

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE QUITO

CARRERA:

CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de: INGENIERAS EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA:

DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL ADMINISTRATIVO Y
FINANCIERO PARA LOS LABORATORIOS CLÍNICOS EN EL DISTRITO
METROPOLITANO DE QUITO, CASO CLIN-LAB

AUTORAS:

CARRANZA TACURI KAREN VANESSA

REINOSO LEMA IVONNE JACQUELINE

DIRECTOR:

LUIS GERMÁN GÓMEZ ÍNIGUEZ

Quito, abril del 2015

**DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD Y AUTORIZACIÓN DE USO
DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Nosotras autorizamos a la Universidad Politécnica Salesiana la publicación total o parcial de este trabajo de titulación y su reproducción sin fines de lucro.

Además, declaramos que los conceptos y análisis desarrollados y las conclusiones del presente trabajo son de exclusiva responsabilidad de las autoras.

Quito, abril, 2015

Ivonne Jacqueline Reinoso Lema
1725504938

Karen Vanessa Carranza Tacuri
0704497866

DEDICATORIA

Mi trabajo de titulación se lo dedico a mis padres que gracias a su esfuerzo, trabajo y dedicación para proporcionarme la educación hoy termina mi etapa universitaria.

Ivonne Reinoso

DEDICATORIA

Dedico mi trabajo de titulación a mi familia que fue un gran apoyo emocional e incondicional todo el tiempo, por ayudarme a cumplir con mis objetivos y metas como persona y estudiante.

Karen Carranza

AGRADECIMIENTO

Dedicamos nuestro proyecto a los esfuerzos y dedicación que cada una desempeño a lo largo de nuestra carrera para el cumplimiento de nuestras metas,

Nuestro tutor de tesis que fue nuestro guía para llegar a la meta que es finalizar con nuestro trabajo de titulación siendo un paso más para obtener nuestro título profesional.

A nuestros profesores que han formado parte de nuestra formación estudiantil y de la cual hoy la estamos poniendo en práctica.

Gratificamos a la Gerente Mirian Gualoto del Laboratorio Clínico Clin-Lab por darnos la oportunidad de contribuir con nuestros conocimientos en los procesos que se lleva a cabo en dicho laboratorio clínico con el fin de demostrar las mejoras que se puede realizar en el mismo.

RESUMEN

Consiste en diseñar un sistema de control administrativo y financiero en los laboratorios clínicos del distrito metropolitano quito caso clin-lab. Para el emprendimiento de este trabajo se comenzó por una investigación y comprensión de conceptos generales de los tipos de sistemas: Administrativo, Financiero y Control, cada uno con sus clasificaciones y respectivas definiciones además de conceptos adyacentes al tema.

Como el tema se concentra para un laboratorio clínico suscribimos todo lo concerniente al tema de laboratorios como definiciones, tipos, normativas a las que se encuentren ligadas para permisos de funcionamientos además detallamos una breve historia del laboratorio clínico Clin-Lab, cuales son las funciones que desempeña, distribución de sus áreas, organigrama estructural, procedimientos, etc.

Después de una investigación conceptual y evaluativa al laboratorio clínico nuestra propuesta del diseño de un sistema de control administrativo - financiero empieza con un conocimiento preliminar de la empresa a través de encuestas, entrevistas que se realizó al personal y a la Gerencia del laboratorio clínico con el fin de conocer sus políticas, funciones y procesos a desarrollar en las áreas administrativas, financiera y en el área de laboratorio.

Posterior al conocimiento preliminar se procede a realizar un levantamiento de los procesos actuales que se manejan en las áreas mencionadas anteriormente a través de diagramas de flujo donde se identificó las debilidades teniendo como principal la falta de control en los procesos administrativos, financieros y en el área de laboratorio. Desde ese punto es donde damos a conocer nuestra propuesta para mejorar el control en sus áreas.

ABSTRACT

Consists system design and financial management control in clinical laboratories quito metropolitan district case clin-lab. For undertaking this work was started by an investigation and understanding of general concepts of the types of systems: administrative, Financial and Control, each with their respective classifications and definitions plus adjacent concepts to the topic.

As the topic in concentrated to a clinical laboratory we signed everything concerning the subject of laboratories as definitions, types, regulations to which they are linked to permissions performances also detail a brief history of clinical laboratory Clin-Lab, which are the functions performed, distribution of its areas, organizational structure etc.

Along with this a SWOT matrix Clin-Lab Clinical Laboratory where the weaknesses and strengths through various matrices.

After a conceptual and evaluative research our proposed design of a control system for which it began with a preliminary knowledge of the company through surveys, interviews held the staff and management of clinical laboratory to meet policies, functions and processes to develop in the administrative, financial and laboratory areas.

After the preliminary knowledge carries out a survey of current processes that are used in the above areas through flowcharts where weaknesses remain as a major weakness the lack of control in administrative, financial identified and laboratory area. From this point is where we present our proposal to improve control in their areas showing the end of a control report identifying the weaknesses that owns and in the same way, our proposed control design through conclusions and recommendations we have done thereto.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 1.....	15
CONCEPTUALIZACIÓN DE LOS SISTEMAS	15
1.1. Sistema contable.....	15
1.1.1. Concepto	15
1.1.2. Características	15
1.1.3. Funcionamiento.....	16
1.1.4. Beneficios.....	16
1.2. Sistema administrativo	16
1.2.1. Definición.....	16
1.2.2. Tipos de sistemas administrativos.....	17
1.2.3. Importancia	17
1.2.4. Objetivos	17
1.2.5. El papel del sistema administrativo en el control.....	18
1.2.6. El papel del sistema administrativo en la toma de decisiones	19
1.2.7. La estrategia y los sistemas de control administrativo.....	19
1.3. Sistema financiero	19
1.3.1. Definición.....	19
1.3.2. Funciones	20
1.4. Sistema de control interno	20
1.4.1. Definición.....	20
1.4.2. Objetivos	20
1.4.3. Importancia	21
1.4.4. Clasificación de control interno	22
1.4.5. Método y técnicas para la evaluación del control interno.....	23
1.4.6. Breve reseña histórica del coso	28
1.4.7. Informe Coso.....	29
1.4.8. Relación entre el Coso I Y Coso II	30
1.4.9. Coso III	32
1.4.9.1. Alcance	32
1.4.9.2. Características	32
1.4.9.3. Estructura.....	32
1.4.9.4. Principios fundamentales	33

