- ¿La clínica posee para el manejo de su gestión operativa y financiera un plan estratégico definido?</b> Actualmente, poseen un plan estratégico pero con ligeros cambios en su gestión tanto operativa como financiera, cabe indicar que este plan lo lleva a cabo la misma directora.
<b>2.- ¿Para ser parte de su empresa, qué medios utiliza?</b> La clínica para contratar personal se rige en las recomendaciones ya sea por amigos o familiares y propaganda por TV.
<b>3.- ¿Posee algún organigrama definido?</b> Existe asignación de puestos y funciones, pero el diseño orgánico aún no se encuentra definido.
<b>4.- ¿La clínica cuenta con un manual de funciones para cada área?</b> Lamentablemente no, pero cada área sabe su rol de ejecución de su puesto respectivo.
<b>5.- ¿Se realizan supervisiones de las actividades de cada una de las áreas y con qué frecuencia?</b> Si se las realiza todos los días, a fin de coordinar nuevas actividades que permitan brindar buenos servicios.
<b>6.- ¿La clínica posee algún reglamento interno, con el cual se rijan todas las actividades que realicen los departamentos?</b> No posee, ya que los dictámenes los hace la directora de la clínica a fin de coordinar con cada departamento.
<b>7.- ¿Cuenta la clínica con un Manual de Procedimientos Administrativo y Financiero para el desarrollo de actividades y transacciones de la</b>

**clínica?** Por el momento no existe ningún manual de procedimientos que se adapte a las necesidades de la clínica, ya que se basa en los conocimientos de la dueña de la clínica.

**8.- ¿Existe una relación directa de la administración con las políticas y filosofía de la clínica?** No existe dicha relación, ya que muchas de las veces depende de la dirección en la fijación de dichas políticas.

**9.- ¿Qué resultados han obtenido, entre la productividad alcanzada por la clínica y su rendimiento logrado en el periodo?** Los resultados han sido favorables, ya que los resultados alcanzados con los recursos utilizados por la clínica para la rehabilitación del paciente han sido favorables.

**10.- ¿Quién maneja los recursos económicos y financieros de la clínica?** La dirección en forma directa.

**11.- ¿Alguna vez la clínica ha recurrido a algún crédito en instituciones financieras?** Si se ha recurrido a créditos financieros.

**12.- ¿El presupuesto de la clínica, cómo se lo diseña y maneja?** Se lo realiza al año, pero sin un Plan, que permita realizar de acuerdo a las necesidades de cada área de la clínica.

**13.- ¿La clínica posee algún sistema contable para el manejo financiero?** No posee ningún sistema contable, se maneja la facturación documentada, a fin de efectuar sus declaraciones mensuales al Servicio de Rentas Internas.

**14.- ¿Se efectúa algún tipo de control interno a nivel financiero?** No, lo que se realiza es una verificación de los ingresos (facturas) con los dineros obtenidos (arqueo).

**15.- ¿Cómo se efectúa el proceso de selección y contratación de personal en la clínica?** De acuerdo a las necesidades de la clínica, para seleccionar al personal administrativo no se realiza concurso de merecimientos ni menos de oposición, únicamente contratamos por referencias de trabajos anteriores.

**16.- ¿Cómo hace la clínica para identificar el cargo en un puesto de un área?** Según el perfil y la necesidad

**17.- ¿Qué requisitos son necesarios para ocupar un puesto en la clínica?** Principalmente que posea el nivel de profesionalismo que se requiera para

cada área.

**18.- ¿Se suele capacitar al personal de la clínica?** Actualmente la clínica no cuenta con un programa de capacitación, ya que la capacitación se realiza solamente en su etapa inicial de apertura de ingreso a la clínica.

**19.- ¿Se evalúa al personal operativo dentro de la clínica?** Su proceso es diario, ya que le permite tener mayores pautas para mejorar dichas área.

**20.- ¿Posee la empresa, algún control sobre la asistencia, permisos del personal?** Existe un control a través de la comunicación en forma verbal, ya que no se cuenta con un control en forma digital o electrónica.

**21.- ¿Qué aspectos relacionados con su negocio le preocupan?** Como en todo negocio lo que más preocupa es la competencia, es por eso que nuestro mayor objetivo es satisfacer las expectativas del paciente.

**22.- ¿Cuál es el nivel de profesionalismo que tienen sus trabajadores en la clínica?** Es alto, contando con los mejores expertos en medicina preventiva, rehabilitación en alcoholismo y drogadicción.

#### 1.9.4. ENTREVISTA EXPERTO

### RESULTADOS DE LA ENTREVISTA DIRIGIDA A EXPERTO EN MANEJO DE CLÍNICAS DE REHABILITACIÓN DE ALCOHOLISMO Y DROGADICCIÓN

CUADRO N° 23

ENTREVISTA EXPERTO
<b>NOMBRE:</b> OLMEDO ROJAS
<b>CARGO:</b> PSICÓLOGO CLÍNICO
<b>1.- ¿Cómo se debe manejar una clínica de rehabilitación de alcoholismo y drogadicción?</b> Lo primero es diseñar administrativamente la clínica, la misma que debe poseer un plan estratégico definido con su respectivo presupuesto (POA) debidamente estructurado y con un manual adecuado de cargos y funciones.
<b>2.- ¿Cómo se debe establecer el proceso de supervisión de las</b>

**actividades de cada una de las áreas de una clínica y con qué frecuencia?** La supervisión debe ser constante para cada una de las áreas, y la frecuencia debe ser diaria a fin de coordinar con cada uno las actividades que se van a emprender cada día.

**3.- ¿Por qué es importante que exista un manual de procedimientos en una clínica de rehabilitación?** A fin de saber de qué manera se llevarán a cabo sus actividades, y poder disminuir costos y lograr alcanzar mayores beneficios no solo económicos, sino también en servicios atendidos.

**4.- ¿Por qué cree usted que debe existir una relación directa de la administración con las políticas y filosofía de una clínica?** Ya que la administración debe tener una guía hacia donde desea llegar, pues con ello podrá proyectarse su servicio a fin de alcanzar sus objetivos en mejoramiento de servicios y mayor rentabilidad.

**5.- ¿Qué resultados se pueden dar entre la productividad alcanzada por una clínica y su rendimiento logrado en un periodo?** Disminución de sus costos y gastos y maximización de sus utilidades.

**6.- ¿Por qué es necesario realizar un control interno a nivel financiero dentro de una clínica?** A fin de mejorar procesos relacionados con la administración del dinero y saber su situación actual en torno a los movimientos económicos de la clínica.

**7.- ¿Cómo debería efectuar el proceso de selección y contratación de personal en una clínica?** Midiendo niveles de profesionalismo y grados de competencia, acorde al área, en donde se dé un proceso adecuado desde la misma selección hasta la contratación de dicho personal.

**8.- ¿Cómo se debería medir el nivel de puntualidad de los trabajadores en una clínica de rehabilitación?** No solo a través de máquinas de detección de ingreso y salida (tarjetas de reloj), sino también del nivel de trabajo realmente alcanzado dentro del mismo.

### **1.9.5. OBSERVACIÓN DIRECTA**

#### **RESULTADOS DE LA OBSERVACION DIRECTA APLICADA A LA CLÍNICA DE TRATAMIENTO Y REHABILITACIÓN DE ALCOHOLISMO Y DROGADICCIÓN “JOSÉ MARTÍN” DE LA CIUDAD DE IBARRA.**

En la clínica “José Martín”, de acuerdo a la observación directa realizada a sus instalaciones, se pudo determinar:

- Existe una ausencia de política de ingresos en el cual la clínica de rehabilitación pueda contar con otra fuente de ingreso para su beneficio y de los pacientes.
- No cuentan con una definición de metas y objetivos para un futuro de la clínica.
- Cuentan con fondos escasos y poco diversificados ya que no cuentan con el apoyo de ninguna institución pública ni privada.
- No tienen relaciones interinstitucionales.
- La capacidad de comunicación, se determina como suficiente, ya que se comunican durante el proceso de tratamiento desde que ingresa el paciente hasta que se logran los resultados deseados.
- El trato con el cliente es bueno.
- La imagen que presenta el personal antes, durante y después del proceso de tratamiento y rehabilitación se lo considera bueno.
- En cuanto al ambiente de trabajo de la clínica no es bueno.

#### **1.10. MATRIZ FODA DE LA CLÍNICA DE REHABILITACIÓN DE ALCOHOLISMO Y DROGADICCIÓN “JOSÉ MARTÍN” DE LA CIUDAD DE IBARRA.**

##### **1.10.1. FACTORES INTERNOS**

#### **CUADRO N° 24**

<b>MATRIZ FODA</b>	
<b>CLINICA DE REHABILITACIÓN JOSÉ MARTÍN</b>	
<b>FACTORES INTERNOS ORGANIZACIÓN</b>	
<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
Buen equipamiento, condiciones físicas en buen estado.	No existe una actualización tecnológica.
	Personal no cuenta con la suficiente experiencia para impartir sus conocimientos.
Buena percepción del servicio que presta por la calidad, seguridad y confianza que brinda la clínica.	Poco nivel de experiencia de los profesionales.
Apoya las iniciativas de capacitación y mejoramiento profesional de sus empleados para hacer factible una gestión	Conocimientos y roles difusos, ya que existe desconocimiento de los cargos.
Planificación flexible, ya que se cuenta con planes concretos.	Falta de integración de los empleados y superiores, no existe un buen ambiente
Técnicas actualizadas, para dar a conocer sus servicios.	Ausencia de política de ingreso (cuotas social, tarifas etc.).
Buena imagen fuera y dentro de la ciudad.	Indefinición de metas en términos de impactos esperados.
Buen nivel de rendimiento por parte de los empleados.	Fondos escasos y poco diversificados.
	Escasas relaciones con otras instituciones.

**1.10.2. FACTORES EXTERNOS**  
**CUADRO N° 25**

<b>MATRIZ FODA</b>	
<b>CLINICA DE REHABILITACIÓN JOSÉ MARTÍN</b>	
<b>FACTORES EXTERNOS ORGANIZACIÓN</b>	
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
Relaciones de cooperación con las clínicas de rehabilitación de alcoholismo y drogadicción de todo el país.	Notable incremento de ofertas por parte de otras clínicas de rehabilitación de alcoholismo y drogadicción.
Apertura de las instituciones públicas, privadas y clínicas de otras ciudades dentro y fuera de la provincia para la realización de proyectos de prevención para estudiantes, jóvenes, adultos.	Falta de crédito bancario, recursos para el sector, existiendo inestabilidad política, social, y económica.
Aceptación en el entorno; gran demanda de pacientes.	Elección por parte de los pacientes a otras clínicas; ya que otras clínicas cuentan con extensiones (finca- hacienda- invernadero), para un mejor desarrollo de sus actividades.
Amplio campo de acción por el gran número pacientes por problemas de alcoholismo y drogadicción.	Interés de otras instituciones por el personal administrativo y docentes capacitados.
Cobertura del servicio para lograr mayor credibilidad	Imposición de nuevas leyes para el control de las clínicas de rehabilitación privadas.
Servicio dirigido a un gran segmento socioeconómico bajo, medio y alto.	Entrada de competidores fuertes en el mercado.
Posibilidades de incursionar en otros mercados locales en el largo plazo.	

## 1.11. CRUCES ESTRATÉGICOS

CUADRO N° 26

CRUCE ESTRATÉGICO CLÍNICA DE REHABILITACIÓN JOSÉ MARTÍN		
MATRIZ ESTRATEGICA FO FA DO DA	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
		Cobertura del servicio para lograr mayor credibilidad
<b>FORTALEZA</b> =Buena percepción del servicio que presta, por la calidad; seguridad y confianza que brinda la clínica.	La clínica cuenta con una buena percepción del servicio que ofrece, por lo que se deberá realizar campañas de prevención y de información acerca del alcoholismo y drogadicción tanto en escuelas, colegios, instituciones públicas y privadas, lo cual permitirá una mayor cobertura y credibilidad del servicio que ofrece la clínica José Martín.	La clínica por sus limitados recursos y la falta de créditos, no logra cumplir al 100% sus objetivos; por lo cual es necesario formular un plan estratégico y establecer prioridades que nos permitan brindar una buena percepción del servicio.
<b>DEBILIDADES</b> = Falta de integración de los empleados y superiores, no existe un buen ambiente laboral.	Para lograr una mayor cobertura y credibilidad del servicio por parte de los usuarios, es necesario establecer políticas de talento humano, como gratificaciones, incentivos al personal, actividades extracurriculares que nos	Mantener una buena relación con los empleados y superiores, implementando la idea del trabajo en equipo, lo que permitirá a la clínica la integración por parte de los

	<p>permita conservar un buen capital de trabajo, con la colaboración de gente exitosa, bien remunerada y equilibrada y mantener un buen ambiente laboral.</p>	<p>empleados y sus superiores, además de realizar alianzas con organizaciones que permitan el cumplimiento de los objetivos.</p>
--	---	--

### CUADRO N° 27

<b>CRUCE ESTRATÉGICO CLÍNICA DE REHABILITACIÓN JOSÉ MARTÍN</b>		
<b>MATRIZ</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<b>ESTRATÉGICA FO FA DO DA</b>	<p>Amplio campo de acción por el gran número de pacientes con problemas de alcoholismo y drogadicción.</p>	<p>Entrada de competidores fuertes en el mercado.</p>
<b>FORTALEZA=</b> Buena imagen fuera y dentro de la ciudad.	<p>La clínica cuenta con una buena imagen fuera y dentro de la ciudad, lo que nos permite obtener un amplio campo de acción con una gran demanda de pacientes con problemas de alcoholismo y drogadicción.</p>	<p>La entrada de nuevos competidores al mercado hace que la clínica cuente con una inestabilidad financiera, por lo que es necesario realizar estrategias de enganche de pacientes y credibilidad; que nos permita tener una buena imagen dentro y fuera de la ciudad.</p>

<p><b>DEBILIDADES=</b></p> <p>Personal no cuenta con los suficiente experiencia para impartir sus conocimientos.</p>	<p>Para que la clínica cuente con una gran demanda de pacientes, es necesario que el personal que labora cuente con los suficientes conocimientos y experiencia para cumplir con su trabajo.</p>	<p>Realizar talleres de capacitación y relaciones humanas periódicas para los funcionarios de la clínica, ayudara a que los empleados cuenten con los suficientes conocimientos, contando con profesionales capacitados que impedirán la entrada de competidores al mercado.</p>
--	--	--

### 1.12. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA DIAGNÓSTICO

Una vez aplicadas las diferentes técnicas e instrumentos de investigación científica se obtuvo importante información, misma que fue tabulada y analizada, para identificar así el problema diagnóstico de la Clínica de Rehabilitación “José Martín”.

De allí que es necesario establecer un Manual de Procedimientos Administrativo y Financiero para la Clínica de Rehabilitación de Alcoholismo y Drogadicción José Martín de la ciudad de Ibarra.

Manual que servirá como herramienta necesaria para su adelanto, sus políticas, normas y procedimientos, ayudarán a la buena gestión y a la marcha sostenible de la Clínica.

## CAPITULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1. REFERENCIAS Y CONCEPTOS BÁSICOS DE LAS CLÍNICAS DE REHABILITACIÓN PARA ALCOHOLISMO Y DROGADICCIÓN

##### 2.1.1. DEFINICIÓN CENTROS DE REHABILITACIÓN

**(BRUNA, 2011) afirma: “Una Clínica de Rehabilitación para Alcoholismo y Drogadicción es una institución de tratamiento para adicciones y trastornos de conducta como ansiedad, timidez, angustia, depresión problemas conyugales y familiares.”**

El autor, sostiene que la clínica para la rehabilitación para alcohólicos y drogadictos, es una institución que se preocupa del tratamiento de aquella persona con problemas de sustancias alcohólicas, o estupefacientes.

##### 2.1.2. TERAPIA

**(GARCÍA, Psicología Clínica, 2009) Afirma:” La terapia está asociada a la rama de la medicina enfocada a enseñar cómo tratar diversas enfermedades y a afrontar el tratamiento en sí mismo. Un tratamiento, en la teoría, es un proceso que se lleva a cabo para alcanzar la esencia de algo. A nivel médico, está basado en los medios que posibilitan la curación o el alivio de las enfermedades o los síntomas que una dolencia provoca.**

La terapia, de acuerdo al autor, constituye una forma asociada al tratamiento de aquella persona que sufre de un tipo de trastorno o enfermedad causado por diversas ansiedades que ocasionan la adicción.

### **2.1.3. TÉCNICAS**

**(GARCÍA, 2009) Afirma:” Su objetivo básico es enseñar al sujeto a controlar su propio nivel de activación a través de la modificación directa de las condiciones fisiológicas sin ayuda de recursos externos. Se dispone de una amplia gama de técnicas de control de la activación, que van desde los diversos procedimientos de relajación, estrategias de meditación, pasando por las técnicas de control de la respiración o los procedimientos de sugestión, como la hipnosis.”**

Las técnicas aplicadas a la rehabilitación, constituyen según el autor un control y autocontrol del paciente, a fin de manejar y manejarse a sí mismo, controlar sus problemas con conocimientos prácticos y buscar su solución.

## **2.2. LA EMPRESA**

### **2.2.1. CONCEPTO**

**(Valdivieso, 2011) Manifiesta: “Es una entidad compuesta por capital y trabajo que se dedica a actividades de producción, comercialización y prestación de bienes y servicios a la colectividad”.**

El autor nos manifiesta que una empresa es una organización que se dedica a actividades con fines económicos y comerciales, con la finalidad de satisfacer necesidades tanto de bienes y servicios de los demandantes.

### **2.2.2. ELEMENTOS QUE FORMAN LA EMPRESA**

**(SÁNCHEZ, 2007) Afirma: “Las empresas son organismos que cuentan con diversos elementos, estos se pueden analizar de**

**distintas maneras y de forma general podemos afirmar que existen dos elementos fundamentales: Trabajo o mano de obra y el Capital.”**

De acuerdo al autor, entre los elementos fundamentales que deben poseer las empresas se encuentran el trabajo, la fuerza física e intelectual y sobre todo el capital.

### **2.2.3. CLASIFICACIÓN DE LAS EMPRESAS**

**(Valdivieso, Contabilidad General, 2011); establece la siguiente clasificación:**

**2.2.3.1. POR SU NATURALEZA:** industriales, comerciales, y de servicios.

**2.2.3.1.1. EMPRESAS INDUSTRIALES:** Son aquellas que se dedican a la transformación de materias primas en nuevos productos.

**2.2.3.1.2. EMPRESAS COMERCIALES:** Son aquellas que se dedican a la compra-venta de productos, convirtiéndose en intermediarias entre productores y consumidores.

**2.2.3.1.3. EMPRESA DE SERVICIOS:** Son aquellas que se dedican a la venta de servicios a la colectividad.

### **2.- Por el sector al que pertenecen públicas, privadas, mixtas**

- ✓ **Empresas públicas:** son cuyo capital pertenecen al sector público (Estado).
- ✓ **Empresa privada:** Son aquellas cuyo capital pertenece al sector privado (personas naturales o jurídicas)
- ✓ **Empresa mixta:** Son empresas cuyo capital pertenecen tanto al sector público como al sector privado (personas jurídicas)

### **3.- Por la integración del capital: unipersonales y pluripersonales**

- ✓ **Unipersonales:** Son aquellas cuyo capital pertenece a una persona natural.
- ✓ **Pluripersonales:** Son aquellas cuyo capital pertenece a dos o más personas naturales.

#### **2.2.4. RECURSOS DE LA EMPRESA**

**(MÜNCH, 2007); “La empresa para el desarrollo de sus actividades necesita de una serie de elementos diferentes para su total y buen funcionamiento como son los recursos humanos, materiales, financieros, y tecnológicos”.**

El autor nos manifiesta que los recursos que forman la empresa son la base para el funcionamiento de la misma.

##### **2.2.4.1. HUMANO**

**(MÜNCH, 2007) Asevera: Los recursos humanos son el conjunto de habilidades, experiencias, conocimientos y competencias del personal que integra la empresa.**

Es el elemento principal, fundamental y constitutivo, sin el recurso humano ninguna entidad podría existir, está conformado por los individuos que son los colaboradores internos que laboran y forjan el desarrollo de la empresa.

##### **2.2.4.2. MATERIAL**

**(MÜNCH, 2007), asevera: Los recursos materiales son los bienes tangibles e insumos propiedad de la organización.**

Son los bienes muebles e inmuebles con la que cuenta una empresa, como la infraestructura, los útiles de oficina, los equipos de computación, maquinarias y similares, que permiten la realización de actividades.

#### **2.2.4.3. TECNOLÓGICOS**

**(MÜNCH, 2007), asevera: Son la aplicación del conocimiento científico al desarrollo de actividades prácticas y sistemas tales como la maquinaria, equipos, y procesos.**

Comprenden los sistemas operativos como fórmulas o patentes, contables o de información, que sirven para optimizar el trabajo con base en la tecnología.

#### **2.2.4.4. FINANCIEROS**

**(MÜNCH, 2007), asevera: Son los elementos monetarios de que dispone la empresa para ejecutar sus decisiones, éstos provienen de las aportaciones de los socios, las utilidades y las ventas, así como de préstamos, créditos y emisión de valores.**

EL recurso financiero constituye el capital interno de la empresa, recurso indispensable para el desarrollo de la misma es decir representa el capital suficiente que necesita la empresa para poder operar, su capacidad de liquidez y el respaldo real con el que cuenta la empresa.

### **2.3. MANUALES**

#### **2.3.1. DEFINICIÓN**

**(VÁSQUEZ V. , 2007), “Manual es una fuente de información en la que todos los cargos de la empresa encontrarán la descripción clara**

**de las actividades que deben desarrollar, obligaciones y deberes que le son impuestos y objetivos que deben cubrir”.**

Los manuales, son por lo general documentos en el cual se da a conocer lo más sustancial de una organización o materia según sea el caso. Constituye una guía, en el cual se establecen los objetivos a corto plazo, detallando un conjunto de actividades por cumplirse.

### **2.3.2. TIPOS DE MANUALES**

**(Alanoca, 2011); “Existen diversos tipos de manuales, pero para la clasificación hay que tomar en cuenta lo que se piensa llevar a cabo, el autor Vásquez Víctor Hugo realiza la siguiente división”.**

#### **a) Manuales de Organización**

- Estos exponen con detalle la estructura de la empresa y señalan los puestos y la relación que existe entre ellos para el logro de sus objetivos, explican la jerarquía, los grados de autoridad y responsabilidad, las funciones y actividades de los órganos de la empresa.
- Los manuales de organización pueden ser de organización y funciones, de Administración Técnica de Personal o de Ventas, de Capacitación, de Servicio Social, de comercialización.

#### **b) Manual de Procedimientos**

- El manual de procedimientos presenta sistemas y técnicas específicas; señala el procedimiento preciso a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas.

- Estos se preparan para ser aplicados en toda una entidad, departamento, sección, etc., y describen paso a paso las actividades de una función, por ejemplo: pueden existir manuales de procedimientos de Contabilidad, Personal, Archivo, Presupuesto, Compras, etc.

