



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

TRABAJO DE GRADO

TEMA:

**Manual de procedimientos administrativos y contables para el
Laboratorio Clínico Santo Domingo de la ciudad de Ibarra, provincia de
Imbabura**

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

Jessica Daniela Díaz Álvarez

Magister. Rita Lomas Paz

IBARRA, FEBRERO 2017

RESUMEN EJECUTIVO

El presente Proyecto se desarrolló en el Laboratorio Clínico Santo Domingo, de la ciudad de Ibarra, la cual es una entidad de servicios que brinda los servicios de análisis clínicos y bacteriológicos orientados a personas de escasos recursos económicos. El Laboratorio Clínico Santo Domingo es una institución que brinda servicios de análisis clínicos y microbiológicos. El Laboratorio fue creado en Diciembre de 1994 por su propietaria, la Dra. Lucia Toromoreno, en sus comienzos se encontraba ubicado en la calles Mejía y Bolívar, en el año 2003 se trasladó a su nuevo y amplio local en las calles Rafael Troya y Bolívar. Mediante autorización de Ingreso, se realizó el diagnóstico situacional, del Laboratorio, se aplicó la ficha de observación, las encuestas a los empleados y usuarios y la entrevista realizada al propietario, estos medios permitieron conocer ciertas falencias en el ámbito administrativo y contable. El análisis respectivo de los hallazgos tanto internos como externos, fueron la base para elaborar la matriz FODA, y determinar la necesidad de implementar un instructivo escrito, que sea útil para normar y desarrollar de manera más eficiente las actividades del Laboratorio. La propuesta se fundamentó en las bases teóricas y el desarrollo y conceptos aplicables al proyecto, que permitieron consolidar los lineamientos y recomendaciones para el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Con las referencias expuestas se elaboró el **Manual de Procedimientos Administrativos y Contables** como aporte de la autora para exponer una guía escrita, que regule los procesos y operaciones acordes a la Misión y Visión Institucional.

SUMMARY

The present project was developed in the Santo Domingo Clinical Laboratory of the city of Ibarra, which is a service entity that provides clinical and bacteriological analysis services for people with limited economic resources. The Santo Domingo Clinical Laboratory is an institution that provides clinical and microbiological analysis services. The Laboratory was created in December 1994 by its owner, Dr. Lucia Toromoreno, in the beginning was located in the streets Mejía and Bolivar, in 2003 moved to its new and large place in the streets Rafael Troya and Bolivar . By means of an authorization for admission, a situational diagnosis of the laboratory was carried out, the observation sheet, the surveys of employees and users and the interview with the owner were carried out. These means allowed for certain shortcomings in the administrative and accounting area. The respective analysis of the findings, both internal and external, were the basis for the elaboration of the SWOT matrix, and determine the need to implement a written instruction, that is useful to regulate and to develop more efficiently the activities of the Laboratory. The proposal was based on the theoretical bases and the development and concepts applicable to the project, which allowed to consolidate the guidelines and recommendations for the fulfillment of the organizational objectives. With the mentioned references, the Manual of Administrative and Accounting Procedures was elaborated as the author's contribution to present a written guide that regulates the processes and operations according to the Mission and Institutional Vision.

AUTORÍA

Yo, Jessica Daniela Díaz Álvarez portadora de la cédula de identidad N° 100249435-7 declaro bajo juramento que el trabajo desarrollado es de mi autoría, Manual de Procedimientos Administrativos y Contables para el Laboratorio Clínico Santo Domingo, que no se ha previamente presentado para ningún grado, ni calificación profesional; y se ha respetado las diferentes fuentes y referencias bibliográficas.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Jessica Daniela Díaz', is written over a horizontal line.

Srta. Jessica Daniela Díaz

100249435-7

INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

En mi calidad de Director del Trabajo de Grado, presentado por la egresada Jessica Daniela Díaz Álvarez, con CI 100249435-7 para optar por el Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, cuyo tema es: Manual de Procedimientos Administrativos y Contables para el Laboratorio Clínico Santo Domingo de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura. Considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra, a los.....días del mes de marzo del 2017.

Firma

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Rita Lucia Lomas Paz', with a large, stylized flourish extending to the left.

Magister. **Rita Lucia Lomas Paz**

C.I.1001348695



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

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

Yo, Jessica Daniela Díaz Álvarez con cédula de Identidad N° 100249435-7, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autora del trabajo de grado denominado:

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

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

Daniela Díaz
100249435-7.

Ibarra, a los 31 días de Marzo del 2017



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

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

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

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

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

DATOS DEL CONTACTO			
Nombre y Apellidos:	Jessica Daniela Díaz Álvarez		
Cédula de Identidad:	100249435-7		
DIRECCIÓN:	Avda. Victor Manuel Peñaherrera y Luis Fernando Villamar 1-07		
Email:	dany_keen@hotmail.com		
Teléfono Fijo	2958-283	Teléfono Móvil	0998903847
DATOS DE LA OBRA			
Título	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES PARA EL LABORATORIO CLÍNICO SANTO DOMINGO		
Autor:	Daniela Díaz		
Fecha:	Marzo del 2017		

Programador:	Pregrado
Título por el que opta	Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA
Directora:	Magister. Rita Lomas Paz

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, Jessica Daniela Díaz Álvarez con CI 100249435-7, en calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

3. CONSTANCIAS

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

Ibarra, Marzo de 2015

AUTORA

Firma

Jessica Díaz

CI N° 100249435-7

Facultado por resolución del Consejo Universitario

DEDICATORIA

Quiero dedicar el presente trabajo,

A Dios y a mi familia por su constante apoyo

,a mis amigos por su entrega

y todos quienes hacen posible este trabajo.

Daniela

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, mi familia, amigos a la Universidad Técnica y su personal docente que con esmero y paciencia me apoyaron, compartieron sus conocimientos, y me dieron el grado de profesionalidad que tengo.

Daniela

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN EJECUTIVO	ii
SUMMARY	iii
AUTORÍA.....	iv
INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO	v
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.....	vi
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	vii
1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA.....	vii
2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD.....	viii
3. CONSTANCIAS.....	viii
DEDICATORIA	ix
AGRADECIMIENTO	x
ÍNDICE GENERAL	xi
ÍNDICE DE TABLAS	xv
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xvii
PRESENTACIÓN.....	xix
ANTECEDENTES	xx
JUSTIFICACIÓN	xxii
OBJETIVOS	xxiv
Objetivo General.....	xxiv
Objetivos Específicos:	xxiv
CAPÍTULO I	21
1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL	21
1.1. Antecedentes	21
1.1.1. Objetivos de la Matriz Diagnóstica.....	22
1.1.2. Objetivos Específicos de la Matriz de Relación Diagnóstica para el Laboratorio Clínico Santo Domingo	23
1.1.3. Variables e Indicadores	23
1.2. Matriz de Relación Diagnóstica.....	24
1.2.1. Instrumentos de Recolección de datos.....	25

1.3. Mecánica Operativa	26 ^{xii}
1.3.1. Identificación de la Población.....	26
1.3.2. Diseño e instrumentos de Investigación.....	28
1.3.3. Matriz de la mecánica operativa	29
1.4. Análisis de la Información	30
1.4.1. Encuesta a los empleados del Laboratorio Clínico Santo Domingo.....	30
1.4.2. Encuesta a los usuarios del laboratorio clínico SANTO DOMINGO.....	45
1.4.3. Entrevista con la Dra. Lucía Toromoreno gerente- propietaria del laboratorio clínico SANTO DOMINGO.....	57
1.5. Matriz FODA.....	60
1.5.1. Fortalezas vs. Oportunidades	61
1.5.2. Fortalezas vs. Amenazas FA.....	62
1.5.3. Debilidades vs. Oportunidades	63
1.5.4. Debilidades vs. Amenazas	64
1.6. Identificación del Problema Diagnóstico.....	65
CAPÍTULO II.....	66
2. MARCO TEÓRICO.....	66
2.1. Administración.....	66
2.1.1. Definición	66
2.1.2. Objetivos de la Administración	66
2.1.3. Proceso Administrativo.....	67
2.2. Misión	67
2.3. Visión.....	67
2.4. Los Organigramas	68
2.4.1. Organigrama Estructural	69
2.4.2. Organigrama Funcional.	69
2.5. Manual	70
2.5.1.- Definición	70
2.5.3. Clases de Manuales.....	71
2.5.4. Características	71
2.5.5. Estructura del Manual	72
2.6. La Contabilidad.....	72
2.6.1. Definición	72
2.6.2. Importancia de la Contabilidad.....	73

2.6.3. Cuenta Contable.....	73 ^{xii}
2.6.4. Plan de Cuentas.....	73
2.6.5. Estados Financieros.	74
2.7. Laboratorio Clínico.....	74
2.7.1. Definición.....	74
2.7.2. Requisitos legales.....	74
CAPÍTULO III.....	77
Objetivo General.....	77
Objetivos Específicos.....	77
3. PROPUESTA ESTRATÉGICA.....	78
3.1. Base Legal.....	78
3.2. Objetivos del Laboratorio Clínico Santo Domingo.....	78
3.2.1. Objetivo General.....	80
3.2.2. Objetivos Específicos.....	80
3.3. Políticas y Estrategias.....	80
3.4. Valores y principios para el Laboratorio Clínico Santo Domingo.....	82
3.5. Misión propuesta para el Laboratorio Clínico Santo Domingo.....	83
3.6. Visión propuesta para el Laboratorio Clínico Santo Domingo.....	83
3.7. Niveles jerárquicos del Laboratorio Clínico Santo Domingo.....	83
3.7.1. Estructura Orgánica y Funcional para el Laboratorio Clínico Santo Domingo.....	84
3.8. Propuesta de Diseño del Manual de Procedimientos Administrativo para el Laboratorio Clínico Santo Domingo.....	84
3.8.1. Manual Orgánico Funcional para el Laboratorio Clínico Santo Domingo.....	85
3.8.2. Reglamento de Control Interno.....	90
3.9. Procesos Administrativos.....	95
3.9.1. Proceso de Atención al Cliente.....	97
3.9.2. Proceso para el manejo de equipos y elementos de laboratorio.....	99
3.10. Diseño propuesto del Manual Contable.....	105
3.10.1. Objetivo.....	105
3.10.2. Objetivos Específicos.....	106
3.10.3. Base Legal.....	106
3.10.4. Flujoograma del Macro Proceso para el Control Interno Contable.....	107
3.11. Procesos y Procedimientos Contables.....	108
3.12. Procedimientos para políticas contables.....	108

3.12.1. Procedimientos de control de efectivo	109 _{xi}
3.12.2. Procedimientos de control de Cuentas por pagar.....	110
3.12.3. Procedimientos para toma física y control de activos.....	110
3.12.4. Procedimientos para el control interno de propiedad, planta y equipo.....	110
3.13. Plan Contable para el Laboratorio Clínico Santo Domingo	111
3.13.1. Transacciones Comerciales para el Laboratorio Clínico Santo Domingo.....	111
3.13.2. Plan de Cuentas Propuesto.....	114
3.14. Dinámica y Control Interno de las principales cuentas.....	116
3.15. Ejemplo de Estados Financieros para el Laboratorio Clínico Santo Domingo.....	126
CAPITULO IV	136
4. IMPACTOS	136
4.1. Impacto Social	137
4.2. Impacto Económico	139
4.3. Impacto Administrativo	141
4.4. Impacto Ético	143
4.5. Impacto Ambiental.....	145
4.6. Impacto General.....	147
CONCLUSIONES	148
RECOMENDACIONES.....	149
BIBLIOGRAFÍA	150
ANEXOS	153
ANEXO 1. PERMISO DE FUNCIONAMIENTO.....	154
ANEXO 2 CALIFICACIÓN DE MANEJO DE RECURSOS INFECCIOSOS.....	155
ANEXO 3 FOTOGRAFÍAS DEL LABORATORIO CLÍNICO SANTO DOMINGO.....	156

ÍNDICE DE TABLAS

1. Variables e Indicadores para el Laboratorio Clínico Santo Domingo	23
2. Matriz de Relación Diagnóstica.....	24
3. Población del Laboratorio Clínico Santo Domingo.....	26
4. Registro de Atención del Laboratorio Clínico Santo Domingo.....	27
5. Pacientes del Laboratorio Clínico Santo Domingo.....	28
6. Matriz de la mecánica operativa	29
7. Existencia de un Manual	30
8. Necesidad de un Manual	31
9. Existencia de una Misión y Visión	32
10. Existencia de un organigrama	33
11. Registros Clínicos	34
12. Políticas Internas	35
13. Procedimientos Internos.....	36
14. Inducción de Funciones	37
15. Capacitación del Personal	38
16. Evaluación del Personal	39
17. Flujogramas de Información	40
18. Formatos Operativos	41
19. Protecciones de Seguridad	42
20. Protecciones de Seguridad de Instrumentos.....	43
21. Seguridad de los Usuarios.....	44
22. Servicios Ofertados	45
23. Requerimientos de los Servicios ofertados	46
24. Satisfacción del Usuario	47
25. Frecuencia de Uso.....	48
26. Servicios que utiliza.....	49
27. Grado de Conformidad de los Servicios	50
28. Resolución de dificultades	51
29. Precios.....	52
30. Instituciones de Convenios	53
31. Confiabilidad de los Resultados.....	54
32. Permisos de Funcionamiento	55

33. Presentación e Higiene.....	56
34. Matriz FODA.....	60
35. Cruce Estratégico FO.....	61
36. Cruce Estratégico FA.....	62
37. Cruce Estratégico DO.....	63
38. Cruce Estratégico DA.....	64
39. Gerente.....	85
40. Jefe de laboratorio.....	86
41. Técnico de laboratorio.....	87
42. Secretaria.....	88
43. Auxiliar general.....	89
44. Proceso de Atención al Cliente.....	97
45. Proceso para el manejo de equipos y elementos de laboratorio.....	99
46. Cronograma de Capacitación para el personal del Laboratorio Clínico Santo Domingo.....	102
47. Proceso para Programas de Capacitación.....	103
48. Formato de Comprobante de Egreso.....	112
49. Formato de Comprobante de Ingreso.....	113
50. Plan de Cuentas Propuesto.....	114
51. Efectivo.....	117
52. Caja chica.....	118
53. Bancos.....	119
54. Suministros o Materiales a ser consumidos en la Prestación de servicios.....	120
55. Servicios y otros pagos anticipados.....	121
56. Crédito tributario a favor de la empresa (IVA).....	122
57. Crédito tributario a favor de la empresa (I.R.).....	123
58. Anticipo a la renta.....	124
59. Depreciaciones acumuladas.....	125
60. Libro diario.....	128
61. Evaluación del Impacto Social.....	137
62. Evaluación del Impacto económico.....	139
63. Evaluación del Impacto Administrativo.....	141
64. Evaluación del Impacto Ético.....	143
65. Evaluación del Impuesto Ambiental.....	145
66. Evaluación del Impacto General.....	147

ÍNDICE DE FIGURAS

1. Existencia de un Manual	30
2. Necesidad de un Manual	31
3. Existencia de una Misión y Visión	32
4. Existencia de un organigrama	33
5. Registros Clínicos	34
6. Políticas Internas	35
7. Procedimientos Internos.....	36
8. Inducción de Funciones	37
9. Capacitación del Personal	38
10. Evaluación del Personal	39
11. Flujogramas de Información	40
12. Formatos Operativos	41
13. Protecciones de Seguridad	42
14. Protecciones de Seguridad de Instrumentos.....	43
15. Seguridad de los Usuarios.....	44
16. Servicios Ofertados	45
17. Requerimientos de los Servicios ofertados	46
18. Satisfacción del Usuario	47
19. Frecuencia de Uso.....	48
20. Servicios que utiliza.....	49
21. Grado de Conformidad de los Servicios	50
22. Resolución de dificultades	51
23. Precios.....	52
24. Instituciones de Convenios	53
25. Confiabilidad de los Resultados.....	54
26. Permisos de Funcionamiento	55
27. Presentación e Higiene.....	56
28. Tipos de Organigramas	69
29. Clases de Manuales	71
30. Características de los Manuales	71
31. Estructura del Manual	72
32. Políticas del Laboratorio Clínico Santo Domingo	81

33. Estrategias del Laboratorio Clínico Santo Domingo	81
34. Valores del Laboratorio Clínico Santo Domingo	82
35. Principios del Laboratorio Clínico Santo Domingo.....	82
36. Organigrama Estructural propuesto para el Laboratorio Clínico Santo Domingo.....	84
37. Macro Proceso Administrativo	95
38. Flujograma de Atención al Cliente	98
39. Flujograma de manejo para equipos y elementos de laboratorio.....	100
40. Formulario de hoja de vida de equipos y elementos.....	101
41. Flujograma para Programas de Capacitación.....	104
42. Formato Propuesto para Registro de Capacitación	105
43. Flujograma del Macro Proceso para el Control Interno Contable	107

PRESENTACIÓN

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

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

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

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

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

ANTECEDENTES

El Laboratorio clínico es un lugar en donde un equipo multidisciplinario: formado por el médico patólogo clínico o analista clínico, profesionales de laboratorio y técnicos en análisis clínicos, analizan muestras biológicas humanas para contribuir al estudio, prevención, diagnóstico y tratamiento de enfermedades.

También se conoce como Laboratorio de patología clínica y utiliza las metodologías de diversas disciplinas como la bioquímica- también llamada química clínica- hematología, inmunología y microbiología. En el Laboratorio clínico se obtiene muestras biológicas diversas, como sangre, orina, heces, líquido sinovial (articulaciones), líquido cefalorraquídeo, exudados faríngeos y vaginales, entre otros tipos de muestras. (<https://es.wikipedia.org>, 2016)

La formación del Patólogo Clínico o Médico Laboratorista se inició en nuestro país a partir de la primera década del siglo anterior como un aprendizaje práctico junto a un médico especialista para luego independizarse, salir al exterior, realizar cursos de actualización y mantenerse al día en sus conocimientos sobre las modernas técnicas y procedimientos. Los primeros patólogos clínicos se iniciaron en el centenario Hospital “San Vicente de Paúl”. Los primeros exámenes de laboratorio se realizaron a partir de 1912, luego del Retorno de Europa de los primeros médicos que salieron al exterior. Fue el Dr. Emiliano J. Crespo A. quien inicio estudios de parasitología y bacteriología.

El Primer Laboratorio Clínico se fundó en el Hospital “San Vicente de Paúl” confiado al Profesor Dr. Manuel Malo Crespo, luego de su temprana muerte (1933), le sucedió desde 1937 el Dr. Timoleón Carrera Cobos que formó una escuela de Médicos Laboratorista que ejercieron esta especialidad en la segunda mitad del siglo XX y que a su vez han continuo formando a muchos de os actuales Laboratoristas Clínicos de la ciudad de Cuenca. Termina el artículo destacando la importancia del Médico de Laboratorio en la actualidad, no solo en la mayor parte de las especialidades, en el diagnóstico, evolución, pronóstico y seguimiento de la enfermedad. (Memorias del Primer Congreso Médico Ecuatoriano, 1916 y 1917) DeCS: Ciencia del Laboratorio clínico/historia; Médicos/historia; Médicos Laboratoristas; Hospital “San Vicente de Paúl”; Historia de la Medicina.

La importancia de estas entidades de Servicio dentro de nuestro entorno, y que estos productos se hagan de manera prolija y profesional pueden ser la diferencia entre la salud o una enfermedad catastrófica o recurrente.

Dentro de nuestro país y aún más en nuestra ciudad, existe una gran variedad de Laboratorios clínicos, pero encontrar el indicado que pueda dar resultados confiables y óptimos, le darán la tranquilidad que necesita

Aquí es el Ministerio de Salud Pública el ente encargado de controlar y vigilar las entidades de esta índole den cumplimiento a los diferentes procesos y procedimientos y garantizar la confiabilidad de los resultados que generan los Laboratorios.

“Los resultados de los análisis clínicos constituyen una herramienta primordial para los médicos ya sea en el diagnóstico, prevención o tratamiento de enfermedades, razón por la cual los Laboratorios clínicos deben realizar un trabajo de alta calidad enfocado a la mejora continua y apegándose a las exigencias del Ministerio de Salud Pública que como ente rector a nivel nacional busca garantizar la salud a todos los ecuatorianos y, así mismo tiene la responsabilidad de aplicación, control y vigilancia en el cumplimiento de reglamentos y normas creados por esta Institución” (Atti, 2013)

JUSTIFICACIÓN

En nuestra ciudad de Ibarra como en todo nuestro país e incluso podemos decir a nivel mundial, la recesión de la economía obligan a buscar alternativas, incluso en lo que en la salud se trata, el no poder acceder a clínicas privadas, para poder obtener pronto alivio a los dolores que nos aquejan, pero no poder acceder servicios privados, les obligan al uso de los servicios públicos del sistema social.

La creación de Laboratorios Clínicos que puedan dar una pronta y acertada respuesta a los enigmas médicos que se presentan, subsanan en parte las necesidades de las personas, pero el buen desempeño debe de estar también encaminado por una adecuada administración y control de sus actividades.

Por esta razón se deriva la importancia de la implementación de un Manual de Procedimientos Administrativos y Contables para el Laboratorio Clínico Santo Domingo el cual ayudará a garantizar los servicios brindados por el mismo, de manera eficiente buscando la obtención de un valor agregado, a través del mejoramiento de los procesos administrativos y productivos del Laboratorio que avale la calidad y profesionalismo en los servicios de salud, sustentados en el mejor uso de recursos y con la obtención de mayores resultados, pudiendo también diversificar los beneficios ofertados que conlleve a la mejora en la eficacia , con un servicio integral con personal altamente capacitado; orientado al mejoramiento de la salud pero también a la concientización en la prevención de enfermedades, brindando a los usuarios confianza y seguridad y en especial confiabilidad en los resultados. Motivo por el cual se deriva la importancia del desarrollo de este proyecto.