1.4.10.	Evaluación de componentes del control interno	34
1.4.10.1.	Ambiente de control interno	34
1.4.10.2.	Actividades de control Interno	35
1.4.10.3.	Evaluación de riesgos	35
1.4.10.3.1.	Riesgo inherente	35
1.4.10.3.2.	Riesgo control	35
1.4.10.3.3.	Riesgo detección	35
1.4.10.4.	Información y comunicación	35
1.4.10.5.	Monitoreo	36
CAPÍTULO 2	37
LABORATORIO CLÍNICO CLIN-LAB	37
2.1.	Antecedentes	37
2.2.	Definición	37
2.3.	Importancia.....	37
2.4.	Funciones.....	37
2.5.	Tipos de laboratorio.....	38
2.6.	Normas de seguridad en el laboratorio	39
2.7.	Organigrama estructural	43
2.12.	Análisis FODA matemático	45
2.12.1.	Matriz FODA.....	45
2.12.2.	Matriz estrategias	46
2.12.3.	Matriz de evaluación.....	49
2.12.3.1.	Matriz interna y externa.....	53
2.12.3.2.	Matriz perfil competitivo	56
2.12.4.	Análisis:	61
2.13.	Reglamento de trabajo.....	62
2.13.1.	Normativa laboral que rige el laboratorio Clínico Clin-Lab	62
2.13.2.	Uniformes	63
2.13.3.	Normas de calidad 9001	67
2.13.4.	Sistema de gestión de la calidad en laboratorios clínicos ISO 1518969	
2.14.	Políticas de laboratorio clínico Clin-Lab.....	70
2.14.1.	Políticas de pago a proveedores.....	70
2.14.2.	Políticas con los puntos de venta	70
2.14.3.	Políticas de asistencia a empleados	70

CAPÍTULO 3	72
PROPUESTA DE DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LOS LABORATORIOS CLÍNICOS DEL D.M., CASO CLIN-LAB	72
.1. Estudio del área administrativa y financiera	72
.1.1. Área administrativa:.....	73
.1.1.1. Talento humano.....	73
.1.1.2. Adquisiciones	79
.1.2. Área financiera:.....	83
.1.2.1. Tesorería.....	83
.1.2.2. Cartera	87
.1.2.3. Facturación	91
.1.2.4. Contabilidad	95
.1.3. Área de laboratorio:	102
.1.4. Debilidades detectadas.....	106
.1.5. Propuesta.....	108
.1.5.1. Área administrativa	109
.1.5.1.1. Talento humano	109
.1.5.2. Área financiera	112
.1.5.2.1. Tesorería	112
.1.5.2.2. Cuentas por cobrar.....	114
.1.5.2.3. Facturación	117
.1.5.2.4. Contabilidad	119
.1.5.3. Área de laboratorio.....	122
.1.6. Determinación de mejoras	125
.1.7. Costo-beneficio	125
.1.8. Informe de control interno aplicado al laboratorio clínico Clin-Lab.....	127
CONCLUSIONES	129
RECOMENDACIONES	130
LISTA DE REFERENCIAS	131

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Proceso administrativo para la toma de decisiones.....	19
Tabla 2 Jerarquía entre los controles internos contables y administrativos	23
Tabla 3 Modelo de cuestionario control interno Clin-Lab.....	24
Tabla 4 Cuadro Comparativo	30
Tabla 5 Análisis FODA de Clin-Lab.....	46
Tabla 6 Matriz Estratégica de Clin-Lab	47
Tabla 7 Matriz de evaluación de fortalezas.....	51
Tabla 8 Matriz de evaluación de debilidades	52
Tabla 9 Matriz de evaluación de amenazas.....	52
Tabla 10 Matriz de evaluación de oportunidades	53
Tabla 11 Matriz de impacto interna	54
Tabla 12 Matriz de impacto externa.....	55
Tabla 13 Matriz de perfil competitivo fortalezas	57
Tabla 14 Matriz de perfil competitivo debilidades	58
Tabla 15 Matriz de perfil competitivo oportunidades.....	59
Tabla 16 Matriz de perfil competitivo amenazas	60

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Modelo de narrativa.....	25
Figura 2:	Modelo de entrevista de conocimiento de la empresa.....	26
Figura 3:	Símbolos utilizados en el diseño de diagrama de flujo	27
Figura 4:	Estructura Coso III	32
Figura 5:	Tipos de Laboratorio	38
Figura 6:	Organigrama estructural de Clin-Lab.....	43
Figura 7:	Uniformes para personal de Laboratorio Clínico.....	63
Figura 8:	Uniformes para auxiliar de enfermería.....	64
Figura 9:	Zapatos	65
Figura 10:	Uniforme Personal Administrativo	65
Figura 11:	Uniforme Personal Administrativo	66
Figura 12:	Organigrama estructural del laboratorio Clin-Lab	72
Figura 13:	Ciclo de proceso talento humano	73
Figura 14:	Ciclo de proceso de adquisiciones	79
Figura 15:	Ciclo de proceso de pago a proveedores	83
Figura 16:	Ciclo de proceso de cuentas por cobrar.....	87
Figura 17:	Ciclo de proceso de facturación	91
Figura 18:	Ciclo de proceso de impuestos	95
Figura 19:	Ciclo de proceso de información financiera.....	99
Figura 20:	Ciclo de proceso de área de laboratorio	102