### **2.3.3. VENTAJAS DE LOS MANUALES**

- a) Detalla la estructura y funciones de cada área de la empresa.
- b) Permite tener control sobre las actividades de los funcionarios.
- c) Evita duplicidad de funciones y optimiza la utilización el tiempo.
- d) Logra una mejor adaptación del nuevo personal.
- e) Posibilita la comunicación y coordinación de las actividades.
- f) Permite la eficiencia en la ejecución de labores.

### **2.3.4. DESVENTAJAS DE LOS MANUALES**

- a) Puede dar lugar a que los funcionarios se conviertan en simples ejecutores de los manuales sin aportar con nuevos procedimientos
- b) muy necesarios por el constante cambio que existe.
- c) La actualización de los manuales puede ser compleja y costosa.

### **2.3.5. DEFINICIÓN DE POLÍTICAS**

**(Hernández, 2008), afirma: “Decisiones pre establecidas que orientan la acción de los medios y operativos. Su propósito es de unificar la acción y la interpretación de situaciones relativamente previstas”.**

Tomando las definiciones mencionadas y criterio de la investigadora, una política es una guía general para desarrollar una acción de carácter obligatorio, es decir un criterio o enunciado que tiene por objetivo orientar una actividad.

### **2.3.6. PROCEDIMIENTOS**

**(CHIAVENATO, 2006), “Son planes relacionados con métodos de trabajo o de ejecución, casi siempre los procedimientos son planes operacionales”.**

Un procedimiento constituye la mejor manera de ejecutar una actividad, encaminada al logro efectivo de los fines determinados.

### **2.3.7. PROCESO**

**(Hernández, 2008); “Serie de acciones u operaciones de acuerdo con un plan que hacen pasar un elemento por un procedimiento de una fase a otra para obtener un fin”.**

Considerando la definición de Hernández Sergio y a criterio de la investigadora los procesos son operaciones continuas y/o periódicas que siguen una secuencia ya establecida.

### **2.3.8. REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO**

**(MÜNCH, 2007), asevera: “El reglamento interno de trabajo es el conjunto de disposiciones obligatorias para trabajadores y jefes durante el desarrollo del trabajo en una empresa”.**

El reglamento Interno de trabajo permite tener instrucciones, explicaciones y limitaciones claras y a la vez obligatorias para la ejecución de las actividades así como del comportamiento del recurso humano que conforma una entidad.

### **2.3.9. NORMAS**

**(JONES, 2006), afirman: “Son códigos de conducta informales y tácticos que especifican cómo debe actuarse en determinadas situaciones.”**

Analizando el concepto de los autores Jones y George, y a criterio de la investigadora, las normas son especificaciones que rigen la forma de actuar y realizar las acciones de las personas y tienen un carácter informal ya que por lo general se las aplica a criterio personal.

### **2.3.10. REGLAS**

**(CHIAVENATO, 2006), dice: “Son planes operacionales relacionados con comportamientos solicitados a las personas, especifican comportamientos de las personas en determinadas situaciones”.**

Las reglas son grupo de instrucciones o disposiciones escritas en un documento que tienen como finalidad orientar y tutelar el desempeño de actividades de las personas y su aplicación es de carácter rígido.

## **2.4. ORGANIGRAMA**

### **2.4.1. DEFINICIÓN**

**(MÜNCH, 2007), asevera: “Es la representación gráfica o esquema de la forma en que está estructurada la organización permitiendo entender como están divididas las funciones, así como los niveles de autoridad o jerarquías y las funcionales”.**

De acuerdo al autor, establece que el organigrama es una representación gráfica de la estructura organizacional de una empresa, o de cualquier entidad productiva, comercial, administrativa, política, etc., en la que se

indica y muestra, en forma esquemática, la posición de la áreas que la integran, sus líneas de autoridad, relaciones de personal, comités permanentes, líneas de comunicación y de asesoría.

#### **2.4.2. IMPORTANCIA**

**(MÜNCH, 2007), Los organigramas son instrumentos primordiales de la administración, específicamente de la etapa de organización que nos permiten:**

- a) Dar a conocer la división de funciones
- b) Exhibir los niveles jerárquicos existentes
- c) Definir las líneas de autoridad y responsabilidad
- d) Clarificar los canales formales de la comunicación
- e) Revelar las relaciones existentes entre los diversos puestos de la empresa y en cada departamento o sección.

A través de análisis periódicos de los organigramas actualizados se puede detectar cuando el espacio de control de una unidad excede a su capacidad o nivel y en cualquier de estos casos recomendar la modificación de la estructura en sentido vertical u horizontal. Relación de dependencia confusa. A veces se crean unidades sin estudiar primero su ubicación y en el momento de actualizar los organigramas se descubren dobles líneas de mando.

#### **2.4.3. VENTAJAS**

**De acuerdo a (MÜNCH, 2007); establece: “El uso de los organigramas ofrece varias ventajas precisas entre las que sobresalen las siguientes”:**

- a) Facilita el conocimiento de los directivos de su campo de acción.

b) A los funcionarios les permitirá conocer claramente su posición en la empresa.

c) El organigrama al ser una representación gráfica de la empresa permitirá a terceros o personas ajenas a la misma, tener una perspectiva de su estructura.

La ventaja más resaltante de un organigrama es que muestra quién depende de quién y tiene la particularidad de indicar a los administradores y al personal nuevo la forma como se integra la organización”.

#### **2.4.4. DESVENTAJAS**

**De acuerdo a (MÜNCH, 2007) determina: “No obstante las múltiples ventajas que ofrece el uso de los organigramas, al usarlos no se deben pasar por alto sus principales defectos que son:**

- Ellos muestran solamente las relaciones formales de autoridad dejando por fuera muchas relaciones informales significativas y las relaciones de información.
- Con frecuencia indican la organización tal como debería ser y como es en realidad. Algunos administradores descuidan actualizarlos, olvidando que la organización es dinámica y permiten que los organigramas se vuelvan obsoletos.
- Puede ocasionar que el personal confunda las relaciones de autoridad con el status.
- La jerarquía constituye un principio básico de la organización y también lo es de la dirección.

### **2.5. CONTROL INTERNO**

#### **2.5.1. CONCEPTO CONTROL INTERNO**

**Según (Maldonado, 2006); manifiesta: “El control interno se define como un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías: Eficacia y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera, cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables.”**

El control interno se implanta con el fin de detectar, en el plazo deseado cualquier desviación respecto a los objetivos de rentabilidad establecidos en la empresa y de eliminar sorpresas, fomentando la eficacia y reduciendo el riesgo de pérdida de valor de los activos.

### **2.5.2. OBJETIVOS**

**(Maldonado, 2006), Manifiesta: “Entre los objetivos del control interno tenemos:**

- Ayuda a que una entidad consiga sus objetivos de rentabilidad y prevenir pérdida de recursos.
- Garantiza el éxito de una organización.
- Da un grado de seguridad razonable, no absoluto, a la dirección y al consejo en cuanto a la consecución de los objetivos de la entidad.
- Control interno contribuye a l logro de las 5 Es de la administración: eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología.

### **2.5.3. PRINCIPIOS DE CONTROL INTERNO**

Los principios que rigen el Control Interno son los siguientes:

- División del trabajo;

- Fijación de responsabilidad;
- Cargo y descargo

### **1) División del Trabajo**

**(MANTILLA B & Samuel Alberto, 2008); manifiesta: “La esencia de éste principio descansa en la separación de funciones de las unidades operativas de actividades de forma tal que una persona no tenga un control completo de la operación, para lo cual se debe distribuir el trabajo de modo que una operación no comience y termine en la persona o departamento que la inició”.**

De esta forma el trabajo de una persona es verificado por otra, que trabaja independientemente, pero que al mismo tiempo está verificando la operación realizada, lo que posibilita la detección de errores u otras irregularidades.

### **2) Fijación de Responsabilidad**

**(MANTILLA S. A., 2009); dice “Que los procedimientos inherentes al control de las operaciones económicas, así como la elaboración de los documentos pertinentes, permitan determinar en todos los casos, la responsabilidad primaria sobre todas las anotaciones y operaciones llevadas a cabo. Se parte de la concepción de que las normas y procedimientos estructurados, sobre la base de una adecuada organización, prevean las funciones de cada área, o sea, ¿Que se debe hacer?, así como las consecuentes responsabilidades de cada uno de los integrantes de una unidad organizativa, expresando el cómo hay que hacer y quién debe hacerlo.**

Es importante que los procedimientos definan quién debe efectuar cada operación y que a su vez se establezca en forma obligatoria que se deje

evidencia de quién efectúa cada una de ellas en los documentos y registros.

### **3) Cargo y Descargo**

**(MANTILLA S. A., 2009) Dice “Este principio está íntimamente relacionado al de la fijación de responsabilidad, pues facilita la aplicación del mismo cuando es necesario. Debe entenderse el máximo control de lo que entra y sale; cualquier operación registrada en una cuenta contraria a su naturaleza debe ser investigada al máximo”**

Consiste simplemente en que cuando se produce una entrega de algo: mercancías, documentos, dinero, etc. (descargo), existe una contrapartida o recepción (cargo). Cuando esta operación se formaliza documentalmente, la persona que recibe, firma el documento asumiendo la custodia de los medios recibidos.

#### **2.5.4. COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO**

**Según (Maldonado, 2006), determina como principales componentes del control Interno los siguientes:**

- A.** Entorno de control.
- B.** Evaluación de riesgos.
- C.** Actividades de control.
- D.** Información y comunicación.
- E.** Supervisión o monitoreo.

El control interno es como el alma de una persona, por lo tanto no puede separarse de las operaciones administrativas y financieras. Es algo que está implícito en la persona que mientras ejecuta una actividad va

controlando lo que hizo el anterior compañero y lo más importante se va auto controlando.

#### **2.5.4.1. ENTORNO DE CONTROL**

**(Maldonado, 2006), dice: “Se refiere al medio ambiente en que se desenvuelve la entidad, con su filosofía empresarial, los atributos del personal especialmente su integridad, valores éticos y profesionalismo con los cuales trabajan.”**

El ambiente de control se refiere a la cultura organizacional es el resultado de la importancia que le dan los trabajadores, a la integridad, los valores éticos, el compromiso, la filosofía, la estructura organizacional, la asignación de autoridad y responsabilidad, lo cual refleja en las políticas planteadas por la administración y en la actitud asumida por todos los colaboradores en el desarrollo y cumplimiento de las actividades.

#### **2.5.4.2. EVALUACIÓN DEL RIESGO**

**(Maldonado, 2006) “Es la identificación y análisis de los riesgos relevantes para lograr los objetivos que constituyen una base para determinar cómo se deben administrar los riesgos.**

La entidad debe conocer los riesgos que amenazan o afectan a la empresa y afrontarlos con una estrategia que permita mitigar su impacto.

#### **2.5.4.3. ACTIVIDADES DE CONTROL**

**(Maldonado, 2006) “Abarcan una gran variedad de políticas y procedimientos correspondientes a la implantación; ayudan a asegurar que se lleven a cabo aquellas acciones identificadas**

**necesarias para afrontar los riesgos y así conseguir los objetivos de la entidad.”**

Las actividades de control constituyen los procedimientos específicos que una entidad ha establecido como un reaseguro para lograr el cumplimiento efectivo de sus objetivos; estos procedimientos están orientados primordialmente a la prevención y neutralización de los riesgos.

**Los factores que forman parte de las actividades de control son:**

- a) Segregación adecuada de responsabilidades.
- b) Autorización adecuada de operaciones y actividades.
- c) Documentos y registros adecuados.
- d) Control físico sobre activos y registros.
- e) Verificaciones independientes sobre desempeño.

#### **2.5.4.4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

**(Maldonado, 2006), “Toda entidad requiere un sistema de información gerencial para la toma de decisiones y una fluida comunicación entre sus departamentos y personal.”**

Es el iniciar, registrar, procesar y comunicar las operaciones de una entidad de manera que los colaboradores de esta cuenten con la información necesaria en forma periódica y oportuna, logrando así que sus acciones estén orientadas, en concordancia con los demás.

#### **2.5.4.5. SUPERVISIÓN O MONITOREO**

**(Maldonado, 2006) “Todo el proceso del control interno debe ser permanentemente supervisado con el fin de tomar medidas**

**correctivas de manera oportuna con el fin de reaccionar rápidamente y cambiar según las circunstancias”**

Es la revisión y actualización periódica del grado de efectividad que se ha logrado del sistema de control interno aplicado por parte de la dirección, a fin de mantener un nivel adecuado, pues es de responsabilidad de la dirección la existencia de una estructura de control interno idónea y eficiente.

#### **2.5.5. EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

**(Carvajal, 2009), determina “Es un proceso de obtención de información respecto a la organización y de los procedimientos prescritos que pretende servir como base para las pruebas de control y evaluación del sistema”.**

Se deben evaluar cada uno de los componentes del control interno, para La información requerida para este objeto normalmente se obtiene a través de entrevistas con el personal ,referencia documental como manuales de procedimientos, descripción de puestos, diagramas de flujo y más.

#### **2.6. CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO**

**(Carvajal, 2009), “El control interno administrativo, comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principalmente con eficiencia en operaciones y adhesión a las políticas de la empresa, como las medidas de seguridad, y los accesos restringidos”.**

Nos indica que el control interno administrativo es el cumplimiento de las políticas de la empresa por parte del personal de la empresa, como por ejemplo que los funcionarios lleven siempre su identificación entre otros.

### **2.6.1. ADMINISTRACIÓN**

**(Lozana, 2008), afirma: “Proceso integral para planear, organizar e integrar una actividad o relación de trabajo, la que se fundamenta en la utilización de recursos para alcanzar un fin determinado”.**

La administración es un proceso de crear, diseñar y mantener un ambiente en el que las personas trabajan en equipo, con la finalidad del cumplimiento de las metas seleccionadas.

### **2.6.2. IMPORTANCIA DE LA ADMINISTRACIÓN**

**(Lozana D. , 2010), afirma que la importancia de la administración está relacionada con los siguientes puntos:**

- ✓ La administración demuestra que es imprescindible para el adecuado funcionamiento de cualquier organismo social.
- ✓ Simplifica el trabajo al establecer principios, métodos y procedimientos, para lograr mayor rapidez, efectividad, productividad y eficiencia, la productividad y eficiencia de cualquier empresa están en relación directa con la aplicación de una buena administración.
- ✓ A través de los principios de administración se contribuye al bienestar de la comunidad, ya que proporciona lineamientos para optimizar el aprovechamiento de los recursos, para mejorar las relaciones humanas y generar empleos.

### **2.6.3. ELEMENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN**

**(Cuevas, 2011); “Cuando un individuo se desempeña como administrador de cierta organización deberá ejercer: La Planeación, Organización, Integración, Dirección y Control”.**

#### **2.6.3.1. PLANIFICACIÓN**

**(Cuevas, 2011)“Consiste en la determinación del curso concreto de acción que se habrá de seguir, fijando los principios que lo habrán de prescindir y orientar, la secuencia de operaciones necesarias para alcanzarlo, y la fijación de tiempo y unidades necesarias para su realización.”**

Para un gerente y para un grupo de empleados es importante decidir o estar identificado con los objetivos que se van a alcanzar.

#### **2.6.3.2. ORGANIZACIÓN**

**(Cuevas, 2011), define a la organización como: “La estructuración técnica de las relaciones, que debe darse entre las jerarquías, funciones y obligaciones individuales necesarias en un organismo social para su mayor eficiencia.**

Después de que la dirección y formato de las acciones futuras ya hayan sido determinadas, el paso siguiente para cumplir con el trabajo, será distribuir o señalar las necesarias actividades de trabajo entre los miembros del grupo e indicar la participación de cada miembro del grupo.

#### **2.6.3.3. DIRECCIÓN**

**De acuerdo: (Cuevas, 2011) “ Es impulsar, coordinar y vigilar las acciones de cada miembro y grupo de un organismo social, con el**

**fin de que el conjunto de todas ellas realice del modo más eficaz los planes señalados”.**

Para llevar a cabo físicamente las actividades que resulten de los pasos de planeación y organización, es necesario que el gerente tome medidas que inicien y continúen las acciones requeridas para que los miembros del grupo ejecuten la tarea.

#### **2.6.3.4. CONTROL**

**(Cuevas, 2011) Para, dice que el control: “Consiste en el establecimiento de sistemas que nos permitan medir los resultados actuales y pasados en relación con los esperados, con el fin de saber si se ha obtenido lo que se esperaba, corregir, mejorar y formular nuevos planes”.**

Los gerentes siempre han encontrado conveniente comprobar o vigilar lo que sé está haciendo para asegurar que el trabajo de otros está progresando en forma satisfactoria hacia el objetivo predeterminado.

### **2.7. CONTROL INTERNO FINANCIERO- CONTABLE**

#### **2.7.1. CONCEPTO**

**(ESCOTO, 2007), dice: “Son aquellas medidas que se relacionan con la protección de los activos y la confiabilidad de la información contable y financiera”.**

En el texto citado anteriormente se puede deducir que la importancia de la contabilidad radica en que ayuda a la empresa a la hora de tomar decisiones, ya que refleja la situación económica de la misma.

### **2.7.2. IMPORTANCIA**

**Según (ALCARRIA, Control Interno Financiero, 2009), dice: “La importancia de la contabilidad radica en que las personas, empresas e instituciones usan la información contable para la toma de decisiones con la relación a su patrimonio y sus actividades.”**

Esta información es la base para todas las personas que Administran o dirigen una organización, así como también le sirve a los acreedores, instituciones bancarias al momento de necesitar un préstamo bancario entre otros.

### **2.7.3. PLAN GENERAL DE CUENTAS**

**(Valdivieso, Contabilidad General, 2011), “Denominado también Catalogo de Cuentas, es la enumeración de cuentas ordenadas sistemáticamente, aplicable a un negocio concreto, que proporciona los nombres y el código de cada una de las cuentas”.**

**El plan de cuenta debe contener:**

- Activos
- Pasivos
- Patrimonio
- Ingresos
- Costos
- Gastos
- Cuentas de orden

### **2.7.4. PROCESO CONTABLE**

**(Valdivieso, Contabilidad General, 2011), “Se refiere a todas las operaciones y transacciones que registra la Contabilidad en un periodo determinado, regularmente el del año calendario o ejercicio**

**económico, desde la apertura de libros hasta la preparación y elaboración de los estados financieros”.**

**El Ciclo Contable contiene:**

1. Comprobantes o documentos fuente
2. Estado de situación inicial
3. Libro Diario
4. Libro Mayor
5. Libros Auxiliares
6. Balance de Comprobación
7. Hoja de Trabajo
8. Ajustes y Resultados
9. Cierre de Libros
10. Estados Financieros

Los registros se deben llevar de acuerdo con los principios aceptados de contabilidad, Normas técnicas de contabilidad, comprender e interpretar los estados financieros.

## **2.7.5. COMPROBANTES DOCUMENTOS MERCANTILES**

### **2.7.5.1. CONCEPTO**

**(Valdivieso, Contabilidad General, 2011), “Los comprobantes son la fuente u origen de los registros contables, respaldan todas y cada una de las transacciones que se realizan en la empresa”.**

Este autor destaca que los documento soporte son importantes para respaldar una transacción y así poder sustentar costos y gastos.

### 2.7.5.2. IMPORTANCIA

(Valdivieso, Contabilidad General, 2011), “Son de gran importancia por cuanto proporcionan un mayor grado de confiabilidad y validez a los registros contables, además de ser utilizados como referencia y como comprobantes en caso de desacuerdo legal”.

El autor afirma que los documentos mercantiles, son de gran soporte y respaldo para las actividades que realizan en la empresa tanto en los ingresos como los egresos.

### 2.7.5.3. CLASIFICACIÓN

(Valdivieso, Contabilidad General, 2011); clasifica de la siguiente manera a los documentos de soporte.

1. **Documentos negociables:** Son aquellos que completan la actividad comercial, generalmente se utilizan para cancelar una deuda.
  - ✓ **Cheque:** Es el mandato puro y simple de pagar una suma de dinero, es pagadero a la vista.
  - ✓ **Letra de Cambio:** Es una orden de pago que da el acreedor a su deudor para que pague en determinado tiempo y lugar, el valor que se indica en el documento.
  
2. **Comprobantes de venta:** Son documentos que acreditan la transferencia de bienes o la prestación de servicios
  - ✓ **Factura:** Es el documento que el vendedor entrega al comprador con el detalle de la mercancía vendidas o servicios prestados, indicando cantidad, especificaciones, precio (unitario y total),

condiciones de pago (crédito o contado), impuestos fiscales ICE, IVA, número del RUC.

- ✓ **Recibo:** Es una constancia escrita por medio de la cual la persona que firma, declara haber recibido de otra persona: dinero, documentos, bienes.
- ✓ **Comprobante de Ingreso:** Es aquel que se utiliza en el negocio para registrar las transacciones comerciales que originan ingreso de dinero en efectivo o en cheques, por venta de mercancías, comisiones.
- ✓ **Comprobante de Egreso:** Es una constancia escrita en donde se registran los desembolsos de dinero.

#### **2.7.6. ESTADO DE SITUACION INICIAL**

**(Valdivieso, Contabilidad General, 2011); “Se elabora al iniciar las operaciones de la empresa con los valores que conforman el Activo, Pasivo y Patrimonio de la misma”.**

Es un informe financiero o estado contable que refleja la situación del patrimonio de una empresa en un momento determinado.

#### **2.7.7. LIBRO DIARIO**

**(Valdivieso, Contabilidad General, 2011); Expresa: “Pertenece al grupo de los libros principales, en este libro se registran en forma cronológica todas las operaciones de la empresa.”**

Es un libro que se registra en forma cronológica todas las transacciones y consta de dos columnas: DEBE y HABER, los que al sumar siempre deben ser iguales.

### **2.7.8. LIBRO MAYOR**

**(Valdivieso, Contabilidad General, 2011), Manifiesta: “El mayor general es el libro básico de contabilidad en el que se registra y clasifica el movimiento de las operaciones y transacciones financieras, mediante la acumulación de los débitos y créditos de cada cuenta principal con la determinación del saldo de cada una de ellas.”**

Tiene como función agrupar la información inscrita en el libro diario y sintetizarla, para proporcionar los datos necesarios para el Balance.

### **2.7.9. BALANCE DE COMPROBACIÓN**

**(Valdivieso, Contabilidad General, 2011) dice: “Permite resumir la información contenida en los registros realizados en el Libro Diario y en el Libro Mayor, a la vez que permite comprobar la exactitud de los mencionados registros. Verifica y demuestra la igualdad numérica entre el Debe y el Haber”.**

El autor citado anteriormente se enfoca en señalar que el objetivo final de este balance es comprobar que no existen asientos descuadrados en la contabilidad. Ahora bien, esto no significa que todo esté en orden, sino únicamente que la contabilidad está cuadrada.

### **2.7.10. AJUSTES CONTABLES**

**(Valdivieso, Contabilidad General, 2011), Dice: “Se elaboran al término de un periodo contable o ejercicio económico, Los ajustes contables son estrictamente necesarios para que las cuentas que han intervenido en la contabilidad de la empresa demuestran su saldo real y faciliten la preparación de los Estados Financieros”.**

Al finalizar el periodo contable, las cuentas deben presentar su saldo real, por cuanto estos valores servirán de base para preparar estados financieros. Cuando los saldos de las cuentas no son reales es necesario aumentarlos, disminuirlos o corregirlos mediante un asiento contable llamado asiento de ajuste.