En la parte económica se pretende conseguir una cultura de manejo adecuado de los recursos para aprovechar de mejor manera los ingresos; que los fondos estén orientados al mejoramiento de equipos y a desarrollar una mayor rentabilidad para la Institución.

En el ámbito social queremos llegar a extender los beneficios con campañas de prevención, de chequeos generales y más publicidad y llegar a más personas con el fin de ampliar los beneficiarios de nuestros servicios y obtener mayor tráfico de usuarios.

En lo educativo el Manual conseguirá ser un instructivo escrito para el personal que labora en el Laboratorio para poder mejorar su capacitación y desempeño, al poseer una guía en donde basarse para realizar sus labores. En lo legal se dará cumplimiento a las normativas actuales.

OBJETIVOS

Objetivo General

Elaborar un Manual de Procedimientos Administrativos y Económicos para el Laboratorio Clínico Santo Domingo de la ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura.

Objetivos Específicos:

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

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

1.1. Antecedentes

En la actualidad la excesiva proliferación de virus y bacterias cada vez más resistentes, obliga al ser humano se esmeren por mantenerse protegidos de estas amenazas

Para ayudar a esta defensa entran en rol los Laboratorios clínicos; pero a más de su solo nombre deben contar con profesionales en bioquímica el/ la cual deben estar capacitados para brindar y asegurar la máxima calidad en los diversos procesos de su profesión, adicional a su conocimiento deben adoptar normas, reglamentos, normativas, guías y manuales relacionados con los procesos de manejo óptimo de los Laboratorios Clínicos. La estructura y funcionalidad de los Laboratorios Clínicos varían de acuerdo al nivel de complejidad, por lo cual no todos cuentan con la estructura y adecuadas instalaciones para realizar los análisis clínicos

Para verificar y controlar estos detalles todos los Laboratorios clínicos están regidos por el Ministerio de Salud Pública quien regula, licencia y controla el funcionamiento de las entidades que brindan los servicios ya sean públicos o privados, con fines o sin fines de lucro, autónomos, comunitarios, de empresas privadas y de medicina prepagada.

Así mismo es la entidad encargada de brindar los permisos correspondientes; procesos de licenciamiento con lo que ayuda a garantizar el cumplimiento de los estándares mínimos que de acuerdo a su dificultad y capacidad resolutive asegura la protección de la salud de la población

El Laboratorio Clínico Santo Domingo es una institución que brinda servicios de análisis clínicos y microbiológicos.

El Laboratorio fue creado en Diciembre de 1994 por su propietaria, la Dra. Lucia Toromoreno, en sus comienzos se encontraba ubicado en la calles Mejía y Bolívar, en el año 2003 se trasladó a su nuevo y amplio local en las calles Rafael Troya y Bolívar.

Cuenta con casi veintidós años de servicios a la colectividad, tiene varios convenios con distintos laboratorios y clínicas a nivel local y regional lo que permite brindar a sus clientes una amplia cobertura y confiabilidad, como la Fundación Santo Domingo de Guzmán, Clínicas Privadas y médicos a nivel nacional y de la provincia y laboratorios en Quito como Isarseguros; acompañado de todo esto de la esmerada atención, precios económicos y la calidad humana lo han posicionado dentro de la preferencia de sus clientes.

El grupo de personas que conforman esta institución cuenta con el profesionalismo y la calidad humana que se necesita para desempeñar el servicio; a su cabeza su propietaria la Dra. Lucía Toromoreno trabajan por el bienestar de la comunidad, y dar mejor calidad a través del mejoramiento e innovación, acompañan en estas labores, profesionales especialmente entrenados, están listos para ofrecerle una mano amiga, con el fin de integrar esfuerzos y fortalecer a la comunidad en desventaja social, bajo los principios de solidaridad y honestidad.

1.1.1. Objetivos de la Matriz Diagnóstica

Realizar un diagnóstico de la situación actual del Laboratorio Clínico Santo Domingo, utilizando las diferentes técnicas de investigación con el propósito de alcanzar información que ayude al crecimiento de la institución.

1.1.2. Objetivos Específicos de la Matriz de Relación Diagnóstica para el Laboratorio Clínico Santo Domingo

- Identificar la estructura organizacional del Laboratorio
- Determinar los procesos administrativos y contables del Laboratorio
- Evaluar los controles internos en la áreas administrativas y financieras
- Verificar los procesos de servicios y atención a los usuarios del Laboratorio

1.1.3. Variables e Indicadores

Tabla 1

Variables e Indicadores para el Laboratorio Clínico Santo Domingo

Variables	Indicadores
- Estructura Organizacional	- Organigrama - Misión - Visión - Herramientas administrativas y Contables - Normas Legales
- Procesos Administrativos y Contables del Laboratorio Santo Domingo	- Procedimientos administrativos y contables - Información financiera -Capacitación y cumplimiento - Procesos en el manejo de muestras y equipos
Control Interno	- Procedimientos de Control Interno - Cumplimientos de estándares legales requeridos -Permisos Sanitarios
Atención al Cliente	- Convenios -Grado de Conformidad -Frecuencia de Uso

Fuente: entrevistas y encuestas
Elaborado por: La Autora

1.2. Matriz de Relación Diagnóstica

Tabla 2

Matriz de Relación Diagnóstica

OBJETIVOS DEL DIAGNOSTICO	VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICAS	FUENTES DE INFORMACIÓN
Identificar la estructura organizacional del Laboratorio Santo Domingo	- Gestión Administrativa y Contable del Laboratorio	- Organigrama - Herramientas Administrativas y Contables - Normas Legales - Tipos de procesos en normativas legales - Misión - Visión	- Encuestas -Entrevistas	Propietarios del Laboratorio Santo Domingo
Determinar los procesos administrativos y contables del Laboratorio Santo Domingo	Procesos Administrativos y Contables del Laboratorio Santo Domingo	- Empleo de herramientas escritas para realizar funciones - Procedimientos Administrativos - Registros Contables -Información Financieros - Capacitación y cumplimiento - Manejo de muestras y equipos - Frecuencia de uso	- Encuestas	Personal del Laboratorio Santo Domingo
Evaluar los controles internos en las áreas administrativas y financieras	Control Interno	Procedimientos de Control Interno - Cumplimientos de estándares legales requeridos -Permisos Sanitarios	- Encuestas	Personal del Laboratorio Santo Domingo
Verificar los procesos de servicios y atención a los usuarios del Laboratorio Santo Domingo	Atención al Cliente	- Convenios - Precios -Grado de Conformidad -Frecuencia de Uso	-Encuestas	Usuarios del Laboratorio Santo Domingo

Fuentes de información: Investigación propia

Elaborado por: La Autora

1.2.1. Instrumentos de Recolección de datos.

Es de gran importancia otorgar el valor que tienen las técnicas e instrumentos a emplearse en este trabajo

- Entrevistas

Según (Arias, 2012) “La entrevistas más que un simple interrogatorio, es una técnica basada en un diálogo o conversación “cara a cara” entre el entrevistador y el entrevistado sobre un tema previamente determinado, de tal manera que el entrevistador puede obtener la información requerida.”

Las entrevistas estarán dirigidas al Personal Administrativo tales como: Dra. Lucia Toromoreno Jefa del Laboratorio Clínico Santo Domingo

-Encuesta

De acuerdo a (Arias, 2012) Se define la encuesta *“como un técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos sobre si mismos o de un tema en particular”*.

Estarán destinadas al personal y usuarios del Laboratorio Clínico Santo Domingo para recolectar la información necesaria que logrará obtener los puntos más indispensables para desarrollar el presente Proyecto.

- Análisis documental

El análisis documental se desarrolla con las siguientes acciones:

- a. A través de la Entrevista con la Jefa del Laboratorio Clínico Santo Domingo se logró obtener autorización para acceder a la información documentada de la Institución.
- b. El análisis respectivo de la documentación y otros procesos administrativos y contables permitió determinar ciertas falencias que fueron tomadas en cuenta en la propuesta.

- Observación

La observación de acuerdo a (Arias, 2012) *”La observación es una técnica que consiste visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de Investigación preestablecidos”*

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

1.3. Mecánica Operativa.

1.3.1. Identificación de la Población.

La población a investigar dentro del Laboratorio Clínico Santo Domingo se conforma por seis personas incluyendo el personal administrativo, por lo cual se utilizará el método del censo en lugar del de la muestra poblacional.

Tabla 3

Población del Laboratorio Clínico Santo Domingo

EMPLEADOS	CANTIDAD
Microbióloga	2
Auxiliar de microbiología	1
Auxiliar de Laboratorio	1
Personal administrativo	2
TOTAL	6

En base a los registro de atención el Laboratorio atiende aproximadamente un promedio de 280 usuarios mensualmente de acuerdo a los registros de atención y facturas cotejadas; base

que se tomará en cuenta para la muestra de la población con el fin de obtener la población externa.

Tabla 4

Registro de Atención del Laboratorio Clínico Santo Domingo

Registro de Atención												Total
Ene	Feb	Mar	Abr.	May	Jun	Jul	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic	12 m
285	278	282	280	278	275	287	286	265	280	288	278	3367

$$3367/12 = 280.58$$

En promedio el Laboratorio atiende 280 usuarios mensualmente

Fórmula de la muestra:

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

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

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

La Población externa se estima en 70 Usuarios sujetos de investigación para las encuestas

Tabla 5***Pacientes del Laboratorio Clínico Santo Domingo*****PACIENTES DEL LABORATORIO CLÍNICO SANTO DOMINGO****70 Usuarios del Laboratorio****1.3.2. Diseño e instrumentos de Investigación.****Método Inductivo.**

Se partió de la observación de cada uno de los procedimientos desempeñados por cada miembro del Laboratorio, así se obtuvieron datos reales sobre los sucesos ocurridos llegando a identificar las falencias existentes en cada proceso realizado.

Método analítico.

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

Método Sintético.

Mediante la aplicación de este método se efectuó un resumen sobre la información contenida en el registro de observación; permitiéndonos unir los diversos componentes del estudio para relacionarlos y crear explicaciones sobre el tema planteado.

1.3.3. Matriz de la mecánica operativa

Tabla 6

Matriz de la mecánica operativa

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

Fuentes de información: Investigación propia
Elaborado por: La Autora

1.4. Análisis de la Información

1.4.1. Encuesta a los empleados del Laboratorio Clínico Santo Domingo

1.- ¿El Laboratorio Clínico Santo Domingo cuenta con un manual de Procedimientos Administrativos y Contables?

Tabla 7

Existencia de un Manual

Variables	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	6	100%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuestas Personal Laboratorio Santo Domingo
Elaborado por: La Autora

Figura 1

Existencia de un Manual



Fuente: Encuestas Personal Laboratorio Santo Domingo
Elaborado por: La Autora

Análisis

El total de las personas que laboran en el Laboratorio manifiestan que la entidad carece de un manual que les permita desempeñar sus funciones adecuadamente. La ausencia de este manual refleja la importancia de la implementación de este dentro del Laboratorio.

2.- ¿Piensa que es necesario que el Laboratorio Clínico Santo Domingo cuente con un Manual de Procedimientos Administrativos y Contables?

Tabla 8

Necesidad de un Manual

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Muy Necesario	6	100%
Necesario	0	0%
Innecesario	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuestas Personal Laboratorio Santo Domingo
Elaborado por: La Autora

Figura 2

Necesidad de un Manual



Fuente: Encuestas Personal Laboratorio Santo Domingo
Elaborado por: La Autora

Análisis

El 100% de la población consideran que es muy necesario la implementación de un Manual dentro del Laboratorio, este instrumento les permitirá conseguir un mejor desempeño en sus funciones.

3.- ¿El Laboratorio Clínico Santo Domingo, cuenta con una Misión y Visión?

Tabla 9

Existencia de una Misión y Visión

Variables	Frecuencia		Porcentaje
	Misión	Visión	
SI	0	0	0%
NO	6	6	100%
NO APLICA	0	0	0%
TOTAL	6	6	100%

Fuente: Encuestas Personal Laboratorio Santo Domingo
Elaborado por: La Autora

Figura 3

Existencia de una Misión y Visión



Fuente: Encuestas Personal Laboratorio Santo Domingo
Elaborado por: La Autora

Análisis

El 100% de la población aseguran que el Laboratorio no cuenta con una Misión o Visión dentro de la entidad, no tiene definido un plan a futuro ni metas concretas.

4.- ¿Es de su conocimiento si el Laboratorio dispone de un Organigrama Estructural?

Tabla 10

Existencia de un organigrama

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
POSEE	0	0%
CARECE	6	100%
DESCONOCE	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuestas Personal Laboratorio Santo Domingo
Elaborado por: La Autora

Figura 4

Existencia de un organigrama



Fuente: Encuestas Personal Laboratorio Santo Domingo
Elaborado por: La Autora

Análisis

El total de la Población encuestada dice que el Laboratorio no cuenta con un organigrama estructural, La carencia de un bloque de mando como el organigrama estructural y funcional no permite contar con las escalas de mando, dificultando la comunicación entre los propietarios y empleados del Laboratorio.

5.- ¿El laboratorio cuenta con una base de registros clínicos de soporte?

Tabla 11

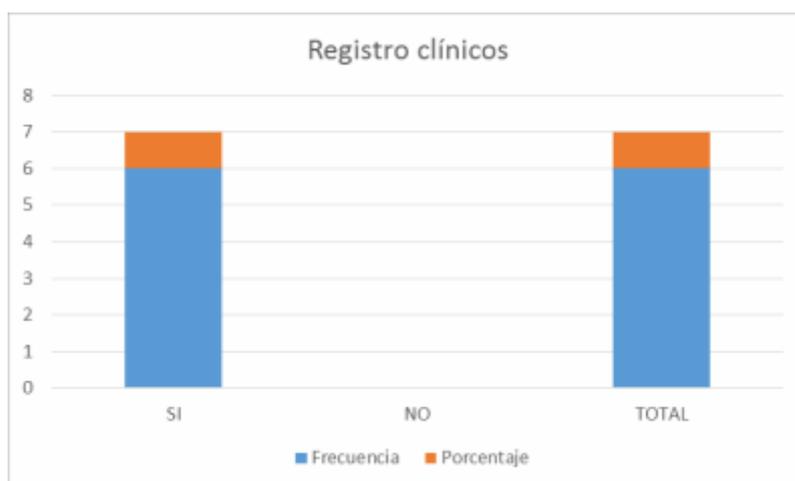
Registros Clínicos

Variables	Frecuencia	Porcentaje
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuestas Personal Laboratorio Santo Domingo
Elaborado por: La Autora

Figura 5

Registros Clínicos



Fuente: Encuestas Personal Laboratorio Santo Domingo
Elaborado por: La Autora

Análisis

El 100% de la población asegura que el Laboratorio cuenta con una base de datos donde se almacenan los registros de los pacientes por si los amerita en otra ocasión.

6.- ¿Conoce usted la existencia de políticas internas establecidas dentro del Laboratorio?

Tabla 12

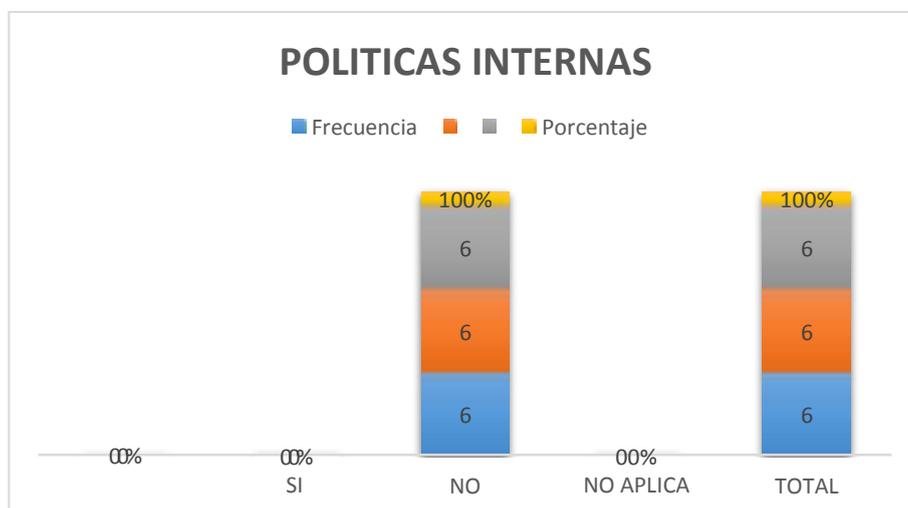
Políticas Internas

Variables	Frecuencia			Porcentaje
	Pol. Adm.	Pol. Cont.	Pol. Serv.	
SI	0	0	0	0%
NO	6	6	6	100%
NO APLICA	0	0	0	0%
TOTAL	6	6	6	100%

Fuente: Encuestas Personal Laboratorio Santo Domingo
Elaborado por: La Autora

Figura 6

Políticas Internas



Fuente: Encuestas Personal Laboratorio Santo Domingo
Elaborado por: La Autora

Análisis

El total de la Población desconoce por completo las políticas Internas dentro del Laboratorio para las diferentes áreas de estudio. La implementación de políticas internas tanto en el área: administrativa, contable como de servicio ayudaría a mejorar la atención.

7.- ¿El Laboratorio Clínico Santo Domingo aplica procedimientos Internos: en el área administrativa, contable o de servicios?

Tabla 13

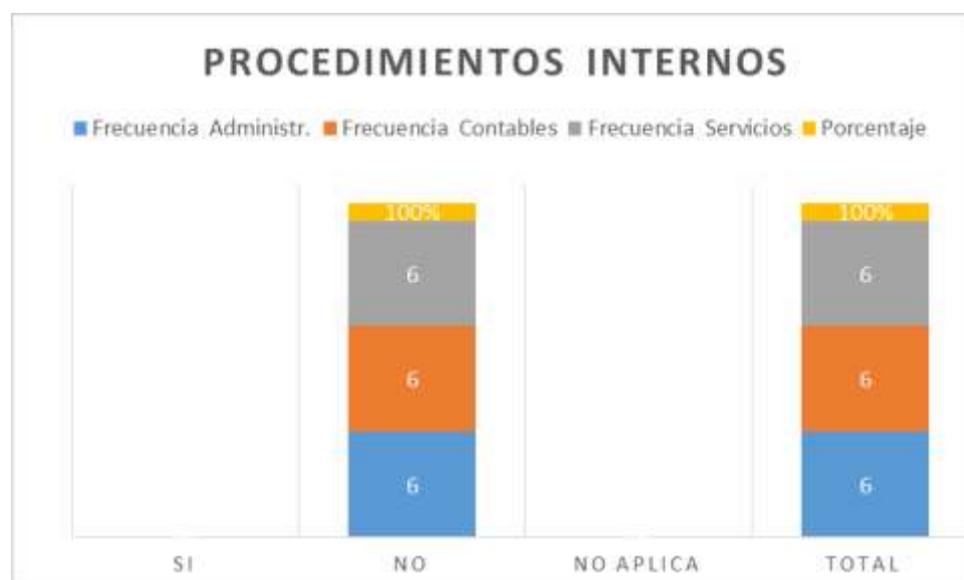
Procedimientos Internos

Variables	Frecuencia			Porcentaje
	Administr.	Contables	Servicios	
SI	0	0	0	0%
NO	6	6	6	100%
NO APLICA	0	0	0	0%
TOTAL	6	6	6	100%

Fuente: Encuestas Personal Laboratorio Santo Domingo
Elaborado por: La Autora

Figura 7

Procedimientos Internos



Fuente: Encuestas Personal Laboratorio Santo Domingo
Elaborado por: La Autora

Análisis

El 100% de la población no maneja ningún tipo de procedimiento interno dentro del Laboratorio, la carencia de estos procedimientos obliga a los empleados a realizar sus actividades solo guiados en la experiencia.

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

Tabla 14

Inducción de Funciones

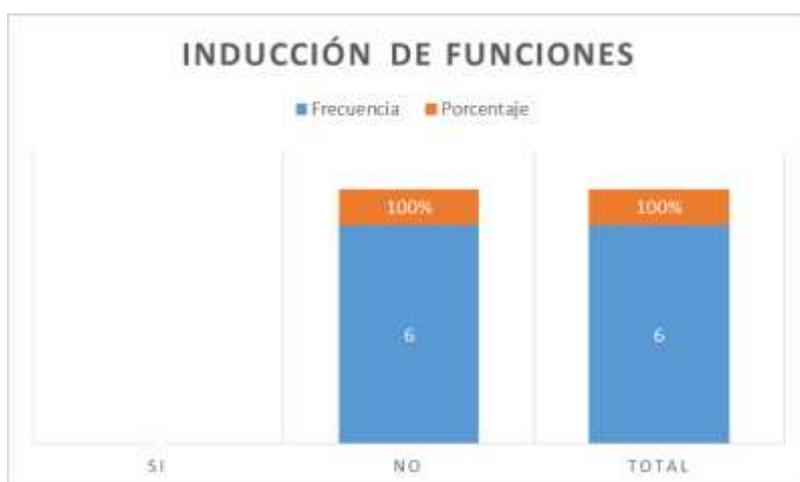
Variables	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	6	100%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuestas Personal Laboratorio Santo Domingo

Elaborado por: La Autora

Figura 8

Inducción de Funciones



Fuente: Encuestas Personal Laboratorio Santo Domingo

Elaborado por: La Autora

Análisis

El 100% de la población concuerdan en que no recibieron inducción en las funciones a ellos encomendadas, por lo que es necesario realizar un esquema de capacitaciones constantes para el personal.