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXOS 1: Entrevista.....	133
ANEXOS 2: Cuestionario de Control Interno	135
ANEXOS 3: Equipos de laboratorio	136
ANEXOS 4: Areas de laboratorio	137
ANEXOS 5: Puntos de Muestras	139
ANEXOS 6: Croquis Competencia	140

INTRODUCCIÓN

En el siglo XXI se ha experimentado un cambio en varios ámbitos pero de forma explícita en la tecnología por lo cual a partir del año 2013 se empezó con las evaluaciones a la salud empezando con medicina general hasta sus diferentes ramas que son adherentes como una de ellas es lo concerniente a la evaluación de los laboratorios clínicos los mismo que tienen que cumplir con un número de parámetros para ser clasificados y aprobados por el Ministerio de Salud Pública para que prosigan con su funcionamiento dichos parámetros se desarrollan desde el ámbito administrativo, financiero y operativo.

Para ello el laboratorio clínico Clin-Lab requiere el desarrollo de controles en las áreas administrativas y financieras desde este punto es donde abarca el desarrollo de nuestra tesis.

El área administrativa está encargada de contratar personal y la elaboración de los roles de pagos, también abarca lo concerniente a las adquisiciones de reactivos.

El área financiera se distribuye en contabilidad, cartera y proveedores dichas ramas trabajan conjuntamente en el registro, cobro y pago a empleados, proveedores y clientes además de reportar información financiera a la Gerencia.

Dicho esto se requiere contar con procesos claros y eficientes para un correcto funcionamiento en las áreas mencionadas anteriormente junto con esto debe ir a la par el tema de control que permita asegurar que dichas funciones se manejen adecuadamente y cumpliendo con las normas legales a las que nos encontramos establecidas actualmente evitándonos así posibles multas y/o sanciones.

El contar con un sistema de control interno dentro de una organización nos garantiza obtener procesos con eficiencia, ofertar un servicio de calidad y mantener un equilibrio organizacional ¿Por qué? El objetivo general de una teoría de control es hacer que un sistema cual quiere clase de sistema opere de manera rápida y efectiva.

Por ello el diseñar un sistema de control administrativo y financiero permitirá evaluar los procesos e identificar los puntos críticos de cada área para posteriormente desarrollar los controles respectivos que se requiera con ello el laboratorio clínico

Clin-Lab podrá contar con operaciones eficiente, eficaz y adherida al cumplimiento de objetivos organizacionales, presentar a la gerencia información financiera fiable para la toma de decisiones y cumplimiento de leyes y reglamentos.

En conclusión un sistema de control ayuda a garantizar un crecimiento organizacional, promoviendo el desarrollo y cumplimiento de políticas, logrando obtener una satisfacción tanto a sus pacientes como a la gerencia y el deleite de saber cómo va operando su empresa día a día.

CAPÍTULO 1

CONCEPTUALIZACIÓN DE LOS SISTEMAS

1.1. Sistema contable

1.1.1. Concepto

Un sistema es un conjunto de elementos o componentes que se caracterizan por ciertos atributos identificables que tienen relación entre sí, y que funcionan para lograr un objetivo común por ello todo proceso contable requiere de sistemas para su funcionamiento. “la información financiera obtenida al finalizar un periodo es recopilada a través de un proceso contable permitiendo descubrir el porcentaje de cumplimiento de los objetivos organizacionales” (Catacora, 1998, pág. 384)

Un sistema contable es el eje alrededor del cual se toman la mayoría de las decisiones financieras. Un sistema contable debe enfocarse como un sistema de información que reúne y presenta datos resumidos y detallados acerca de la actividad económica de una empresa a una fecha o por un periodo determinado. “Un sistema informativo forma parte absoluta para la toma de decisión empresarial papel otorgador para la gerencia” (Catacora, 1998, pág. 384)

1.1.2. Características

- Organizar la información contable de la empresa.
- Suministra reportes para las gerencias.
- Importa y exporta información con otros programas.
- Edición de plan de cuentas acorde a las normas establecidas por la superintendencia de compañías.
- Descargas de información por periodos contables.
- Actualiza la información contable de la empresa.
- Genera claves de acceso para una mayor seguridad de información.
- Presenta información mediante gráficas.
- Reporta informes comparativos.
- Soporte y actualizaciones del software.
- Visualiza comprobantes de ingreso y egreso con su respectiva numeración.
- Desarrolla respaldos de la información contable.

1.1.3. Funcionamiento

- Ingreso de datos en un sistema contable se realiza a través de un comprobante de diario que puede ser manual o mecanizado.
- Validación de los datos ingresados al sistema cumpla con parámetros previamente establecidos para el control de los datos.
- Actualizar la información contable consiste en el traspaso de los movimientos del libro general a cada una de las cuentas de mayor.
- Finalmente al terminar el periodo contable el sistema contable va a generar diversos reportes que ha sido grabada, validada y actualizada para la toma de decisiones. "Un proceso contable contiene multifuncionalidades que colaboran para la preparación y presentación de información financiera para la gerencia" (Catacora, 1998, pág. 384)

1.1.4. Beneficios

- Un sistema contable permite la obtención de una información exacta acerca de las transacciones que ingresa a la empresa durante un periodo.
- Ahorro del tiempo en el manejo de información contable de la empresa.
- Disminuir errores en los cálculos matemáticos.
- Reducción de costos.
- Permite manejar la información con mayor seguridad.