#### **2.7.11. DEPRECIACIONES**

**(Valdivieso, Contabilidad General, 2011); “Depreciación es el proceso de asignar a Gasto el Costo de un activo de planta o activo fijo, durante el periodo en que se usa el activo”.**

Los activos fijos (Edificios, Maquinaria, Muebles, Equipos) pierden su valor por el uso o por la obsolescencia disminuyendo su potencial de servicio.

#### **2.7.12. ESTADOS FINANCIEROS**

**(Valdivieso, Contabilidad General, 2011): “Los estados financieros se elaboran al finalizar un periodo contable, con el objeto de proporcionar información sobre la situación económica y financiera de la empresa. Esta información permite examinar los resultados obtenidos y evaluar el potencial futuro de la compañía a través de”:**

Son documentos que debe preparar la empresa al terminar el ejercicio contable, con el fin de conocer la situación financiera y los resultados económicos obtenidos en las actividades de su empresa a lo largo de un período a una fecha o periodo determinado.

### **2.7.13. ESTADO DE RESULTADOS**

**(Valdivieso, Contabilidad General, 2011); “Denominado también estado de situación económica, se elabora al finalizar el periodo contable con el objeto de determinar la situación económica de la empresa”.**

Presenta la situación financiera de una empresa a una fecha determinada, tomando como parámetro los ingresos y gastos efectuados; proporciona la utilidad neta de la empresa.

### **2.7.14. ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO**

**(Valdivieso, Contabilidad General, 2011), dice “Este estado financiero se elabora al término de un ejercicio económico para evaluar con mayor objetividad la liquidez o solvencia de la empresa”.**

El autor manifiesta que los flujos de efectivo representan el informe neto financiero, líquido, que la empresa espera obtener. Estos flujos son comparados con la inversión inicial programada.

### **2.7.15. ESTADO DE SITUACION FINANCIERA**

**(Valdivieso, Contabilidad General, 2011); “Denominado también Balance General se elabora al finalizar el periodo contable para determinar la situación financiera de la empresa en una fecha determinada”.**

Refleja la situación financiera de un ente económico,, permitiendo efectuar un análisis comparativo de la misma.

#### **2.7.16. NOTAS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS**

**Según (Valdivieso, Contabilidad General, 2011), dice “Las notas son aclaraciones o explicaciones de hechos o situaciones, cuantificables o no, que forman parte integrante de todos y cada uno de los estados financieros, los cuales deben leerse conjuntamente con ellas para su correcta interpretación.”**

Las notas incluyen descripciones narrativas o análisis detallados de los importes mostrados en los estados financieros, cuya revelación es requerida o recomendada por las NIC, pero sin limitarse a ellas, con la finalidad de alcanzar una presentación razonable.

#### **2.7.17. PRINCIPIOS DE CONTABILIDAD GENERALMENTE ACEPTADOS**

**(Valdivieso, Contabilidad General, 2011), manifiesta: “Los principios de contabilidad generalmente aceptados, son conceptos básicos que establecen la delimitación de identificación del ente económico, las bases de cuantificación de las operaciones y la presentación de la información económica y financiera de la empresa a atreves de los Estados Financieros”.**

Son aquellos conceptos, normas y técnicas básicas fundamentales que identifican a una empresa, dando orientación al área contable para la presentación de la información financiera.,

Cabe mencionar que en la actualidad existe un periodo de transición en el cual las Normas de Información Financiera específicamente la NIF-1 sustituyen a los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA).

1. **Equidad:** Es el principio fundamental en toda organización. En toda entidad se hallan diversos intereses que deben estar reflejados en los estados financieros.
2. **Ente:** Los Estados Financieros se refieren siempre a un ente donde el elemento subjetivo o propietario es considerado como tercero.
3. **Bienes Económicos:** Los Estados Financieros se refieren siempre a bienes económicos, es decir bienes materiales e inmateriales que poseen valor económico y por ende susceptibles de ser valuados en términos monetarios.
4. **Unidad de Medida:** Para reflejar el patrimonio de una empresa mediante los Estados Financieros, es necesario elegir una moneda y valorizar los elementos patrimoniales aplicando precio a cada unidad.
5. **Empresa en Marcha:** Los Estados Financieros pertenecen a una “empresa en marcha”, se refiere a todo organismo económico cuya existencia personal tiene plena vigencia y proyección futura.
6. **Valuación al Costo:** Este principio establece que los activos de una empresa deben ser valuados al costo de adquisición o producción.
7. **Periodo (Ejercicio).** La empresa se ve obligado a medir el resultado de su gestión, cada cierto tiempo, ya sea por razones administrativas, legales, fiscales o financieras.
8. **Devengado.** Las variaciones patrimoniales que deben considerarse para establecer el resultado económico son las que competen a un ejercicio sin entrar a considerar si se han cobrado o pagado.
9. **Objetividad.** Los cambios en los activos, pasivos y en la expresión contable del patrimonio neto, deben reconocerse formalmente en los registros contables, tan pronto sea posible, medirlos objetivamente y expresar esa medida en moneda de cuenta.

- 10.Realización.** Los resultados económicos deben computarse cuando sean realizables, o sea la utilidad se obtiene una vez ejecutada la operación mercantil, no antes.
- 11.Prudencia (Conservadurismo).** Significa que cuando se deba elegir entre dos valores por un elemento del activo, normalmente se debe optar por el más bajo, o bien que una operación se contabilice de tal modo que la alícuota del propietario sea menor.
- 12.Uniformidad.** Los principios generales, cuando fuere aplicable y las normas particulares utilizadas para preparar los estados financieros de un determinado ente deben ser aplicados uniformemente de un ejercicio a otro.
- 13.Materialidad (Significancia relativa).** Al ponderar la correcta aplicación de los principios generales y de las normas particulares debe necesariamente actuarse con un sentido práctico.
- 14.Exposición.** Los Estados Financieros deben contener toda la información y discriminación básica y adicional que sea necesaria para una adecuada interpretación de la situación financiera y de los resultados económicos del ente a que se refieren.

#### **2.7.18. NORMAS INTERNACIONALES DE CONTABILIDAD**

Como se puede observar en Las tablas indicadas, las NIC, se hayan distribuido para el proceso de evaluación de las empresas, el texto citado anteriormente, establece la estructura de los PCGA, otorga un orden lógico-deductivo al Marco conceptual y hace un reordenamiento y actualización del Marco Conceptual en atención a la normatividad internacional.

#### **2.7.19. NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA**

**Según ( (Department, 2009), dice:”Las NIIF están diseñadas para ser aplicadas en los estados financieros con propósito de información**

**general, así como en otra información financiera, de todas las entidades con ánimo de lucro. Los estados financieros con propósito de información general se dirigen a la satisfacción de las necesidades comunes de información de un amplio espectro de usuarios, por ejemplo accionistas, acreedores, empleados y público en general.”**

El objetivo de esta Normas Internacionales de Información Financiera es solicitar a las entidades que, en sus estados financieros, revelen información que permita a los usuarios evaluar la relevancia de los instrumentos financieros en la situación financiera y en el rendimiento de la entidad; así como también la naturaleza y alcance de los riesgos procedentes de los instrumentos financieros a los que la entidad se haya expuesto durante el ejercicio económico.

## **2.8. ENTES DE CONTROL**

**(Valdivieso, Contabilidad General, 2011): “Todos los registros contables se realizarán tomando en consideración lo establecido en las leyes y reglamentos siguientes”:**

- **Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno**
- **Reglamento de Aplicación de la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno**
- **Normas Ecuatorianas de Contabilidad**
- **Normas Internacionales de Contabilidad**
- **Normas Internacionales de Información Financiera**
- **Ley de Compañías**
- **Ley de Contadores**
- **Código Tributario**
- **Código de Salud**

### **2.8.1. MINISTERIO DE TRABAJO**

Regula y normaliza las relaciones laborales mediante el diálogo y la concertación de los sectores de trabajo y empleo a nivel nacional a través de la implementación de políticas activas de empleo tendientes al desarrollo de los recursos humanos, que permitan disminuir los niveles de desempleo y subempleo, el Ministerio de Trabajo y Empleo lidera el proceso de vigencia de los derechos laborales, fomentando el empleo y la paz social, enmarcando en la Constitución, los Convenios Internacionales y las leyes nacionales, que contienen el importante Código de Trabajo.

### **2.8.2. SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS**

Es una institución técnica de autonomía administrativa, económica y financiera, que vigila, controla y regula el funcionamiento, la organización, existencia legal, disolución, liquidación y todas las actividades que realizan las compañías y otras entidades establecidas en territorio nacional, de manera que sus actividades económicas y los servicios que presten se sujeten a la ley y cumplan con los intereses de la sociedad en general.

### **2.8.3. SERVICIO DE RENTAS INTERNAS**

El SRI es una entidad técnica y autónoma que tiene a su cargo la ejecución de la política tributaria del país, es decir tiene las facultades de Determinar, recaudar y controlar los tributos internos, a la vez que Difunde, capacita al contribuyente respecto de sus obligaciones y aplica las sanciones tributarias adecuadas, con la finalidad de consolidar la cultura tributaria, es decir es un agente activo en cobro de impuestos que regula las actividades comerciales de todos los contribuyentes sean estos jurídicos o personales, nacionales y/o extranjeros, teniendo como base la Ley de Régimen Tributario Interno.

#### **2.8.4. INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL**

Es una entidad, cuya organización y funcionamiento busca proteger a la población urbana y rural, con relación de dependencia laboral o sin ella, contra las contingencias de enfermedad, maternidad, riesgos del trabajo, discapacidad, cesantía, invalidez, vejez y muerte, en los términos que consagra la Ley de Seguridad Social, además se encarga de aplicar el Sistema del Seguro General Obligatorio que igualmente parte del sistema nacional de Seguridad Social, es así que estipula que SPESEG como empleador tiene la responsabilidad de la afiliación oportuna de sus trabajadores, por intermedio de un Aviso de Entrada o su vez de Salida, desde el primer día de labores o de terminación de las mismas.

#### **2.8.5. LEY DE RÉGIMEN TRIBUTARIO INTERNO**

**(LRTI, 2012)LRTI vigente al 2012; establece: “La Ley de Régimen Tributario Interno es aquella que regula la forma en el que el contribuyente debe responder ante la autoridad tributaria. Esta Ley nos permite conocer la Base Legal del pago de tributos y la concordancia con los diferentes códigos legales”.**

Se puede ver que dicha Ley, hace que el contribuyente se sujete en forma legal ante la autoridad tributaria, sus tributos.

#### **2.8.6. CÓDIGO DE SALUD**

**De acuerdo al Código (SALUD, 2012) vigente; (2012), establece: “Que el numeral 20 del artículo 23 de la Constitución Política de la República, consagra la salud como un derecho humano fundamental y el Estado reconoce y garantiza a las personas el derecho a una calidad de vida que asegure la salud, alimentación y nutrición, agua potable, saneamiento ambiental.**

Como se puede ver, de acuerdo al código vigente al 2012, dice: "El Estado garantizará el derecho a la salud, su promoción y protección, por medio del desarrollo de la seguridad alimentaria, la provisión de agua potable y saneamiento básico, el fomento de ambientes saludables en lo familiar, laboral y comunitario, y la posibilidad de acceso permanente e ininterrumpido a servicios de salud, conforme a los principios de equidad, universalidad, solidaridad, calidad y eficiencia."

## **2.9. OBLIGACIONES TRIBUTARIAS**

### **2.9.1. IMPUESTO AL VALOR AGREGADO**

**(<http://www.sri.gov.ec/>) dice: "Se establece el Impuesto al Valor Agregado IVA, que grava al valor de la transferencia de dominio o a la importación de bienes muebles de naturaleza corporal, en todas sus etapas de comercialización, así como los derechos de autor":**

- Al valor de la transferencia de dominio o a la importación de bienes muebles de naturaleza corporal en todas sus etapas de comercialización, así como los derechos de autor, de propiedad industrial y derechos conexos.
- Al valor de los servicios prestados.
- Al valor de la importación de bienes.

### **2.9.2. IMPUESTO A LA RENTA**

**(<http://www.sri.gov.ec/>); dice: "El impuesto a la renta grava la ganancia que obtienen en el país las personas naturales o las sociedades, nacionales o extranjeras, como resultado de sus actividades económicas".**

Es el impuesto que se debe cancelar sobre los ingresos o rentas, producto de actividades personales, comerciales, industriales, agrícolas, en general, actividades económicas y aún sobre ingresos gratuitos, percibidos durante un año, luego de descontar los costos y gastos incurridos para obtener o conservar dichas rentas.

### **2.9.3. RETENCIONES**

**(SRI, 2012), en su ley vigente al 2012, establece: “Toda persona jurídica o persona natural obligada a llevar contabilidad que pague o acredite en cuenta cualquier tipo de ingreso que constituya renta gravada para quien los reciba, actuará como agente de retención del Impuesto a la Renta.**

Los agentes de retención están obligados a entregar el respectivo comprobante de retención, dentro del término no mayor de cinco días de recibido el comprobante de venta, a las personas a quienes deben efectuar la retención”.

## **CAPITULO III**

### **3. PROPUESTA**

#### **3.1. INTRODUCCIÓN A LA PROPUESTA “SISTEMA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO FINANCIERO-CONTABLE PARA LA CLÍNICA DE REHABILITACIÓN “JOSÉ MARTÍN”.**

El presente capítulo muestra la propuesta del manual de funciones administrativo y financiero, que pretende precisar las funciones del personal de la Clínica de Rehabilitación José Martín, para mejorar el desempeño del personal y sus relaciones interpersonales entre las distintas áreas que conforman la Clínica.

El desarrollo de la propuesta se lo realizara en dos partes: La primera parte el aspecto administrativo que hace énfasis en la base filosófica de la empresa a fin de lograr las metas, objetivos planteados; el cumplimiento de las normas legales internas y externas. La segunda parte hará referencia a los aspectos contables financieros, para reconocer, analizar y registrar todas las transacciones competentes al giro de la organización y base para la toma de decisiones, que constituya una herramienta para su mejoramiento y desarrollo tanto administrativo como financiero.

El Sistema de Control Interno propuesto, mejora la estructura Administrativa, Financiera Contable por lo tanto es de vital importancia para el correcto y preciso accionar de la “Clínica de Rehabilitación José Martín”, ya que le permite contar con un mecanismo de gestión sólido para la consecución de sus objetivos.

#### **3.2. ESTRUCTURA ORGÁNICA Y FUNCIONAL**

##### **3.2.1. LOGOTIPO Y DENOMINACIÓN DE LA EMPRESA**

## GRÁFICO N° 20



**Fuente:** Clínica de Rehabilitación José Martin

La empresa se denomina CENTRO DE TRATAMIENTO Y REHABILITACIÓN DE ALCOHOLISMO Y DROGADICCIÓN “JOSÉ MARTÍN”, misma que está dirigido a hombres de todas las edades.

Es importante aclarar que para el centro de tratamiento y rehabilitación José Martin, se empleará el mismo logotipo, sin sufrir ningún tipo de modificación.

### 3.2.2. BASE FILOSÓFICA DE LA EMPRESA

#### 3.2.2.1. MISIÓN

Somos un Centro de Rehabilitación de Alcoholismo y Drogadicción con fines de lucro, que se dedica a la rehabilitación y reinserción a la sociedad de personas con adicciones o dependencias a sustancias psicoactivas, mejorando su nivel de vida a nivel personal, familiar y laboral.

#### 3.2.2.2. VISIÓN

Para el 2017, ser un Centro de Rehabilitación de referencia en el ámbito de las adicciones y la reinserción social, comprometida y abierta a la sociedad a nivel nacional, basada en la labor educativa-terapéutica desde la profesionalidad, experiencia y la solidaridad.

### 3.2.2.3. PRINCIPIOS Y VALORES

Principios: El Centro de Tratamiento y rehabilitación de alcoholismo y drogadicción “José Martín”, se guiará bajo los siguientes principios:

1. Centro de tratamiento y rehabilitación abierto a todas las corrientes del pensamiento universal, sin proselitismo político, ni religioso.
2. Búsqueda permanente de la excelencia a través de la prestación del servicio de tratamiento y rehabilitación con calidad en todos sus actos.
3. La formación consciente, participativa y crítica con profesionalismo y ética, que comprenda y respete los derechos fundamentales del ser humano y de la comunidad.
4. El cultivo de valores morales, éticos y cívicos, respetando los derechos humanos con profunda conciencia ciudadana.
5. La conservación, defensa y cuidado de la salud del ser humano y de su medio ambiente y el racional aprovechamiento de los recursos naturales.
6. La práctica de los valores tradicionales de orden, disciplina, lealtad, justicia, gratitud y respeto, en el contexto de la responsabilidad, la honestidad a toda prueba, el autocontrol, la creatividad, el espíritu democrático, la solidaridad y la solución de los problemas mediante el diálogo y la razón.
7. Mejoramiento Continuo en todos los procesos de administrativos y contables

**Valores:** El Centro de tratamiento y rehabilitación de alcoholismo y drogadicción “José Martín”, debe integrarse al manejo práctico de los valores institucionales de convivencia armónica y pacífica en un clima de respeto individual e institucional.

**CUADRO N° 28**

VALORES		
	NOMBRE	DEFINICIÓN
<b>OPERATIVOS</b>	Excelencia en el Servicio	Cumpliendo con las demandas de nuestros pacientes y satisfacerlas al máximo.
	Honestidad, Justicia, Lealtad	Con los clientes, propietario
	Calidad	En nuestros servicios, procesos y administración
	Creatividad	Fomentado nuevas y distintas maneras de terapias a nuestros pacientes.
	Compromiso con el Cliente	Pilar fundamental para el desarrollo de nuestra empresa.
<b>SOCIALES</b>	Respeto	Respeto a la raza, sexo, cultura, religión y creencias.
	Calidad Humana	Compromiso personal con ser mejores cada día.
	Trabajo en Equipo	Se trabaja por un bien común.
	Sinceridad	Sinceridad con clientes tanto internos, como externos.
	Valores Éticos	La moral y ética de cada persona se debe ver reflejada en todo el personal.
<b>ECONÓMICOS</b>	Excelencia Operativa	Optimización en las operaciones tanto administrativas como operativas.
	Rentabilidad	Crecimiento económico y empresarial.
	Ahorro	En la utilización de materia prima así como en el tiempo productivo.

### **3.2.3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**

#### **ÁREA OPERATIVA**

- Fortalecer el desarrollo científico y tecnológico de la clínica gestionando y apoyando proyectos de ciencia y tecnología como factor estratégico en la calidad del servicio

#### **ÁREA ADMINISTRATIVA**

- Promover proyectos de integración entre instituciones tanto públicas como privadas para fortalecer la investigación y la proyección social para desarrollar proyectos interdisciplinarios de impacto social que permitan mejorar las condiciones de vida de los pacientes
- Fomentar la cultura del mejoramiento continuo, implementa el sistema de gestión de calidad con el objetivo de garantizar el mejoramiento continuo a sus empleados

#### **DIRECTIVO**

- Gestionar efectivamente el talento humano y los recursos físicos y financieros, buscando nuevas fuentes de ingreso y financiamiento
- Implementar un sistema de evaluación a los empleados, que oriente a la toma de decisiones para la capacitación y formación continua de los mismos.
- Crear una página web que nos permita dar a conocer nuestros los servicios ofertados para pacientes con problemas de alcoholismo y drogadicción.

### **3.3. ESTRUCTURA ORGÁNICA**

#### **3.3.1. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL**

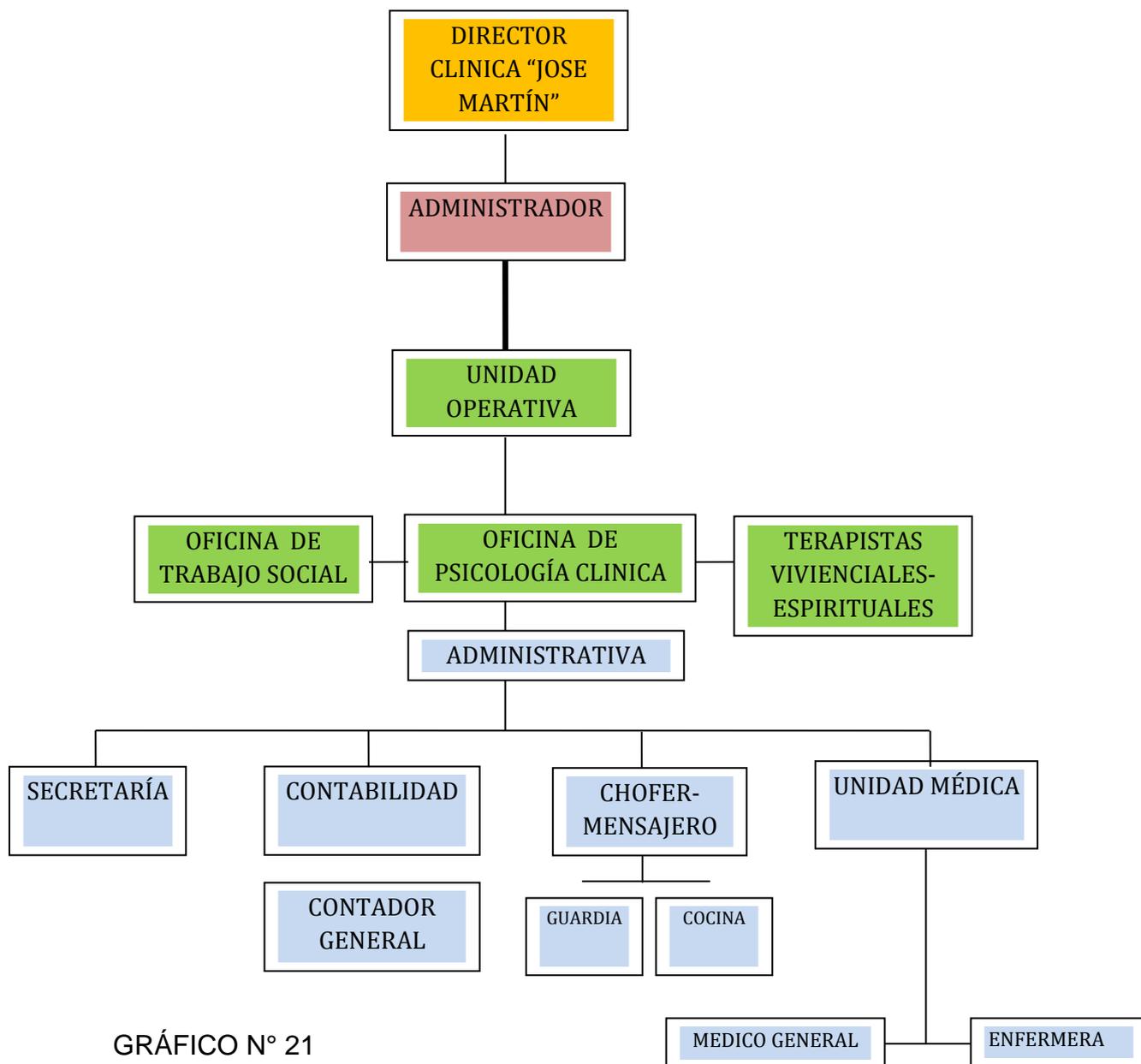


GRÁFICO N° 21

- Nivel Legislativo
- Nivel Directivo
- Nivel Operativo
- Nivel Auxiliar

### 3.4. MANUAL DE FUNCIONES Y CLASIFICACIÓN DE PUESTOS PARA LA CLINICA DE REHABILITACIÓN JOSÉ MARTÍN

CUADRO N° 29

<p align="center"><b>CENTRO DE REHABILITACIÓN DE ALCOHOLISMO Y DROGADICCIÓN JOSÉ MARTÍN</b></p>	
<p><b>I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:</b></p>	
<p><b>Área</b> : Gerencia  <b>Cargo</b> : Director General  <b>Objetivo del cargo:</b> La Gerencia General tiene como objetivo la ejecución de las políticas y directrices emitidas por la junta Directiva que garanticen el correcto y eficaz funcionamiento de la Clínica de Rehabilitación José Martín</p>	
<p align="center"><b>II. FUNCIONES:</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir y formular políticas de alto nivel, estatutos y reglamentos.</li> <li>• Planificar, dirigir, coordinar, controlar y evaluar las actividades que rigen el curso de la organización.</li> <li>• Planificar y dirigir las reuniones semanales con los administradores de las diferentes áreas de la organización.</li> <li>• Informar mediante reportes mensuales a las autoridades del centro sobre la situación de la institución.</li> <li>• Planificar y organizar campañas junto con el (la) Administrador(a) del área de rehabilitación, para la captación de personas con problemas de alcoholismo o drogadicción para su rehabilitación.</li> <li>• Planificar las visitas mensuales y las reuniones especiales.</li> <li>• Velar por el cumplimiento de las actividades de rehabilitación de las personas internas en el Centro de acuerdo con las especificaciones del servicio establecidas.</li> </ul>	
<p align="center"><b>III. PERFIL:</b></p>	
<p><b>Profesionales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Formación:</b> Educación superior</li> </ul>	

- **Especialidad:** Ingeniera o Licenciada o afines en manejo Administrativo de Centros de rehabilitación
- **Experiencia:** Mínimo 2 años en cargos similares
- **Personales:**
  1. Discreción y honestidad comprobadas.
  2. Muy buenas relaciones humanas.
  3. Debe contar con experiencia en la dirección de proyectos de este tipo.
  4. Habilidad administrativa y capacidad para dirigir personal.