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

Tabla 15

Capacitación del Personal

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
A veces	4	67%
Nunca	2	33%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuestas Personal Laboratorio Santo Domingo
Elaborado por: La Autora

Figura 9

Capacitación del Personal



Fuente: Encuestas Personal Laboratorio Santo Domingo
Elaborado por: La Autora

Análisis

El 67% han realizado capacitaciones por cuenta propia con el fin de mantener actualizados los conocimientos en las áreas que laboran mientras que el 33% o no se han beneficiado de capacitación, por lo que es necesario que la administración considere impartir cursos talleres referentes al área de cada uno de los empleados a fin de brindar un mejor servicio a la comunidad.

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

Tabla 16

Evaluación del Personal

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
A veces	0	0%
Nunca	6	100%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuestas Personal Laboratorio Santo Domingo
Elaborado por: La Autora

Figura 10

Evaluación del Personal



Fuente: Encuestas Personal Laboratorio Santo Domingo
Elaborado por: La Autora

Análisis

El 100% de los encuestados aseguran que nunca han sido evaluados en sus funciones, desconocen si sus actividades recaen en errores de desempeño.

11.- ¿Existen flujogramas de información impartidos dentro del Laboratorio?

Tabla 17

Flujogramas de Información

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Conoce	0	0%
Desconoce	6	100%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuestas Personal Laboratorio Santo Domingo
Elaborado por: La Autora

Figura 11

Flujogramas de Información



Fuente: Encuestas Personal Laboratorio Santo Domingo
Elaborado por: La Autora

Análisis de Información

El 100% de los encuestados aseguran que desconocen algún flujograma de información dentro del Laboratorio, lo que no permite que el desempeño fluya dentro del Laboratorio y no se cumplan bien las funciones.

12.- ¿Los registros de ingresos y egresos están debidamente autorizados y respaldados?

Tabla 18

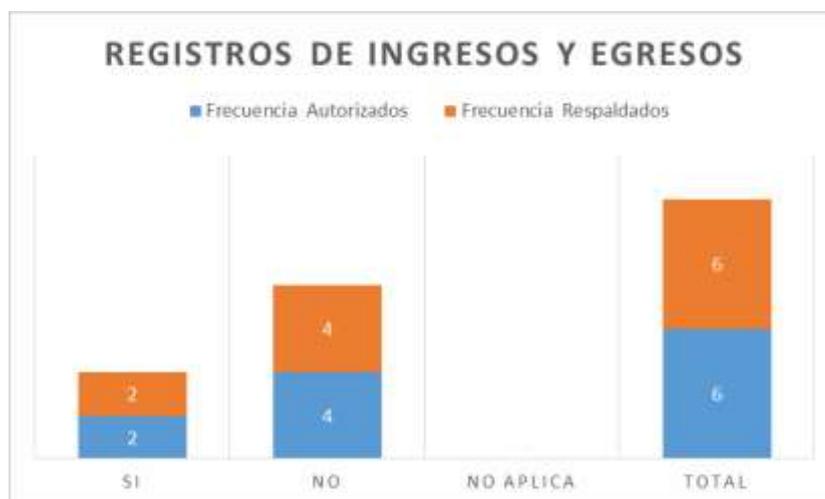
Formatos Operativos

Variables	Frecuencia		Porcentaje
	Autorizados	Respaldados	
SI	2	2	33%
NO	4	4	67%
NO APLICA	0	0	0%
TOTAL	6	6	100%

Fuente: Encuestas Personal Laboratorio Santo Domingo
Elaborado por: La Autora

Figura 12

Formatos Operativos



Fuente: Encuestas Personal Laboratorio Santo Domingo
Elaborado por: La Autora

Análisis

El 33% de los encuestados aseguran que todos los ingresos y egresos están debidamente autorizados y respaldados, el 67% desconoce la existencia de este tipo de registros.

13.- ¿En el desempeño de sus labores cuenta con las debidas protecciones de seguridad?

Tabla 19

Protecciones de Seguridad

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	100%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuestas Personal Laboratorio Santo Domingo
Elaborado por: La Autora

Figura 13

Protecciones de Seguridad



Fuente: Encuestas Personal Laboratorio Santo Domingo
Elaborado por: La Autora

Análisis

El 100% de los encuestados usan protección de seguridad mientras realizan sus funciones, cumpliendo con las medias de seguridad que exigen los órganos de control, por seguridad propia de cada uno de los empleados el laboratorio; y de los usuarios, lo que demuestra la responsabilidad en el desempeño de sus labores.

14.- ¿Cuenta con protecciones y seguridad en el momento de manejar instrumentos?

Tabla 20

Protecciones de Seguridad de Instrumentos

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	100%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuestas Personal Laboratorio Santo Domingo
Elaborado por: La Autora

Figura 14

Protecciones de Seguridad de Instrumentos



Fuente: Encuestas Personal Laboratorio Santo Domingo
Elaborado por: La Autora

Análisis

La totalidad de los encuestados usan protección y seguridad de todos los instrumentos mientras desempeñan sus labores, asegurando tanto la seguridad del personal como del usuario y muestras.

15.- ¿Brinda las debidas medidas de seguridad a los usuarios?

Tabla 21

Seguridad de los Usuarios

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	100%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuestas Personal Laboratorio Santo Domingo
Elaborado por: La Autora

Figura 15

Seguridad de los Usuarios



Fuente: Encuestas Personal Laboratorio Santo Domingo
Elaborado por: La Autora

Análisis

El 100% de los encuestados brindan total seguridad a las muestras y el manejo de los instrumentos utilizados en los usuarios, se debe indicar que se maneja utensilios desechables por seguridad de los usuarios y por higiene, ya que el cliente está por encima de cualquier cosa dentro del laboratorio, además las personas, las muestras y los resultados están completamente protegidas.

1.4.2. Encuesta a los usuarios del laboratorio clínico SANTO DOMINGO

1.- ¿Conoce usted los servicios que oferta el Laboratorio Clínico Santo Domingo?

Tabla 22

Servicios Ofertados

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Conoce	50	71%
Desconoce	20	29%
TOTAL	70	100%

Fuente: Encuestas Personal Laboratorio Santo Domingo
Elaborado por: La Autora

Figura 16

Servicios Ofertados



Fuente: Encuestas Personal Laboratorio Santo Domingo
Elaborado por: La Autora

Análisis

El 71% de los Usuarios aseguran que conocen los servicios que presta el Laboratorio, mientras que el 29% desconocen los servicios.

2.- ¿Los servicios otorgados por el Laboratorio compensan sus requerimientos?

Tabla 23

Requerimientos de los Servicios ofertados

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Mucho	65	93%
Poco	5	7%
Nada	0	0%
TOTAL	70	100%

Fuente: Encuestas Personal Laboratorio Santo Domingo
Elaborado por: La Autora

Figura 17

Requerimientos de los Servicios ofertados



Fuente: Encuestas Personal Laboratorio Santo Domingo
Elaborado por: La Autora

Análisis

El 93% de los Usuarios aseguran que el Laboratorio cumple a cabalidad sus requerimientos de servicios mientras que el 7% asegura que los cumplen poco.

3.- ¿Los requerimientos operativos al usuario satisfacen sus necesidades?

Tabla 24

Satisfacción del Usuario

Variables	Frecuencia	Porcentaje
SI	60	86%
NO	10	14%
TOTAL	70	100%

Fuente: Encuestas Personal Laboratorio Santo Domingo
Elaborado por: La Autora

Figura 18

Satisfacción del Usuario



Fuente: Encuestas Personal Laboratorio Santo Domingo
Elaborado por: La Autora

Análisis

El 86% de los Usuarios están satisfechos, mientras que el 14% se encuentran insatisfechos debido a que no se cuenta con todos los equipos para la realización de los exámenes totales requeridos, y se han visto obligados a solicitar el servicio en otros lugares, causando molestias en los clientes.

4.- ¿Con qué frecuencia usa los servicios del Laboratorio Clínico Santo Domingo?

Tabla 25

Frecuencia de Uso

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	45	64%
A veces	25	36%
Rara vez	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	70	100%

Fuente: Encuestas Personal Laboratorio Santo Domingo
Elaborado por: La Autora

Figura 19

Frecuencia de Uso



Fuente: Encuestas Personal Laboratorio Santo Domingo
Elaborado por: La Autora

Análisis

El 64% de los Usuarios usa de manera constante los servicios del Laboratorio, y el 36% los usa cuando es necesario.

5.- ¿Qué tipo de servicio utiliza?

Tabla 26

Servicios que utiliza

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Clínico	40	57%
Microbiológico	30	43%
TOTAL	70	100%

Fuente: Encuestas Personal Laboratorio Santo Domingo
Elaborado por: La Autora

Figura 20

Servicios que utiliza



Fuente: Encuestas Personal Laboratorio Santo Domingo
Elaborado por: La Autora

Análisis

El 57% de los Usuarios usa los servicios clínicos, y el 43% bacteriológico, los dos servicios que presta son igualmente requeridos e importantes para los clientes.

6.- Determine el grado de conformidad de los servicios del Laboratorio

Tabla 27

Grado de Conformidad de los Servicios

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Muy Conforme	60	86%
Conforme	10	14%
Inconforme	0	0%
TOTAL	70	100%

Fuente: Encuestas Personal Laboratorio Santo Domingo
Elaborado por: La Autora

Figura 21

Grado de Conformidad de los Servicios



Fuente: Encuestas Personal Laboratorio Santo Domingo
Elaborado por: La Autora

Análisis

El Grado de conformidad sobre los servicios que prestan el Laboratorio es alto lo que revela la confiabilidad que tiene la Entidad frente a los usuarios encuestados.

7.- ¿En caso de tener dificultad, el Laboratorio se lo ha resuelto?

Tabla 28

Resolución de dificultades

Variables	Frecuencia	Porcentaje
SI	70	100%
NO	0	0%
TOTAL	70	100%

Fuente: Encuestas Personal Laboratorio Santo Domingo
Elaborado por: La Autora

Figura 22

Resolución de dificultades



Fuente: Encuestas Personal Laboratorio Santo Domingo
Elaborado por: La Autora

Análisis

El 100% de los Usuarios aseguran que todas las dificultades han sido resueltas cuando lo han requerido.

8.- ¿Considera que los precios son razonable y al alcance de su bolsillo?

Tabla 29

Precios

Variables	Frecuencia	Porcentaje
SI	70	100%
NO	0	0%
TOTAL	70	100%

Fuente: Encuestas Personal Laboratorio Santo Domingo
Elaborado por: La Autora

Figura 23

Precios



Fuente: Encuestas Personal Laboratorio Santo Domingo
Elaborado por: La Autora

Análisis

El 100% de los usuarios están de acuerdo en que los precios son cómodos y asequibles para todos, los convenios que manejan y la variedad de lugares con los que tienen contacto los hacen muy competitivos respecto al precio.

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

Tabla 30

Instituciones de Convenios

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Todas	5	7%
Algunas	10	14%
Desconoce	55	79%
TOTAL	70	100%

Fuente: Encuestas Personal Laboratorio Santo Domingo
Elaborado por: La Autora

Figura 24

Instituciones de Convenios



Fuente: Encuestas Personal Laboratorio Santo Domingo
Elaborado por: La Autora

Análisis

El 79% de los Usuarios desconocen las instituciones de convenios, el 14% conoce algunas y solo el 7% las conoce todas, los Usuarios necesitan que se difundan las instituciones con las cuales se mantienen los convenios.

10.- ¿Los resultados clínicos entregados son confiables?

Tabla 31

Confiabilidad de los Resultados

Variables	Frecuencia	Porcentaje
SI	70	100%
NO	0	0%
TOTAL	70	100%

Fuente: Encuestas Personal Laboratorio Santo Domingo
Elaborado por: La Autora

Figura 25

Confiabilidad de los Resultados



Fuente: Encuestas Personal Laboratorio Santo Domingo
Elaborado por: La Autora

Análisis

El 100% de los encuestados concuerdan que los resultados son confiables para un tratamiento exitoso o una enfermedad recurrente.

11.- ¿Al ingresar al Laboratorio comprobó que los permisos de funcionamiento estén a la vista?

Tabla 32

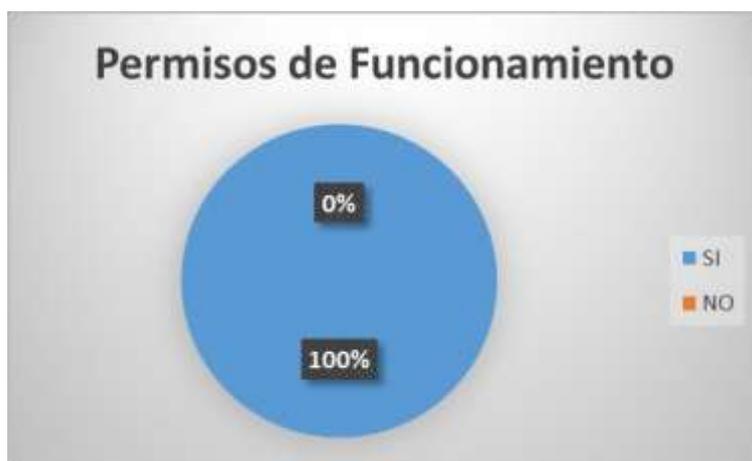
Permisos de Funcionamiento

Variables	Frecuencia	Porcentaje
SI	70	100%
NO	0	0%
TOTAL	70	100%

Fuente: Encuestas Personal Laboratorio Santo Domingo
Elaborado por: La Autora

Figura 26

Permisos de Funcionamiento



Fuente: Encuestas Personal Laboratorio Santo Domingo
Elaborado por: La Autora

Análisis

El 100% de los Usuarios visualizaron los permisos de funcionamiento desde el ingreso, los permisos de funcionamiento son totalmente visibles desde el instante en el que ingresas al Laboratorio.

12.- ¿Cómo observa el Laboratorio en relación a la presentación e higiene?

Tabla 33

Presentación e Higiene

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Buena	70	100%
Mala	0	0%
Regular	0	0%
TOTAL	70	100%

Fuente: Encuestas Personal Laboratorio Santo Domingo
Elaborado por: La Autora

Figura 27

Presentación e Higiene



Fuente: Encuestas Personal Laboratorio Santo Domingo
Elaborado por: La Autora

Análisis

El 100% de los usuarios consideran que el Laboratorio conserva una buena higiene la cual es su carta de presentación ante los clientes que acuden al centro, además cumplen con el requerimiento dispuesto por las entidades de control de salud.

1.4.3. Entrevista con la Dra. Lucía Toromoreno gerente- propietaria del laboratorio clínico SANTO DOMINGO

1.- ¿cuál es la función principal del Laboratorio Clínico Santo Domingo?

El Laboratorio Santo Domingo proporciona los servicios de análisis clínicos y microbiológicos de muestras humanas.

2.- ¿Qué opina sobre la realidad actual que viven los Laboratorios actualmente?

Actualmente considero que los laboratorios han sufrido un gran cambio ya que en esta profesión hay que estar en el día a día de los avances tecnológicos.

3.- ¿El Laboratorio cuenta con un Plan Estratégico?

Realmente no solo nos guiamos en el trabajo del día a día para solventar gastos y permitirnos una mejora constante

4.- ¿Cuál es su opinión acerca de la aplicación de instrumentos operativos contables dentro de los Laboratorios?

Todos los instrumentos operativos son importantes tanto en lo contable, como en otras áreas para poder usarse en los Laboratorios y en todas las entidades.

5.- ¿Qué instrumentos administrativos y contables utiliza el Laboratorio?

Aparte de las facturas y notas, nada adicional como instrumento propio por eso es importante el trabajo que nos proponen con lo del Manual.

6.- ¿Se ha diseñado procedimientos de control interno para el manejo adecuado de los recursos tanto económicos, materiales como humanos en el Laboratorio?

Todos sabemos cómo no malgastar los recursos, al ser familiar el negocio tratamos de que todo sea lo mejor aprovechado posible, pero no está nada por escrito.

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

Dentro de nuestra profesión no pueden caber los errores estamos tratando con la salud de nuestros clientes y un diagnóstico mal dado podría ser muy peligroso, por lo cual no podemos cometer ese tipo de errores como para decir después lo corrijo.

8.- ¿Qué tipo de respaldos maneja el Laboratorio para el cumplimiento de actividades operativas?

Tenemos la prolijidad de guardar en el sistema de la computadora se los enviamos por correo a los Dres. Que trabajan con nosotros todo para tener un respaldo por si cualquiera lo vuelve a necesitar.

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

Tratamos de mantener lo más en orden lo de las facturas y notas más importantes para poder cumplir con lo legalmente necesario.

10.- ¿Considera importante que el Laboratorio brinde capacitaciones constantes al personal?

En nuestra profesión es indispensable estar a la par de los nuevos avances la ciencia como la tecnología cambian a la velocidad de un rayo por lo que es indispensable por o menos tratar de seguirles el paso.

11.- ¿Qué medidas de seguridad implementa el Laboratorio para evitar problemas por mal manejo de instrumentos?

Como parte de los protocolos de seguridad el mismo Ministerio de Salud nos da pautas para el manejo de desechos infecciosos u otros a los que nosotros estamos expuestos en nuestro trabajo:

- Usar siempre material estéril para el manejo de muestras: guantes, mascarillas,
- Agujas individuales para usarlo en cada usuario y manejarlo de manera segura nosotros también
- La desinfección extrema de instrumentos que son reutilizables
- Y varios que sirven primero para la seguridad del paciente y la nuestra también

12.- ¿Considera usted que la implementación de un Manual de Procedimientos Administrativos y Contables sería útil para el Laboratorio?

Si considero que sería muy importante y necesario es algo que estamos necesitando para poder ordenar a las funciones de nuestro Laboratorio.

Conclusión

De acuerdo a lo que manifiesta la Dra. Lucía Toromoreno propietaria del lugar en esta entrevista podemos determinar que existe ausencia de políticas y procedimientos de control en el manejo de las actividades que realiza el centro, sus disposiciones son emitidas en forma verbal sin dejar constancia de lo solicitado, además al ser un negocio familiar en el área financiera esta manejada empíricamente, por lo que considera la Gerente que la implementación de un manual sería un punto de partida que de la base para reparar la problemática actual y mejorar el servicio y control en las operaciones administrativas y financieras del centro.

1.5. Matriz FODA

Tabla 34

Matriz FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Atención Profesional y con calidad humana	Falta de capacitación por parte del Laboratorio	Desarrollo de nuevas tecnologías	Competencia de otros Laboratorios
Profesionales capacitados	Falta de Instructivos escritos	Descuentos especiales	Fijación de políticas gubernamentales
Instalaciones adecuadas	Inexistencia de políticas de control interno	Convenios clínicas y fundación Institucionales	Cambios en los planes de seguros
Precios económicos	Desconocimiento de cargos jerárquicos	Inspecciones de control de salud	Precios altos de los insumos importados
Existencia de Equipos diagnóstico	Inexistencia de formatos operativos	Fuentes de financiamiento	
Convenios con instituciones y farmacias	No cuenta con tecnología en el campo ginecológico	Capacidad de brindar visitantes médicos	
	Definición de funciones		

1.5.1. Fortalezas vs. Oportunidades

Tabla 35

Cruce Estratégico FO.

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	FO
Profesionales capacitados	Desarrollo de nuevas tecnologías	La constante preocupación de estar al día en los nuevos avances permiten generar vanguardia en los servicios prestados
Atención Profesional y con calidad humana	Capacidad de brindar visitantes médicos	La profesionalidad y su calidad humana, permite brindar a los usuarios servicios a domicilio
Precios económicos	Descuentos especiales	Los descuentos por convenios permiten poder brindar precios accesibles y al alcance de todos y de manera personalizada.
Existencia de equipos de diagnóstico	Convenios institucionales	Si un análisis tiene algún grado de complejidad se lo realiza en instituciones aleadas, que facilitan los servicios con el Laboratorio
Convenios institucionales con instituciones y farmacias	Fuentes de financiamiento	Los convenios con Instituciones como las Fundación Santo Domingo, Isarseguros entre otros aseguran un tráfico constante de pacientes lo que repercute de manera positiva económicamente
Instalaciones adecuadas	Inspecciones de control de salud	Los usuarios buscan además de los servicios busca ingresar y encontrar un lugar adecuado, con todas las reglamentaciones y permisos legales

1.5.2. Fortalezas vs. Amenazas FA

Tabla 36

Cruce Estratégico FA

FORTALEZAS	AMENAZAS	FA
Atención profesional y con calidad humana	Competencias de otros Laboratorios	La libre competencia logra mejorar el desempeño de los profesionales y adicionar su calidad humana los posiciona en la preferencia de los usuarios
Precios económicos	Cambios en los planes de seguros	La situación económica cambiante nos solo a nivel de la ciudad sino a nivel global ocasiona el aumento de los costos y servicios
Profesionales capacitados	Competencia de otros Laboratorios	La profesionalidad y la capacitación constante pueden ser las armas de defensa contra la competencia
Convenios institucionales con instituciones y farmacias	Fijación de políticas gubernamentales	La situación política, las leyes que fluctúan hacen que cada día sea más difícil el mantener vigentes los tratos solo de buena voluntad, se necesita convenios firmados y legalizados
Existencia de Equipos de diagnóstico	Competencia de otros laboratorios	El valor agregado adicionado al profesionalismo es lo que lo diferenciara de los otros Laboratorios
Instalaciones adecuadas	Competencias de otros laboratorios	Las instalaciones son la puerta de bienvenida para los usuarios y la pauta que marca la diferencia.

1.5.3. Debilidades vs. Oportunidades

Tabla 37

Cruce Estratégico DO.