1.2. Sistema administrativo

1.2.1. Definición

Un sistema administrativo es un conjunto de elementos recursos humanos, materiales y técnicos que se interrelacionan entre sí con el objetivo de llevar a cabo las actividades del proceso administrativo aplicado en las áreas funcionales de la empresa para que de manera integral la empresa evolucione y se desarrolle.

La utilización de los sistemas administrativos es el método más adecuado para el logro de objetivos centrales de cualquier organización. "La administración de todos los recursos que forman parte de una empresa colabora en la productividad de la misma" (O. Reinaldo Silva, 2005, pág. 515)

1.2.2. Tipos de sistemas administrativos

Existen cuatro tipos de sistemas administrativos:

Planeación: Consiste en el levantamiento de objetivos, metas y políticas lineadas dentro de la organización.

Organización: Tiene como finalidad coordinar actividades para cada uno de los individuos que forman parte de la empresa

Dirección: Consiste en la direccionar, vigilar que los procesos se estén cumplimiento de manera eficaz y eficiente.

De control: Evalúan la forma, manera para llevar a cabo los procesos con el fin de verificar que estén direccionados a los objetivos de la empresa.

Informativos: Consiste en informar, comunicar a la gerencia el resultado obtenido posterior al cumplimiento de los procesos. “Un sistema administrativo es considerado un método adecuado para el logro de objetivos en la cual se integra distintos tipos de sistemas que asisten para dicho logro” (Coulter, 2009, pág. 584)

1.2.3. Importancia

La importancia de contar con un sistema administrativo dentro de una empresa implica en la coordinación de procesos de una actividad permitiendo la unión de acciones simultáneamente separadas.

1.2.4. Objetivos

- Alentar a los administradores para llevar a cabo la planeación tanto táctica o a corto plazo, como a largo plazo o estratégica.
- Facilitar el proceso de toma de decisiones mediante la generación de reportes con información relevante.
- Permitir llevar a cabo el control administrativo como una excelente herramienta de realimentación para los diferentes responsables de las áreas de una empresa
- Ayuda a evaluar el desempeño de los diferentes responsables de la empresa. ”El emprendimiento de un sistema administrativo en una organización permite la visualización de objetivos favorables para los administradores a la hora de ejecutar dicho sistema” (Padilla David, 2008, pág. 565)

1.2.5. El papel del sistema administrativo en el control

El control administrativo debe ser el proceso mediante el cual la administración se asegura de obtener los recursos y usarlos eficientemente y efectivamente, en función de los objetivos organizacionales.

La información que genera la contabilidad administrativa puede ser útil en el proceso de control de estos tres aspectos:

- Como medio para comunicar información acerca de lo que la dirección desea que se haga.
- Como medio de motivar a la organización a fin de que actúe en la forma más adecuada para alcanzar sus objetivos.
- Como medio para evaluar los resultados, es decir para juzgar que tan buenos frutos se obtienen, de esta manera evaluar el desempeño de los responsables de cada área de la empresa.

La contabilidad administrativa es necesaria para obtener mejor control, una vez que se ha concluido una determinada operación, se deben medir los resultados y compararlos con un estándar fijado en base a los objetivos planeados de tal manera que la administración pueda asegurarse de que los recursos fueron manejados con eficiencia y efectividad.

El control administrativo se efectúa a través de los informes que genera cada una de las áreas o centros de responsabilidad, lo cual permite detectar desviaciones para lo cual se requiere un conjunto de herramientas de la contabilidad administrada orientadas a:

- Evaluar el uso eficiente de los recursos de la empresa y
- Evaluar el desempeño de los responsables de las diversas áreas en función de que tan eficientemente ha utilizado dichos recursos para lograr la estrategia de la compañía y la creación de valor para la empresa. "La evaluación de cumplimiento de actividades y objetivos dentro de una organización garantiza el logro consecutivo de los objetivos a través de un control a los procesos administrativos llevados a cabo" (Padilla David, 2008, pág. 565)

1.2.6. El papel del sistema administrativo en la toma de decisiones

Tabla 1 Proceso administrativo para la toma de decisiones

Paso 1	Definir el problema
Paso 2	Identificar Alternativas
Paso 3	Identificar los costos y beneficios relacionados con cada una de las alternativas factibles.
Paso 4	Considerar factores cualitativos
Paso 5	Seleccionar la estrategia que ofrezca mayor beneficio
Paso 6	Monitorear la alternativa seleccionada

Nota: Proceso administrativo. **Fuente:** (Padilla David, 2008, pág. 565)

1.2.7. La estrategia y los sistemas de control administrativo

El sistema de control administrativo es el sistema encargado de implementar dichas estrategias, un sistema de control administrativo lleva a cabo tres actividades fundamentales:

- Establecer los objetivos y metas
- Determinar indicadores
- Monitorear y reportar resultados, y retroalimentación. “Un sistema administrativo requiere de controles y evaluaciones “Controlar y verificar que los procesos diseñados para la ejecución de actividades son planteados se encuentran ligados con estrategias para su desarrollo” (Padilla David, 2008, pág. 565)

1.3.Sistema financiero

1.3.1. Definición

Es un colchón financiero que ayuda a la empresa en caso de una inversión o en pago de un préstamo permitiendo cubrir las finanzas de la empresa basándonos en principios y normas que regulan para el manejo de dinero. “Las finanzas permiten la canalización de recursos económicos permitiendo financiar las actividades de consumo o inversión” (Gitman, 2000, pág. 592)