#### **IV RELACIÓN FUNCIONAL:**

**Depende de:** Junta Directiva

**Coordina con:** Auditor externo, y asesor externo

**Supervisa a:** Administrador (a) del área de rehabilitación

**Fuente** : Investigación Directa

**Elaboración:** Karina Roja

**CUADRO N° 30**

<b>CENTRO DE REHABILITACIÓN DE ALCOHOLISMO Y DROGADICCIÓN JOSÉ MARTÍN</b>		
<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:</b>		
<b>Nivel</b>	: Directivo	
<b>Cargo</b>	: Administrador	
<b>Objetivo del cargo:</b> DIRIGIR, COORDINAR Y SUPERVISAR toda la actividad económica y administrativa del Centro		
<b>II. FUNCIONES:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesora técnicamente al gerente de la clínica de rehabilitación.</li> <li>• Responsable por la planeación, organización, liderazgo y control de los recursos.</li> <li>• Establece los objetivos a lograr por la unidad y determina los recursos y acciones necesarias para alcanzarlos.</li> <li>• Administra los recursos económicos y materiales.</li> <li>• Establece controles eficientes sobre el proceso administrativo.</li> <li>• Coordina la elaboración de Manuales de Políticas, Normas y Procedimientos de su competencia.</li> <li>• Asiste y participa en reuniones de comité.</li> <li>• Representa a las autoridades de la dependencia en reuniones.</li> <li>• Elabora proyectos de investigación.</li> </ul>		
<b>III. PERFIL:</b>		
<b>Profesionales:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Formación:</b> Educación superior</li> <li>• <b>Especialidad:</b> Ingeniera Administrativo</li> <li>• <b>Experiencia:</b> Requiere de 3 años de experiencia en administración de aspectos referentes al recurso humano.</li> </ul>		
<b>Personales:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Habilidades conceptuales:</b> Precisa de capacidad mental de analizar y diagnosticar situaciones complejas.</li> <li>• <b>Relaciones del puesto:</b> Requiere de habilidad para las relaciones interpersonales que le permitan desempeñar sus labores satisfactoriamente, estableciendo contactos internos y externos a la organización.</li> <li>• <b>Habilidades Humanas:</b> Requiere de capacidad para trabajar con otras personas, para motivarlas, tanto individualmente como en grupo.</li> <li>• Habilidad administrativa y capacidad para dirigir personal.</li> </ul>		
<b>IV RELACIÓN FUNCIONAL:</b>		
<b>Depende de:</b> Director General		
<b>Coordina con:</b> Director General y Nivel Operativo		
<b>Supervisa a:</b> Nivel Operativo y Administrativo		

**Fuente** : Investigación Directa

**Elaboración:** Karina Rojas

**CUADRO N° 31**

<b>CENTRO DE REHABILITACIÓN DE ALCOHOLISMO Y DROGADICCIÓN JOSÉ MARTÍN</b>	
<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:</b>	
<b>Departamento</b> : Operativo <b>Cargo</b> : Psicólogo Clínico <b>Objetivo del cargo:</b> Se enfoca en los aspectos intelectuales, emocionales, sociales y del comportamiento humano.	
<b>II. FUNCIONES:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectuar entrevistas psicológicas a personas que van a ingresar al centro.</li> <li>• Efectuar terapias individuales a razón de una vez por semana a personas internas en el centro.</li> <li>• Efectuar terapias grupales, dar charlas, llevar a cabo actividades de integración y motivación, actividades manuales y recreativas.</li> <li>• Llevar el control de personas internas usando los formularios adecuados (fichas y hojas de evolución).</li> <li>• Referir casos especiales o hacer consultas a especialistas específicos.</li> <li>• Planificar las actividades mensuales con los demás integrantes del equipo de rehabilitación.</li> <li>• Efectuar evaluaciones psicológicas a pacientes que se encuentran en tratamiento ambulatorio.</li> <li>• Elaborar conjuntamente con el resto del equipo de rehabilitación los reportes mensuales de actividades.</li> <li>• Llevar control de pacientes de consulta externa usando los formularios adecuados.</li> </ul>	
<b>III. PERFIL:</b>	
<b>Profesionales:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Formación:</b> En Psicología Clínica</li> <li>• <b>Especialidad</b> : Tratamiento y rehabilitación para adicciones</li> <li>• <b>Experiencia</b> : Mínimo 3 años en cargos similares</li> </ul> <b>Personales:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Honradez.</li> <li>• Vocación de servicio</li> <li>• Capacidad organizativa.</li> <li>• Capacidad para resolver problemas.</li> <li>• Discreción y honestidad comprobadas.</li> </ul>	
<b>IV RELACIÓN FUNCIONAL:</b>	
<b>Depende de:</b> Administrador <b>Coordina con:</b> Operativos <b>Supervisa a:</b> n/a	

**Fuente** : Investigación Directa

**Elaboración:** Karina Rojas

**CUADRO N° 32**

<b>CENTRO DE REHABILITACIÓN DE ALCOHOLISMO Y DROGADICCIÓN JOSÉ MARTÍN</b>		
<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:</b>		
<b>Departamento</b>	: Operativo	
<b>Cargo</b>	: Trabajo Social	
<b>Objetivo del cargo:</b>	Interpretar y diagnosticar situaciones sociales.	
<b>II. FUNCIONES:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atender a personas que desean ingresar al centro</li> <li>• Concretar citas con las personas interesadas en ingresar pacientes al centro. Asimismo, darles a conocer los mecanismos de ingreso al centro, normas y condiciones de ingreso, actividades que se deben cumplir.</li> <li>• Concretar citas para realizar visitas domiciliarias.</li> <li>• Dar fechas de ingreso al centro a personas.</li> <li>• Concretar citas para las evaluaciones por parte del equipo de rehabilitación a personas internas en otras instituciones.</li> <li>• Ingresar personas al centro, siguiendo el procedimiento de entrada.</li> <li>• Revisar las pertenencias de las personas que ingresan para evitar el ingreso de objetos restringidos por las normas.</li> <li>• Efectuar terapias grupales semanales con las personas internas para tratar temas de tipo social y familiar.</li> <li>• Efectuar reuniones semanales con las personas internas para coordinar las actividades, así como el comportamiento de los mismos.</li> <li>• Elaborar juntamente con el resto del equipo de rehabilitación los reportes bimensuales de actividades.</li> </ul>		
<b>III. PERFIL:</b>		
<b>Profesionales:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Formación:</b> Licenciatura en Trabajo Social</li> <li>• <b>Especialidad :</b> Manejo de grupos con problemas de adicción</li> <li>• <b>Experiencia :</b> Mínimo 3 años en cargos similares</li> </ul> <b>Personales:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Honradez.</li> <li>• Vocación de servicio</li> <li>• Capacidad organizativa.</li> <li>• Capacidad para resolver problemas.</li> <li>• Discreción y honestidad comprobadas.</li> </ul>		
<b>IV RELACIÓN FUNCIONAL:</b>		
<b>Depende de</b>	: Administrador	
<b>Coordina con</b>	: Operativos	
<b>Supervisa a</b>	: n/a	

**Fuente** : Investigación Directa

**Elaboración:** Karina Rojas

**CUADRO N° 33**

<b>CENTRO DE REHABILITACIÓN DE ALCOHOLISMO Y DROGADICCIÓN JOSÉ MARTÍN</b>	
<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:</b>	
<b>Departamento</b> : Operativo <b>Cargo</b> : Terapeuta espiritual, vivencial, ocupacional <b>Objetivo del cargo:</b> Permite integrar a un mundo físico y cotidiano y tener una percepción más elevada de sí mismo, así como de todo lo que le rodea.	
<b>II. FUNCIONES:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificar con el equipo de rehabilitación las actividades que habrán de realizarse en el plan bimestral establecido.</li> <li>• Llevar a cabo las actividades de orientación espiritual con las personas internas de acuerdo con las especificaciones establecidas de contenido, duración, calidad y constancia.</li> <li>• Investigar continuamente nuevos métodos para el mejoramiento de las actividades que desempeña.</li> <li>• Evaluar las actividades que se han realizado en el plazo establecido de 2 meses, elaborando un reporte escrito y adjuntarlo al reporte bimensual dirigido al Director General.</li> </ul>	
<b>III. PERFIL:</b>	
<b>Profesionales:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Formación:</b> Profesional en Liderazgo y Valores</li> <li>• <b>Especialidad :</b> Manejo de grupos con problemas de adicción</li> <li>• <b>Experiencia :</b> Mínimo 3 años en cargos similares</li> </ul> <b>Personales:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Honradez.</li> <li>• Vocación de servicio</li> <li>• Capacidad organizativa.</li> <li>• Capacidad para resolver problemas.</li> <li>• Discreción y honestidad comprobadas.</li> </ul>	
<b>IV RELACIÓN FUNCIONAL:</b>	
<b>Depende de:</b> Administrador, Operativo <b>Coordina con:</b> Operativos <b>Supervisa a:</b> n/a	

**Fuente** : Investigación Directa

**Elaboración:** Karina Rojas

**CUADRO N° 34**

<b>CENTRO DE REHABILITACIÓN DE ALCOHOLISMO Y DROGADICCIÓN JOSÉ MARTÍN</b>		
<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:</b>		
<b>Departamento</b>	: Administrativo	
<b>Cargo</b>	: Contador/a	
<b>Objetivo del cargo:</b> Manejar los recursos financieros con eficiencia y transparencia.		
<b>II. FUNCIONES:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llevar a cabo el registro de todas las operaciones contables del centro de rehabilitación.</li> <li>• Elaborar semestralmente los Estados Financieros e informes especiales que le sean solicitados.</li> <li>• Registrar los movimientos de caja y bancos, recepción de ingresos y cortes de caja chica.</li> <li>• Realizar los cierres contables en el periodo que corresponda, así como entregar los informes respectivos en el tiempo requerido.</li> <li>• Mantener registro actualizado de la disponibilidad de fondos en las cuentas del centro de rehabilitación.</li> <li>• Elaboración de la nómina quincenal, y emitir recibos, cheques, calculando descuentos y prestaciones.</li> <li>• Operar y actualizar los registros contables administrativos.</li> <li>• Registrar los ingresos de donaciones sobre personas internas en los formularios respectivos.</li> </ul>		
<b>III. PERFIL:</b>		
<b>Profesionales:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Formación:</b> Educación superior</li> <li>• <b>Especialidad :</b> Contabilidad y Auditoría CPA</li> <li>• <b>Experiencia :</b> Mínimo 1 años en cargos similares</li> </ul>		
<b>Personales:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de trabajo en equipo.</li> <li>• Vocación de servicio</li> <li>• Capacidad organizativa.</li> <li>• Capacidad para resolver problemas.</li> <li>• Discreción y honestidad comprobadas.</li> </ul>		
<b>IV RELACIÓN FUNCIONAL:</b>		
<b>Depende de:</b> Administrador (a) del área de rehabilitación <b>Coordina con:</b> Operativo y Administrador <b>Supervisa a:</b> n/a		

**Fuente** : Investigación Directa

**Elaboración:** Karina Rojas

**CUADRO N° 35**

<b>CENTRO DE REHABILITACIÓN DE ALCOHOLISMO Y DROGADICCIÓN JOSÉ MARTÍN</b>		
<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:</b>		
<b>Departamento</b>	: Administrativo	
<b>Cargo</b>	: Secretaria ejecutiva/Recepcionista	
<b>Objetivo del cargo:</b>	Manejar en forma periódica agendas de trabajo, recepción, archivo y resguardo de documentación.	
<b>II. FUNCIONES:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redactar cartas, memos, notas y cualquier otro documento que le sea requerido por la persona administradora del área de rehabilitación.</li> <li>• Recibir todas las llamadas telefónicas con amabilidad, transfiriéndolas con prontitud y eficacia.</li> <li>• Realizar las llamadas telefónicas que le fueran requeridas, y lograr la comunicación con prontitud y eficacia.</li> <li>• Enviar y recibir los documentos por correo o fax de acuerdo con las instrucciones recibidas.</li> <li>• Tomar los dictados que le fueran requeridos con prontitud y eficacia.</li> <li>• Archivar la información que fuera necesario del departamento de rehabilitación.</li> <li>• Verificar que existan los materiales necesarios para llevar a cabo las reuniones del equipo de rehabilitación.</li> <li>• Redactar las actas en las reuniones.</li> <li>• Dar la información requerida acerca de los servicios que presta el centro, así como los requisitos de ingreso de personas. Manejo de caja chica.</li> </ul>		
<b>III. PERFIL:</b>		
<b>Profesionales:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Formación:</b> Educación superior</li> <li>• <b>Especialidad :</b> Secretaria Ejecutiva</li> <li>• <b>Experiencia :</b> Mínimo 1 años en cargos similares</li> </ul>	
<b>Personales:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de trabajo en equipo.</li> <li>• Vocación de servicio</li> <li>• Capacidad organizativa.</li> <li>• Capacidad para resolver problemas.</li> <li>• Discreción y honestidad comprobadas.</li> </ul>	
<b>IV RELACIÓN FUNCIONAL :</b>		
<b>Depende de:</b>	Administrador	
<b>Coordina con:</b>	áreas operativas, administrativa, legislativo	
<b>Supervisa a:</b>	n/a	

**Fuente** : Investigación Directa

**Elaboración:** Karina Rojas

**CUADRO N° 36**

<b>CENTRO DE REHABILITACIÓN DE ALCOHOLISMO Y DROGADICCIÓN JOSÉ MARTÍN</b>	
<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:</b>	
<b>Departamento</b> : Administrativo <b>Cargo</b> : Medico General <b>Objetivo del cargo:</b> Manejar la evaluación médica de las personas internas y responsable de instaurar tratamientos.	
<b>II. FUNCIONES:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar evaluaciones clínicas a personas antes de ingresar al centro.</li> <li>• Efectuar revisiones representativas a personas internas en el Centro, con el fin de detectar enfermedades e instaurar el tratamiento adecuado.</li> <li>• Referir casos especiales o hacer consultas a especialistas específicos.</li> <li>• Manejar los inventarios de medicamentos localizados en el centro.</li> <li>• Atender por las tardes la Clínica ubicada en el centro.</li> <li>• Realizar terapias físicas con las personas internas dentro o fuera de las instalaciones del centro.</li> <li>• Efectuar exámenes a pacientes que se encuentran en tratamiento ambulatorio.</li> <li>• Elaborar juntamente con el resto del equipo de rehabilitación los reportes mensuales de actividades.</li> <li>• Llevar a los pacientes, una vez por semana, en automóvil a instituciones fuera del centro cuando sea necesario.</li> </ul>	
<b>III. PERFIL:</b>	
<b>Profesionales:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formación: Médico</li> <li>• Especialidad : Tratamiento y rehabilitación para adicciones</li> <li>• Experiencia : Mínimo 3 años en cargos similares</li> </ul> <b>Personales:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Honradez.</li> <li>• Vocación de servicio</li> <li>• Capacidad organizativa.</li> <li>• Capacidad para resolver problemas.</li> <li>• Discreción y honestidad comprobadas.</li> </ul>	
<b>IV RELACIÓN FUNCIONAL:</b>	
<b>Depende de:</b> Administrador <b>Coordina con:</b> Operativos <b>Supervisa a:</b> n/a	

**Fuente** : Investigación Directa

**Elaboración:** Karina Rojas

**CUADRO N° 37**

<b>CENTRO DE REHABILITACIÓN DE ALCOHOLISMO Y DROGADICCIÓN JOSÉ MARTÍN</b>	
<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:</b>	
<b>Departamento</b> : Administrativo <b>Cargo</b> : Enfermera <b>Objetivo del cargo:</b> Contribuir en la rehabilitación del paciente con problemas de adicción.	
<b>II. FUNCIONES:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistir a la persona encargada del área de medicina en la atención de personas, y cumplir las funciones propias de la enfermería.</li> <li>• Suministrar los medicamentos que autorice la persona encargada del área de medicina a las personas internas.</li> <li>• Ejecutar charlas y actividades grupales con las personas internas, según el programa de actividades establecido.</li> <li>• Coordinar con el equipo de rehabilitación las actividades que se van a realizar en el ramo de enfermería.</li> <li>• Prestar servicios de primeros auxilios a las personas internas y a trabajadores del centro cuando sea necesario.</li> </ul>	
<b>III. PERFIL:</b>	
<b>Profesionales:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formación: Profesional en enfermería</li> <li>• Especialidad : Rehabilitación y tratamiento de personas con adicción</li> <li>• Experiencia : Mínimo 3 años en cargos similares</li> </ul> <b>Personales:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Honradez.</li> <li>• Vocación de servicio</li> <li>• Capacidad organizativa.</li> <li>• Capacidad para resolver problemas.</li> <li>• Discreción y honestidad comprobadas.</li> </ul>	
<b>IV RELACIÓN FUNCIONAL:</b>	
<b>Depende de:</b> Administrador <b>Coordina con:</b> Operativos <b>Supervisa a:</b> n/a	

**Fuente** : Investigación Directa

**Elaboración:** Karina Rojas

**CUADRO N° 38**

<b>CENTRO DE REHABILITACIÓN DE ALCOHOLISMO Y DROGADICCIÓN JOSÉ MARTÍN</b>	
<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:</b>	
<b>Departamento</b> : Administrativo <b>Cargo</b> : Guardia <b>Objetivo del cargo:</b> Manejar la seguridad y resguardo de los bienes del centro de rehabilitación.	
<b>II. FUNCIONES:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar la entrada y salida de visitantes, y llevar control en un registro que será remitido a la administración.</li> <li>• Proporcionar la información que sea necesario para la ubicación de visitantes con cortesía y amabilidad.</li> <li>• Hacer rondas de vigilancia en las instalaciones para evitar la entrada o salida ilegal de personas u objetos.</li> <li>• Vigilar y controlar las vías de acceso de personas al Centro en horas nocturnas.</li> <li>• Hacer inspecciones en las llaves de agua que puedan quedar abiertos.</li> <li>• Reportar anomalías detectadas y proponer soluciones para su corrección.</li> <li>• Realizar otras actividades que le sean asignadas y afines al puesto que desempeña.</li> </ul>	
<b>III. PERFIL:</b>	
<b>Profesionales:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Formación:</b> Vigilante Calificado</li> <li>• <b>Especialidad</b> : Seguridad</li> <li>• <b>Experiencia</b> : Mínimo 3 años en cargos similares</li> </ul> <b>Personales:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Honradez.</li> <li>• Vocación de servicio</li> <li>• Capacidad organizativa.</li> <li>• Capacidad para resolver problemas.</li> <li>• Discreción y honestidad comprobadas.</li> </ul>	
<b>IV RELACIÓN FUNCIONAL:</b>	
<b>Depende de:</b> Administrador <b>Coordina con:</b> operativos <b>Supervisa a:</b> n/a	

**Fuente** : Investigación Directa

**Elaboración:** Karina Rojas

**CUADRO N° 39**

<b>CENTRO DE REHABILITACIÓN DE ALCOHOLISMO Y DROGADICCIÓN JOSÉ MARTÍN</b>		
<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:</b>		
<b>Departamento</b>	: Administrativo	
<b>Cargo</b>	: Cocina	
<b>Objetivo del cargo:</b> Realizar los preparativos de alimentos dentro del centro.		
<b>II. FUNCIONES:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar diariamente los alimentos para las personas internas y el personal que labora en el centro, según las especificaciones establecidas de horario, calidad y cantidad.</li> <li>• Llevar el control de los materiales alimenticios que ingresen y egresen del centro.</li> <li>• Administrar el inventario de materiales alimenticios, utilizando técnicas simples de control de inventario.</li> <li>• Dar cuidado al equipo de cocina usando las hojas de registros de limpieza existentes como guía.</li> <li>• Hacer las labores de limpieza diaria en el área de la cocina.</li> <li>• Hacer las labores de limpieza semanal en el área de bodega de materiales y equipos de cocina.</li> <li>• Asignar actividades a la persona auxiliar de cocina.</li> </ul>		
<b>III. PERFIL:</b>		
<b>Profesionales:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Formación:</b> Tecnóloga en Gastronomía</li> <li>• <b>Especialidad</b> : manejo de Cocina nacional</li> <li>• <b>Experiencia</b> : Mínimo 3 años en cargos similares</li> </ul>		
<b>Personales:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Honradez.</li> <li>• Vocación de servicio</li> <li>• Capacidad organizativa.</li> <li>• Capacidad para resolver problemas.</li> <li>• Discreción y honestidad comprobadas.</li> </ul>		
<b>IV RELACIÓN FUNCIONAL:</b>		
<b>Depende de:</b> Administrador		
<b>Coordina con:</b> operativos		
<b>Supervisa a:</b> n/s		

**Fuente** : Investigación Directa

**Elaboración:** Karina Rojas

**CUADRO N° 40**

<b>CENTRO DE REHABILITACIÓN DE ALCOHOLISMO Y DROGADICCIÓN JOSÉ MARTÍN</b>	
<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:</b>	
<b>Departamento</b> : Administrativo <b>Cargo</b> : Chofer-mensajero <b>Objetivo del cargo:</b> Realizar envíos, viajes y entrega de encomiendas y pacientes a su sitio de destino.	
<b>II. FUNCIONES:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar al principio de la jornada las actividades que se van a realizar</li> <li>• Verificar el funcionamiento apropiado del vehículo antes de usarlo</li> <li>• Llevar el control de las fechas de mantenimiento de los vehículos</li> <li>• Mantener limpios los vehículos del Centro</li> <li>• Verificar que los documentos del vehículo se encuentren en orden</li> <li>• Verificar la disponibilidad y funcionamiento de los accesorios de los vehículos.</li> <li>• Efectuar los traslados necesarios de personas, materiales y equipos de o a las instalaciones del Centro a los lugares que le sean encomendados con la prontitud y esmero necesarios</li> </ul>	
<b>III. PERFIL:</b>	
<b>Profesionales:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formación: Chofer profesional con licencia</li> <li>• Especialidad : Recepción y envío de carga</li> <li>• Experiencia : Mínimo 3 años en cargos similares</li> </ul> <b>Personales:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Honradez.</li> <li>• Vocación de servicio</li> <li>• Capacidad organizativa.</li> <li>• Capacidad para resolver problemas.</li> <li>• Discreción y honestidad comprobadas.</li> </ul>	
<b>IV RELACIÓN FUNCIONAL:</b>	
<b>Depende de:</b> Administrador(a) del centro de rehabilitación <b>Coordina con:</b> Operativos <b>Supervisa a:</b> N/a	

**Fuente** : Investigación Directa

**Elaboración:** Karina Rojas

### **3.5. REGLAMENTO INTERNO PARA EL CENTRO DE TRATAMIENTO Y REHABILITACIÓN JOSÉ MARTÍN PARA PERSONAS CON ADICCIONES O DEPENDENCIAS A SUSTANCIAS PSICOACTIVAS.**

#### **3.5.1. CONDICIONES DE INGRESO Y PERMANENCIA DEL PACIENTE.**

- El paciente deberá someterse a un proceso de desintoxicación de forma natural o si se requiere de tratamiento médico y el manejo del síndrome de abstinencia.
- El paciente deberá lavar su ropa, hacer el aseo del dormitorio y cumplir con las tareas que le sean asignadas.
- Se prohíbe ingresar lociones, colonias, spray de pelo, esmalte de uñas u otros productos que contengan alcohol o solventes.
- Es prohibido apostar dinero en juegos de azar.
- Únicamente es permitido fumar en las áreas verdes.
- Deben presentarse familiares de la persona interna para participar en las terapias familiares el día y la hora citados en las instalaciones del centro.
- Los pacientes deben permanecer durante un periodo establecido de 90 días continuos.
- El centro no está obligado a devolver la donación de pacientes por retiro voluntario, por haber sido referido a otra institución, por haber sido expulsado del Centro.
- Las visitas a las personas internas serán únicamente los días sábados y domingos.
- Se le realizara una entrevista de admisión por parte de los especialistas.
- Se realizará estudios médico, psicológico y social necesarios que permitan emitir un diagnóstico acertado
- Se firmara un contrato de prestación de servicios por parte de la clínica José Martin.