Debilidades	Oportunidades	DO
Falta de Capacitación por parte del Laboratorio	Desarrollo de nuevas tecnologías	El Laboratorio debe estar dispuesto a invertir en la constante capacitación del personal con el fin de mantenerse a la vanguardia
Falta de instructivos escritos	Descuentos especiales	Sin un instructivo escrito no existe manera de poder solventar algún servicio.
Políticas de Control Interno	Fuentes de financiamiento	Sin políticas de control interno el Laboratorio puede perder recursos económicos
Inexistencia de formatos operativos	Inspecciones de control de salud	No contener formatos operativos podría ocasionar problemas legales y de permisos de funcionamiento
Desconocimiento de cargos jerárquicos	Convenios institucionales	Sin una cabeza claramente identificada, se puede perder profesionalismo ante las demás instituciones
No cuenta con Tecnología en el campo ginecológico	Convenios institucionales	Los análisis que no se pueden realizar dentro del Laboratorio, son remitidos a instituciones con convenios, en donde se realizan descuentos especiales
Definición de funciones	Capacidad de brindar visitantes médicos	Mantener al personal con una función definida deja de lado la sobrecarga de trabajo y amplía las posibilidades de desarrollo del Laboratorio

1.5.4. Debilidades vs. Amenazas

Tabla 38

Cruce Estratégico DA

Debilidades	AMENAZAS	DA
Falta de Capacitación por parte del Laboratorio	Competencias de otros Laboratorios	La capacitación constante del personal puede ser la diferencia que marque contra los demás Laboratorios
Falta de instructivos escritos	Cambios en los planes de seguros	La falta de instructivos escritos puede hacer caer al personal en errores de cobros o cálculos de descuentos
Políticas de Control Interno	Competencia de otros Laboratorios	Las políticas internas deben ir a la par con las externas, tener una base para guiarse siempre será adecuado
Inexistencia de formatos operativos	Fijación de políticas gubernamentales	La falta de formatos impiden que el Laboratorio cuente con los debidos respaldos documentales ante los organismos de control
Desconocimiento de cargos jerárquicos	Fijación de políticas gubernamentales	Sin una clara jerarquización de los cargos sería fácil botar la pelotita de la culpa entre el personal
No cuenta con Tecnología en el campo ginecológico	Competencias de otros laboratorios	No poder ofrecer un servicio integral al usuario podría hacer migrar el tráfico de clientes

1.6. Identificación del Problema Diagnóstico.

Después de haber realizado, resumido y evaluado cada registro de observación y encuesta realizada a los Directivos, personal y usuarios del Laboratorio Clínico Santo Domingo, se elaboró la matriz FODA y se efectuó los cruces correspondientes.

Con todos estos datos se pudo determinar las principales falencias que posee la entidad tales como la carencia de Instructivos escritos, falta de capacitación, políticas administrativas y contables inexistentes, deficiencia en los formatos operativos de atención al usuario, entre otras falencias.

Todas estas razones sugieren que la implementación de una herramienta trazada podrá proporcionar una guía escrita que permita a los actuales y futuros empleados regirse de manera adecuada y sistemática, poder desempeñar de mejor manera sus labores para mantener e impulsar sus servicios en un futuro cercano.

Económicamente lograremos impulsar el manejo adecuado de los recursos y maximizar los ingresos; Socialmente llegaremos a más personas lo que ayudaría a ampliar el tráfico de usuarios. En lo educativo se dará un medio de capacitación constante para los empleados, Legalmente se va a poder crear una cultura legal y tributaria adecuada.

De estas razones se deriva la importancia de la implementación de un **MANUAL DE PROCEDIMEINTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES PARA EL LABORATORIO CLÍNICO SANTO DOMINGO**, el cual garantizará los servicios brindados por el mismo, dando el valor agregado que se necesita para avalar la calidad y profesionalismo de los servicios.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Administración

2.1.1. Definición

De acuerdo a (Jimenez Castro)define: “La Administración como una ciencia social compuesta de principios, técnicas y prácticas y cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo a través de los cuales se puede alcanzar propósitos comunes que individualmente no es factible lograr”.

Según (Introducción a la teoría General de la Administración, 2011) *“La Administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales”.*

Se puede definir a la Administración como una ciencia que comprende distintas etapas como la planeación, organización y control de funciones, para mejorar la eficacia de las personas que lo utilizan.

2.1.2. Objetivos de la Administración

Para lograr un sentido de satisfacción debe existir un objetivo, que le dé un propósito y significativo valor en esta definición encontramos cuatro elementos:

- Meta
- Campo de acción
- Definición de la Acción
- Orientación

2.1.3. Proceso Administrativo

De acuerdo a: (Administración Moderna) “El proceso administrativo está compuesto por dos fases mecánica y dinámica”

Mecánica.- Comprende las cosas que se van a realizar en la empresa, a esto se denomina planeación

Dinámica.- el jefe a cargo se encarga de vigilar que todos los procesos se cumplan a cabalidad

2.2. Misión

De acuerdo a (Administración financiera y Control) “La Misión es el conjunto de acciones fundamentales, con el propósito de responder por qué existe la empresa”

La Misión es la razón de ser de una empresa enuncia a que pertenece, que servicios oferta y los límites de sus actividades

Importancia de la Misión

Permite que todos los eventos sean internos o externos conozcan la empresa, y sus actividades y como realizarlas en el caso de necesitarlo.

2.3. Visión

Para (Características de la Contabilidad, 2011) “La visión se define como el camino al cual se dirige la empresa a largo plazo y sirve de rumbo y aliciente para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento empresarial”.

La Visión se la conoce como todo lo que quiere ser y desea conseguir la empresa a largo plazo, para lograr mantenerse en el mercado en el que se desarrollan.

Importancia de la Visión

Recae en la fuente donde se van a tomar y desarrollar las decisiones y objetivos

Ventajas

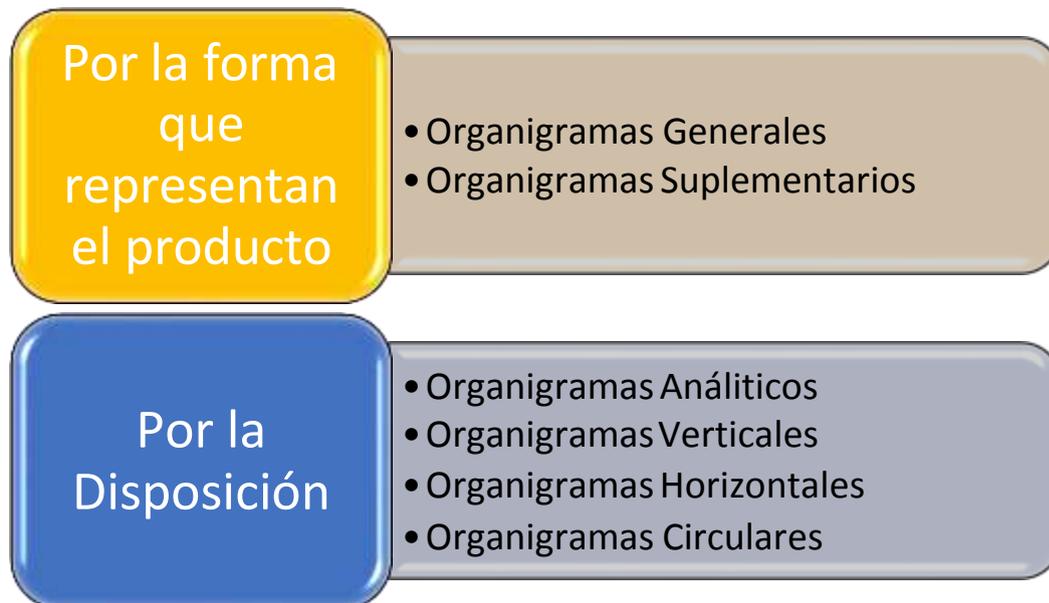
- Fomenta el entusiasmo y el compromiso de todas las partes que integran la organización
- Incentiva a que desde el Director general hasta el último de la jerarquía de la empresa, realicen acciones conjuntas conforme a lo que indica la Visión.
- Evitan que se hagan modificaciones, de lo contrario cualquier cambio esencial, ya que estos dejarían los componentes sin una guía confiable, fomentando la inseguridad general.

2.4. Los Organigramas

De acuerdo a (Administración financiera y Control) “Son la representación gráfica de la estructura organizacional, en donde se pone en manifiesto la relación formal existen entre los diversos cargos que la integran, sus principales autoridades y líneas de mando, define las funciones, la supervisión y la autoridad de cada cargo”.

Tipos de Organigramas

De acuerdo a la organización que representan se dividen en:

Figura 28**Tipos de Organigramas**

Elaborado por: La Autora

De acuerdo a su función se dividen en:

2.4.1. Organigrama Estructural

El organigrama estructural muestra gráficamente las jerarquías, relaciones y a veces las funciones por departamentos, equipos y personas que trabajan en la empresa.

2.4.2. Organigrama Funcional.

Se define como Organigrama Funcional aquel en donde las funciones, competencias y atribuciones de cada unidad departamental se encuentran especificadas. Tiene una gran utilidad informativa para cursos de capacitación o para realizar una presentación formal sobre la estructura y funcionamiento de la empresa.

2.5. Manual

2.5.1.- Definición

Según (Fayol, Henry, 2010) define a los Manuales como: *“Documentos que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática las actividades de una organización para utilizarlos como medios de comunicación y coordinación”*.

En sí denominaríamos a un Manual como un herramienta para guiar con instrucciones las actividades de una empresa, permite regular, controlar y evitar errores en los procedimientos de las funciones que se realizan.

Pero un Manual de Procedimientos contiene de manera más explícita la descripción de los puestos, funciones y responsabilidades de cada cargo.

2.5.2. Objetivos de los Manuales

- Presentar una visión en conjunto de la organización
- Ordenar y sistematizarla información de la empresa
- Informar sobre diferentes aspectos de la organización
- Auxiliar en la inducción y capacitación del personal
- Estandarizar las funciones y actividades
- Servir como vehículo de entrada y salida de información de la empresa

2.5.3. Clases de Manuales

Figura 29

Clases de Manuales



Elaborado por: La Autora

2.5.4. Características

Figura 30

Características de los Manuales

Se caracterizan por:

Características	Fácil manejo y comprensibles
	Accesibles para cualquiera que lo necesite
	Sus autores son especialistas
	Se utilizan gráficos diagramas, tablas e ilustraciones que ayudan a su fácil comprensión
	Son sintéticos y exponen claramente conocimientos básicos

Elaborado por: La Autora

2.5.5. Estructura del Manual

Figura 31

Estructura del Manual

El Manual debe contener:



Elaborado por: La Autora

2.6. La Contabilidad.

2.6.1. Definición

De acuerdo a las NIIF. (SRI, [2008]) *“La Contabilidad es la ciencia, técnica y el arte de registrar las transacciones comerciales de una empresa, con el objetivo de resumir las operaciones a través de los Estados financieros para la toma de decisiones”*.

Es una herramienta de gestión empresarial, que resume las actividades para obtener mayor rendimiento de los recursos

2.6.2. Importancia de la Contabilidad.

Su importancia radica en que proporciona la información necesaria y legal para aprovechar de mejor manera los recursos, llevar un control de las actividades para obtener mayor productividad y ganancias.

2.6.3. Cuenta Contable

En base a lo manifestado por (Fleitman, Características de la Contabilidad, 2010) :

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

Existen los tipos de cuenta clasificados en: Activos, Pasivos, Patrimonio, de Ingresos y Egresos.

2.6.4. Plan de Cuentas

Definición

La (Supercía, [2014]) define al plan de cuentas como: *“ El listado de cuentas que una empresa ha determinado para el desarrollo de sus procesos contables, lo que dependerá de la naturaleza de las actividades económicas que realiza ”*

A cada cuenta y grupo se le asigna un número que contablemente denominamos código.

2.6.5. Estados Financieros.

Definición

Los Estados Financieros denominados también como estados contables. Informes financieros o cuentas anuales, son documentos que prepara la empresa al término del periodo contable con el fin de conocer y dar a conocer la situación financiera de la empresa y los resultados obtenidos en las actividades que la empresa durante dicho periodo contable los cuales se presentan a los Directivos y organismos de Control y otros interesados (Supercía, [2014])

2.7. Laboratorio Clínico

2.7.1. Definición

“Los laboratorios clínicos son lugares en donde los expertos en diagnóstico clínico desarrollan los análisis que contribuyen al estudio, prevención, diagnóstico y tratamiento de problemas de salud” (Evaluación y análisis de la mejora del laboratorio clínico, 2004)

Se refiere a cualquier lugar o realidad en la cual se elabora algo o se experimenta.

“También se lo conoce como Laboratorio de Patología clínica y utiliza metodologías de diversas disciplinas como la hematología, Inmunología y Bioquímica”

En el Laboratorio clínico se obtienen y estudian muestras biológicas: como sangre, líquido sinovial (articulaciones), líquido cefalorraquídeo, exudados faríngeos y vaginales, entre otros tipos de muestras” (Saez, 2012).

2.7.2. Requisitos legales

El Ministerio de Salud Pública del Ecuador como ente regulador de los servicios de salud pública dicta y regulariza todo tipo de actividades de esta índole para lo cual expide y establece normas y reglamentos, además de otorgar permisos y verificar el cumplimiento de

lo dispuesto en la ley de salud; así para los Laboratorios clínicos se expiden los siguientes permisos

Requisitos para permisos de funcionamiento

Establecimientos de servicios de salud públicos y privados

Laboratorios de diagnóstico

- Solicitud para permiso de funcionamiento.
- Plano del local a escala 1.50 (área mínima 30mts.)
- Croquis con referencias de ubicación del local.
- Copia del RUC del establecimiento.
- Copia de la escritura de Constitución en caso de tener personería jurídica.
- Copias de la Cédula y Certificado de Votación del propietario o representante legal.
- Copia certificada o notariada del título del profesional responsable: Médicos (especialistas en: patología, hematología y/o genética) - Q. Farmacéutico (opción bioquímico clínico en caso de tenerla) o Bioquímico clínico, Licenciado/ Tecnólogo Médico en laboratorio clínico, y Doctor en Laboratorio Clínico.
- Copia del registro del título del profesional en el SENESCYT.
- Copia certificada o notariada del nombramiento del representante técnico.
- Copia de cédula y papeleta de votación del representante técnico.

- Copia de certificado de salud ocupacional emitido por los centros de salud del Ministerio de Salud

- Lista de equipos y menaje.

- Copia del Permiso del Cuerpo Bomberos (Zona Rural); y Licencia Única de Actividades Económicas LUAE (Distrito Metropolitano de Quito).

- Copia del certificado y calificación del manejo de desechos.

CAPÍTULO III

En el capítulo tres vamos a desarrollar los temas principales de un manual administrativo; estructura organizacional, perfiles de cargo y organización administrativa del Laboratorio, además del manual contable en donde se tomara en cuenta el desarrollo del plan de cuentas y su respectiva dinámica.

Objetivo General

Elaborar un manual administrativo y otro contable para aplicarse dentro del Laboratorio Clínico Santo Domingo.

Objetivos Específicos

- Establecer políticas, procesos y procedimientos para mejorar el control interno del Laboratorio Clínico Santo Domingo, en el área administrativa y contable.
- Elaborar flujogramas de procesos para describir los pasos a seguir en la realización de cada función.
- Diseñar formatos de soporte documentado que respalden los servicios prestados por el Laboratorio.

3. PROPUESTA ESTRATÉGICA

3.1. Base Legal

De acuerdo a lo establecido en **EL REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LOS LABORATORIOS CLINICOS** del Ministerio de Salud Pública del Ecuador

CAPÍTULO 11

TIPOLOGÍA DE LOS LABORATORIOS CLÍNICOS

Art. 2.- Laboratorio clínico es la denominación genérica de los servicios de salud con funciones técnico-complementarias, sean éstos públicos o privados, en los que se realizan análisis clínicos generales o especializados de muestras o especímenes biológicos provenientes de individuos sanos o enfermos, cuyos resultados apoyan en la prevención, diagnóstico, tratamiento y monitoreo de los problemas de salud.

Art. 3.- Los tipos de laboratorios clínicos son los siguientes:

- a) Laboratorio clínico general; y,
- b) Laboratorio clínico especializado.

Art. 4.- Laboratorio clínico general: Es aquel servicio de salud al que le compete analizar cualitativa y cuantitativamente muestras biológicas, provenientes de individuos sanos o enfermos, que incluya las siguientes áreas básicas de baja complejidad: hematología, bioquímica, inmunología, uroanálisis y coproanálisis.

Art. 5.- Laboratorio clínico especializado: Es aquel servicio de salud en el que se realizan análisis clínicos generales de baja complejidad y especializados en una o más áreas de mediana o alta complejidad en: hematología, bioquímica, inmunología, uroanálisis y coproanálisis; microbiología, biología molecular, toxicología y genética.

CAPÍTULO III

DEL PERMISO DE FUNCIONAMIENTO DE LOS

LABORATORIOS CLÍNICOS

Art. 6.- Los laboratorios clínicos para su funcionamiento deberán obtener el Permiso Anual de Funcionamiento. Para tal efecto, los laboratorios clínicos cumplirán con los requisitos establecidos en el Reglamento para Otorgar Permisos de Funcionamiento a los Establecimientos sujetos a Vigilancia y Control Sanitario y sus respectivas reformas.

Art. 7.- Los laboratorios clínicos a más del Permiso Anual de Funcionamiento, cumplirán adicionalmente con los siguientes requisitos:

- Certificado de Licenciamiento.
- Manual de Calidad y de Bioseguridad.
- Certificado de manejo de desechos.
- Certificado de capacitación en la Norma Técnica de Laboratorio Clínico y en la Guía de Buenas Prácticas de Laboratorio Clínico y Gestión de Calidad otorgado por la autoridad sanitaria al personal que labora en el establecimiento. (adjunto Permiso de Funcionamiento anexo n° 1)

3.2. Objetivos del Laboratorio Clínico Santo Domingo

3.2.1. Objetivo General

El objetivo General del Laboratorio Santo Domingo es brindar servicios de análisis clínicos y microbiológicos.

3.2.2. Objetivos Específicos

- Brindar Servicios de análisis clínicos y bacteriológicos a precios económicos orientados a personas de escasos recursos.
- Facilitar la admisión de los clientes a otros servicios gracias a sus convenios con distintas clínicas y otros laboratorios.
- Contribuir con descuentos especiales a las personas con convenios especiales como la Fundación Santo Domingo de Guzmán.

3.3. Políticas y Estrategias

Después de realizar el análisis situacional del Laboratorio Clínico Santo Domingo se determinó la carencia de políticas y estrategias definidas por lo cual se sugiere las siguientes normas para el mejor desempeño de las funciones.

Figura 32

Políticas del Laboratorio Clínico Santo Domingo

Políticas

Se registrará de acuerdo a la Ley y Reglamento Interno del Laboratorio

Las normas y reglamentos se exhibirán en un lugar público y accesible

La documentación estará siempre sustentada y respaldada y archivada

Implementarán el uso de comunicaciones escritas con el fin de delegar funciones y asignar responsabilidades

Mantendrá una política de capacitación constante

Elaborado por: La Autora

Estrategias

Figura 33

Estrategias del Laboratorio Clínico Santo Domingo



Elaborado por: La Autora

3.4. Valores y principios para el Laboratorio Clínico Santo Domingo

El Laboratorio comprometido con su labor de servicio está muy comprometido con los valores y principios que los rigen.

VALORES

Figura 34

Valores del Laboratorio Clínico Santo Domingo

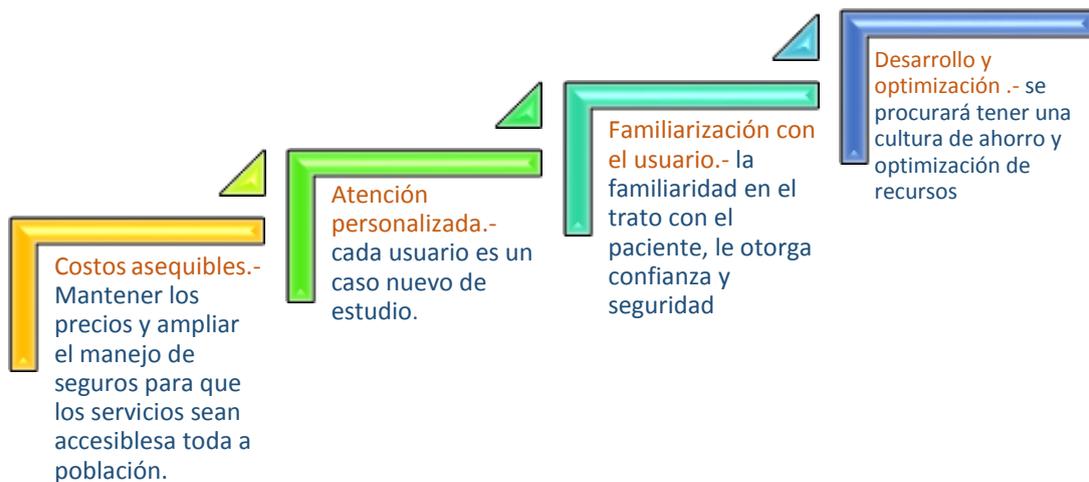


Elaborado por: La Autora

PRINCIPIOS

Figura 35

Principios del Laboratorio Clínico Santo Domingo



Elaborado por: La Autora

3.5. Misión propuesta para el Laboratorio Clínico Santo Domingo

El Laboratorio Clínico Santo Domingo tendrá como Misión principal el proporcionar servicios de análisis clínicos y microbiológicos orientados a la sociedad ibarraña y regional.