1.3.2. Funciones

- Captar y promover el ahorro de manera eficiente
- Facilitar el intercambio de bienes y servicios
- Buscar el fortalecimiento económico

“Se requiere el cumplimiento de distintas funciones para salvaguardar el efectivo de la organización garantizando el ahorro y el incremento del mismo” (Gitman, 2000, pág. 592)

1.4. Sistema de control interno

1.4.1. Definición

El control interno en una entidad está orientado a prevenir o detectar errores e irregularidades, la diferencia entre errores e irregularidades es la intencionalidad del hecho. El sistema de control interno debe brindar una confianza razonable de que los estados financieros han sido elaborados bajo un esquema de controles que disminuye la probabilidad de tener errores sustanciales en los procesos de la empresa. “El desarrollo de las organizaciones a nivel empresarial y tecnológico son resultado de un control riguroso y evaluativo de todas las actividades y procesos que desempeñan” (Catacora, 1998, pág. 384)

1.4.2. Objetivos

Objetivos generales

Efectividad en las Operaciones: Es tener un control en los procesos para que estos se cumplan con un mínimo esfuerzo y poder demostrar en la calidad de los resultados.

Cumplimiento de Leyes, Normas: Toda operación que se ejecute en una determinada empresa deberá ser basada en normas, leyes decretadas en el Ecuador.

Proteger y salvaguardar los activos: Es tener un buen manejo de los activos que posee la empresa en sus actividades cotidianas. “La efectividad y eficiencia con que se realizan las operaciones diarias de un determinado negocio son lineamientos que permitirá el alcance de los objetivos” (Estupiñan Gaitán, 2008, pág. 449)

Objetivos específicos

- Integridad: Permite asegurar que todas las transacciones se registren al periodo al cual corresponda.
- Existencia: Asegura que solo se registre operaciones que afecten a la entidad.
- Exactitud: Establece que las operaciones se registren al valor que realmente representan.
- Autorización: Establece límites al inicio, continuación o finalización de una operación contable con base en políticas y procedimientos establecidos.
- Custodia: Se establecen para tratar controlar el uso o disposición no autorizado de los activos de la empresa. “La apreciación de controles en procesos operativos, administrativos y financieros son un requerimiento para el desarrollo de la empresas” (Catacora, 1998, pág. 384)

1.4.3. Importancia

Es importante por cuanto no se limita únicamente a la confiabilidad en la manifestación de las cifras que son reflejadas en los estados financieros, sino también evalúa el nivel de eficiencia operacional en procesos contables y administrativos. “La confiabilidad de la información transmitida a la gerencia son parte de los atributos de control que una empresa debe incursionar en sus actividades” (Catacora, 1998, pág. 384)

¿Qué puede hacer el control interno?

- Puede ayudar a una entidad a conseguir sus metas de desempeño y rentabilidad, y prevenir la pérdida de recursos.
- Puede ayudar a asegurar información financiera confiable, y a asegurar que la empresa cumpla con las leyes y regulaciones, evitando pérdida de reputación y otras consecuencias.
- Puede ayudar a una entidad a cumplir sus metas, evitando peligros no reconocidos y sorpresas a lo largo del camino. “El control interno da paso al logro de metas y propósitos en determinados tiempos” (Mantilla D, 2007, pág. 331)

¿Qué no puede hacer el control interno?

- Asegurar el éxito de una entidad, esto es, el cumplimiento de los objetivos básicos del negocio, o cuando menos, la supervivencia.

Solamente puede ayudar a que una entidad logre sus objetivos. Puede proporcionar información administrativa sobre el progreso de la entidad, o hacia su consecución.

- Asegurar la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y regularidades.

Puede proveer solamente seguridad razonable – no absoluta – a la administración y a la junta directiva mirando la consecución de los objetivos de una entidad. “El control interno colabora en el mejoramiento de una operación y logro de objetivos pero no cambia los lineamiento o políticas que se encuentren ligadas a la operación” (Mantilla D, 2007, pág. 331)

1.4.4. Clasificación de control interno

Control interno administrativo

Plan de organización que adopta cada empresa, con sus correspondientes procedimientos y métodos operacionales y contables para ayudar mediante el establecimiento adecuado al logro del objetivo administrativo.

Se origina a la evaluación de los procesos que se ejecutan en una empresa evaluando su eficiencia y efectivas con que se realicen los mismos.

Control interno financiero

Consiste en el control de procesos presupuestarios designados para cada área de trabajo.