### **3.5.2. DERECHOS Y OBLIGACIONES**

- El paciente quedara completamente seguro, contara con su cama, baño, los tres alimentos del día e instalaciones adecuadas para poder recibir las terapias
- Tener mínimo 3 terapias de grupo, y acudir frecuentemente a las terapias psicológicas.
- Las terapias familiares se las realizara los fines de semana.
- Los familiares tienen derecho a saber el progreso del paciente.

### **3.5.3. PROHIBICIONES**

- Es prohibido el ingreso de visitantes que se encuentren bajo los efectos de alcohol o drogas.
- Está prohibido el ingreso de visitantes a los dormitorios de las personas internas, el área de visita está ubicada en el bosque de las instalaciones.
- Está prohibido el ingreso de objetos de valor por parte de las personas internas.
- Utilizar forma alguna de maltrato físico, psicológico, sexual, violencia de género sobre las personas como: utilización de cadenas, esposas, grilletes o similares, baños forzados, intimidación de ninguna forma.
- Obligar a los pacientes a realizar trabajos dentro o fuera del Centro de Rehabilitación como parte de su tratamiento o forma de pago de su rehabilitación.
- Usar literas dentro de sus instalaciones.
- Ofrecer tratamiento a pacientes duales, es decir pacientes cuya adicción es secundaria a su patología psiquiátrica. Estos pacientes deberán ser referidos a un hospital psiquiátrico u otro centro especializado en su tratamiento y cuidado.

### **3.6. REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO PARA LA CLÍNICA DE REHABILITACIÓN DE ALCOHOLISMO Y DROGADICCIÓN JOSÉ MARTÍN**

La clínica de rehabilitación con la finalidad de establecer una normativa clara y general que sea cumplida por todo el personal que labora en la clínica, pone a consideración el presente reglamento Interno que contiene las normas generales que regulan las relaciones con las distintas áreas que cuenta la clínica.

El presente Reglamento Interno cumple con las disposiciones contenidas en el Código de Trabajo, de manera que la aceptación y cumplimiento de las obligaciones de las normas del presente reglamento, son de carácter obligatorio.

#### **CAPÍTULO I NORMAS GENERALES**

**Art. 1.-** El presente reglamento contiene las normas generales que regulan las relaciones entre “Clínica de Rehabilitación José Martín” y sus colaboradores. La administración tiene completa libertad para reducir, aumentar o realizar cualquier cambio correspondiente y necesario.

Las disposiciones señaladas en el presente reglamento deben ser conocidas y cumplidas por todos sus colaboradores.

**Art. 2.-** El presente reglamento interno de trabajo tiene como objetivo principal la implementación de normas de disciplina; imprescindibles para el funcionamiento de una organización, además de ser una herramienta de equilibrio social.

**Art. 3.- Orden Jerárquico:** El orden jerárquico para la “CLINICA DE REHABILITACIÓN “JOSÉ MARTIN”, es el siguiente:

- A. Director
- B. Administrador.
- C. Personal Operativo
- D. Personal Administrativo

## **CAPÍTULO II**

### **SECCIÓN I**

#### **RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN**

**Art. 4.- Propósito .-** Como primera etapa para la selección del personal de la Clínica de Rehabilitación se procederá a analizar, autorizar, coordinar y evaluar las funciones y actividades que habrán de ejecutarse en el procedimiento de convocatoria, reclutamiento, selección y contratación de personal, estableciendo un adecuado control interno con las áreas involucradas y permitir la evaluación del mismo a través de capital humano de calidad que cubra las expectativas del centro de tratamiento y rehabilitación para personas con problemas de adicción.

**Art. 5.- Políticas de operación, normas y lineamientos:** El Administrador del Centro de Rehabilitación José Martín, será responsable de analizar, evaluar y autorizar la selección y contratación del prospecto que ocupará la vacante disponible con el aval del Director del centro, previo estudio y definición por parte del Departamento de RRHH.

**Art. 6.-** El Administrador es responsable de analizar e integrar las políticas, procedimientos y normas laborales que habrán de aplicarse en la consecución de los objetivos del Centro. También contribuirá en la disponibilidad de los recursos monetarios, técnicos y profesionales que permitan la excelente integración del capital humano desarrollando esquemas competitivos de calidad y productividad.

**Art. 7.-** El Administrador evaluará en la medida de sus atribuciones al personal idóneo para ocupar las vacantes disponibles, tomando en consideración lo establecido por la normatividad presupuestal y laboral vigente.

**Art. 8.- Procedimiento del proceso de reclutamiento, selección y contratación:** Quien aspire a ingresar a la Clínica de Rehabilitación José Martín, deberá someterse al procedimiento de reclutamiento selección, instrucción y contratación del personal.

**Art. 9.- Reclutamiento.-** Se realizara una lista de aspirantes que se ajusten a los requerimientos para el desempeño de una determinada función; en la cual se determinara:

**Art. 10.- Fuentes y Medios de Reclutamiento.-** Se determinara los lugares donde podemos encontrar personal calificado como Instituciones Educativas, Agencias de Empleo, Ministerio de Trabajo, y los medios como: periódico, radio y televisión.

**Art.11.- Selección.-** Se realizara el respectivo análisis y calificación de los aspirantes más accionados para laborar en la clínica de rehabilitación previo:

- Recepción de la hoja de vida
- Entrevista
- Prueba o test de conocimientos

**Art. 12.- En la hoja de vida deberá constar la siguiente documentación legal:**

- Foto tamaño carnet actualizada
- Cédula y papeleta de votación vigentes
- Certificados de estudios ( Títulos )

- Certificado de trabajo
- Certificados de honorabilidad
- Además de una descripción de: sus datos personales, formación académica, formación complementaria, experiencia profesional, conocimientos tanto informáticos como de idiomas.

**Art. 13.- Ciudadanos Extranjeros.-** Los ciudadanos extranjeros deberán adjuntar a la documentación copia del pasaporte y la visa, copia de la autorización de trabajo y del carnet ocupacional otorgado por la Dirección Nacional de Empleo del Ministerio de Trabajo.

**Art. 14.- Entrevista:** El gerente será quien entreviste y verifique al nuevo aspirante.

**Art. 15.- Prueba o test de conocimiento:** Se procederá a evaluar el grado de nociones, conocimientos, y habilidades para el cargo a ocuparse.

**Art. 16.- Instrucción:** Capacitación y entrenamiento a los nuevos aspirantes.

## **SECCIÓN II**

### **CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DEL PERSONAL**

**Art. 17.-** La capacitación y el desarrollo del personal para la Clínica José Martín, son imprescindibles para conseguir los objetivos ya que se considerara que la capacitación no es un gasto sino una inversión, por lo que se enseñara a los empleados las habilidades que necesitan desempeñar su labor en el centro:

- Hacer un análisis de necesidades de conocimientos que no han sido satisfechos.

- Elaborar un listado separado por cada área de todos los temas a realizar capacitaciones.
- Determinar que institución o profesional dictara el taller.
- Planificar en que fechas se realizara la capacitación dependiendo del tiempo en que el trabajador no tenga muchas obligaciones.
- Adecuar un lugar para la realización de la capacitación.
- Fijar fecha y hora en que se realizar el taller
- Comunicar al personal pertinente a asistir.
- Proveer de audiovisuales para realizar la capacitación.
- Proveer de materiales y suministros necesarios
- Programar 3 refrigerios diarios para los recesos respectivos.
- Coordinar la entrega de certificados de la capacitación.
- Como último paso se evaluara los conocimientos adquiridos a través de: Pruebas escritas y desenvolvimiento en el área de trabajo.

### **CAPITULO III**

#### **DEL CONTRATO DE TRABAJO**

##### **SECCIÓN I**

**Art. 18.-** Para ser admitido como empleado de la clínica de Rehabilitación José Martin se requiere que se encuentre en goce de los derechos de ciudadanía y además que sea mayor a los 18 años de edad.

**Art. 19.-** De acuerdo al Código de Trabajo Capítulo I de su naturaleza y especies, expresa en el Art. N° 11 su clasificación en el que el contrato de trabajo puede ser:

- a) Expreso o tácito, y el primero, escrito o verbal;
- b) A sueldo, a jornal, en participación y mixto;
- c) Por tiempo fijo, por tiempo indefinido, de temporada, eventual y ocasional;

- d) A prueba;
- e) Por obra cierta, por tarea y a destajo;
- f) Por enganche;
- g) Individual, de grupo o por equipo; y,
- h) Por horas.

**Art. 20.-** De acuerdo al Art. 21. Del Código de Trabajo menciona los-requisitos del contrato escrito.- En el contrato escrito deberán consignarse, necesariamente, cláusulas referentes a:

- 1) La clase o clases de trabajo objeto del contrato;
- 2) La manera como ha de ejecutarse: si por unidades de tiempo, por unidades de obra, por tarea, etc.;
- 3) La cuantía y forma de pago de la remuneración;
- 4) Tiempo de duración del contrato;
- 5) Lugar en que debe ejecutarse la obra o el trabajo; y,
- 6) La declaración de si se establecen o no sanciones, y en caso de establecerse la forma de determinarlas y las garantías para su efectividad. Estos contratos están exentos de todo impuesto o tasa.

**Art. 21.- Autoridad competente y registro.-** Los contratos se deberán celebrar por escrito y se registrarán dentro de los treinta días siguientes a su suscripción ante el inspector del trabajo del lugar en el que preste sus servicios el empleado, y a falta de éste, ante el Juez de Trabajo de la misma jurisdicción, como nos indica en el Art. 20 del Código de Trabajo vigente.

**Art. 22.- Estabilidad mínima.-** Se Establecerá un año como tiempo mínimo de duración, de todo contrato por tiempo fijo o por tiempo indefinido, que se celebre con los empleados de la clínica, como lo dice el Art 14 del código de trabajo.

**Art. 23.- De la terminación del contrato de trabajo** de acuerdo al Art. 169.- La clínica José Martín determinara las siguientes causas para la terminación del contrato individual.- El contrato individual de trabajo terminara cuando:

- Por acuerdo de las partes
- Por la conclusión de la obra, período de labor o servicios objeto del contrato.
- Por muerte o incapacidad del empleador o extinción de la persona jurídica contratante, si no hubiere representante legal o sucesor que continúe la empresa o negocio.
- Por muerte del trabajador o incapacidad permanente y total para el trabajo;
- Por caso fortuito o fuerza mayor que imposibiliten el trabajo, como incendio, terremoto, tempestad, explosión, plagas del campo, guerra y, en general, cualquier otro acontecimiento extraordinario que los contratantes no pudieron prever o que previsto, no lo pudieron evitar.
- Por voluntad del empleador en casos como lo estipula el artículo 172 del Código de Trabajo;
- Por voluntad del empleado según el artículo 173 del Código de Trabajo.
- Por desahucio.

**Art. 24.-** De la duración máxima de la jornada de trabajo, de los descansos obligatorios y de las vacaciones

## **SECCIÓN II**

### **DE LAS JORNADAS Y DESCANSOS**

**Art. 25.- De la jornada máxima.-** La jornada máxima de trabajo será de ocho horas diarias, de manera que no exceda de cuarenta horas semanales.

**Art. 26.- Jornada nocturna.-** La jornada nocturna, entendiéndose por tal la que se realiza entre las 19H00 y las 06H00 del día siguiente, podrá tener la misma duración y dará derecho a igual remuneración que la diurna, aumentada en un veinticinco por ciento.

**Art. 27.- Límite de jornada y descanso forzosos.-** Las jornadas de trabajo obligatorio no pueden exceder de cinco en la semana, o sea de cuarenta horas.

**Art. 28.- Los días sábados y domingos:** Por ser una empresa que labora los 7 días de la semana por el servicio que presta, el trabajo no deberá interrumpirse en tales días por lo cual se designará otro tiempo igual de la semana para el descanso, mediante acuerdo entre empleador y empleado.

**Art. 29.-** Ningún empleado podrá ausentarse del lugar de trabajo, salvo en casos originados por calamidad doméstica o enfermedades debidamente justificadas, con autorización del gerente o administrador.

**Art. 30.- Recuperación de horas de trabajo.-** Por causas accidentales o imprevistas, fuerza mayor u otro motivo ajeno a la voluntad del empleado se interrumpiere el trabajo, el empleado deberá recuperar las horas de trabajo de su ausencia o se realizara un descuento de si remuneración.

**Art. 31.- De la asistencia y puntualidad.-** Sera a la hora establecida por la clínica en el respectivo contrato; debiendo registrar su ingreso cada empleado a través de los medios de control de asistencia que establezca la clínica.

**Art. 32.- De los permisos e inasistencias:** Los permisos de la clínica para todo el personal tanto administrativo como operativo serán concedidos por el Director o por el Administrador. Si no existe una

constancia por escrito del permiso la clínica lo otorgará como una inasistencia, salvo que el empleado presente su justificación.

**Art. 33.- Tipos de permiso:** La clínica considera los siguientes tipos de permisos:

- Permiso Remunerado: Se refiere a que no se realizar ningún descuento del sueldo, por calamidad doméstica y por enfermedad.
- Permiso no Remunerado: Se otorga a la persona por asuntos personales, con un máximo de tres días al mes.

### **SECCIÓN III**

#### **DE LOS ATRASOS Y AUSENCIAS AL TRABAJO**

**Art.34.- De los atrasos:** La clínica José Martin exhibirá en lugar visible el horario de labor para los empleados, mismo que deberá ser respetado por todos sus empleados, en cuanto al no cumplimiento de los mismos los atrasos serán resueltos por el administrador teniendo en cuenta los principios de justicia, equidad e igualdad de acuerdo al Art. 63 del Código de Trabajo.

**Art. 35.- De las ausencias:** Todos los empleados de la Clínica de Rehabilitación, están obligados a notificar sus ausencias al trabajo a sus superiores.

**Art 36.-** Todas las ausencias serán debidamente justificadas ante la clínica, por medio del jefe inmediato dentro de las 24 horas siguientes de la ausencia. Ya sea que la ausencia sea por motivo de enfermedad tiene que ser comunicado de forma oportuna a su jefe inmediato y solicitaran el permiso respectivo de enfermedad. En el caso según: Art. 178 del Código de Trabajo.-sobre la Comprobación de la enfermedad no profesional del trabajador.- El empleado que adoleciere de enfermedad no profesional la

comprobará con un certificado médico, de preferencia de un facultativo de la Dirección del Seguro General de Salud Individual y Familiar del IESS.

#### **CAPITULO IV**

#### **DE LAS REMUNERACIONES Y SUS GARANTIAS**

#### **SECCION I**

**Art. 37.-** La clínica pagara a sus empleados el sueldo establecido en las Comisiones Sectoriales y tomando como base la remuneración básica.

**Art. 38.- Remuneraciones mensuales:** La clínica pagara a sus empleados de forma mensual; mediante depósito en la cuenta del empleado o cheque; mientras no se disponga el pago de otra forma.

**Art. 39.-** La clínica tomara la modalidad de la remuneración por horas o días: si las labores del empleado no fueran permanentes o se trataran de tareas periódicas o estacionales; y, por semanas o mensualidades, si se tratare de labores estables y continuas de acuerdo al Art 82 del Código de Trabajo.

**Art. 40.- Plazo para pagos.-** El plazo para el pago del sueldo no podrá ser mayor de un mes.

**Art. 41.- Derecho a remuneración íntegra.-** En los días de descanso obligatorio señalados en el artículo 65 del Código de Trabajo, los trabajadores tendrán derecho a su remuneración íntegra.

**Art. 42.- Participación de trabajadores en utilidades de la empresa.-** La clínica José Martín reconocerá en beneficio de sus empleados el quince por ciento (15%) de las utilidades líquidas. Este porcentaje se distribuirá de la siguiente manera así:

El diez por ciento (10%) se dividirá para los empleados de la empresa, sin consideración a las remuneraciones recibidas por cada uno de ellos durante el año correspondiente al reparto y será entregado directamente al empleado.

El cinco por ciento (5%) restante será entregado directamente a los empleados de la clínica, en proporción a sus cargas familiares, entendiéndose por éstas al cónyuge o conviviente en unión de hecho, los hijos menores de dieciocho años y los hijos minusválidos de cualquier edad.

**Art. 43.-** Quienes no hubieren trabajado durante el año completo, recibirán por tales participaciones la parte proporcional al tiempo de servicios. Conforme lo expide el Art 97 del Código de Trabajo.

**Art. 44.- Plazo para pago de utilidades.-** La parte que corresponde individualmente a los empleados por utilidades se pagará dentro del plazo de quince días, contados a partir de la fecha de liquidación de utilidades, que deberá hacerse hasta el 31 de marzo de cada año (Art 105 Código de Trabajo).

**Art. 45.- Derecho a la decimotercera remuneración o bono navideño.-** La clínica José Martín deberá realizar el pago a sus empleados, hasta el veinticuatro de diciembre de cada año, una remuneración equivalente a la doceava parte de las remuneraciones que hubieren percibido durante el año calendario de acuerdo al Art 111 del Código del Trabajo.

**Art. 46.- Derecho a la decimocuarta remuneración.-** Los empleados de la clínica José Martín percibirán, además, sin perjuicio de todas las remuneraciones a las que actualmente tienen derecho, una bonificación adicional anual equivalente a una remuneración básica mínima unificada para los trabajadores en general hasta el 15 de septiembre, de acuerdo al Art.113 Código de Trabajo.

## **DE LAS FIESTAS CÍVICAS**

### **SECCION II**

**Art. 47.-** Días de descanso obligatorio.- Los empleados gozaran además de los sábados y domingos, 1 de enero, viernes santo, 1 y 24 de mayo, 10 de agosto, 9 de octubre, 2 y 3 de noviembre y 25 de diciembre como días de descanso obligatorio.

**Art. 48.- Vacaciones anuales.-** Los empleados de la clínica de rehabilitación José Martin tendrán derecho a gozar anualmente de un período ininterrumpido de quince días de descanso, incluidos los días no laborables. En caso que el empleado no quiera acceder a las vacaciones el empleado recibirá por adelantado la remuneración correspondiente al período de vacaciones.

**Art. 49.-** De acuerdo al Art. 73 del Código de Trabajo, la clínica determinara las épocas en que cada empleado gozara de sus vacaciones anuales.

**Art. 50.-** La clínica reserva la facultad de negar las vacaciones anuales a cualquier empleado de acuerdo al Art. 74 del Código de Trabajo. Así mismo el empleado podrá acumular sus vacaciones según lo dispuesto en el Art. 75 del Código de Trabajo.

## **CAPITULO V**

### **ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO**

**Art. 51.-** La organización del trabajo, su administración y demás actividades son responsabilidad exclusiva de la clínica

**Art. 52.- Obligaciones del empleador.-** La clínica José Martin tendrá sus obligaciones con sus empleados según el Art. 42 del Código de Trabajo:

- Pagar las cantidades que correspondan al empleado, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este Código.
- Instalar las oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones legales y reglamentarias, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad
- Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el Art. 38 de este Código.
- Proporcionar oportunamente a los empleados los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que éste sea realizado.
- Sujetarse al reglamento interno legalmente aprobado.
- Tratar a los empleados con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra.
- Conferir gratuitamente al empleado, cuantas veces lo solicite, certificados relativos a su trabajo.
- Proporcionar lugar seguro para guardar los instrumentos y útiles de trabajo pertenecientes al trabajador, sin que le sea lícito retener esos útiles e instrumentos a título de indemnización, garantía o cualquier otro motivo;
- Descontar de las remuneraciones las cuotas que, según los estatutos de la asociación, tengan que abonar los empleados, siempre que la asociación lo solicite.
- Pagar al empleado los gastos de ida y vuelta, alojamiento y alimentación cuando, por razones del servicio, tenga que trasladarse a un lugar distinto del de su residencia;

**Art. 53.- Obligaciones del trabajador.-** Son obligaciones del trabajador (Art. 45 Código de Trabajo):

- Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;
- Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción;
- Observar buena conducta durante el trabajo;
- Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal.
- Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo.
- Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleados.
- Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta.
- Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades; y, Ministerio de Trabajo y Empleo REGIMEN LABORAL ECUATORIANO.