3.6. Visión propuesta para el Laboratorio Clínico Santo Domingo

Para el año 2025 el Laboratorio Clínico Santo Domingo será un ejemplo de servicio, innovación y seguridad constante, solvente y comprometida con la sociedad, para fortalecer su visión estará constantemente preocupado por la capacitación constante de su personal, mantenerse en la vanguardia en adelantos tecnológicos referente al análisis clínico y bacteriológico.

3.7. Niveles jerárquicos del Laboratorio Clínico Santo Domingo

Nivel Ejecutivo

Propietaria es la cabeza del Laboratorio, ante los empleados y Usuarios hace a su vez de representante legal de la Institución.

Contador.- es la persona encargada de llevar los asuntos contables y legales del Laboratorio.

Nivel Operativo

Representan a todo el personal del Laboratorio, auxiliar de Laboratorio, técnico de Laboratorio.

Auxiliar General.- lleva a cabo labores de apoyo para los técnicos d Laboratorio y demás empleados

Nivel Auxiliar

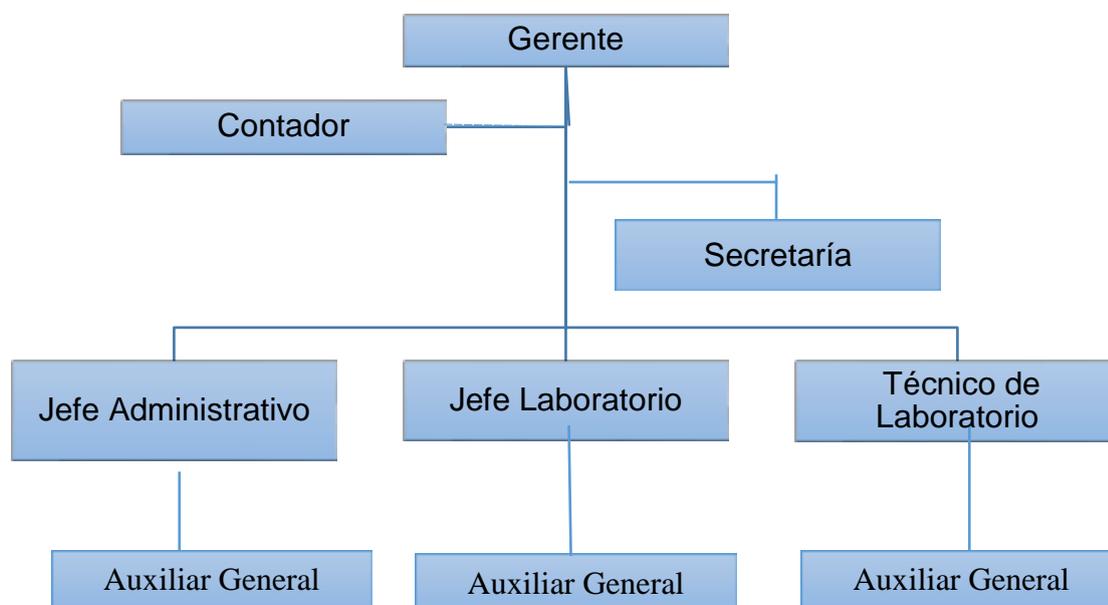
Sirven como personal de apoyo para los demás niveles por ejemplo:

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

3.7.1. Estructura Orgánica y Funcional para el Laboratorio Clínico Santo Domingo

Figura 36

Organigrama Estructural propuesto para el Laboratorio Clínico Santo Domingo



Fuente: Investigación Propia
Elaborado por: La Autora

Elaborado por:	
Revisado por:	
Elaborado por:	

Simbología	
	Jerarquía
	Línea de mando
	Asesoría

38. Propuesta de Diseño del Manual de Procedimientos Administrativo para el Laboratorio Clínico Santo Domingo.

El Manual de Procedimientos Administrativos, se presenta como una herramienta escrita, para el manejo adecuado de las facultades personales de cada uno de los miembros del

Talento Humano del Laboratorio Clínico Santo Domingo Contiene una serie de lineamientos que permitan el adecuado desempeño de los existentes y futuros empleados de la Entidad.

3.8.1. Manual Orgánico Funcional para el Laboratorio Clínico Santo Domingo

Tabla 39

Gerente

 LABORATORIO CLÍNICO SANTO DOMINGO MANUAL DE FUNCIONES
<p>1.- Perfil del Cargo Cargo: Gerente Número de Cargos: 1</p>
<p>2.- Objetivos y Descripción del Cargo: Guiar, representar, fiscalizar y controlar todas las actividades del Laboratorio Clínico Santo Domingo</p>
<p>3.- Funciones y Responsabilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Representar judicialmente y extrajudicialmente al Laboratorio ❖ Cuidar de la recta y eficaz dirección administrativa y económicas del Laboratorio ❖ Suscribir conjuntamente con la Contadora todos los vales, cheques y órdenes de pago ❖ Proponer el presupuesto anual, así como sus modificaciones ❖ Celebrar acuerdos, contratos, convenios que interesen al Laboratorio en concordancia con sus finalidades ❖ Realizar todas las acciones para lograr la buena marcha del Laboratorio
<p>4.- Requisitos mínimos Profesionales: Título de tercer nivel o cuarto nivel en Administración de empresas o carreras afines Experiencia: Mínimo dos años en cargos familiares</p>

Tabla 40

Jefe de laboratorio

 LABORATORIO CLÍNICO SANTO DOMINGO MANUAL DE FUNCIONES	
Perfil del Cargo:	
Cargo: Jefe de Laboratorio	
Número de Cargos: 1	
2.- Objetivo y Descripción del Cargo:	Dirigir y controlar los aspectos técnicos y el manejo de análisis
3.- Funciones y responsabilidades:	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Establecer los objetivos a alcanzar por el área del Laboratorio Clínico ❖ Proponer normas operativas, procedimientos, técnicas analíticas y normas de control de calidad para el Laboratorio clínico ❖ Coordinar y supervisar los trabajos de los responsables de sección, para lograr el cumplimiento de los objetivos del Laboratorio ❖ Realizar en coordinación con el Químico responsable la adquisición de equipos, reactivos e instrumentos que requiere el departamento para su funcionamiento ❖ Apoyar al departamento para el mantenimiento preventivo y correctivo del equipo especializado del Laboratorio ❖ Controlar el proceso administrativo en relación a la distribución del personal, roles, vacaciones, precios de estudios, diseños de perfiles, nomenclaturas y forma de resultados ❖ Establecer los programas de capacitación y adiestramiento para elevar el nivel educativo del personal ❖ Realizar las actividades similares y conexas con su puesto que le sean encomendadas ❖ Controlar las actividades operativas del departamento, de acuerdo a los procedimientos y técnicas aprobadas ❖ Establecer los procedimientos y métodos operativos del servicio ❖ Distribuir y supervisar las actividades del personal del departamento ❖ Realizar los pasos complejos o poco comunes en lo que se refiere a los procedimientos de diagnóstico ❖ Revisar los informes de los estudios y casos, así como coordinar las aportaciones con los otros patólogos ❖ Proporcionar al consultante en la interpretación de hallazgos de anatomía patológica ❖ Establecer los programas de capacitación y adiestramiento para mantener el nivel de avance científico del personal de departamento ❖ Desarrollar los planes de los programas nuevos y su presupuesto para los periodos futuros ❖ Asignar a los programas, cuidando el costo-beneficio y los resultados de eficiencia
4.- Requisitos mínimos	Profesionales: Título acreditado en medicina patológica y bioquímica Experiencia: Mínima dos años en cargos similares
5.- Procedimientos del cargo	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Recibir las muestras del paciente ❖ Establecer los equipos y personal de acuerdo al tipo de análisis ❖ Realizar el diagnóstico adecuado de acuerdo a la muestra de cada paciente ❖ Dar un diagnóstico preciso y explícito al usuario

Tabla 41

Técnico de laboratorio

LABORATORIO CLÍNICO SANTO DOMINGO	
MANUAL DE FUNCIONES	
1.- Perfil del cargo	
Cargo: Técnico de laboratorio	
Número de cargos: 2	
2.- Objetivo y descripción del Cargo:	Este profesional puede integrar el equipo de Laboratorio desempeñándose por su preparación, conocimiento y cultura general, como un colaborador eficaz en las tareas de investigaciones biológicas, complementando de forma directa al jefe de Laboratorio.
3.- Funciones y Responsabilidades:	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Obtener, preparar, presentar y dar la primera lectura de todo el material, muestras biológicas en general y humanas en particular ❖ Ejecutar técnicas de análisis bioquímicos e histopatológicos ❖ Ejecutar tareas de Hemocitología, hemoterapia y citogenética ❖ Extracción y transfusión sanguínea ❖ Manipulación, fraccionamiento, procesamiento y conservación de la sangre y sus derivados ❖ Análisis inmune-hematológicos y serológicos ❖ Preparar reactivos, medios de cultivo y colorantes ❖ Ejecutar técnicas de cultivo celular ❖ Análisis químicos, físicos y biológicos ❖ Análisis citológicos e inmunológicos ❖ Desarrollo de técnicas histológicas, cito e inmune-histoquímicas ❖ Procesamiento de material para microscopía electrónica de transmisión y barrido ❖ Procesamiento de material macro y micro fotográfico ❖ Procesamiento de datos ❖ Organización de archivos y drogueros ❖ Colaborar en la realización de control de calidad, informes estadísticos y pedido de provisión de materiales y drogas ❖ Receptar y registrar materiales para procesamiento ❖ Participar interdisciplinariamente en el seguimiento de los pacientes y en las actividades organizadas institucionalmente que contribuya a mejorar su atención integral, así como en acciones de promoción y prevención de la salud ❖ Realizar tareas de apoyo a la investigación
4.- Requisitos mínimos	
Profesionales: Título acreditado como técnico bioquímico	
Experiencia: Mínimo dos años en cargos similares	
5.- Procedimientos del cargo	
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Desempeñarse en los servicios de Laboratorio realizando tareas bajo la supervisión del bioquímico, médico y/u otros profesionales ❖ Desempeñar las tareas del Laboratorio como personal de apoyo en salud e investigación ❖ Obtención, preparación presentación y primera lectura de todo material, muestras biológicas en general y humanas en particular 	

Tabla 42
Secretaria

LABORATORIO CLÍNICO SANTO DOMINGO	
MANUAL DE FUNCIONES	
1.- Perfil del cargo	
Cargo: Secretaria	
Número de Cargos: 1	
2.- Objetivo y Descripción del Cargo:	Proporcionar atención esmerada y especializadas a los usuarios
3.- Funciones y responsabilidades:	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Brindar atención a los pacientes personal y telefónicamente ❖ Archivar y clasificar las muestras y pedidos de exámenes ❖ Agendar y entregar los resultados ❖ Efectuar la documentación general y todo trámite administrativo de los pacientes ❖ Realizar los cobros y entregar las facturas ❖ Explicar a los pacientes los procedimientos externos en caso de referencia ❖ Brindar apoyo a las demás áreas en todo lo necesario
4.- Requisitos mínimos	
Profesionales: Mínimo bachiller en Comercio y Administración o Secretariado	
Experiencia: Mínimo un año en cargos similares	
5.- Procedimientos del cargo	
	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Atender la llamada o al paciente y recibir las muestras con sus respectivos pedidos médicos ❖ Hacer el cobro del servicio ❖ Archivar y clasificar las facturas y muestras de los pacientes ❖ Solicitar a la auxiliar de Laboratorio los resultados de los pedidos ❖ Remitir al paciente el respectivo resultado de los exámenes ❖ Guiar al paciente ❖ En caso necesario; gestionar las consultas o estudios especializados en las clínicas privadas o descuentos en los Laboratorios y farmacias con convenios con el Laboratorio ❖ Elaborar el cuadro diario de caja ❖ Manejar los fondos de caja chica, en caso de solicitud ❖ Depositar el dinero en la entidad bancaria ❖ Vigilar e imprimir los registros de asistencia ❖ Archivar y entregar la documentación de respaldo a la contadora ❖ Solicitar firmas y autorizaciones a la Gerencia

Tabla 43

Auxiliar general

LABORATORIO CLÍNICO SANTO DOMINGO MANUAL DE FUNCIONES	
1.- Perfil del cargo	
Cargo: Auxiliar General	
Número de cargos: 3	
2.- Objetivo y descripción del cargo	
	Brindar atención integral a los Usuarías, Laboratoristas y todas las áreas
3.- Funciones y Responsabilidades:	
	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Proporcionar atención al cliente ❖ Inventariar y llevar registro de stock de equipos y reactivos ❖ Apoyar a los laboratoristas en los procedimientos necesarios ❖ Esterilizar y mantener en buen estado del equipo, instrumentos y accesorios ❖ Colaborar en todas las actividades del Laboratorio
4.- Requisitos mínimos	
	Profesionales: Auxiliar general mínimo bachillerato
	Experiencia: Mínimo un año en cargos similares
5.- Procedimientos del cargo	
	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Abrir el establecimiento ❖ En caso de ausencia de la Secretaria ❖ Archivar y manejar los pedidos ❖ Esterilizar y preparar los instrumentos y equipos de Laboratorio ❖ Ayudar al Laboratorista en procedimientos de atención ❖ Realizar toma de muestras ❖ Recoger y archivar los pedidos ❖ Cerrar el establecimientos

LABORATORIO CLÍNICO SANTO DOMINGO

MANUAL DE FUNCIONES

1.- Perfil del cargo

Cargo: Contador (Contrato)

Número de cargos: 1

2.- Objetivo y descripción del cargo

Programar, organizar, ejecutar y controlar las actividades contables del Laboratorio

3.- Funciones y Responsabilidades:

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

4.- Requisitos mínimos

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

Experiencia: Mínimo un año en cargos similares

5.- Procedimientos del cargo

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

3.8.2. Reglamento de Control Interno.

Generalidades

Para dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 64 del Código de trabajo se plantea el presente reglamento interno

Los reglamentos no surtirán efecto en todo lo que perjudique a los trabajadores, especialmente en lo que se refiere a sanciones presentes en el siguiente reglamento interno.

Con la finalidad de aprovechar al máximo los recursos tanto económicos como materiales y humanos del Laboratorio y poder ampliar y mantener la labor que realiza el siguiente lineamiento de control interno que proporciona una guía en las actividades de manera que estos serán aceptados y cumplidos desde su implementación y sociabilización.

El ámbito de aplicación se dará desde el momento de su completa familiarización de los empleados en base a los siguientes puntos.

I De la organización Estructural del Laboratorio

- 1.1. La base de toda actividad dentro del laboratorio estará orientada a cumplir la Misión Institucional.
- 1.2. Se mantendrá la estructura orgánica, hasta nuevos nombramientos y el Gerente velará porque se cumplan todas las disposiciones, fomentando el buen desempeño y avance de las actividades
- 1.3. La Estructura Organizacional será vertical, así todos los niveles conocerán y acatarán las disposiciones de los niveles superiores.

II De la Capacitación

El Laboratorio estará permanentemente preocupada por la superación profesional de todo el talento humano por cuenta de la institución y se responsabilizará de mantener informados a sus colaboradores de las políticas, cambios y procesos.

III De la Evaluación del Talento Humano

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

IV De las Políticas Laborales

4.1. Sueldos y salarios

Se cometerá a cabalidad con lo dispuesto por la ley siendo todo el talento humano beneficiario de todos los derechos dispuestos en las normativas legales

4.2. Horarios

Todo el personal se registrará a los horarios de atención establecidos por el Laboratorio

4.3. Asistencia

La asistencia será obligatoria en los horarios establecidos para cada miembro

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

4.4. Obligaciones

4.4.1. De las obligaciones del Laboratorio

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

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

4.4.2. De las Obligaciones del trabajador

Adicionales a los establecidos en la ley, de conformidad con lo establecido en el Artículo 45 del código de Trabajo y otras normativas de ley son obligaciones de los trabajadores del Laboratorio Clínico Santo Domingo

- Preservar los bienes del Laboratorio
- Ayudar en todo lo necesario a los usuarios
- Manejar de forma óptima los recursos del Laboratorio
- Demostrar siempre una excelente conducta, apegados a los valores morales y éticos del Laboratorio
- Brindar una esmerada atención, apoyo a los empleados y compañeros