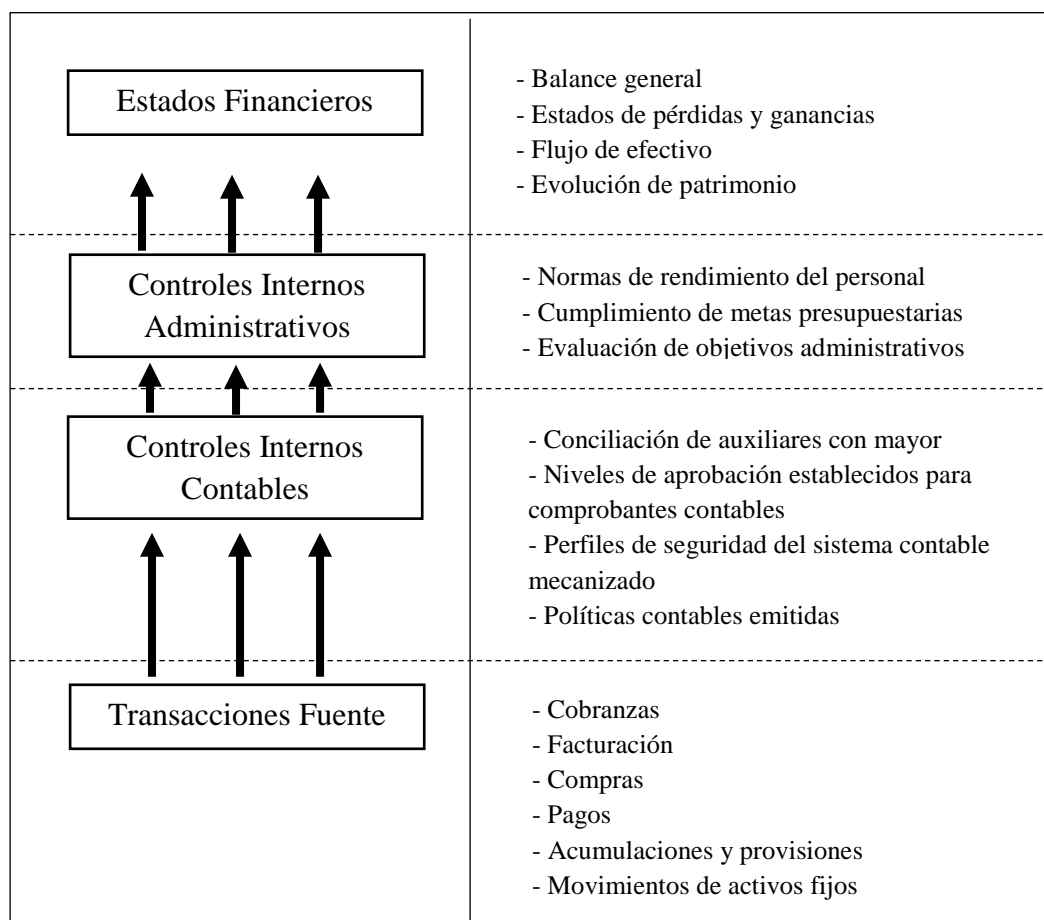
Control interno contable

Es el registro de todas las operaciones oportunamente en las cuentas apropiadas y en el periodo contable que se llevan a cabo con el objeto de permitir la preparación de estados financieros y mantener el control contable de los activos.

Es el control en el registro de las operaciones contables diarias de la empresa. “Las áreas más sensibles de una organización son la administración, financiera y contable

donde se requiere más de una planificación de control” (Estupiñan Gaitán, 2008, pág. 449)

Tabla 2 Jerarquía entre los controles internos contables y administrativos



Nota: Jerarquía entre controles internos contables y administrativos.

Fuente: (Estupiñan Gaitán, 2008, pág. 449)

1.4.5. Método y técnicas para la evaluación del control interno

- Métodos

o Cuestionarios

Consiste en diseñar cuestionarios con base en preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios y personal responsables de las distintas áreas de la empresa. Permite servir de guía para el relevamiento y la determinación de las áreas críticas. “El control de cumplimiento de procesos va acompañado con métodos y técnicas para su evaluación dando resultados afirmativos y negativos” (Moreno, 2005, pág. 341)

Tabla 3 Modelo de cuestionario control interno Clin-Lab

N.	Detalle	SÍ	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿La empresa cuenta con procesos diseñados para cada área?				
2	¿Los procesos que se llevan a cabo en las áreas del laboratorio cuentan con los respectivos manuales?				
3	¿Cuenta con una excelente infraestructura en su laboratorio?				
4	¿Todo el personal que labora en el laboratorio posee un título profesional?				
5	¿Tiene la empresa un manual de procedimientos contables?				
6	¿Ha tomado medidas correctivas frente a las nuevas disposiciones del Ministerio Salud Pública?				
7	¿Posee equipos automatizados?				
8	¿El tiempo para la entrega de resultados es de manera óptima?				
9	¿Posee equipos tecnológicos en su compañía?				
10	¿Realiza mantenimiento de su equipo tecnológico y operativo periódicamente?				
11	¿Realizan capacitaciones para el personal acorde a su área de trabajo?				

Nota: Cuestionario de control interno. **Fuente:** (Carranza Reinoso, 2015, pág. 1)

- Narrativas: Es la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema de control interno para las distintas áreas clasificadas. El relevamiento se realiza mediante entrevistas y observaciones de cada uno de los principales documentos y registros que intervienen en el proceso.

LABORATORIO CLÍNICO CLIN-LAB

Procesos desempeñados

Noviembre 15 del 2014

El Laboratorio Clínico Clin-Lab está compuesto por dos áreas las cuales son: Administrativa - Financiera y laboratorio. En el área administrativa se divide en talento humano y adquisiciones, en el área financiera se distribuye en tesorería y contabilidad, por ultimo tenemos el área de análisis de muestras y entrega-recepción de resultados a los pacientes cuyo nombre es área de laboratorio dichos departamentos cuenta con dos responsables uno encargado del área de laboratorio y otra personal responsable del área administrativa y financiera.

Elaborado por: Karen Carranza
Ivonne Reinoso

Revisado por: Dra. Miriam Lema

Fecha: 16/noviembre/2014

Fecha: 16/noviembre/2014

Figura 1 Modelo de narrativa

Fuente (Carranza Reinoso, 2015, pág. 1)

Encuesta

1. Nombre de la dueña-propietaria del laboratorio Clin-Lab

2. Nombre del/la Gerente del Laboratorio Clínico Clin-Lab

3. ¿Cuál es la misión del laboratorio?

4. ¿Cuál es la visión del laboratorio?

5. ¿Mantiene Políticas como empresa? Enumere

6. Describa o diseñe su organigrama estructural.

7. Describa brevemente la historia de su empresa.

8. ¿Número de empleados con los que cuenta actualmente?