**Art. 54.- Prohibiciones al empleador.-** Prohíbese al empleador (Art. 44 Código de Trabajo):

- Imponer multas que no se hallaren previstas en el respectivo reglamento interno, legalmente aprobado;
- Retener más del diez por ciento (10%) de la remuneración por concepto de multas;
- Exigir o aceptar del empleado dinero o especies como gratificación para que se le admita en el trabajo, o por cualquier otro motivo;
- Hacer propaganda política o religiosa entre los empleados.
- Sancionar al empleado con la suspensión del trabajo;

- Inferir o conculcar el derecho al libre desenvolvimiento de las actividades estrictamente sindicales de la respectiva organización de trabajadores;
- Obstaculizar, por cualquier medio, las visitas o inspecciones de las autoridades del trabajo a los establecimientos o centros de trabajo, y la revisión de la documentación referente a los trabajadores que dichas autoridades practicaren

**Art. 55.- Prohibiciones al trabajador.-** Es prohibido al trabajador (Art. 46 del Código de trabajo)

- Poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros de trabajo o la de otras personas, así como de la de los establecimientos, talleres y lugares de trabajo;
- Tomar de la oficina, sin permiso del empleador, útiles de trabajo.
- Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la acción de estupefacientes.
- Portar armas durante las horas de trabajo, a no ser con permiso de la autoridad respectiva.
- Hacer colectas en el lugar de trabajo durante las horas de labor, salvo permiso del empleador.
- Usar los útiles y herramientas suministrados por el empleador en objetos distintos del trabajo a que están destinados.
- Suspender el trabajo, salvo el caso de huelga.
- Abandonar el trabajo sin causa legal.

## **CAPITULO VI DE LAS SANCIONES**

**Art. 56.-** La clínica José Martín determinará la siguiente serie de sanciones, según la gravedad de la falta que la clínica puede imponer a sus empleados.

- Amonestación verbal.- por inobservancia por primera vez de las obligaciones y prohibiciones, siempre que la infracción sea leve.
- Llamada de atención escrita.- reincidencia por segunda vez de las obligaciones y prohibiciones.
- Multas.- reincidencia por tercera vez
- Visto bueno.- Infracción es grave

**Art 57.-** Corresponde al administrador de la clínica dirigir y controlar la conducta de sus subalternos y en el caso de infracciones de carácter leve emitir el respectivo informe al gerente y registrar en el expediente individual de cada empleado.

## **CAPITULO VII**

### **EVALUACION DEL DESEÑPEÑO DEL PERSONAL**

**Art. 58.-** Tanto el gerente como el administrador de la clínica José Martin, deberán juzgar periódicamente el comportamiento laboral de cada uno de sus empleados para que de tal manera puedan ascender, recompensar, trasladar, entrenar o despedir según lo a medite.

**Art. 59.- Métodos de evaluación del desempeño:** La evaluación y revisión del desempeño dentro del centro de rehabilitación, deberá ser un punto importante en la gerencia del talento humano a fin de evaluar los siguientes factores:

- Mejora el desempeño, mediante la retroalimentación
- Políticas de compensación: puede ayudar a determinar quiénes merecen recibir aumentos
- Necesidades de capacitación y desarrollo: el desempeño insuficiente puede indicar la necesidad de volver a capacitar, o un potencial no aprovechado.

**Art. 60.-** Esta evaluación y revisión del desempeño determina qué tan bien los empleados de la clínica José Martin están realizando sus trabajos en comparación con los estándares establecidos y qué tan bien están estos estándares.

## **CAPÍTULO VIII**

### **DE LA PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS, DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD E HIGIENE, DE LOS PUESTOS DE AUXILIO Y DE LA DISMINUCIÓN DE LA CAPACIDAD PARA EL TRABAJO**

**Art. 61.- Obligaciones respecto de la prevención de riesgos.-** La clínica José Martin está obligado a asegurar a sus empleados según las condiciones de trabajo que no presenten peligro para su salud o su vida de acuerdo al Art. 410 del Código de Trabajo.

**Art. 62.-** Los empleados de la clínica están obligados a acatar las medidas de prevención, seguridad e higiene determinadas en los reglamentos y facilitadas por el empleador. Su omisión constituye justa causa para la terminación del contrato de trabajo.

**Art. 63.- Prohibición de fumar.-** Se prohíbe fumar en las oficinas y lugares cerrados.

**Art. 64.- Reglamento de higiene y seguridad.-** La clínica José Martin como cuenta con más de diez empleados está obligado a elaborar y someter a la aprobación del Ministerio de Trabajo y Empleo por medio de la Dirección Regional del Trabajo, un reglamento de higiene y seguridad, el mismo que será renovado cada dos años según el Art. 434 del Código de Trabajo).

**Art. 65.-** Todos los empleados de la clínica José Martin estarán obligados a someterse a examen médicos y contar con certificados y fichas de salud.

## **CAPÍTULO VIII**

### **DISPOSICIONES GENERALES**

**Art. 66.- Prohibición del trabajo de niños, niñas y adolescentes.-** Estará prohibido toda clase de trabajo, por cuenta ajena, a los niños, niñas y adolescentes menores de quince años. El empleador que viole esta prohibición pagará al menor de quince años el doble de la remuneración de acuerdo al Art.134 del Código de Trabajo.

**Art. 67.- Incapacidad para trabajar por enfermedad debida al embarazo o al parto.-** En caso de que una mujer permanezca ausente de su trabajo hasta por un año a consecuencia de enfermedad que, según el certificado médico, se origine en el embarazo o en el parto, y la incapacite para trabajar, no podrá darse por terminado el contrato de trabajo por esa causa.

**Art. 68.- Derecho al fondo de reserva.-** Todo empleado de la que preste servicios en la clínica José Martin por más de un año tiene derecho a que el empleador le abone una suma equivalente a un mes de sueldo o salario por cada año completo posterior al primero de sus servicios. Estas sumas constituirán su fondo de reserva o trabajo capitalizado. El empleado no perderá este derecho por ningún motivo. La determinación de la cantidad que corresponda por cada año de servicio se hará de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 95 de este Código. (Art.196 del Código de Trabajo).

**Art.69.- Del trabajo para personas con discapacidad:** La clínica José Martin deberá tomar en cuenta en su equipo de trabajo a las personas

con discapacidad en todas las modalidades como empleo ordinario, empleo protegido o autoempleo.

**Art. 70.- Indemnizaciones por accidente de trabajo.-** La clínica José Martín para el efecto del pago de indemnizaciones se distinguen las siguientes consecuencias del accidente de trabajo según el Art. 359 del Código de Trabajo.

1. Muerte
2. Incapacidad permanente y absoluta para todo trabajo
3. Disminución permanente de la capacidad para el trabajo
4. Incapacidad temporal.

**Art. 71.-** En todo lo no previsto en el presente Reglamento se estará a lo dispuesto en el Código de Trabajo y demás leyes y reglamentos vigentes.

**Art. 72.-** El presente Reglamento podrá ser reformado en cualquier momento por la clínica con la aprobación de la Dirección General del Trabajo.

### **3.7. MANUAL CONTABLE PARA LA CLINICA DE REHABILITACIÓN DE ALCOHOLISMO Y DROGADICCIÓN JOSÉ MARTÍN.**

Nuestra propuesta se basa en la necesidad que atraviesa el centro de tratamiento y rehabilitación de personas con adicción, para mejorar los procedimientos existentes, basándose en los Principios y Técnicas de Contabilidad Generalmente Aceptados vigentes, aplicando la Normativa que establece las (Normas Ecuatorianas de Contabilidad) y asumiendo políticas que tiendan a optimizar procedimientos, recursos humanos, económicos y materiales, con los que cuenta la clínica los mismos que debidamente planificados, organizados, ejecutados, coordinados y controlados y con una aplicación de adecuadas estrategias permitirá alcanzar las metas, para cumplir la misión y visión de la clínica.

### 3.7.1. PLAN DE CUENTAS

La clínica José Martín contará con un plan de cuentas que contiene rubros, cuentas, y subcuentas analíticas de mayor aplicación para la entidad investigada, cada una de ellas se describen con el código correspondiente que las identifica y facilita el ingreso al sistema contable.

El fin del plan de cuentas, es facilitar el logro de los objetivos de la contabilidad general, en cuanto a suministrar información útil para la toma de decisiones económicas, que permitirán un mejor control, facilitar el ingreso de los registros contables para la clínica José Martín; este plan de cuentas debe ser sistemático en su ordenamiento, debe ser flexible que permita la creación de nuevas cuentas que se crea conveniente, debe ser homogéneo para que facilite la preparación de los estados financieros, debe ser claro para evitar errores al momento de utilizar el plan de cuentas.

**CUADRO N° 41**

<b>CODIGO</b>	<b>NOMBRE CUENTA</b>	<b>TIPO</b>
1.1.	ACTIVO CORRIENTE	SUBGRUPO SG
1.1.1.	DISPONIBLE	SUBGRUPO SG
1.1.1.01.	CAJA	SUBGRUPO SG
1.1.1.01.1.	CAJA GENERAL	MOVIMIENTO M

**PLAN GENERAL DE CUENTAS PARA LA CLINICA DE  
REHABILITACIÓN “JOSÉ MARTIN”**

**CUADRO N° 42**

<b>CODIGO</b>	<b>NOMBRE CUENTA</b>
<b>1.</b>	<b>ACTIVOS</b>
<b>1.1</b>	<b>ACTIVOS CORRIENTES</b>
<b>1.1.01</b>	<b>ACTIVO DISPONIBLE</b>
1.1.01.01	CAJA
1.1.01.02	CAJA CHICA
1.1.01.03	BANCOS
1.1.01.03.01	Banco Pichincha Cta. Cte.
<b>1.1.02</b>	<b>ACTIVO EXIGIBLE</b>
1.1.02.01	CUENTAS POR COBRAR
1.1.02.01.01	Clientes
1.1.02.01.02	Cuentas por Cobrar Empleados
1.1.02.01.03	Provisión Cuentas Incobrables
<b>1.1.03</b>	<b>ACTIVOS REALIZABLES</b>
1.1.03.01	INVENTARIO
1.1.03.01.01	Inventario de Armas, Uniformes y Accesorios
<b>1.2</b>	<b>ACTIVOS FIJOS</b>
1.2.01	ACTIVOS FIJOS DEPRECIABLES
1.2.02	DEPRECIACIÓN ACUMULADA ACTIVOS FIJ
<b>2.</b>	<b>PASIVOS</b>
<b>2.1</b>	<b>PASIVO CORRIENTES</b>
2.1.01	PROVEEDORES
2.1.02	CUENTAS POR PAGAR EMPLEADOS
2.1.02.01	PROVISIÓN BENEFICIOS DE LEY

2.1.03	OBLIGACIONES FISCALES
2.1.03.01	IVA EN VENTAS 12%
2.1.03.02	RETENCIONES DE IVA 30%
2.1.03.03	RETENCIONES DE IVA 70%
2.1.03.04	RETENCIONES DE IVA 100%
2.1.03.05	RETENCIONES DE IMPUESTO A LA RENTA 1%
2.1.03.06	RETENCIONES DE IMPUESTO A LA RENTA 2%
2.1.03.07	RETENCIONES DE IMPUESTO A LA RENTA 8%
<b>2.1.04</b>	<b>ANTICIPO CLIENTES</b>
<b>2.1.05</b>	<b>OTRAS CUENTAS POR PAGAR</b>
<b>2.2</b>	<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>
2.2.01	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR A LARGO PLAZO
<b>3</b>	<b>PATRIMONIO</b>
<b>3.1</b>	<b>CAPITAL</b>
3.1.01	CAPITAL SOCIAL
3.2	RESERVAS
3.2.01	RESERVA LEGAL
3.3	RESULTADOS
3.3.01	UTILIDADES DE EJERCICIOS ANTERIORES
3.3.02	PÉRDIDA DE EJERCICIOS ANTERIORES
3.3.03	UTILIDAD / PÉRDIDA DEL EJERCICIO
<b>4</b>	<b>INGRESOS</b>
<b>4.01</b>	<b>OPERACIONALES</b>
4.01.01	Ventas de Servicio
4.02	OTROS INGRESOS
<b>5</b>	<b>GASTOS</b>
<b>5.01</b>	<b>GASTO PERSONAL</b>

5.01.01	Sueldos y Salarios
5.01.02	Beneficios Sociales
5.02	<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>
5.02.01	Suministros de Oficina
5.02.02	Gasto Arriendo
5.02.03	Gasto Servicios Básicos
5.02.04	Gasto Depreciación Activos Fijos
5.02.05	Gasto Impuestos, Contribuciones y Afines
5.03	<b>GASTOS COMERCIALES</b>
5.03.01	Gasto Publicidad y Propaganda
5.03.02	Gasto Viáticos y Transporte
5.03.03	Gasto Comisiones
5.03.04	Gasto Cuentas Incobrables
<b>5.04</b>	<b>OTROS GASTOS</b>
	Gasto Multas e Intereses
5.04.01	

**Fuente** : Investigación Directa

**Elaboración:** Karina Rojas

### **3.7.2. DESCRIPCIÓN DE CUENTAS**

A continuación se detallara para que se deba utilizar cada una de estas cuentas que intervienen en el anterior plan de cuentas.

#### **3.7.2.1. CAJA**

El área Contable deberá registrar la existencia en dinero efectivo o en cheques con que cuenta la clínica José Martín, tanto en moneda nacional como extranjera, disponible en forma inmediata, por lo que es considerada una de las cuentas de mayor movimiento y afectación dentro del estado financiero.

**CUADRO N° 43**

<b>CONTROL INTERNO PARA CAJA</b>	
<b>POLÍTICAS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>
Depósito integro, intacto e inmediato de los pagos de los clientes.	Arqueos sorpresivos de los fondos en poder de cajeros.
Las salidas de dinero se harán con autorización previa, es decir el giro de cheques y pagos en efectivo se realizara con un monto de pago hasta cierto límite.	Se realizaran, las respectivas actas de los arqueos
Existirá afianzamiento de los empleados que manejan los fondos y valores, para protección de la entidad, el 50% asumirá el empleado y el 50% la compañía.	Las entradas diarias de dinero, se controlarán mediante comprobantes de ingresos respectivos pre-numerados
Los sobrantes y faltantes de caja serán atribuidos al custodio con multa del mismo valor de la diferencias y se afectara contablemente a los resultados de la clínica, además será considerado como una irregularidad.	La conciliación de cada cuenta bancaria se debe llevar a cabo mensualmente.

**Fuente** : Manuales de otras instituciones-estudiantes y libros

**Elaboración:** Karina Rojas

### **3.7.2.2. CAJA CHICA**

Se hará uso de la caja chica para que se realicen pagos no muy significativos ya que estará considerado como un fondo de emergencia que requiera la Clínica José Martín.

**CUADRO N° 44**

<b>CONTROL INTERNO PARA CAJA CHICA</b>	
<b>POLÍTICAS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>
El valor de caja chica será de 200 dólares.	Realizar comprobaciones físicas de los bienes comprados.
El fondo de caja chica estará bajo la custodia de la Secretaría	Se realizará el respectivo registro contable del gasto
La reposición del fondo de caja chica se realizará cuando los gastos generados alcancen máximo el 80% del fondo.	Todos los gastos efectuados deben tener el documento legal de respaldo.
Los sobrantes y faltantes del fondo de caja chica serán atribuidos al custodio con multa del mismo valor de diferencia.	Los pagos a realizarse a proveedores que no emiten factura se los hará mediante la respectiva Liquidación de bienes y servicios.
La caja chica se saldará cada fin de año.	Se realizará arquezos de caja sorpresivos por parte de Contabilidad.

**Fuente** : Manuales de otras instituciones-estudiantes y libros

**Elaboración:** Karina Rojas

### **3.7.2.3. BANCOS**

Esta cuenta representara para la clínica José Martin el efectivo en depósito que tiene, además esta cuenta contable nos permite registrar el movimiento de valores monetarios que la clínica deposita y retira de las Instituciones bancarias tanto corrientes como de ahorros.

**CUADRO N° 45**

<b>CONTROL INTERNO PARA BANCOS</b>	
<b>POLÍTICAS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>
Aprobación por parte de la administración, con firmas autorizadas para girar cheques de la cuenta bancarias.	Se realizará las debidas conciliaciones entre los libros Auxiliares y el Mayor General.
Los cheques estarán bajo autorización del Gerente General	Los comprobantes de depósitos serán debidamente archivados con una copia como respaldo.
Los depósitos serán realizados en forma íntegra por parte de la contadora.	Se elaborarán los comprobantes de ingreso y egreso correspondientes.
La contadora deberá realizar las conciliaciones bancarias mensualmente.	

**Fuente** : Manuales de otras instituciones-estudiantes y libros

**Elaboración:** Karina Rojas

#### **3.7.2.4. CUENTAS POR COBRAR**

Las cuentas por cobrar representaran para la clínica José Martin promesas de pago a favor de la clínica; es decir las cuentas originadas por ventas del servicio objeto de la actividad de la clínica y las deudas que surgen de ingresos por la realización de otras actividades no habitualmente en el negocio.

Esta cuenta nos permitirá registrar y conocer los valores a los que la compañía tiene derecho por créditos otorgados a clientes, producto de la prestación del servicio.

### 3.7.2.5. CLIENTES

Esta es una cuenta que se utiliza para registrar y conocer los valores a los que la clínica tiene derecho; poder ubicar a los clientes (pacientes) que piden crédito para cancelar en pagos o en un cierto tiempo determinado por los servicios recibidos.

**CUADRO N° 46**

<b>CONTROL INTERNO PARA CLIENTES</b>	
<b>POLÍTICAS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>
Los préstamos serán estudiados previamente y autorizados por el Gerente.	Elaborar y entregar en forma adecuada la facturación, los cobros o créditos concedidos a los clientes mediante el uso de caracteres pre- numeradas.
Se autorizará de manera escrita la aprobación de créditos.	Las cuentas por cobrar, incluyendo los intereses devengados serán registradas y clasificadas debidamente.
Se considerará créditos a clientes con un plazo mínimo de 30 días.	Se archivará adecuadamente todos los documentos contables como facturas comprobantes de ingreso
La contadora deberá realizar las conciliaciones bancarias mensualmente.	Se Inspeccionará física y periódicamente los documentos que amparen los saldos pendientes de cobro de cada uno de los clientes

**Fuente** : Manuales de otras instituciones-estudiantes y libros

**Elaboración:** Karina Rojas

### 3.7.2.6. CUENTAS POR COBRAR EMPLEADOS

La clínica José Martín ubicará en esta cuenta los valores que se dieron por anticipado a los empleados por alguna circunstancia y que luego serán cobrados o descontados en el rol de pagos mensual.

**CUADRO N° 47**

<b>CONTROL INTERNO PARA EMPLEADOS</b>	
<b>POLÍTICAS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>
Los anticipos se descontarán en el pago del sueldo en su totalidad	Se legalizará los préstamos y adelantos a través de firma del empleado en el respectivo vale o garantía en caso de préstamo o comprobante de egreso en caso de anticipo.
Se otorgará anticipos de un monto no mayor al 20% de sueldo, a excepción de calamidad doméstica grave comprobada será hasta el 70%.	Se realizará el respectivo registro y por ende la afectación correspondiente a las cuentas de mayores y auxiliares por los abonos y descuentos que se efectúen.
Los préstamos se concederán mediante garantía.	
Se revisará constantemente los mayores y auxiliares para constatar si los abonos y descuentos están incluidos en la cuenta correspondiente	
Los descuentos se los realizará de forma automática de la cuenta de ahorros del empleado.	

**Fuente** : Manuales de otras instituciones-estudiantes y libros

**Elaboración:** Karina Rojas

### 3.7.2.7. PROVISIÓN CUENTAS INCOBRABLES.

Esta cuenta constituye una reserva para créditos incobrables, la misma que es creada en base a la Ley de Régimen Tributario Interno que faculta su creación, la misma que permite a la clínica cubrir valores que eventualmente sean de difícil cobrabilidad, El porcentaje autorizado es el 1% de aquellos créditos concedidos en el ejercicio y que se encuentran pendientes de cobro, la acumulación de la provisión no podrá exceder el 10% del saldo del total de cuentas por cobrar.

**CUADRO N° 48**

<b>CONTROL INTERNO PARA CUENTAS INCOBRABLES</b>	
<b>POLÍTICAS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>
Se considerará una cuenta incobrable para dar de baja aquella que conste en los registros contables más de cinco años pendientes de cobro, desde la fecha de su vencimiento.	Se efectuará el registro y la afectación necesaria en los registros contables de la compañía.
Hay que realizar el análisis y constataciones suficientes como prescribir la gestión de cobro previo a dar de baja la cuenta pendiente de cobro.	
Se darán de baja las cuentas de las cuales exista la declaración de quiebra, liquidación o insolvencia del deudor.	
El castigo de las cuentas por cobrar se realizará cada cinco años, según lo estipula la Ley de Régimen Tributario Interno	

**Fuente** : Manuales de otras instituciones-estudiantes y libros

**Elaboración:** Karina Rojas

### 3.7.2.8. ACTIVOS FIJOS DEPRECIABLES

Serán considerados como activos fijos depreciables aquellos bienes de larga duración En esta cuenta se desglosa todo tipo de bienes que son propiedad del centro y sirven para prestar el servicio, dependiendo del giro del negocio los más comunes pueden ser: Infraestructura, Maquinaria-Equipo, Vehículo, Equipos y sistemas de Computación, Muebles-Enseres.

**CUADRO N° 49**

<b>CONTROL INTERNO PARA ACTIVOS FIJOS</b>	
<b>POLÍTICAS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>
Las autorizaciones para adquirir, vender, retirar, o desechar activos fijos serán del Gerente, previo pedido y estudio del área de la compañía donde sea necesario.	Todas las adquisiciones deben hacerse a nombre del Gerente de la Clínica de manera que todos los activos legalmente sean propiedad de la compañía.
El funcionario responsable de la custodia de cada activo será aquel que labore en el área donde se localice el activo.	Toda compra de activos fijos será registrada y respaldada con los documentos legales por el área de contabilidad.
El correspondiente custodio firmará un acta de responsabilidad material de los activos fijos bajo su responsabilidad, previo un chequeo a fin de fijar la responsabilidad material correctamente.	Se realizará el control de activos fijos mediante la comparación y comprobación de mayores y auxiliares contables.
En la liquidación de haberes según el acta de responsabilidad se generará la salvedad para el empleando y en caso de pérdida	Los activos fijos estarán debidamente inventariados y codificados según su área de ubicación

del bien el responsable el custodio.	
---	--

**Fuente** : Manuales de otras instituciones-estudiantes y libros

**Elaboración:** Karina Rojas

### 3.7.2.9. DEPRECIACIÓN DE ACTIVOS FIJOS DEPRECIABLES

La clínica debe realizar la depreciación de los activos fijos de acuerdo al valor económico que se le da al proceso de desgaste o deterioro parcial o total que sufren los Activos Fijos tangibles en el transcurso de su vida útil de servicio a la clínica.