4.5. Prohibiciones

4.5.1. De las prohibiciones del Laboratorio

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

4.5.2. De las Prohibiciones de los trabajadores

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

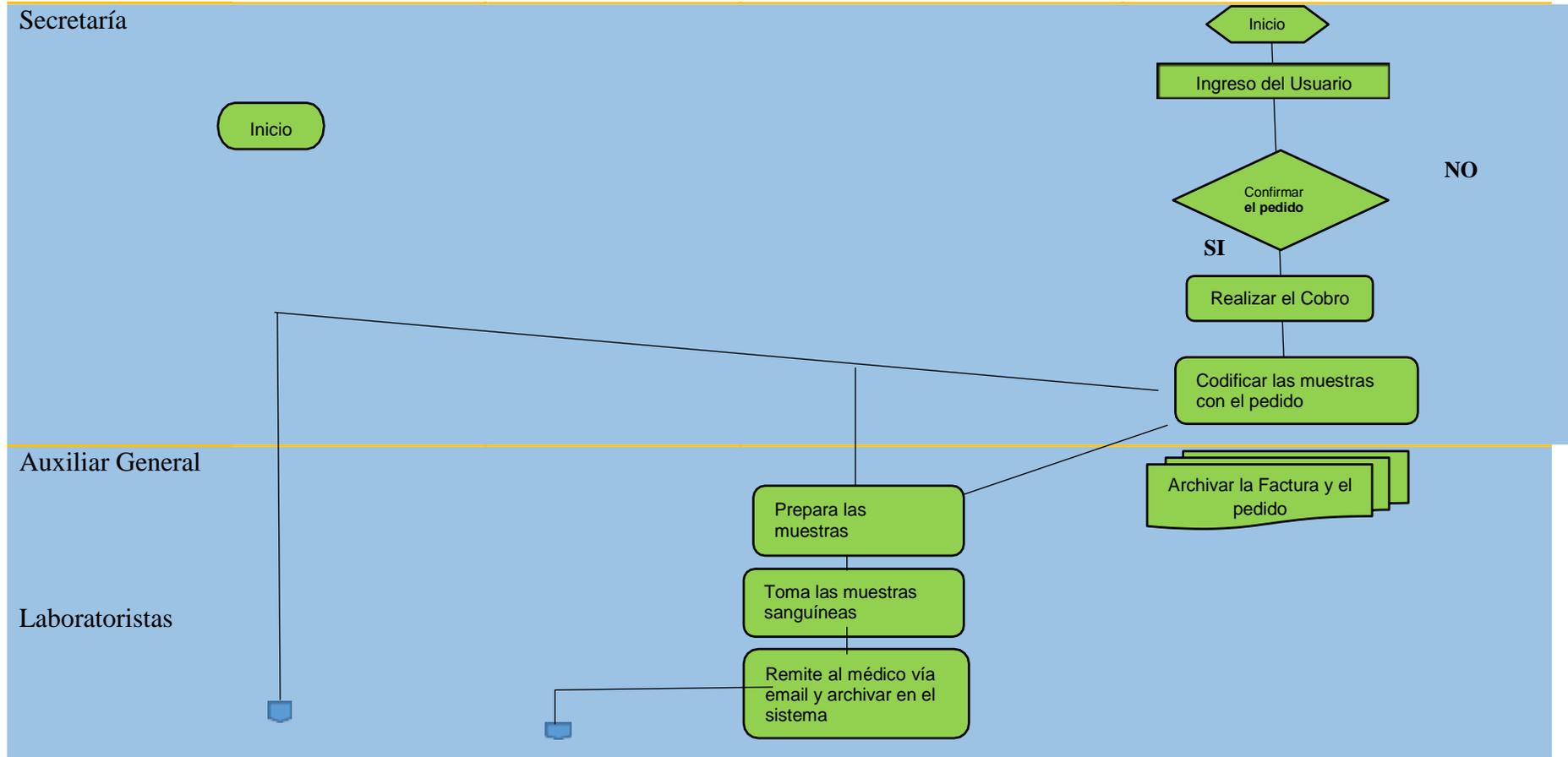
Autorizado por:
Gerente

Elaborado por:
La Autora

39. Procesos Administrativos

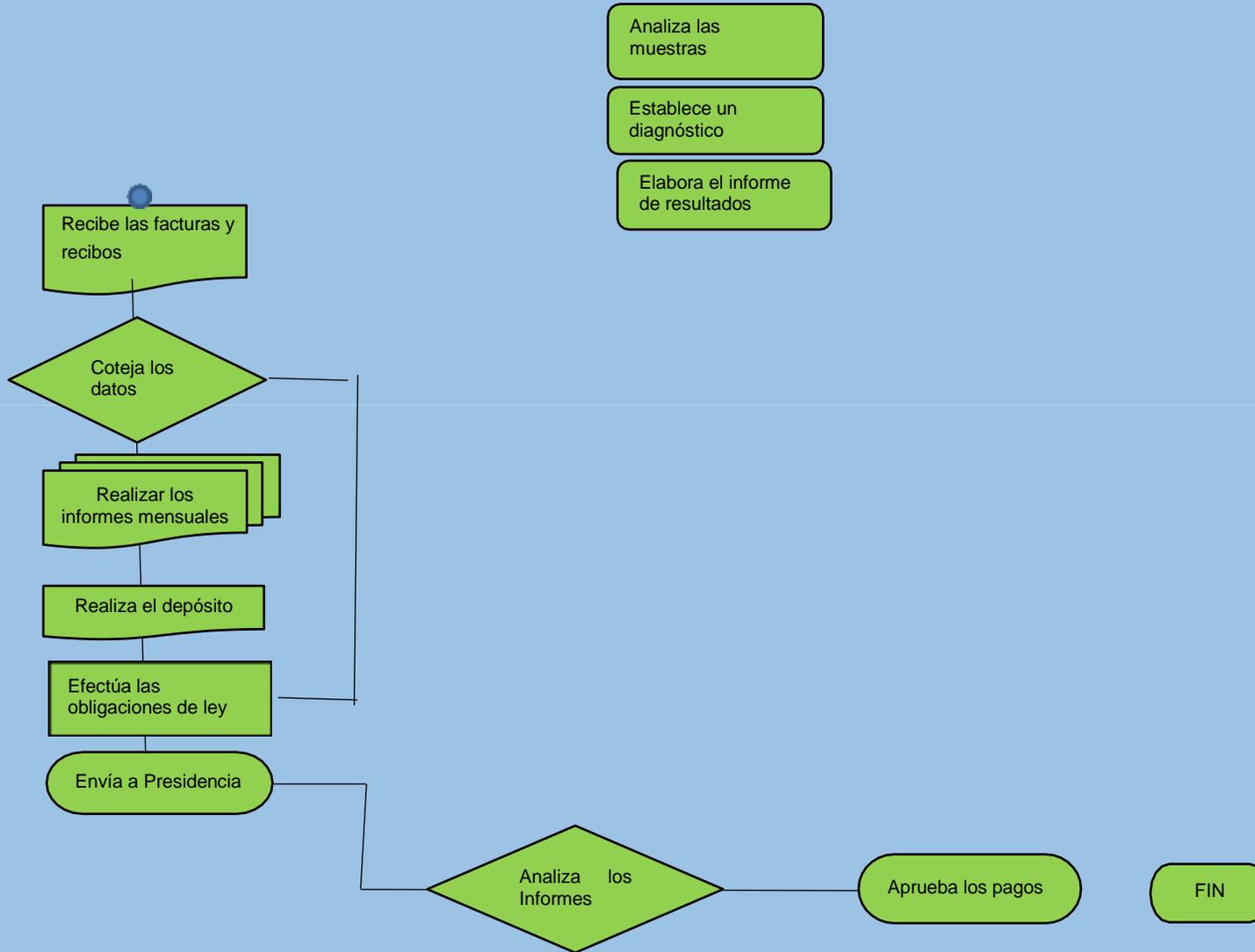
Figura 37

Macro Proceso Administrativo



Contabilidad

Gerencia



3.9.1. Proceso de Atención al Cliente

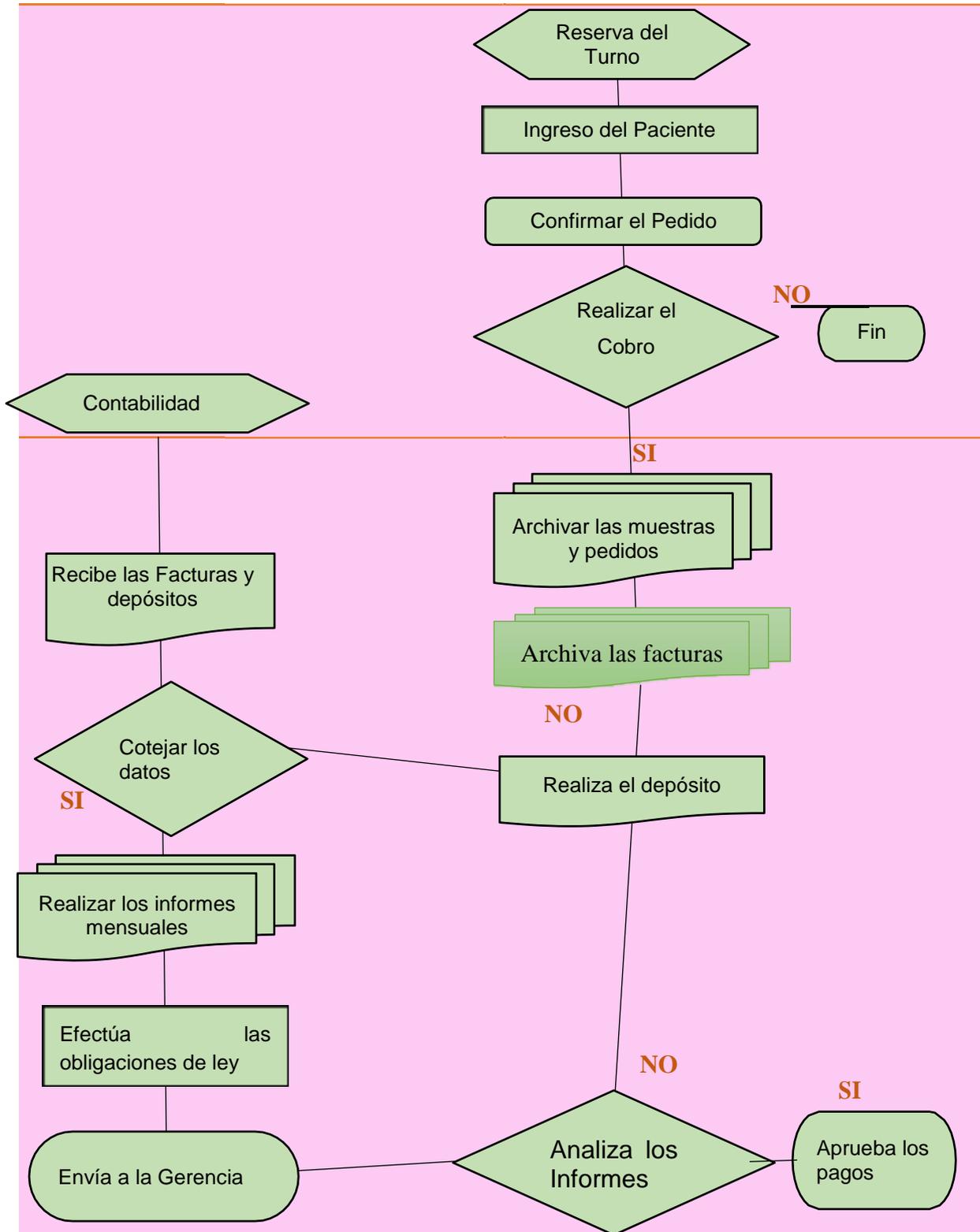
Tabla 44

Proceso de Atención al Cliente

<p>Secretaria</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Recibe al paciente al ingreso - Confirma el pedido - Remite al usuario con el auxiliar de Laboratorio - Archiva la muestra con el respectivo pedido - Realiza el cobro - Archiva las facturas - Entrega a Contabilidad - Hace el cierre de Caja - Realiza el depósito bancario
<p>Auxiliar de Laboratorio</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Recibe al paciente - Toma las muestras sanguíneas, de piel o exudaciones vaginales - Remite las muestras a la secretaria
<p>Contabilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Recibe las facturas - Coteja las facturas con el depósito bancario - Realiza los informes mensuales - Efectúa las obligaciones tributarias de ley - Envía los informes a la Gerencia
<p>Gerencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Analiza los informes mensuales - Autoriza los pagos de Ley

Figura 38

Flujograma de Atención al Cliente



Flujograma de Atención al Cliente
Elaborado por: Autora

3.9.2. Proceso para el manejo de equipos y elementos de laboratorio

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

1. Proceso de manejo de equipos y elementos de laboratorio

Tabla 45

Proceso para el manejo de equipos y elementos de laboratorio

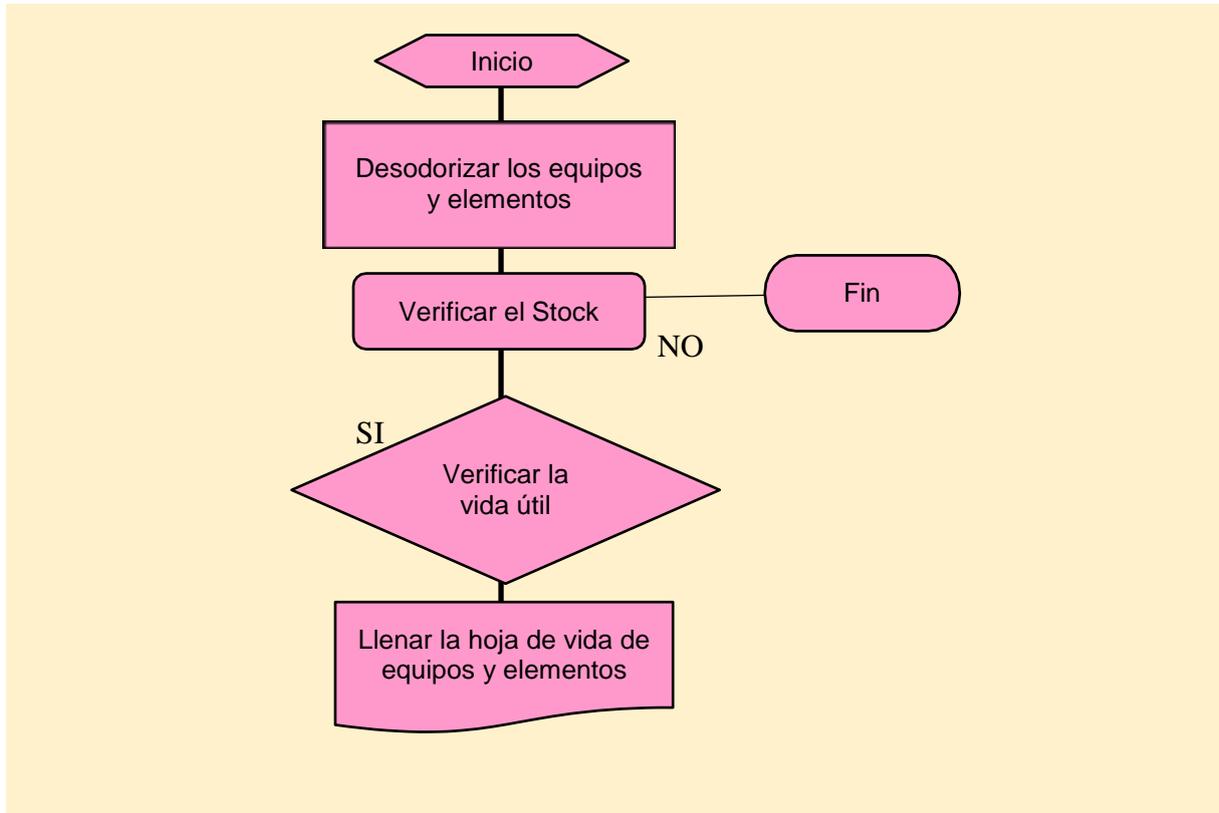
Auxiliar General	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar el Inventario de elementos - Desodorizar los equipos y elementos - Analizar la condición de los equipos y elementos - Verificar el stock de existencias de elementos de bioseguridad - Verificar la vida útil de los equipos - Llenar el formulario de hoja de vida de equipos y elementos - Anotar diariamente las fechas y descripciones por equipos
Laboratorista	<ul style="list-style-type: none"> - Revisar las hojas de vida de equipos e instrumentos - Verificar la vida útil - Realizar el mantenimiento preventivo diario

Elaborado por: Autora

2. Flujograma de Manejo de Equipos y elementos de laboratorios

Figura 39

Flujograma de manejo para equipos y elementos de laboratorio



Elaborado por: Autora

3. Formato de formulario de hoja de vida de equipos y elementos

Para poder precautelar los equipos y elementos del Laboratorio como: espectrómetro, termómetros, microscopio, etc., se propone el presente formulario de manejo de elementos de equipos y elementos con el fin de mantener un registro escrito y respaldo de los equipos y elementos.

Formato de formulario de hoja de vida de equipos y elementos

Figura 40

Formulario de hoja de vida de equipos y elementos

 LABORATORIO CLÍNICO SANTO DOMINGO FORMULARIO DE HOJA DE VIDA DE EQUIPOS Y ELEMENTOS			
Fecha:			
Nombre del Equipo o Elemento:			
Tipo:			
Código:			
	Detalle	Existencias	Saldos
Cant.			
Fabricante: _____ N° Serie: _____ Fecha de Compra: _____ Observaciones: _____ _____ _____			
_____ Jefe de Laboratorio	_____ Responsable		

Proceso para Capacitaciones

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

Tabla 46

Cronograma de Capacitación para el personal del Laboratorio Clínico Santo Domingo

CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN												
Personal	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago.	Sep.	Oct	Nov	Dic
Jefe de Laboratorio	■		■			■			■			
Técnico de Laboratorio		■		■		■	■		■	■		
Auxiliar de Laboratorio	■		■		■						■	
Secretaria		■		■		■	■		■		■	
Auxiliar General			■		■			■			■	
Elaborado por:												
Aprobado por:												

Elaborado por: Autora
 Fuente: Investigación Propia

1. Proceso para programas de Capacitación

Tabla 47

Proceso para Programas de Capacitación

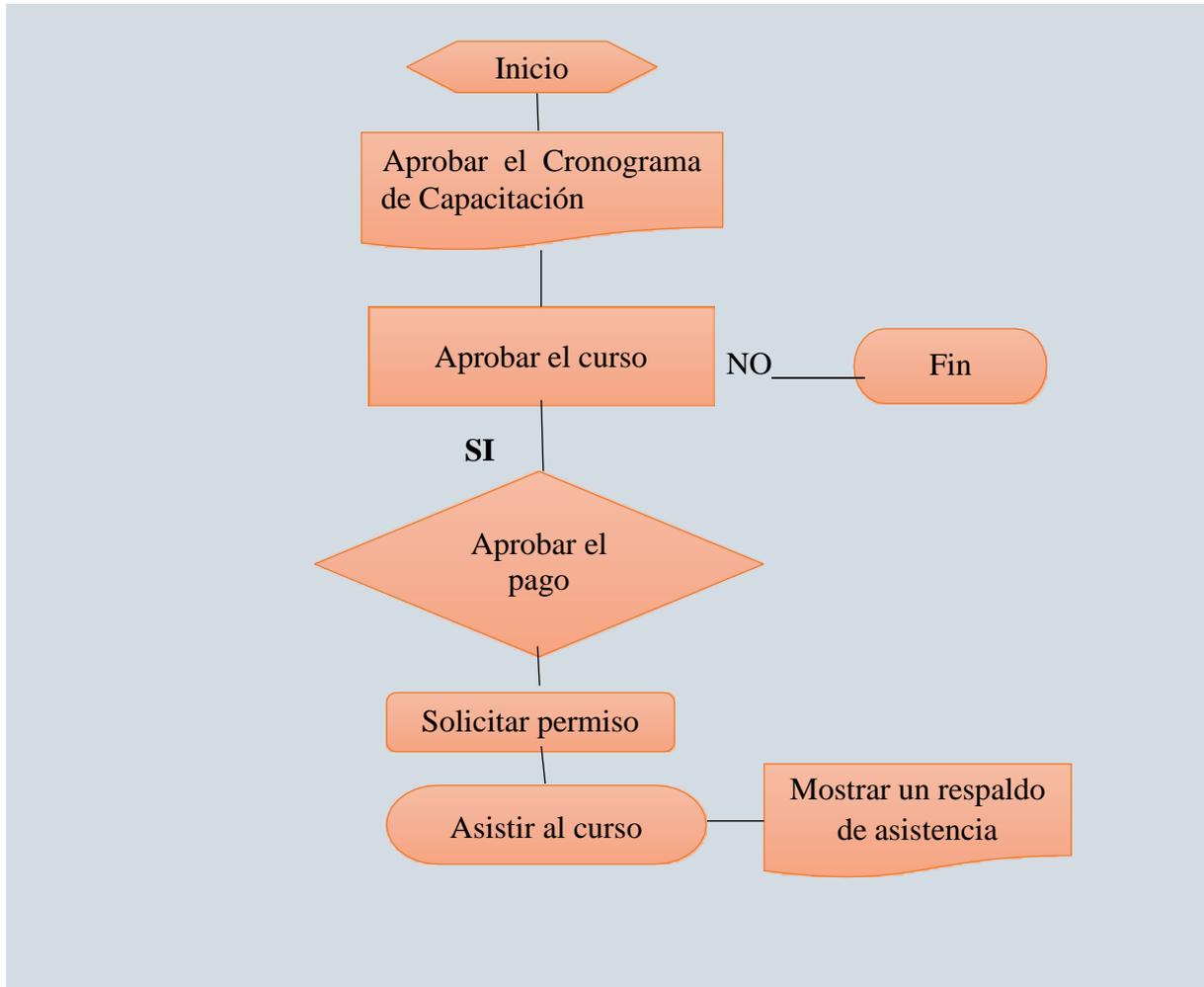
Gerente	<ul style="list-style-type: none"> - Aprobar y verificar el Cronograma de capacitaciones - Aprobar el curso de capacitación para cada área - Autorizar el pago respectivo
Empleado	<ul style="list-style-type: none"> - Solicitar la aprobación del cronograma - Investigar curso de interés para el área - Solicitar el permiso respectivo - Asistir al curso - Mostrar un respaldo de asistencia

Elaborado por: La Autora

2. Flujograma del Programa de Capacitación

Figura 41

Flujograma para Programas de Capacitación



Elaborado por: Autora

3. Formato de Registro de Capacitación

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

Figura 42**Formato Propuesto para Registro de Capacitación**

Laboratorio Clínico Santo Domingo								
Registro de Capacitación								
Fecha de Inicio según Cronograma Aprobado:								
Nombre de los empleados a capacitarse:		Cargo que desempeña						
Número de Funcionarios a Capacitarse:								
Nombre del Curso	Área de Capacitación	Lugar						
<hr/> <table border="0"> <thead> <tr> <th>Temas de Capacitación</th> <th>Fecha de Inicio</th> <th>Horas de duración</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="3"> </td> </tr> </tbody> </table>			Temas de Capacitación	Fecha de Inicio	Horas de duración			
Temas de Capacitación	Fecha de Inicio	Horas de duración						
Responsable:								
<hr/>								

Elaborado por: Autora

3.10. Diseño propuesto del Manual Contable**3.10.1. Objetivo**

Elaborar un Manual Contable que les permite aplicar políticas contables con el fin de aprovechar y maximizar los recursos y servicios del Laboratorio Santo Domingo

3.10.2. Objetivos Específicos

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

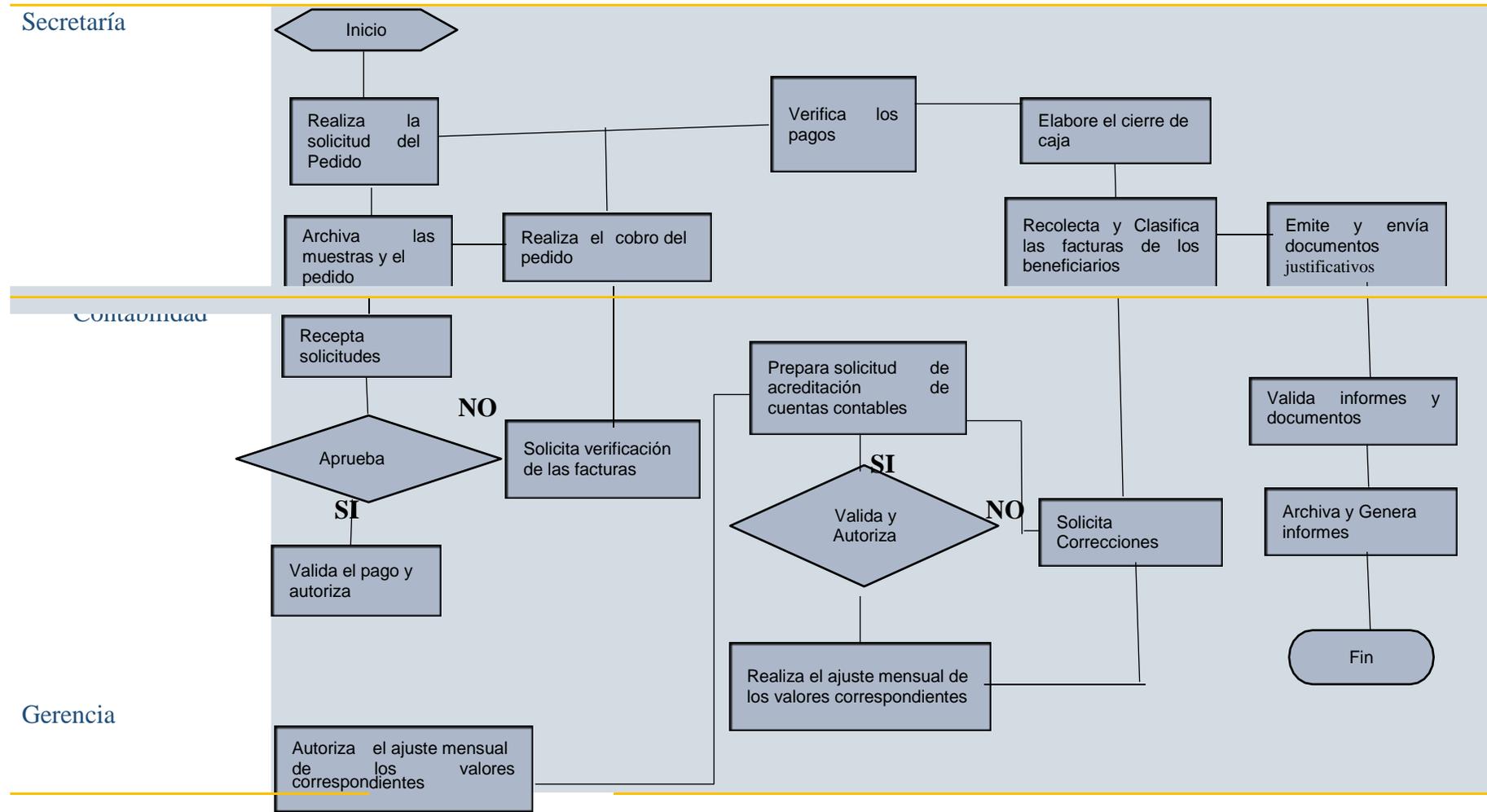
3.10.3. Base Legal

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

3.10.4. Flujograma del Macro Proceso para el Control Interno Contable

Figura 43

Flujograma del Macro Proceso para el Control Interno Contable



3.11. Procesos y Procedimientos Contables

Políticas Contables para el Laboratorio Clínico Santo Domingo

- Cumplir con las disposiciones legales y la normativa del Laboratorio Clínico Santo Domingo
- Proteger y conservar el patrimonio del Laboratorio
- Las transacciones y operaciones financieras estarán firmadas y autorizadas por las autoridades del Laboratorio
- Los servidores que reciban las autorizaciones, tendrán la responsabilidad en concordancia del marco legal
- Los depósitos recaudados serán depositados de manera íntegra y diariamente informar a la gerencia
- A fin de precautelar la correcta administración de los recursos financieros y materiales y de talento humano, los servidores autorizarán para la ejecución de un gasto, verificarán y presentarán los comprobantes respectivos.