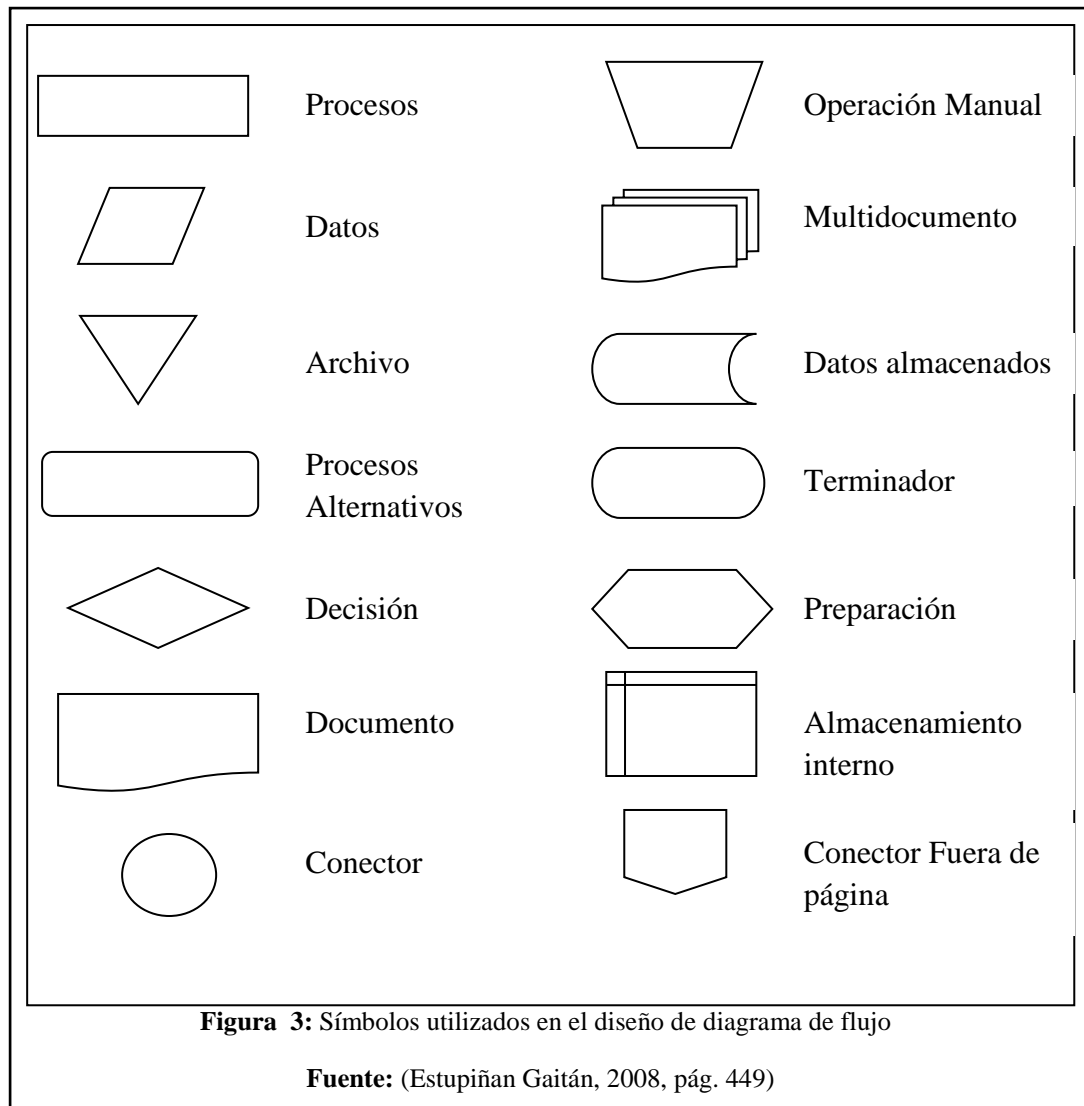
9. ¿Áreas de servicio con las que cuenta la empresa?

10. ¿La empresa mantiene registro de las transacciones diarias?

Figura 2: Modelo de entrevista de conocimiento de la empresa

Fuente: (Carranza Reinoso, 2015, pág. 1)

- Graficas: Describe objetivamente los procedimientos a través de sus distintos departamento y actividades utilizando símbolos convencionales y explicaciones queden una idea completa de los procedimientos de la empresa. “La descripción de los procesos son útiles para una interpretación funcional a través del uso de diagramas de flujo” (Estupiñan Gaitán, 2008, pág. 449)



- Técnicas
 - Técnica ocular
 - Observación: Es aquella que permite cerciorarse de la existencia de un acontecimiento de manera general con el fin de verificar la realidad del acontecimiento.
 - Rastreo: Dar seguimiento de inicio a fin a un acontecimiento.
 - Comparación: Encontrar diferencias o similitudes de una actividad.

- Técnica oral
 - Indagación: Verificación, investigación sobre el acontecimiento que busca en la empresa-
 - Entrevista: Conjunto de preguntas para el personal de la empresa que puede ser grabada o filmada.
 - Encuesta: Listado de preguntas con opciones de respuestas abiertas o cerradas, que requiere de mayores recursos como materiales, tiempo y personal.
- Técnica escrita
 - Confirmación: Reafirmar o negar la información obtenida.
 - Conciliación: Concordar dos situaciones.
 - Análisis: Estudiar a profundidad y documentar.
 - Tabulación: Demostrar de manera analítica con un comentario o un análisis.
- Técnica documental
 - Comprobación: Se cerciora de un cumplimiento o incumplimiento de un proceso.
 - Computación: Permite realizar cálculos y verificaciones aritméticas.
 - Revisión Selectiva: Selecciona o agrupa ítems de una misma característica.
- Técnica física
 - Inspección: Corroborar o verificar la existencia de un bien, condiciones en los que se encuentren y que sean de propiedad de la empresa. “El control de cumplimiento de procesos va acompañado con métodos y técnicas para su evaluación dando resultados afirmativos y negativos” (Moreno, 2005, pág. 341)

1.4.6. Breve reseña histórica del coso

Es un modelo de control interno a través del cual las empresas pueden evaluar sus sistemas y/o actividades de control que se mantengan en las mismas.