**CUADRO N° 50**

<b>CONTROL INTERNO PARA DEPRECIACIÓN DE ACTIVOS FIJOS DEPRECIABLES</b>	
<b>POLÍTICAS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>
El método de depreciación de activos fijos será el método de línea recta o método legal pues se basa a lo estipulado en la Ley de Régimen Tributario Interno.	Deberá registrarse en forma adecuada el valor de las depreciaciones de manera que su afectación al valor de los activos fijos depreciables sea la correcta.
	Se conciliará los valores de mayor general y auxiliar para mantener los valores correctos.

**Fuente** : Manuales de otras instituciones-estudiantes y libros

**Elaboración:** Karina Rojas

### 3.7.2.10. PASIVOS PROVEEDORES

En esta cuenta se registrarán las obligaciones de pago que la clínica mantiene con quienes proveen de suministros y otros materiales a la clínica de rehabilitación necesarios para sus actividades, obteniendo así el saldo con el valor que se debe saldar a cada proveedor en el tiempo que se haya determinado o acordado.

**CUADRO N° 51**

<b>CONTROL INTERNO PARA PROVEEDORES</b>	
<b>POLÍTICAS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>
Los pagos serán autorizados y legalizados en forma escrita por el Gerente.	Se realizará una comparación y comprobación de la orden de compra, factura e informe de recepción para registrar y aceptar una cuenta por pagar.
Las cancelaciones se realizarán previo aviso al proveedor y con cheques posfechados y cruzados.	Se llevará el registro de cada proveedor en un mayor auxiliar.
Todas las facturas deben ser selladas, y con su respectiva retención.	Se revisará periódicamente en forma detallada el mayor auxiliar con la cuenta del mayor general de las cuentas por pagar.
Las cuentas con proveedores se pagarán con abonos de 30, 60 y 90 según su monto hasta 120 días plazo, según la disponibilidad de los recursos.	Se realizará un análisis de vencimiento de pagos para poder realizarlos en las fechas adecuadas.

**Fuente** : Manuales de otras instituciones-estudiantes y libros

**Elaboración:** Karina Rojas

### 3.7.2.11. CUENTAS POR PAGAR EMPLEADOS

En este rubro se registran todos los haberes u obligaciones contraídas con el personal que labora en la clínica José Martin, principalmente los sueldos que han sido devengados y no se han pagado.

### 3.7.2.12. PROVISIÓN BENEFICIOS DE LEY

La clínica de rehabilitación José Martin tiene el deber de cancelar a sus trabajadores los beneficios que por Ley les corresponde como el 15% Participación Trabajadores entre otros, estos pueden ser provistos durante el tiempo de transcurso del ejercicio económico y el mes de cancelación sean saldados estos valores sin ninguna dificultad.

**CUADRO N° 52**

<b>CONTROL INTERNO PARA PROVEEDORES</b>	
<b>POLÍTICAS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>
Los empleados que se integren a la compañía serán afiliados y asegurados al Seguro Social al iniciar sus actividades.	Se llevará el registro de beneficios en mayores auxiliares para cada empleado de la compañía.
Se aprovisionará todos los meses del ejercicio económico del sueldo de todos los empleados la doceava parte para cancelar el décimo tercer sueldo, igualmente se aprovisionará la doceava el décimo cuarto sueldo, y la doceava parte para los fondos de Reserva.	

Las planillas del IESS se recibirán mensualmente a la empresa donde prestan el servicio de seguridad.	
---	--

**Fuente** : Manuales de otras instituciones-estudiantes y libros

**Elaboración:** Karina Rojas

### **3.7.2.13. OBLIGACIONES FISCALES**

En esta se registran las obligaciones contraídas por la clínica por efecto de la aplicación de la Ley, es decir por disposiciones ineludibles que tienen que ser canceladas en centros de recaudación autorizadas por la Ley como la Ley de Régimen Municipal, Ley de Régimen Tributario entre otras.

### **3.7.2.14. IVA EN VENTAS 12%**

En este rubro se registrarán los valores que la clínica tiene que pagar del Impuesto al Valor Agregado, proveniente del cobro de este impuesto en las ventas realizadas, es un valor a favor del fisco por lo tanto una cuenta por pagar.

### **3.7.2.15. RETENCIÓN DEL IVA 30%**

En este rubro se registrarán los valores retenidos al momento de realizar una compra de “Bienes”, pues la clínica al estar obligado a llevar contabilidad también tiene que actuar como Agente de Retención del Impuesto al Valor Agregado.

#### **3.7.2.16. RETENCIÓN DEL IVA 70%**

La clínica de rehabilitación José Martín registrará en esta cuenta los valores que ha retenido del Impuesto al Valor Agregado únicamente por concepto de compra de "Servicios".

#### **3.7.2.17. RETENCIONES DE IVA 100%**

La clínica retendrá en su totalidad el Impuesto al Valor Agregado por adquisiciones efectuadas mediante Liquidación de Compras y por la prestación de Honorarios Profesionales y los registrarán en esta cuenta.

#### **3.7.2.18. RETENCIÓN DE IMPUESTO A RENTA 1%**

Como ya lo hemos mencionado la clínica tiene que actuar como agente de retención en este caso del Impuesto a la Renta, por lo tanto en esta cuenta se registrará los valores retenidos en las adquisiciones de bienes y servicios, el valor legalmente establecido en la actualidad es el 1% del valor total de la compra.

#### **3.7.2.19. RETENCIÓN DE IMPUESTO A RENTA 2%**

En esta cuenta se registrarán los valores que se retengan en los rendimientos financieros, ya que las sociedades que paguen o acrediten intereses o cualquier otro tipo de rendimiento financiero tendrán que actuar como agente de retención del impuesto a la renta sobre estos rendimientos.

#### **3.7.2.20. RETENCIÓN DEL IMPUESTO A LA RENTA 10%**

En esta cuenta se registrará los valores que la clínica José Martín, tiene que retener al momento de cancelar Honorarios Profesionales.

**CUADRO N° 53**

<b>CONTROL INTERNO PARA OBLIGACIONES FISCALES</b>	
<b>POLÍTICAS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>
Los valores recaudados por concepto del Impuesto al Valor Agregado en Ventas así como las Retenciones tanto de IVA como del Impuesto a la Renta según su naturaleza, serán depositados en forma integran en la cuenta corriente de la compañía.	Se llevará el registro individual de los Impuestos y Retenciones en mayores auxiliares para cada uno.
	Se realizará el correspondiente comprobante de depósito del IVA, el comprobante del banco será archivado.
	Se entregará el respectivo comprobante de retención a los proveedores en un tiempo no mayor a cinco días y se archivará las copias de las retenciones correctamente.
	Las cuentas de Impuestos y retenciones se cerrarán mensualmente al realizar la declaración y el respectivo pago de los mismos.

**Fuente** : Manuales de otras instituciones-estudiantes y libros

**Elaboración:** Karina Rojas

### 3.7.2.21. ANTICIPO CLIENTES

En esta cuenta se registrarán los abonos o pagos que realicen los clientes de manera anticipada, pues de ésta manera los clientes tienen derecho a los servicios contratados a futuro.

**CUADRO N° 54**

<b>CONTROL INTERNO PARA ANTICIPO CLIENTES</b>	
<b>POLÍTICAS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>
En caso de abonos se aceptará hasta el 50% de anticipo.	Se realizará los registros pertinentes y los respectivos comprobantes de ingreso.
En caso de pagos totales por adelantado se expedirá el respectivo comprobante.	Se manejarán mayores auxiliares para cada cliente.

**Fuente** : Manuales de otras instituciones-estudiantes y libros

**Elaboración:** Karina Rojas

### 3.7.2.22. CAPITAL SOCIAL

El capital social, son los fondos propios con los que realmente cuenta la clínica José Martín.

### 3.7.2.23. RESERVA LEGAL

Esta reserva se debe aplicarla obligatoriamente de las utilidades después de la Participación Trabajadores e Impuesto a la Renta, ya que está estipulada en la Ley.

### 3.7.2.24. RESERVA FACULTATIVA

Esta reserva se la realiza por decisión de los dueños de la clínica, con el fin cumplir un objetivo específico para la buena marcha de la misma.

### 3.7.2.25. UTILIDADES DE EJERCICIOS ANTERIORES

En esta cuenta se registran y se acumulan las utilidades líquidas de cada año.

### 3.7.2.26. PÉRDIDAS DE EJERCICIOS ANTERIORES

En esta cuenta se registran las pérdidas de cada ejercicio económico, valores que deberán ser amortizados en un plazo máximo de cinco años.

### 3.7.2.27. UTILIDAD O PÉRDIDA DEL EJERCICIO

Esta cuenta registra el resultado económico que la clínica obtuvo por en el periodo económico, es decir los aciertos o fracasos de todas sus actividades emprendidas.

**CUADRO N° 55**

<b>CONTROL INTERNO PARA UTILIDADES</b>	
<b>POLÍTICAS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>
Las utilidades retenidas para ser entregadas deberán contar con la autorización del Gerente.	Los ajustes a las utilidades se registrarán en forma correcta y pertinentemente.
La distribución de utilidades entre los socios será autorizado por escrito, por el Gerente.	

**Fuente** : Manuales de otras instituciones-estudiantes y libros

**Elaboración:** Karina Rojas

### 3.7.2.30. VENTAS

En esta cuenta se registrará los valores de los ingresos de los distintos tipos de servicios de tratamiento y rehabilitación para personas adictas que se genere en el transcurso del ejercicio económico.

**CUADRO N° 56**

<b>CONTROL INTERNO PARA VENTAS</b>	
<b>POLÍTICAS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>
Las ventas de servicio que se realicen tanto al contado como a crédito serán inmediatamente facturadas.	Todas las ventas serán registradas en contabilidad inmediatamente y así como también las ventas a crédito serán reportadas y registradas
Las ventas a crédito serán autorizadas por el Gerente, siendo el quién acuerde con el cliente los plazos de pago.	Todas las copias de las facturas tanto emitidas como anuladas serán archivadas cronológicas, numérica e íntegramente.
Los precios del servicio serán establecidos por el	

**Fuente** : Manuales de otras instituciones-estudiantes y libros

**Elaboración:** Karina Rojas

### **3.7.2.31. GASTOS**

La cuenta de gastos es considerada como la cantidad de dinero utilizado para realizar los pagos y cancelaciones requeridas para el normal desarrollo de las actividades de la clínica, la misma que no constituye una inversión, sino más bien un desembolso no recuperable.

Para obtener resultados reales es importante tomar en cuenta todos los costos y gastos incurridos en el desarrollo de las actividades en el ejercicio económico, así como también es importante su buen manejo contable y administrativo.

### **3.7.2.32. GASTOS PERSONAL**

Los gastos de personal son necesarios puesto que mediante estos, la clínica puede continuar con sus operaciones habituales ya que estos gastos serán útiles para reconocer a los trabajadores por sus actividades, estos gastos se los pueden controlar a través de presupuestos.

### **3.7.2.33. SUELDOS Y SALARIOS**

Son los pagos de sueldo realizados en el recurso humano de la clínica, en compensación a la labor desarrolla; El sueldo se estipulará libremente y según sus funciones y responsabilidades, pero por ningún caso podrá ser menor al sueldo básico establecido.

### **3.7.2.34. BENEFICIOS SOCIALES**

Serán las bonificaciones, remuneraciones adicionales y adjuntas que por Ley se tienen que cancelar a los diferentes empleados de la clínica, como son el componente salarial que es un valor adicional al sueldo básico, Décimo Tercer Sueldo, el Décimo Cuarto sueldo, el Aporte Patronal, Fondos de Reserva.

**CUADRO N° 57**

<b>CONTROL INTERNO PARA GASTOS</b>	
<b>POLÍTICAS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>
Se pagará los sueldos a los trabajadores mediante cheques a la vista o crédito en cuenta de ahorro.	Se elaborarán los respectivos comprobantes de egreso y serán archivados correctamente.
Los sueldos se pagarán de acuerdo al puesto de trabajo teniendo como base el sueldo básico legalmente establecido.	Todos los gastos serán inmediatamente registrados en un mayor auxiliar para cada uno de ellos.
El valor de los Fondos de Reserva se depositarán directamente al IESS, y el comprobante se archivará respectivamente.	El control de sueldos se lo llevará mediante los Roles de Pago.
Todos beneficios sociales serán calculados y tratados en base a las disposiciones legales.	

**Fuente** : Manuales de otras instituciones-estudiantes y libros

**Elaboración:** Karina Rojas

### **3.7.2.35. GASTOS ADMINISTRATIVOS:**

Los gastos administrativos permitirán acceder a servicios necesarios, así como registrar los gastos de organización gestión administrativa y de organización.

### **3.7.2.36. SUMINISTROS DE OFICINA**

La clínica José Martín al incurrir en este gasto, permitirá que sus instalaciones y por ende sus empleados cuenten con los materiales y accesorios necesarios para desarrollo de sus actividades.

### **3.7.2.37. GASTO ARRIENDO**

La clínica José Martín tiene que incurrir en este gasto ya que no cuenta con su Propio Edificio y por ello que sus instalaciones tienen que ser arrendadas.

### **3.7.2.38. GASTO SERVICIOS BÁSICOS**

Para la clínica José Martín serán considerados gastos por concepto de consumo de ciertos servicios como luz eléctrica, servicio telefónico, agua, entre otros que son básicos para desarrollo de las actividades.

### **3.7.2.39. GASTO DEPRECIACIÓN ACTIVOS FIJOS**

Este gasto a la vez se convierte en una reserva para la clínica ya que le permite mantener cierta cantidad de dinero para la adquisición de nuevos activos fijos.

### **3.7.2.40. GASTO IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y AFINES**

Este gasto comprende los Impuestos, y demás contribuciones que la clínica tiene que cancelar a instituciones como el Servicio de Rentas Internas, Cámara de Comercio, Municipio, Cuerpo de Bomberos entre otros organismos a los cuales se tiene que realizar pagos para el normal funcionamiento de la clínica.

**CUADRO N° 58**

<b>CONTROL INTERNO PARA GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>	
<b>POLÍTICAS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>
La adquisición de suministros de oficina y se la realizará mensualmente previo análisis de	Cada uno de los gastos se le llevará su registro en mayores auxiliares de manera que su

<p>manera que se adquiriera solo que se consume en el mes.</p>	<p>control sea efectivo.</p>
<p>El pago de arriendo se lo realizará según lo estipulado en el contrato pactado por el Gerente y el Propietario del inmueble, los mismos que podrán realizar las modificaciones necesarias al contrato.</p>	<p>Se demandará inmediatamente las facturas, en caso de pérdida o daño se pedirá una copia notariada.</p>
<p>Los servicios básicos serán responsabilidad de la contadora y se cancelarán mensualmente, en caso de no hacerlo los recargos le serán descontados.</p>	<p>Para todos los gastos se elaborarán los comprobantes de egreso y las retenciones pertinentes, las mismas que se entregarán inmediatamente a los proveedores.</p>
<p>Los gastos de Depreciación de Activos Fijos se los realizará mensualmente en los porcentajes legalmente establecidos y el valor será depositado de manera que exista este valor en reserva.</p>	<p>Todos los documentos de los gastos administrativos y sus respectivos respaldos serán debidamente archivados, de manera que exista un respaldo veraz.</p>
<p>Los pagos a Organismos que Intervienen en el funcionamiento de la compañía se realizarán según al monto y tiempo que ellos dispongan y a beneficio de la compañía.</p>	<p>Estas cuentas se cerrará al final del periodo contable para determinar el resultado económico.</p>

Los gastos que sean menores a 25 dólares se pagarán con fondos de caja chica caso contrario se lo hará mediante cheque o crédito.	
---	--

**Fuente** : Manuales de otras instituciones-estudiantes y libros

**Elaboración:** Karina Rojas

#### **3.7.2.41. GASTO VIÁTICOS Y TRANSPORTE**

La clínica José Martín tiene que cubrir aquellos gastos por concepto de transportes y viáticos, ya que por situaciones propias de trabajo los servidores tienen que trasladarse a otros lugares a cumplir con sus funciones.

#### **3.7.2.42. GASTO PUBLICIDAD Y PROPAGANDA**

Estos gastos permiten a la clínica José Martín llegar al cliente e influir en él, de tal manera que la clínica entrega su servicio y con ello la posibilidad de incrementar la rentabilidad.

#### **3.7.2.43. GASTO CUENTAS INCOBRABLES**

Debido a que sus servicios se venden también a crédito, corre el riesgo de no poder recuperar en su totalidad toda su cartera, por esta razón la Ley de Régimen Tributario Interno permite, que en forma anual se efectúe una provisión para las cuentas que no se puedan cobrar.

### **CUADRO N° 59**

<b>CONTROL INTERNO PARA GASTOS COMERCIALES</b>	
<b>POLÍTICAS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>

<p>Los Gastos de Publicidad serán autorizados en forma escrita por el Gerente y según los requerimientos que se necesitare.</p>	<p>Se solicitará inmediatamente el comprobante de venta y se elaborarán y entregarán inmediatamente las retenciones pertinentes y su segunda copia será archivada.</p>
<p>Se requerirán los respectivos comprobantes de venta en caso de la publicidad para sustentar este gasto.</p>	<p>Se llevará el registro de cada gasto en un mayor auxiliar.</p>
<p>Para sustentar los gastos de viáticos y transporte el trabajador debe presentar un reporte u hoja de ruta de sus actividades, así como también los respectivos recibos o comprobantes del gasto.</p>	<p>Se cerrarán estas cuentas el final del ejercicio contable para establecer el resultado económico.</p>
<p>Las comisiones serán canceladas en un 5% del valor recuperado de cartera y un 10% en caso de conseguir plaza de mercado en el mes, y serán autorizadas por el Gerente.</p>	
<p>El valor de provisión de cuentas incobrables se manejará según lo establecido en la Ley de Régimen Tributario Interno.</p>	<p>Se emitirá los respectivos comprobantes de egreso y se archivarán en forma cronológica según su numeración y con los respectivos documentos de respaldo del gasto</p>
<p>Los gastos que no superen los 25 dólares se cancelaran con fondos de caja chica caso contrario se emitirá cheque.</p>	

**Fuente** : Manuales de otras instituciones-estudiantes y libros

**Elaboración:** Karina Rojas

### 3.7.2.44. OTROS GASTOS

En esta categoría se registrarán todos los gastos eventuales que la clínica tenga que incurrir en forma casual, y que no pertenecen a las demás clases de gastos.

### 3.7.2.45. GASTO MULTAS E INTERESES

La clínica José Martín deberá asumir la responsabilidad de cancelar multas e intereses por el pago tardío de impuestos consecuencia de su falta de Control Interno Administrativo, Financiero Contable.

**CUADRO N° 60**

<b>CONTROL INTERNO PARA OTROS GASTOS</b>	
<b>POLÍTICAS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>
Para los gastos que tenga que incurrir la compañía de manera casual serán creadas las subcuentas para su respectivo registro y control.	Se registrarán en el respectivo mayor auxiliar y se cerrarán al final del ejercicio económico.
Los pagos de los impuestos, contribuciones y a fines se pagarán oportunamente de manera que no se tenga que incurrir en gastos de multas e interés.	Se requerirá la respectiva factura de respaldo del gasto.
En caso de existir multas se le descontará al Contador ya que los pagos de impuestos y afines son de su responsabilidad.	Se emitirá el comprobante de egreso y la retención respectiva y serán correctamente archivados con todos los documentos de respaldo.
Los pagos se realizarán mediante cheque si son de alto valor, caso contrario mediante débito bancario	

**Fuente** : Manuales de otras instituciones-estudiantes y libros

**Elaboración:** Karina Rojas.

### **3.7.3. DOCUMENTOS DE SOPORTE CONTABLES**

La contabilidad de la Clínica Josu Martin debe ser suficientemente detallada, para permitir el reconocimiento contable de los hechos económicos y así facilitar la elaboración de los estados financieros.

Las transacciones que realizará la clínica José Martin, se anotará en los libros y registros contables que sean necesarios, demás evidencias del registro contable, serán conservados por el tiempo que resulte necesario para el control y seguimiento de las transacciones.

Para esto la entidad económica deberá utilizar todos los documentos comerciales para poder sustentar la contabilidad y estos son todos los comprobantes extendidos por escrito en los que se deja constancia de las operaciones que se realizan en la actividad económica, de acuerdo con lo que dispone la ley. Estos documentos son de vital importancia para mantener un apropiado control de todas las acciones que se realizan en la clínica.

Los documentos de soporte que deberá utilizar la clínica José Martin son, los siguientes:

- Nota de ventas
- Factura
- Nota de débito
- Nota de crédito
- Cheque
- Retenciones
- Planillas del IESS
- Planillas de Roles de Pago

Al final de cada mes, el área contable de la Clínica José Martin elaborara una planilla global de los sueldos de cada empleado del Centro,

detallando los ingresos y egresos, en mismo que contendrá firma de elaboración por parte del Contador y Firma de Aprobación de Director, como se muestra en el Anexo N° 5.

#### **3.7.3.1. COMPROBANTE INDIVIDUAL DE ROL MENSUAL**

Con los datos anteriores se elaborará también, un rol individual para los integrantes del Centro, el mismo que se elaborará en original y copia, el original firmado se archivará en contabilidad y la copia se entregará a cada funcionario: Anexo N° 6.

#### **3.7.4. PROCESOS CONTABLES**

##### **3.7.4.1. DIARIO GENERAL**

La Clínica José Martín registrará los distintos asientos contables que se van a generar en el desarrollo de la actividad económica en el Diario General, de esta manera poder contar con un control adecuado de las transacciones.

##### **3.7.4.2. MAYOR GENERAL**

El mayor general servirá como un instrumento contable importante para la clínica José Martín, en el que se determinara los saldos reales y de forma individual para la continuación de los demás procesos y en el que se registrará todos los movimientos o registro del libro diario tal como ocurrieron y en el momento como ocurrieron para no perder el orden cronológico de las transacciones para luego ser fácilmente ubicadas en el caso de que ocurriera un error y se deba realizar una corrección.

##### **3.7.4.3. BALANCE DE COMPROBACIÓN**

Se realizara el Balance de comprobación en el cual el área contable podrá realizar la verificación de la exactitud del libro diario como la mayorización en la que se debe observar el equilibrio que debe existir entre los elementos básicos de una cuenta.

#### **3.7.4.4. ESQUEMA DE ESTADOS FINANCIEROS**

La clínica José Martin deberá tomar en cuenta la realización de los estados financieros, ya que nos permitirá suministrar información acerca de la situación financiera, desempeño y cambios en la situación financiera para asistir a una amplia gama de usuarios en la toma de decisiones económicas.

#### **3.7.4.5. BALANCE GENERAL**

Permitirá a la clínica José Martin visualizar la situación financiera en una fecha determinada, en el que se da a conocer monto del activo, pasivo y capital.

En el balance solo deberá tener las cuentas reales y sus valores deben corresponder exactamente a los saldos ajustados del libro mayor y libros auxiliares. El balance general se debe elaborar por lo menos una vez al año y con fecha a 31 de diciembre, firmado por los responsables que son el contador, gerente.

#### **3.7.4.6. ESTADO DE RESULTADOS**

Se realizara el Estado de Pérdidas y ganancias, en la que nos permitirá detallar ordenadamente la utilidad o pérdida del ejercicio en un tiempo determinado, para así poder tomar decisiones a favor de la clínica.