3.12. Procedimientos para políticas contables.

- Todos los pagos, transacciones o verificaciones deben ser aprobadas por la Gerencia y manejados por la Contador/a
- La contadora será responsable del manejo de toda la actividad económica del Laboratorio, en caso de presentarse discrepancias se le sancionara de acuerdo a la ley y los estatutos, de igual forma presentará a la gerencia la documentación de respaldo, estos serán entregados en fechas límites

3.12.1. Procedimientos de control de efectivo

Al ser una entidad de servicios, maneja efectivo que sin el debido control interno podría dar cabida a divergencias

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

El monto asignado a Caja Chica se destina para pagos menores

El valor asignado es determinado, aprobado, autorizado y restituido por la Gerencia y asignado por la Contadora:

- La restitución se dará cada mes con las aprobaciones correspondiente y se necesita alguna modificación se lo hará al mes siguiente
- Los desembolsos deberán hacerse en base a las liquidaciones de gastos con su respectiva justificación.
- Deben utilizarse documentos válidos como facturas, recibos o demás para justificar las liquidaciones de gastos, o el formato de comprobante de egreso.
- Todos los documentos de respaldo deberán contener los datos y firmas respectivas de la responsable del fondo.

2. Procedimientos para gastos

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

- Todos los gastos deben ser justificados con la respectiva documentación

- Los gastos se regularán de acuerdo a su procedencia, y deben ser presentados con sus justificativos mes a mes, y a justificación se ejecutará de igual forma como todo desembolso que egrese del Laboratorio

3.12.2. Procedimientos de control de Cuentas por pagar

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

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

3.12.3. Procedimientos para toma física y control de activos

Es recomendable que se le dé seguimiento por lo menos una vez al año para lograr un mejor control y el procedimiento será el siguiente:

- Se le asignará una cuenta de registro contable para cualquier movimiento que haya surgido, como compra de nuevos equipos, ventas o deterioros, para darles de baja o hacerlos constar como activos del Laboratorio.

3.12.4. Procedimientos para el control interno de propiedad, planta y equipo

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

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

3.13. Plan Contable para el Laboratorio Clínico Santo Domingo

3.13.1. Transacciones Comerciales para el Laboratorio Clínico Santo Domingo

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

1. Documentos

Nota de débito bancario

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

Cheque

- Se usará para cancelar pagos, y evitar el manejo de efectivo se girará siempre con las firmas respectivas y las debidas seguridades,
- Se giraran únicamente con la firma de la gerencia y se adjuntarán los talonarios con el estado de cuenta para realizar las conciliaciones

Comprobantes de Egreso o Pago

Se utiliza para realizar pagos, o justificar salidas de dinero que se realizan con los cheques, debe registrarse con los rubros que la afecta. Su formato pre impreso.

Formato de Comprobante de Egreso

Tabla 48

Formato de Comprobante de Egreso

 LABORATORIO CLINICO SANTO DOMINGO Comprobante de Egreso N° 0001			
Lugar y Fecha:			
Número de Cheque			
Nombre del Banco			
Nombre del Beneficiario			
N° C. o RUC			
Código de Cuenta	Concepto	Debe	Haber
_____ Firma del Beneficiario			
Contabilizado por:			
Revisado por.			
Aprobado por:			

Elaborado por: Autora

Comprobante de Ingreso

Se registra todos los ingresos de dinero que ingresa al Laboratorio a través de cheques o notas de crédito bancarias Debe contener los siguientes datos:

Formato de Comprobante de Ingreso

Tabla 49

Formato de Comprobante de Ingreso

 LABORATORIO CLINICO SANTO DOMINGO Comprobante de Ingreso N° 0001				
Lugar y Fecha:				
Nombre del donante				
Nombre del Banco				
N° Cheque/ Papeleta de Depósito				
N° C. o RUC				
Código de Cuenta	Concepto	por	Debe	Haber
	Ingreso			
<hr/> Recibí Conforme				
Contabilizado por:				
Revisado por.				
Aprobado por:				

Elaborado por: Autora

3.13.2. Plan de Cuentas Propuesto

Tabla 50

Plan de Cuentas Propuesto

CÓDIGOS	CUENTAS
	ACTIVOS
1	ACTIVOS CORRIENTES
11	EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFFECTIVO
1101	CAJA GENERAL
1102	EFFECTIVO
1103	CAJA CHICA
1104	BANCOS
1105	CUENTAS POR COBRAR
13	INVENTARIOS
1301	INVENTARIOS DE SUMINISTROS O MATERIALES A SER CONSUMIDOS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS
14	PAGOS ANTICIPADOS
15	PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO
1501	EDIFICIO
159901	(-) DEPRECIACION ACUMULADA EDIFICIO
1502	MUEBLES Y ENSERES
159902	(-)DEPRECIACIÓN ACUMULADA MUEBLES Y ENSERES
1503	EQUIPOS
150301	EQUIPOS DE OFICINA
15990301	(-) DEPRECIACION ACUMULADA EQUIPO DE OFICINA
150302	EQUIPO DE COMPUTACIÓN
15990302	(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA EQUIPO DE COMPUTACIÓN
150303	EQUIPOS DE LABORATORIO
15990303	(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA EQUIPOS DE LABORATORIO
150304	SUMINISTROS DE LABORATORIO
140305	REACTIVOS
2	PASIVOS

21	PASIVOS CORRIENTES
2101	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR
2102	OBLIGACIONES CON EL IEES
2103	OTROS PASIVOS CORRIENTES
22	PASIVO NO CORRIENTE
23	PASIVOS A LARGO PLAZO
2301	PRESTAMOS A LARGO PLAZO
3	PATRIMONIO
31	CAPITAL
3101	CAPITAL SUSCRITO O ASIGNADO
32	RESERVAS
3201	RESERVA LEGAL
33	RESULTADOS
3301	RESULTADOS ACUMULADOS
3303	RESULTADOS DEL EJERCICIO
4	INGRESOS
41	INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS
4101	PRESTACION DE SERVICIOS
4101	PRESTACIÓN DE SERVICIOS A DOMICILIO
5	COSTOS
51	COSTOS POR ACTIVIDADES ORDINARIAS
5101	COSTOS POR SUMINISTROS DE LABORATORIO
5102	COSTOS POR MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE LABORATORIO
5103	COSTOS POR USO DE REACTIVOS
5104	COSTOS LEGALES POR FIRMAS DE CONVENIOS
52	GASTOS
5201	GASTO ADMINISTRATIVOS
520101	GASTO SUELDOS Y SERVICIOS
520102	GASTO BENEFICIOS SOCIALES
53	GASTO PROVISIONES Y DEPRECIACIONES
5301	GASTO DEPRECIACION EDIFICIO
5302	GASTO DEPRECIACION MUEBLES Y ENSERES

5303	GASTO DEPRECIACION EQUIPO DE OFICINA
5304	GASTO DEPRECIACION EQUIPO DE COMPUTACIÓN
5305	GASTO DEPRECIACION EQUIPO DE LABORATORIO
54	GASTO SERVICIOS BÁSICOS
55	GASTO MANTENIMIENTO EQUIPOS DE LABORATORIO
56	GASTOS SUMINISTROS Y REACTIVOS

3.14. Dinámica y Control Interno de las principales cuentas

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

Tabla 51**Efectivo**

LABORATORIO CLÍNICO SANTO DOMINGO	
DINAMICA DE CUENTAS	
Código	Cuenta
1.1.1	EFFECTIVO
CONCEPTO	
Es todo ingreso en dinero físico que ingresa o sale del Laboratorio	
Se debita:	Cuando ingresa dinero en efectivo por operaciones diarias
Se acredita:	Cuando se realizan pagos o depósitos bancarios
Saldo: Deudor	
Control Interno	
<ul style="list-style-type: none"> - Se debe realizar depósitos diarios del dinero que ingresa - La persona encargada de recibir el dinero tendrá respaldos documental todo ingreso y egreso de dinero. - Se realizará inspecciones a las persona que realiza los cobros - Dicha persona deberá dar constantes informes a sus superiores - Se realizarán conciliaciones y arqueos sorpresivos - Se elaboraran facturas, comprobantes de ingreso y egreso - Todo pago será autorizado por la Dirección o Contabilidad 	

Fuente: Investigación Propia
 Elaborado por: La Autora

Tabla 52
Caja chica

LABORATORIO CLÍNICO SANTO DOMINGO	
DINAMICA DE CUENTAS	
Código	Cuenta
1.1.2.	CAJA CHICA
Concepto	
Es el dinero físico que se usa para contingencias	
Se debita:	Cuando se reponen los valores
Se acredita:	Cuando se realizan pagos menores
Saldo: Deudor	
Control Interno	
<ul style="list-style-type: none"> - Se debe mantener en una caja con seguro - La persona responsable debe mantener un registro detallado de los gastos o donaciones que se realizaron con este activo - Se realizarán arqueos sorpresivos - Todo ingreso o egreso estarán debidamente respaldados con documentación - Está estará a cargo de una sola persona - Su reposición estará autorizada por la dirección 	

Fuente: Investigación Propia
Elaborado por: La Autora

Tabla 53

Bancos

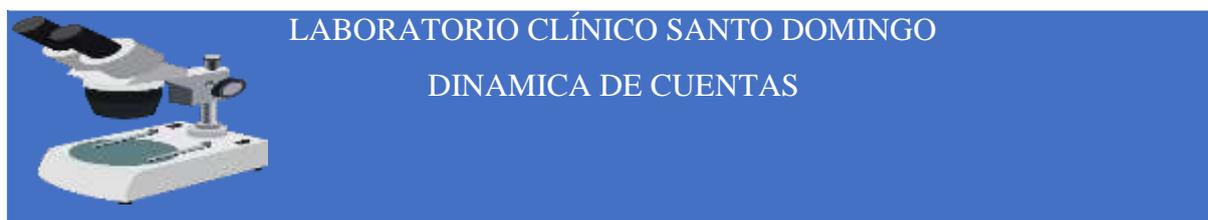
 LABORATORIO CLÍNICO SANTO DOMINGO DINAMICA DE CUENTAS	
Código	Cuenta
1.1.3	BANCOS
Concepto	
Es todo ingreso en cheques o depósitos bancarios en una entidad financiera	
Se debita:	Cuando ingresa cheques o dinero en las cuentas bancarias o notas de débito y se hacen depósitos
Se acredita:	Cuando se realizan pagos con cheques o notas de crédito, y se realizan retiros
Saldo: Deudor	
Control Interno	
<ul style="list-style-type: none"> - Se debe realizar depósitos diarios e íntegros del dinero que ingresa - Se mantendrá al día el libro bancos - Se cotejará los valores con los estados de cuenta - Se realizarán conciliaciones bancarias mensualmente 	

Fuente: Investigación Propia
 Elaborado por: La Autora

Tabla 54**Suministros o Materiales a ser consumidos en la Prestación de servicios**

LABORATORIO CLÍNICO SANTO DOMINGO DINAMICA DE CUENTAS	
Código	Cuenta
1.1.3	Suministros o Materiales a ser consumidos en la Prestación de servicios
Concepto	
Es todo suministro para registra los análisis clínicos y material que se usa para realizarlos	
Se debita:	Quando se repone los materiales y suministros
Se acredita:	Quando se gastan y usan
Saldo: Deudor	
Control Interno	
<ul style="list-style-type: none"> - Se debe mantener completamente esterilizados y en buen estado los materiales de laboratorio - Se mantendrán debidamente inventariados - Se dispondrán por separado los materiales de laboratorio, de los suministros y reactivos - Se buscará lugares adecuados para preservar los materiales - No se usarán en exceso con el fin de restringir el uso y ahorrar recursos 	

Fuente: Investigación Propia
Elaborado por: La Autora

Tabla 55**Servicios y otros pagos anticipados**

Fuente: Investigación Propia
 Elaborado por: La Autora

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

Tabla 56**Crédito tributario a favor de la empresa (IVA)**

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

Fuente: Investigación Propia
Elaborado por: La Autora

Tabla 57

Crédito tributario a favor de la empresa (I.R.)

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

Fuente: Investigación Propia
 Elaborado por: La Autora

Tabla 58**Anticipo a la renta**

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

Fuente: Investigación Propia
 Elaborado por: La Autora

Tabla 59**Depreciaciones acumuladas**

LABORATORIO SANTO DOMINGO DINAMICA DE CUENTAS	
Código	Cuenta
1.1.7.	Depreciaciones acumuladas
Concepto	
Son cuentas de regulación que registran el deterioro y desuso de los Activos depreciables indica la vida útil y tiempo de reemplazo de dichos bienes y la oportunidad de reventa.	
Se debita:	Por reestructuración de un activo
Se acredita:	Por aumento en la depreciación de un bien
Saldo: Acreedor	
Control Interno	
<ul style="list-style-type: none"> - Se verificarán las existencias y usos de los mobiliarios - Se registrarán de acuerdo a los porcentajes de cada activo registrados en la Ley - Se restarán conjuntamente con el bien que deprecian 	

Fuente: Investigación Propia
Elaborado por: La Autora

3.15. Ejemplo de Estados Financieros para el Laboratorio Clínico Santo Domingo

A continuación se muestra un ejemplo de presentación de Estados Financieros para el Laboratorio Clínico Santo Domingo, basados en las actuales disposiciones de ley y aplicables a la NIIF.

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

Laboratorio Clínico Santo Domingo

Estado de Situación Inicial

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016

(Expresado en dólares Americanos)

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

GERENTE

CONTADORA

Al 11 de Enero de 2017 se registraron las siguientes transacciones:

- Se recaudaron \$ 3500,00, por Ingresos
- Se prestaron servicios a domicilio por \$800,00,
- Se receptaron ingresos por ventas de equipos antiguos por \$1200, valor de la adquisición \$800
- Se pagaron gastos y salarios por 2768,00
- Se pagó \$250 de mantenimiento de los equipos de Laboratorio

Tabla 60

Libro diario

Fecha	Detalle	Debe	Haber
31/03/2015	1 Caja Ingresos por servicios V/r ingreso por servicios prestados	3500,00	3500,00
31/03/2015	2 Caja Ingreso por Servicios a domicilio v/r ingreso por servicios a domicilio	800,00	800,00
31/03/2015	3 Caja Depreciación acumulada equipo de Laboratorio Equipos de Laboratorio Utilidad en Venta de activos v/r venta de equipos de laboratorio	1200,00 80,00	800,00 480,00
31/03/2015	4 Gasto sueldos Bancos v/r pago de sueldos	2768,00	2768,00
31/03/2015	5 Gasto mantenimiento Equipos de Laboratorio Bancos v/r pago de mantenimiento de equipos de laboratorio	250,00	250,00

Laboratorio Clínico Santo Domingo

Mayor General

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016

(Expresado en dólares Americanos)

Caja	
Debe	Haber
3500,00	
800,00	
1200,00	
5500,00	

Saldo final
5500,00

Bancos	
Debe	Haber
	2768,00
	250,00
	3018,00

Saldo Final
3018,00

Ingresos por servicios	
Debe	Haber
	3.500,00
	3500,00

Saldo Final
3.500,00

Gasto Sueldos	
Debe	Haber
2.768,00	
2.768,00	

Saldo final
2.768,00

Gasto Mant. Eq. Lab.	
Debe	Haber
250,00	
250,00	

Saldo Final
250,00

Ingresos por servicios a domicilio	
Debe	Haber
	800,00
	800,00

Saldo Final
800,00

Depreciación aclda. Eq. Lab.	
80,00	
80,00	

Saldo Final
80,00

Utilidad en Venta de Activos	
	480,00
	480,00

Saldo Final
480,00

Laboratorio Clínico Santo Domingo

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016

(Expresado en dólares Americanos)

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

GERENTE

CONTADORA

Laboratorio Clínico Santo Domingo

Estado de Resultados Integral u otros Resultados Integrales

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2014

(Expresado en dólares Americanos)

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

GERENTE

CONTADORA

Laboratorio Clínico Santo Domingo

Estado de Flujo de Efectivo

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016

(Expresado en dólares Americanos)

Flujo de efectivo en actividades de operación: Año actual

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

GERENTE

CONTADORA

Laboratorio Clínico Santo Domingo

Estado de Cambios en el Patrimonio

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016

(Expresado en dólares Americanos)

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

GERENTE

CONTADOR

INDICADORES FINANCIEROS PARA EL LABORATORIO CLÍNICO SANTO DOMINGO

INDICADORES DE LIQUIDEZ

RAZON CORRIENTE

<u>Activo Corriente</u>	<u>83,782.00</u>	=	24,51
Pasivo Corriente	3,418.00		

Análisis

La empresa posee liquidez suficiente para cumplir con sus obligaciones inmediatas; posee 24.51 dólares de liquidez por cada dólar de deuda.

PRUEBA ÁCIDA

<u>Activo Corriente- Inventario</u>	<u>83,782.00 - 79,982.00</u>	=	83,758,60
Pasivo Corriente	3,418.00		

Análisis

La empresa posee \$83,758.60 como disponibilidad para cumplir con sus obligaciones inmediatas.

CAPITAL DE TRABAJO

Activo Corriente- Inventario	83,782.00 - 79,982.00	= 83,758.60
<hr/>	<hr/>	
Pasivo Corriente	3,418.00	

Análisis

La empresa posee \$83,758.60 como disponibilidad para cumplir con sus obligaciones inmediatas.

RENTABILIDAD SOBRE VENTAS

Utilidad Neta	763.34	= 0,2181%
<hr/>	<hr/>	
Ventas Netas x100	3,500.00	

Análisis

La empresa genera una utilidad de 0,22% por cada ingreso en su actividad.

CAPITULO IV

4. IMPACTOS

La implementación de nuevas leyes, instrumentos de control sean estos manuales, reglamentos estatutos, etc. Generan una repercusión positiva o negativa en el lugar o personas a las que se los apliquen a este proceso de adaptación lo definimos como los cuales se evalúan a través de una matriz para obtener el nivel de repercusión.

Para el análisis de impactos aplicamos la siguiente fórmula:

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

En donde:

NI= Nivel de Impacto

\sum = Sumatoria de calificaciones

n= Número de indicadores

Y en base a esta fórmula procedemos al análisis individual y general de cada impacto y sus respectivas variables de estudio.

Análisis de Impactos

4.1. Impacto Social

En el ámbito social el presente proyecto será de mucha utilidad ya que ayudará a la mejora de los servicios prestados por el Laboratorio, para que pueda llegar con su labor ante los usuarios

Tabla 61

Evaluación del Impacto Social

Nº	Nivel de Impacto	1	2	3	0	-1	Total
1	Ampliación de servicios		x				2
2	Costos asequibles	x					1
3	Atención personalizada			X			3
4	Familiarización con el paciente	x					1
TOTAL		2	2	2			7

Impacto social

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

IMPACTO SOCIAL ES IGUAL A DOS

a) Ampliación de Servicios

Al analizar la ampliación de servicios, se identificó que este indicador, genera un nivel alto medio, no contar con estudios especializados limita al Laboratorio para poder alcanzar el 100% del potencial que puede ofrecer, pero sus convenios logran equilibrar este requerimiento.

b) Costos Asequibles

Este impacto tuvo un nivel bajo positivo. Los costos en Laboratorios privados o especializados, o la eterna espera en laboratorios de salud pública, hacen que la preferencia de los usuarios sea positiva por los costos económicos que necesita y permite otorgar servicios de calidad con calidez y a costos bajos.

c) Atención personalizada

Llegar a un lugar en donde a más de la salud física encontramos la familiaridad y confianza para los usuarios, sentirse en un lugar de familiarización alivian las dolencias físicas y preocupaciones de otro nivel lo que se evidencia en este impacto medio positivo

d) Familiarización con el Paciente

Encontrar un lugar en donde no seas una historia clínica y que se preocupe de tu bienestar desde dentro marca la diferencia entre el Laboratorio y su competencia, el sincero interés son indicadores para que este impacto sea positivo en este indicador.

4.2. Impacto Económico

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

Tabla 62

Evaluación del Impacto económico

Nº	Nivel de Impacto	1	2	3	0	-1	Total
1	Desarrollo y optimización de recursos		x				2
2	Manejo de seguros y convenios			X			3
3	Satisfacción al cliente			X			3
TOTAL			2	6			8

Impacto Económico

$$\frac{\sum NI}{n} = \frac{8}{3} = 2.666$$

IMPACTO ECONÓMICO = 3

a) Desarrollo y optimización de recursos

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

b) Manejo de seguros y convenios

Los seguros y convenios que maneja el Laboratorio, repercuten positivamente la ayuda que prestan permiten que más personas confíen en la labor del Laboratorio que se refleja en el alto valor positivo de este indicador.

c) Satisfacción al Cliente

En toda empresa comercial, de servicios o de cualquier índole, la base principal son los clientes a los que están orientados; la satisfacción de los mismos permite que la empresa prospere y no se hunda. En el Laboratorio como en toda entidad se preocupan al cien por ciento de los clientes, lo que ayuda a tener un alto impacto positivo en este indicador.

4.3. Impacto Administrativo

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

Tabla 63

Evaluación del Impacto Administrativo

Nº	Nivel de Impacto	1	2	3	0	-1	Total
1	Capacitación del Personal		x				2
2	Manejo de seguros y convenios			X			3
3	Satisfacción al cliente			X			3
TOTAL			2	6			8

Impacto Administrativo

$$\frac{\sum NI}{n} = \frac{8}{3} = 2.666$$

$$n = 3$$

Impacto Administrativo= 3

a) Capacitación al Personal.

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

b) Manejo de Seguros y Convenios.

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

c) Satisfacción del Cliente

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

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

4.4. Impacto Ético

Con este impacto se podrá reforzar los valores de honradez, lealtad y compromiso con el Laboratorio creando una cultura de eficiencia y eficacia para todo el personal

Tabla 64

Evaluación del Impacto Ético

Nº	Nivel de Impacto	1	2	3	0	-1	Total
1	Principios y valores	X					1
2	Servicios prestados	X					1
3	Solidaridad	x					1
TOTAL		3					3

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

Impacto Ético= 1

a) Principios y Valores.

Los principios y Valores humanos y éticos son de suma importancia, refleja el bajo impacto positivo. El Laboratorio está muy preocupada de mantener y preservar estos valores.

b) Servicios Prestados

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

c) Solidaridad

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

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

4.5. Impacto Ambiental

Con este impacto se pretende analizar el manejo de los desechos dentro del Laboratorio de acuerdo a las normativas legales actualmente.

Tabla 65

Evaluación del Impuesto Ambiental

N°	Nivel de Impacto	1	2	3	0	-1	Total
1	Permisos sanitarios			x			3
2	Esterilización del Laboratorio			X			3
3	Manejo de desechos			X			3
TOTAL		1	2	6			9

Impacto Ambiental

$$\frac{\sum NI}{n} = \frac{9}{3} = 3$$

Permisos Sanitarios

El Laboratorio mantiene en orden todo el marco legal cuando a permisos sanitarios se refiere, establecer una política constante de responsabilidad ambiental proveerá al Laboratorio de la imagen intachable en el cumplimiento de los procesos ambientales que le permitan mantener y posicionarse en el entorno de análisis clínicos

Esterilización del Laboratorio

Los procesos de asepsia tanto del establecimiento como de los equipos e instrumentos serán el principio fundamental del Laboratorio; este constituye el pilar para asegurar la

confiabilidad de los resultados sin entes que puedan llegar a contaminarlos o desorientar un diagnóstico adecuado.

Manejo de desechos

La inadecuada recolección, transporte, almacenamiento y disposición final de los desechos infecciosos pueden provocar daños físicos y proliferación de infecciones graves al personal del Laboratorio, incrementando el riesgos para el trabajador el cual puede contaminarse la piel, conjuntivas oculares, herirse con objetos corto punzantes, inhalar errores infectados o irritantes o ingerir de forma directa e indirecta el material contaminado

El manejo de desechos puede facilitar la trasmisión de enfermedades, y las heridas corto punzantes pueden transmitir virtualmente todo tipo de infección.

Todo este riesgo infeccioso y químico puede ser controlado mediante un adecuado manejo de los desechos hospitalarios.

4.6. Impacto General

Con este impacto se podrá analizar en forma general la afectación que genere el implementar un manual dentro del Laboratorio

Tabla 66

Evaluación del Impacto General

N°	Nivel de Impacto	1	2	3	0	-1	Total
1	Impacto Social		x				2
2	Impacto Económico			X			3
3	Impacto Administrativo			X			3
4	Impacto Social	x					1
5	Impacto Ambiental			x			3
TOTAL		1	2	9			12

Impacto General

$$\frac{\sum NI}{n} = \frac{12}{5} = 2.4$$

Impacto General = 2.4

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

CONCLUSIONES

El Presente proyecto permitió determinar los problemas existentes en la gestión administrativa y contable del Laboratorio Santo Domingo y se pudo obtener las siguientes Conclusiones:

- Elaborado el diagnostico situacional, empleando las encuestas, entrevistas al personal, directivos y usuarios. Se determinó las principales falencias del Laboratorio, y revelaron los indicadores que permitieron formular los procesos y procedimientos que contrarrestan estas fallas
- Como base para realizar el marco teórico, se sustentó en los conceptos bibliográficos, linkográfica, leyes y reglamentos que apoyaron, en forma metódica, la elaboración de los distintos parámetros presentados en este proyecto.
- Se elaboró la propuesta del manual de procedimientos administrativos y contables para el Laboratorio y estableció políticas, estrategias, procesos y procedimientos, de forma textual y gráfica, mediante flujogramas, cuadros de procesos, creación de formatos operativos, que permitan sustentar los servicios ofertados por la institución entregados como una guía escrita de desarrollo operacional.
- Se determinó los principales impactos los cuales fueron positivos al implementar, sociabilizar y poner en práctica el presente manual; el cual ofrecería al entorno, que estuvo orientado una herramienta adecuada para el buen funcionamiento del Laboratorio.

RECOMENDACIONES

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

- Debe realizarse un diagnóstico situacional de forma periódica a través de la Matriz FODA, herramienta que nos ayudará a determinar posibles deficiencias o debilidades que puedan ocurrir, con el fin de tomar acciones correctivas de forma oportuna y lograr transformar las debilidades en fortalezas. Los cambios en los procedimientos administrativos sumados a la implementación de políticas contables, e instrumentos escritos, pueden ampliar la seguridad y el control interno de los recursos humanos y materiales del Laboratorio.
- El marco teórico debe ser socializado a todos los empleados dentro del Laboratorio Clínico a fin de profundizar los conocimientos básicos que les ayude a profundizar los conceptos básicos en el desempeño de sus funciones y el trabajo investigativo los mismos que servirán de ayuda para una mejor comprensión y guía de consulta. Si la entidad no cuenta con documentación adecuada, que respalde el trabajo realizado se puede incurrir en errores, incluso de práctica profesional poniendo en grave riesgo la confiabilidad de los resultados y la profesionalidad de la institución.
- El presente Manual, se presenta como una guía de implementación y ayuda, para optimizar las labores y procedimientos que maximice los recursos existentes, permitiendo aprovechar y ampliar los servicios a la comunidad, herramienta que deberá difundirse en toda la organización.
- En la investigación el resultado de impactos fue positivo por lo que es necesario realizar un seguimiento que permita mejorar el manejo de los desechos peligrosos, se reduzca cada vez más ayudando de esta manera al medio ambiente.

BIBLIOGRAFÍA

- (s.f.). En A. R. Ponce, *Administración Moderna*. Limusa-Noriega Editores.
- (s.f.). En D. d. Emilio, *Administración financiera y Control*. Mc Graw- Hill.
- Arias, F. G. (2012). Introducción a la Metodología Científica. En F. G. Arias, *El Proyecto de Investigación* (págs. 72-78). Caracas: EPISTEME C.A.
- Atti, M. d.-B. (Julio de 2013). “*Elaboración de una guía de buenas prácticas de laboratorio clínico con fines de mejoramiento y*. Obtenido de T-UCE-0008-07.pdf
- Características de la Contabilidad. (2011). En F. Jack, *Negocios Exitosos*.
- Diez de Castro Emilio, e. a. (2010). Administración y Dirección. En *Administración Financiera y Control* (3° Edición ed.). España: Mc Graw Hill Interamericana de España S.L.
- Ecured. (02 de Julio de [2010]). <http://www.ecured.cu>. Recuperado el 15 de Marzo de 2015, de http://www.ecured.cu/index.php/Proceso_contable
- Evaluación y análisis de la mejora del laboratorio clínico. (2004). En T. G. L.. Matanza: Universidad Galindo Cienfuegos.
- Fayol, Henry. (2010). Administración, conceptos. En G. Cejas, & E. Universitaria (Ed.), *Administración Industrial y General* (12° Edición ed., Vol. 11, pág. 151). Universidad de Texas: Editorial Universitaria.
- Fleitman, J. (2010). Características de la Contabilidad. En *Negocios Exitosos* (2° Edición ed., pág. 383). México: Mc Graw Hill.
- Fleitman, J. (2011). *Negocios exitosos: cómo empezar, administrar y operar eficientemente un negocio*. México: Mc Graw Hill.
- Gestipolis. (21 de Octubre de [2013]). *El proceso administrativo según varios autores*. Recuperado el 15 de Marzo de 2015, de El proceso administrativo según varios autores:

<http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia-2/el-proceso-administrativo-desde-varios-autores.htm>

- <http://www.superley.ec>. (s.f.). Recuperado el 18 de Marzo de 2015, de <http://www.superley.ec/superley/Legislacion/DERECHO%20LABORAL/C%F3digo%20de%20Trabajo.htm>
- <https://es.wikipedia.org>. (29 de Septiembre de 2016). https://es.wikipedia.org/wiki/Laboratorio_cl%C3%ADnico. Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Laboratorio_cl%C3%ADnico
- Introducción a la teoría General de la Administración. (2011). En I. Chiavenato, *Introducción a la teoría General de la Administración* (pág. 10). Mc Graw-Hill Interamerica.
- Jimenez Castro, W. (s.f.). Introducción al estudio de la Administración. En W. Jimenez Castro. Fondo de cultura económica.
- Memorias del Primer Congreso Médico Ecuatoriano. (1916 y 1917). *Actas y Trabajos* (pág. TOMOS I Y II). Guayaquil: Jouvin, 1931.
- Promonegocios. (Julio de [2009]). www.promonegocios.net. Recuperado el 15 de Marzo de 2015, de www.promonegocios.net/organigramas/tipos-de-organigramas.
- Saez, S. (15 de 12 de 2012). http://inciclopedia.wikia.com/wiki/Laboratorio_cl%C3%ADnico. Obtenido de aboratorioclinico21.blogspot.com/2012/12/tipos-de-laboratorio.html: http://inciclopedia.wikia.com/wiki/Laboratorio_cl%C3%ADnico
- SRI. (30 de Julio de [2008]). <http://www.sri.gob.ec/BibliotecaPortlet/descargar/72a77509-a645-464c-a566-1a2de5b971e9/LEY+ORG%C1NICA+REFORMATORIA+E+INTERPRETATIVA+A+LA>

+*LORTI.doc*. Recuperado el 04 de marzo de 2015, de www.normasinternacionalesdecontabilidad.es/nic/pdf/niif1.pdf.

- Supercía. (Febrero de [2014]). <http://www.supercias.gob.ec/portalinformacion/portal/>. Recuperado el 04 de Marzo de 2015, de <http://www.supercias.gob.ec/portalinformacion/portal/estadosfinancieros>
- Tovar, C. (2012). Contabilidad I. En U. N. México (Ed.), *Introducción a la Contabilidad* (10° Edición reimpresa ed., pág. 249). México: Ediciones Diana.

ANEXOS

ANEXO 1. PERMISO DE FUNCIONAMIENTO

P.F. No. MSP-2016-Z01-0001963

CERTIFICADO DE PERMISO DE FUNCIONAMIENTO

SERVICIOS DE SALUD

CLASE DE RIESGO : A

De conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica de Salud, se confiere el presente Permiso de Funcionamiento a:

Unidad Operativa:	TOROMORENO AREVALO LUCIA DEL CARMEN		
Razón social:	TOROMORENO AREVALO LUCIA DEL CARMEN	Nombre comercial:	LABORATORIO CLINICO SANTO DOMINGO
Propietario o representante legal:	TOROMORENO AREVALO LUCIA DEL CARMEN		
No. RUC:	1981058724001	No. establecimiento:	001
Tipo:	ESTABLECIMIENTOS DE SERVICIOS DE SALUD PUBLICOS Y PRIVADOS / SERVICIOS DE APOYO / LABORATORIO DE ANALISIS CLINICO / Laboratorio de Analisis Clínico de baja complejidad		Código: 5.2.1
Actividad(es):	ACTIVIDADES DE LABORATORIO CLINICO		
Responsable técnico:	LUCIA DEL CARMEN TOROMORENO AREVALO		
Ubicación:			
Provincia:	MISQUILTA	Cantón:	IBARRA
Barrio:	RAPHAEL TRILOYA 2-29 y BOLIVAR Y OLMEDO		Barrio: SANTO DOMINGO
Fecha de emisión:	2016-09-27	Fecha de vencimiento:	2017-09-27
Aprobado por:	SALAZAR CRUZ JEANETH MARICELA DIRECTOR (A) PROVINCIAL DE SALUD		

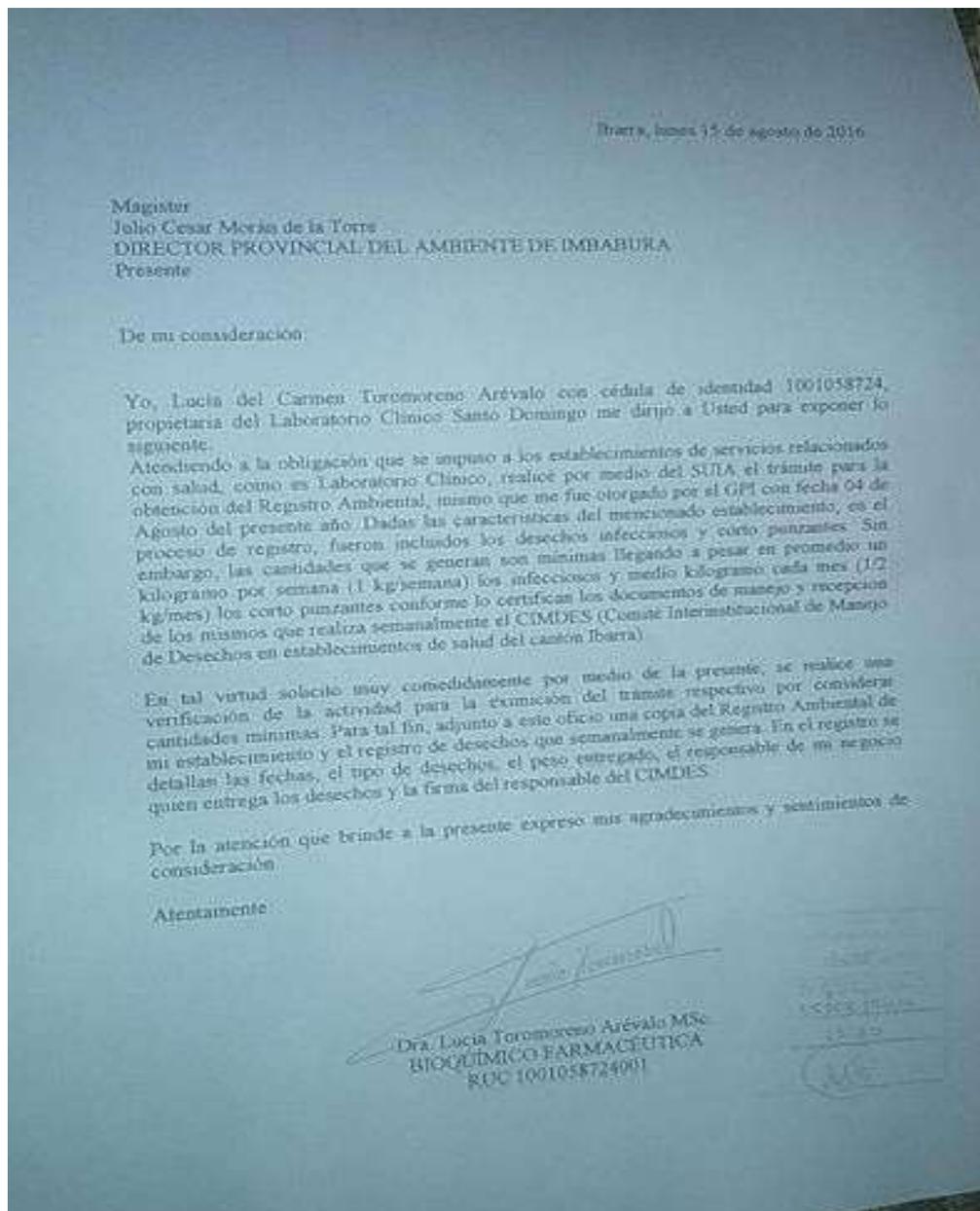
Verifique la validez del documento



1/1

Av. República de El Salvador 36-64 y 36-65

ANEXO 2 CALIFICACIÓN DE MANEJO DE RECURSOS INFECCIOSOS



**ANEXO 3 ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DEL LABORATORIO
CLÍNICO SANTO DOMINGO**



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

ESCUELA DE CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORÍA

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DEL LABORATORIO SANTO
DOMINGO**

OBJETIVO.- Identificar la situación actual del Laboratorio Santo Domingo para diagnosticar los problemas existentes y establecer las necesidades de los usuarios.

INSTRUCCIONES:

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

1.- ¿Conoce usted los servicios que oferta del Laboratorio Santo Domingo?

SI NO Porqué.....

2.- ¿Los servicios otorgados por el Laboratorio compensan sus requerimientos?

Mucho Poco Nada

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

SI No

Porqué.....

4.- ¿Con qué frecuencia usa los servicios del Laboratorio Santo Domingo?

Siempre A veces Rara Vez
Nunca

5.- ¿Qué tipo de servicio utiliza?

Clínico Microbiológico

6.- Determine el grado de conformidad de los servicios del Laboratorio

Muy Conforme Conforme Inconforme

7.- ¿En caso de tener alguna dificultad, el Laboratorio se lo ha resuelto?

SI NO

8.- ¿Considera que los precios son razonables y al alcance de su bolsillo?

SI NO Porqué.....

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

Todas Algunas Desconoce

10.- ¿Los resultados clínicos entregados son confiables?

SI NO

11.- ¿Al ingresar comprobó que los permisos de funcionamiento estén a la vista?

SI

NO

12.- ¿Cómo observa el Laboratorio en relación a la presentación e higiene?

Buena Mala Regular

**ANEXO 4 ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DEL LABORATORIO CLÍNICO
SANTO DOMINGO**



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

ESCUELA DE CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORÍA

Encuesta dirigida al personal del Laboratorio Santo Domingo

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

INSTRUCCIONES:

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

1. ¿El Laboratorio Santo Domingo cuenta con un Manual de Procedimientos Administrativos y Contables?

SI NO

2. ¿Piensa que es necesario que el Laboratorio Santo Domingo cuente con un Manual de Procedimientos Administrativos y Contables?

Muy Necesario Necesario Innecesario

3.- ¿Dentro del Laboratorio existe un instructivo escrito que le ayude a realizar las funciones a usted encomendadas?

SI NO

Porqué.....

4.- ¿Es de su conocimiento si el Laboratorio Santo Domingo dispone de un Organigrama Estructural?

Posee Carece Desconoce

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

Mucho Poco Nada

Porqué.....

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

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

7.- ¿él Laboratorio Santo Domingo aplica procedimientos internos?

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

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

SI NO Porqué.....

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

Siempre

A veces

Nunca

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

Siempre

A veces

Nunca

11.- ¿Existen flujogramas de información impartidos dentro del Laboratorio?

Conoce

Desconoce

12.- ¿Conoce los formatos operativos que maneja del Laboratorio?

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

13.- ¿En el desempeño de sus labores cuenta con las debidas protecciones de seguridad?

Siempre

A veces

Nunca

14.- ¿Cuenta con protecciones y seguridad en el momento de manejar instrumentos?

Siempre

A veces

Nunca

15.- ¿Brinda las debidas medidas de seguridad a los pacientes?

Siempre

A veces

Nunca

**ANEXO 5 ENTREVISTA DIRIGIDA A LA DRA. LUCIA TOROMORENO
PROPIETARIA DEL LABORATORIO CLÍNICO SANTO DOMINGO**



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

ESCUELA DE CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORÍA

**ENTREVISTA DIRIGIDA A LA DRA. LUCIA TOROMORENO PROPIETARIA DEL
LABORATORIO CLÍNICO SANTO DOMINGO**

OBJETIVO.- Identificar la situación actual del Laboratorio Clínico Santo Domingo para determinar datos relevantes de los Propietarios de la Institución que verifiquen la necesidad de implementar un Manual de Procedimientos Administrativos y Contables.

1.- ¿Cuál es la función principal del Laboratorio Santo Domingo?

2.- ¿Qué opina sobre la realidad actual del Laboratorio?

3.- ¿Actualmente el Laboratorio cuenta con un Plan Estratégico Anual?

4.- ¿Cuál es su opinión sobre la aplicación de los instrumentos operativos contables dentro del Laboratorio?

5.- ¿Qué instrumentos administrativos y contables utiliza el Laboratorio?

6.- ¿Se ha diseñado procedimientos de control interno para el manejo adecuado de los recursos tanto económicos, materiales como humanos en el Laboratorio?

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

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

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

10.- ¿Considera importante que el Laboratorio brinde capacitaciones constantes al personal?

11.- ¿Qué medidas de seguridad implementa el Laboratorio para evitar problemas de contagio por mal manejo de instrumentos?

12.- ¿Considera usted que la implementación de un manual de procedimientos administrativos y contables sería útil para el Laboratorio?

ANEXO 6 FOTOGRAFÍAS DEL LABORATORIO CLÍNICO SANTO DOMINGO

INGRESO





AREA OPERATIVA