## CAPITULO IV

### 4. ESTUDIO DE IMPACTOS

#### 4.1. ANÁLISIS DE IMPACTOS

Los impactos que originará la implementación del presente manual de procedimientos administrativos y financieros del centro de tratamiento y rehabilitación para personas con problemas de adicción al alcohol y las drogas “José Martín” en la ciudad de Ibarra, se establece en base a una matriz de priorización la misma que permitirá establecer el alcance de los mismos.

##### 4.1.1. IMPACTO SOCIAL

CUADRO N° 61

Matriz de Impactos							
Impactos	(-3)	(-2)	(-1)	0	(+1)	(+2)	(+3)
1. Calidad del servicio de tratamiento y prevención del adicto						x	
2. Reinserción del paciente a la sociedad					x		
3. Mejoramiento de los núcleos familiares						x	
<b>TOTAL</b>					<b>+1</b>	<b>4</b>	

Total indicadores = 5

$$+1+4= 5$$

$$4/ 3 = 1,33 = 1$$

El resultado de este análisis económico es 1 lo que demuestra una calificación positiva media.

Los proyectos enfocados en la participación social contribuyen positivamente al desarrollo humano, por cuanto brinda la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos y promueve las relaciones interpersonales. El impacto positivo de este proyecto dentro del ámbito social se enfoca en mejorar calidad del servicio de la clínica para de esta manera reinsertar a la sociedad a los individuos afectados y contribuir al bienestar de sus familias y la población en general; educando al talento humano y a sus pacientes en seguir los lineamientos de las normas del buen vivir.

A través del mejoramiento del servicio de tratamiento y rehabilitación para las personas con adicción y su buena prestación, se logrará reinsertar al paciente adicto a la sociedad, con programas sostenibles que permitan un tratamiento seguro y renovado de la persona con problema de alcoholismo y drogadicción

#### 4.1.2. IMPACTO ECONÓMICO

CUADRO N° 62

Matriz de Impactos							
Impactos	(-3)	(-2)	(-1)	0	(+1)	(+2)	(+3)
1. Genera tributos al Estado.						x	
2. Oferta de empleo						x	
3. Estabilidad económica familiar					x		
<b>TOTAL</b>					<b>+1</b>	<b>4</b>	

Total indicadores = 5

$$+1+4= 5$$

$$5/ 3 = 1,33 = 1$$

El resultado de este análisis económico es 1 lo que demuestra una calificación positiva media.

Dentro del ámbito económico, el desarrollo del presente proyecto permitirá el crecimiento personal de cada uno de sus empleados así como la calidad de vida de sus familias, de la misma forma contribuirá en la creación de nuevas plazas de trabajo dando oportunidad de superación y crecimiento a futuros profesionales, de la misma forma contribuirá también al flujo económico dentro de la provincia. La entrega de los tributos constituirá la parte primordial del centro, lo cual hará que exista la aportación económica al Estado, de acuerdo al ingreso percibido del primer día hasta el establecimiento de los ingresos y utilidad del ejercicio. Con el aumento de las oportunidades de trabajo, la empresa podrá brindar estabilidad a sus trabajadores, en donde ellos poseerán un sueldo estable que le permitirá cubrir sus necesidades primordiales a fin de que sus familias se encuentren amparadas y protegidas.

#### 4.1.3. IMPACTO EMPRESARIAL

**CUADRO N° 63**

<b>Matriz de Impactos</b>							
<b>Impactos</b>	<b>(-3)</b>	<b>(-2)</b>	<b>(-1)</b>	<b>0</b>	<b>(+1)</b>	<b>(+2)</b>	<b>(+3)</b>
1. Imagen					x		
2. Posicionamiento del mercado						x	
3. Cobertura						x	
4. Servicio y atención al cliente						x	
5. Introducción de nuevos productos					x		
6. Precios de competencia					x		
7. Segmentación						x	
8. Competitividad					x		
<b>TOTAL</b>					<b>+3</b>	<b>8</b>	

Total indicadores = 8

$$+3 +8 = 11$$

$$11 / 8 = 1,38 = 1$$

El impacto comercial tienen apariencia positiva con un coeficiente igual a 1 lo que equivale a una calificación aceptable, la misma que tiene que ser repotenciada.

El cambiar la imagen que han ofrecido las diversas instituciones que ofertan este servicio en la ciudad de Ibarra, ha sido un reto muy esencial con la implementación de la presente propuesta, en la cual se ha fomentado cambiar no solo aspectos exteriores, sino también condiciones internas en cuanto a adquisiciones de equipo de última generación, personal entrenado y de experiencia con la política fija en atender bien al cliente y que éste se encuentre bien satisfecho; con estos aspectos se podrá lograr mejor posicionamiento en el mercado, al igual que el incremento de la cobertura a nivel de tratamiento y rehabilitación en la zona norte del país. Se establecerá un proceso de ampliación de sus servicios, mejoramiento de sus precios, nuevas segmentaciones de mercado, y el manejo competitivo de su servicio

#### 4.1.4. IMPACTO EDUCATIVO –CULTURAL

CUADRO N° 64

Matriz de Impactos							
Impactos	(-3)	(-2)	(-1)	0	(+1)	(+2)	(+3)
1. Mejoramiento continuo del personal						x	
2. Experiencia en manejo de personas con adicción					x		

3. Nuevos conocimientos en tratamientos y rehabilitación						x	
TOTAL					+1	4	

indicadores = 5

$$+1+4 = 5$$

$$5 / 3 = 1,33$$

Los impactos ambientales tienen apariencia positiva con un coeficiente igual a 1 lo que equivale a una calificación aceptable, lo que implica que hay que re potencializarla.

El aporte de este proyecto dentro del impacto educativo cultural se enfoca en el enriquecimiento de nuevos conocimientos tanto del personal que trabaja en la institución como la persona que desarrollara el mismo, contribuyendo al mejoramiento continuo de la clínica de Rehabilitación “ José Martin “.

## **5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. CONCLUSIONES**

- La problemática de no contar con procedimientos descritos para la ejecución de cargos administrativos y financieros, lo que genera varias desventajas al no tener un orgánico funcional que establezca las jerarquías entre sus empleados y un manual que guíe las actividades que deben seguir los empleados en la realización de cada una de sus funciones y cumplimiento de sus responsabilidades, así como también un proceso adecuado de selección, contratación y capacitación del recurso humano, la carencia de esta herramienta de trabajo hace que se dificulten las labores de auditoría, evaluación, control interno, tanto como el acceso a un plan de mejoramiento continuo, que es el objetivo base de una empresa de servicios en desarrollo.
- No existe un manual de procedimientos administrativos y financieros en la clínica de Tratamiento y Rehabilitación de alcoholismo y drogadicción “José Martín”, la misma que evalúe la gestión normativa, administrativa, operativa y financiero dentro de la clínica, que permita detectar debilidades en torno a la prestación del servicio a sus pacientes.
- El impacto que generará el proyecto en cuanto a lo social, económico, empresarial y educativo-cultural, se ha determinado como positivo, lo cual hace ver que con la ejecución del manual se logrará mejorar la gestión administrativa y financiera de la institución con miras a generar los mejores impactos sobre el cliente.

- El manual de Procedimientos Administrativos Financieros es además, una estrategia de formación y adiestramiento para sus empleados y participantes; aun cuando se den cambios del personal en cualquier nivel, su existencia garantiza que el trabajo no será interrumpido porque los procedimientos se mantienen, y esto es independiente a las personas-
- Si se aplica el Sistema de Control Interno propuesto, de manera comprometida y con gran interés, permitirá el mejoramiento de la Gestión Administrativa y Financiera Contable minimizando riesgos, es decir pasar de una administración informal y rudimentaria a la formal.

## 5.2. RECOMENDACIONES

- Para lograr sostenibilidad en sus operaciones, la clínica, deberá aprovechar de la mejor manera su ubicación dentro del cantón, implementando nuevas estrategias en torno al mejoramiento de sus servicios de tratamiento y rehabilitación para las personas con adicción alcohólica y drogadicción.
- Mediante la implementación del Manual administrativo y financiero para la clínica “José Martín”, dispondrá de un control en su gestión, respaldada por un manual orgánico funcional, en el que cada miembro tendrá a su mano el perfil de su puesto, sus objetivos, funciones y responsabilidades, al igual que el respectivo manual de procedimientos financieros, en donde se especifique su manejo contable y de control interno.
- Para lograr el cumplimiento del manual administrativo y financiero de la clínica, es necesario que al personal, se le capacite en formación de talentos humanos por competencias, a fin de que los funcionarios sean competitivos en torno a su puesto y a la calidad de servicio que la clínica desea lograr, en torno a su nueva imagen ante los clientes.
- Es necesario la aplicación de un control Interno que permita examinar y evaluar entre lo propuesto y lo realmente alcanzado, a fin de obtener resultados más claros de la gestión administrativa y financiera, y la normativa de la clínica, esto permitirá tomar decisiones.
- Se recomienda la aplicación del presente manual a fin de mejorar su gestión administrativa y financiera de la clínica “José Martín”, en donde se logre evaluar de mejor manera su gestión administrativa, operativa y de control interno.

## ANEXOS

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. AMARU, A. (2009): **Fundamentos de Administración, Teoría General y Proceso Administrativo**; Pearson Educación de México S. A; 1ra Edición.
2. ARENS, A. (2007) **Auditoria Un Enfoque Integral**; Pearson Educación S.A., 11va Edición; México.
3. BRAVO, M. (2007): **Contabilidad General**; Editorial Nuevo Día; 7ma Edición; Quito-Ecuador.
4. BRAVO, M. (2011): **Contabilidad General**; Editorial Nuevo Día; 10ma Edición; Quito-Ecuador.
5. BRUNA. (2011). **Psicología Clínica**.
6. CARVAJAL, J. A. (07 de 11 de 2009). **Evaluación Control Interno**. Obtenido de Scribd:
7. CUMMIGS, T. (2007): **Desarrollo Organizacional y Cambio**; International Thomson Editores S.A. de C.V.; 8va Edición, México.
8. CHIAVENATO, I. (2006): **Introducción a la teoría General de la Administración; Mc Graw - Hill Interamericana Editores S: A., 3ra Edición; México**.
9. FRANKLIN, Enrique (2007): **Auditoría Administrativa Gestión Estratégica del Cambio**; Pearson Educación de México S. A; 2da Edición.

10. FRANKLIN, Enrique (2009): **Organización de Empresas; McGraw** - Hill Interamericana Editores S: A., 3ra Edición; México.
11. GARCÍA, A. (2009). **Psicología Clínica.**
12. HERNÁNDEZ, Sergio (2008): **Administración Teoría, Proceso, Áreas Funcionales y Estrategias para la Competitividad, Graw** - Hill Interamericana Editores S. A. de C.V., 2da Edición; México.
13. HERNÁNDEZ, S. (2008). **Administración Teoría, Proceso, Áreas Funcionales y Estrategias para la Competitividad.** 2da Edición.
14. MANTILLA, Samuel (2008): **Auditoría Financiera de PYMES;** Ediciones; 1ra Edición; Bogotá
15. MALDONADO, M. E. (2006). **AUDITORÍA DE GESTIÓN.** Quito: Tercera Edición.
16. MÜNCH, Lourdes (2007): **Administración, Escuelas, Proceso Administrativo, Áreas Funcionales y Desarrollo Emprendedor;** Pearson Educación de México S. A., 1ra Edición.
17. VALDIVIESO, M. B. (2011). **Contabilidad General.** Quito-Ecuador: Escobar Impresos.
18. Código de Trabajo
19. Código de Salud
20. Ley Régimen Tributario Interno

## **LINCOGRAFÍA**

[www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec)

[www.iess.gob.ec](http://www.iess.gob.ec)

[http://www.ifac.org/sites/default/files/downloads/AuditorAsa\\_Financiera\\_de\\_PYMES.pdf](http://www.ifac.org/sites/default/files/downloads/AuditorAsa_Financiera_de_PYMES.pdf)

<http://www.monografias.com>

<http://es.wikipedia.org>

<http://www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/26/manproc.htm>

<http://www.monografias.com/trabajos16/normas-y-procedimientos/normas-y-procedimientos.shtml>

<http://es.scribd.com/doc/22225373/EVALUACION-DEL-CONTROL-INTERNO>

## ANEXO A

### ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES (PACIENTES-INTERNOS) DE LA CLÍNICA DE REHABILITACIÓN DE ALCOHOLISMO Y DROGADICCIÓN “JOSÉ MARTÍN” DE LA CIUDAD DE IBARRA.

**OBJETIVO:** Determinar el grado de servicio obtenido por el cliente (paciente –interno) de la clínica de rehabilitación, a fin de conocer el manejo Administrativo y financiero empleado en la prestación y calidad de gestión otorgada por su personal y organización.

#### INSTRUCCIONES:

Lea detenidamente la pregunta antes de contestarla

La encuesta es anónima para garantizar la veracidad de las respuestas

Marque con una sola X en el paréntesis según corresponda su respuesta.

#### DATOS INFORMATIVOS:

Género:	Masculino	( )	Femenino	( )
Edad:	Menor de 18 años	( )	entre 18 a 25 años	( )
	Entre 26 a 30 años	( )	entre 31 a 40 años	( )
	Más de 40 años	( )		

#### CUESTIONARIO:

1.- ¿Señale la instrucción académica que usted posee?

Primaria ( )

Secundaria ( )

Superior ( )

**2.- ¿Por qué tipo de problema se encuentra en este centro?**

Alcoholismo ( )

Drogadicción ( )

**3.- ¿Por qué se interesó en esta clínica de rehabilitación?**

a. Por los servicios que presta ( )

b. Por la confianza puesta ( )

c. Por qué le brinda seguridad ( )

d. Por su calidad demostrada ( )

e. No tenía otra opción ( )

f. Otra ( ) ¿Cuál? .....

**4.- ¿Qué tipo de servicios son los que usted ha solicitado?**

a. Terapia Psicológica ( )

b. Chequeos médicos periódicos ( )

c. Atención de trabajo social ( )

d. Terapias vivenciales periódicas ( )

e. Terapias espirituales periódicas ( )

f. Terapia ocupacional ( )

g. Terapia deportiva ( )

h. Todos los anteriores ( )

**5.- ¿Cómo calificaría las condiciones físicas del establecimiento en el cuál usted recibe sus servicios de rehabilitación?**

Excelente ( )

Muy bueno ( )

Bueno ( )

Regular ( )

Malo ( )

**6.- ¿Cómo se siente con la atención recibida en la clínica de rehabilitación?**

- Muy satisfecho ( )
- Medio satisfecho ( )
- Poco satisfecho ( )
- Insatisfecho ( )

**7.- ¿De acuerdo a su criterio, cómo determina el nivel de profesionalismo del personal que presta sus servicios en la clínica?**

- Muy bueno ( )
- Bueno ( )
- Regular ( )
- Malo ( )

**8.- ¿Cuál cree usted que es el nivel de confiabilidad que le brinda la clínica de rehabilitación al paciente internado?**

- Muy bueno ( )
- Bueno ( )
- Regular ( )
- Malo ( )

Encuestadora: Karina Rojas

Fecha de elaboración: .....

## ANEXO B

### ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DE LA CLÍNICA DE REHABILITACIÓN DE ALCOHOLISMO Y DROGADICCIÓN “JOSÉ MARTÍN” DE LA CIUDAD DE IBARRA.

**OBJETIVO:** Determinar el manejo administrativo, financiero y de personal de la clínica de rehabilitación “José Martín”, a fin de conocer su proceso organizacional, de gestión, control, aplicación de sus procedimientos, manejo de manuales contables y administrativos y gestión de personal.

#### INSTRUCCIONES:

Lea detenidamente la pregunta antes de contestarla

La encuesta es anónima para garantizar la veracidad de las respuestas

Marque con una sola X en el paréntesis según corresponda su respuesta.

#### DATOS INFORMATIVOS:

Género:	Masculino	( )	Femenino	( )
Edad:	Menor de 18 años	( )	entre 18 a 25 años	( )
	Entre 26 a 30 años	( )	entre 31 a 40 años	( )
			Más de 40 años	( )

#### CUESTIONARIO:

##### 1.- ¿A qué departamento usted pertenece?

Medio ( )

Psicológico ( )

Trabajo Social ( )

Limpieza ( )

Mantenimiento ( )

Transporte ( )  
Vigilancia ( )

**2.- ¿Qué nivel de experiencia tiene usted en el cargo que esta desempeñando actualmente?**

Alto ( )  
Regular ( )  
Bajo ( )

**3.- ¿Conoce usted si la clínica cuenta con un manual de control interno, organigrama, misión y visión?**

Si ( )  
No ( )

**4.- Cómo calificaría usted el proceso de selección de personal, que la clínica aplica?.**

Excelente ( )  
Muy Bueno ( )  
Bueno ( )  
Regular ( )  
Malo ( )

**5.- ¿Se encuentra definido su puesto y funciones?**

Bien definido ( )  
Medio definido ( )  
Mal definido ( )

**6.- ¿Cómo considera su ambiente de trabajo en la clínica?**

Muy agradable ( )

Agradable ( )

Poco agradable ( )

Nada agradable ( )

**7.- ¿Han recibido cursos de capacitación de acuerdo al área que representan?**

Si ( )

No ( )

**8.- ¿Existe algún sistema de evaluación aplicado a las actividades que desarrollan en la clínica?**

Si ( )

No ( )

Encuestadora: Karina Rojas

Fecha de elaboración: .....

## ANEXO C

### ENTREVISTA DIRIGIDA A LA DIRECTORA DE LA CLÍNICA DE REHABILITACIÓN DE ALCOHOLISMO Y DROGADICCIÓN “JOSÉ MARTÍN” DE LA CIUDAD DE IBARRA.

**OBJETIVO:** Determinar el manejo administrativo, financiero y de personal de la clínica de rehabilitación “José Martín”, a fin de conocer su proceso organizacional, de gestión, control, aplicación de sus procedimientos, manejo de manuales contables y administrativos y gestión de personal.

NOMBRE:.....

CARGO: .....

#### CUESTIONARIO:

- 1) ¿La clínica posee para el manejo de su gestión operativa y financiera de un Plan estratégico definido?
- 2) ¿Para ser parte de su empresa que medios utiliza?
- 3) ¿Posee algún organigrama definido?
- 4) ¿La clínica cuenta con un manual de funciones para cada área?
- 5) ¿Se realiza supervisiones de las actividades de cada una de las áreas y con qué frecuencia?
- 6) ¿La clínica posee algún reglamento interno, con el cual se rijan todas las actividades que realicen los departamentos?
- 7) ¿Cuenta la clínica con un Manual de Procedimientos Administrativo y Financiero para el desarrollo de actividades y transacciones de la clínica?
- 8) ¿Existe una relación directa de la administración con las políticas y filosofía de la clínica?
- 9) ¿Qué resultados han obtenido, entre la productividad alcanzada por la clínica y su rendimiento logrado en el periodo?

- 10)** ¿Quién maneja los recursos económicos y financieros de la clínica?
- 11)** ¿Alguna vez la clínica ha recurrido a algún crédito en instituciones financieras?
- 12)** ¿El presupuesto de la clínica, cómo se lo diseña y maneja?
- 13)** ¿La clínica posee algún sistema contable para el manejo financiero?
- 14)** ¿Se efectúa algún tipo de control interno a nivel financiero?
- 15)** ¿Cómo se efectúa el proceso de selección y contratación de personal en la clínica?
- 16)** ¿Cómo hace la clínica para identificar el cargo en un puesto de un área?
- 17)** ¿Qué requisitos son necesarios para ocupar un puesto en la clínica?
- 18)** ¿Se suele capacitar al personal de la clínica?
- 19)** ¿Se evalúa al personal operativo dentro de la clínica?
- 20)** ¿Posee la empresa, algún control sobre la asistencia, permisos del personal?
- 21)** ¿Qué aspectos relacionados con su negocio le preocupan?
- 22)** ¿Cuál es el nivel de profesionalismo que tienen sus trabajadores en la clínica?

Entrevistadora: Karina Rojas

Fecha de elaboración: .....

## ANEXO D

### ENTREVISTA DIRIGIDA A EXPERTO EN MANEJO DE CLÍNICAS DE REHABILITACIÓN DE ALCOHOLISMO Y DROGADICCIÓN

**OBJETIVO:** Determinar el manejo administrativo, financiero y de personal de una clínica de rehabilitación, a fin de conocer su proceso organizacional, de gestión, control, aplicación de sus procedimientos, manejo de manuales contables y administrativos y gestión de personal.

NOMBRE:.....

CARGO: .....

#### CUESTIONARIO:

- 1) ¿Cómo se debe manejar una clínica de rehabilitación para alcohólicos y drogadictos administrativa, financiera, clínica y operativamente?
- 2) ¿Cómo se debe establecer el proceso de supervisión de las actividades de cada una de las áreas de una clínica y con qué frecuencia?
- 3) ¿Por qué es importante que exista un manual de procedimientos en una clínica de rehabilitación?
- 4) ¿Por qué cree usted que debe existir una relación directa de la administración con las políticas y filosofía de una clínica?
- 5) ¿Qué resultados se pueden dar entre la productividad alcanzada por una clínica y su rendimiento logrado en un periodo?
- 6) ¿Por qué es necesario realizar un control interno a nivel financiero dentro de una clínica?
- 7) ¿Cómo debería efectuar el proceso de selección y contratación de personal en una clínica?
- 8) ¿Cómo se debería medir el nivel de puntualidad de los trabajadores en una clínica de rehabilitación?

**CENTRO DE ALCOHOLISMO Y DROGADICCION " JOSE MARTIN "**

MES:

	NOMBRES	CARGO	SUELDO	HORAS EXTRAS	FONDOS RESERVA	TOTAL INGRESOS	APORTE PERSONAL	DESCUENTO PRESTAMOS IESS	DESCUENTO ANTICIPOS	TOTAL EGRESOS	LIQUID O A RECIBIR
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
	<b>TOTALES</b>										

DIRECTOR

CONTADOR

**ANEXO G**

**ANEXO F**

<b>CENTRO DE TRATAMIENTO Y REHABILITACION DE ALCOHOLISMO Y DROGADICCIÓN "JOSE MARTIN"</b>			
<b>COMPROBANTE INDIVIDUAL DE ROL MENSUAL</b>			
<i>NOMBRE</i>	<input style="width: 80%;" type="text"/>	<i>MES:</i>	<input style="width: 80%;" type="text"/>
<i>CARGO:</i>	<input style="width: 80%;" type="text"/>		
<i>CEDULA:</i>	<input style="width: 80%;" type="text"/>		
INGRESOS:		EGRESOS:	
Sueldo	Xxxx	Aporte personal	Xxxx
Horas Extras	Xxxx	Anticipos	Xxxx
Fondos de Reserva	Xxxx	Prestamos IESS	Xxxx
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<input style="width: 80%;" type="text"/>	<b>TOTAL EGRESOS</b>	<input style="width: 80%;" type="text"/>
Liquido a recibir	<input style="width: 80%; background-color: #ADD8E6;" type="text"/>		
<hr style="width: 20%; margin: 0 auto;"/> <b>RECIBI</b>			