La aplicación de un marco de control interno para las organizaciones empezó hace más de una década donde el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, conocido como COSO, publicó el Internal Control - Integrated Framework (COSO I) para facilitar a las empresas la tarea de evaluar y lograr mejorar sus sistemas de control interno. Desde entonces ésta metodología se incorporó en las políticas, reglas y regulaciones y ha sido utilizada por muchas compañías para mejorar sus actividades de control hacia el logro de sus objetivos basándose en una estructura diseñada para la misma.

En el año de 2004, posterior a una serie de escándalos por fraudes y pérdidas importantes, el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, publicó el Enterprise Risk Management - Integrated Framework (COSO II) donde sus Aplicaciones y técnicas amplían el concepto de control interno, proporcionando un foco más robusto y extenso sobre la identificación, evaluación y gestión integral de riesgo.

Este nuevo enfoque no sustituye el marco de control interno, sino que lo incorpora como parte de él, permitiendo a las compañías mejorar sus prácticas de control interno o decidir encaminarse hacia un proceso más completo de gestión de riesgo incorporando la siguiente estructura.

Con la ampliación del tema de control interno se detectó que la administración de riesgos es uno de los elementos fundamentales del sistema de control interno con el que lograr la eficacia y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de los reportes y cumplimiento de leyes, normas y reglamentos, ya que dichos sistemas de gestión de riesgos no son independientes del Sistema de Control Interno, sino que forman parte integral del mismo. “La evolución de empresas y tecnología es el originador del uso de sistema de control y sus elementos evaluativos en procesos determinados” (Rodriguez & C., 2010, pág. 515)

1.4.7. Informe Coso

Control interno es un proceso como ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Suficiencia y confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. “La deducción de un proceso evaluativo de diversas operaciones son suscritas en un informe de control detallando los aspectos encontrados y métodos utilizados” (Estupiñan Gaitán, 2008, pág. 449)

Para el informe tenemos el Coso I y Coso II.

El Coso I se divide en 5 componentes que son:

- Ambiente de control
- Evaluación de riesgo
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Monitoreo

El Coso II se divide en 8 componentes que son:

- Ambiente interno
- Establecimiento de objetivos
- Identificación de eventos
- Evaluación de riesgo
- Respuesta al riesgo
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Monitoreo

1.4.8. Relación entre el Coso I Y Coso II

Tabla 4 Cuadro Comparativo

COSO I	COSO II
Ambiente de control	Ambiente interno Establecimiento de objetivos
Evaluación de riesgos	Identificación de riesgos Evaluación de riesgos Respuestas a los riesgos
Actividades de control	Actividades de control
Información y comunicación	Información y comunicación
Monitoreo	Monitoreo

Nota: Cuadro comparativo coso. **Fuente:** (Rodriguez & C., 2010, pág. 515)

En el COSO II se incorpora tres aspectos que no son considerados en el COSO I que son:

- Establecimiento de objetivos: Consiste en la alineación de metas que sustenten la visión y misión tomando en cuenta que cada decisión con lleva un riesgo que debe ser previsto por la empresa.
- Identificación de riesgo: Identifica eventos que puede afectar al logro de los objetivos de la organización permitiendo así enfrentar de la mejor forma posible.
- Respuesta a los riesgos: Posterior a la identificación del riesgo se procede a la evaluación de posibles respuestas que se encuentren acorde a las necesidades de la empresa.

Las respuestas a los riesgos puede ser:

Evitarlo: se discontinúan las actividades que generan riesgo.

Reducirlo: se reduce el impacto o la probabilidad de ocurrencia o ambas

Compartirlo: se reduce el impacto o la probabilidad de ocurrencia al transferir o compartir una porción del riesgo.

Aceptarlo: no se toman acciones que afecten el impacto y probabilidad de ocurrencia del riesgo.

Los mismos se logran a través de:

- Se puede decir que estos componentes son claves para definir las metas de la empresa.
- Si los objetivos son claros se puede decidir que riesgos tomar para hacer realidad las metas de la organización.
- De esta manera se puede hacer una clara identificación, evaluación, mitigación y respuesta para los riesgos. “Un sistema de control se encuentra adherido a la existencia de riesgos los cuales hay que identificarlos, tratarlos y solucionarlos” (Rodriguez & C., 2010, pág. 515)

1.4.9. Coso III

1.4.9.1. Alcance

Con la ampliación del tema de control interno se detectó que la administración de riesgos es uno de los elementos fundamentales del sistema de control interno con el que lograr la eficacia y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de los reportes y cumplimiento de leyes.

1.4.9.2. Características

- Es un proceso que parte de los demás sistemas y procesos de la empresa incorporando en la función de administración y dirección.
- Orientado a objetivos
- Es concebido y ejecutado por personas de todos los niveles de la organización a través de sus acciones y palabras.
- Proporciona una seguridad razonable, más que absoluta, de que se lograrán sus objetivos.
- Mejora de la agilidad de los sistemas de gestión de riesgos para adaptarse a los entornos
- Mayor confianza en la eliminación de riesgos y consecución de objetivos
- Mayor claridad en cuanto a la información y comunicación.

1.4.9.3. Estructura

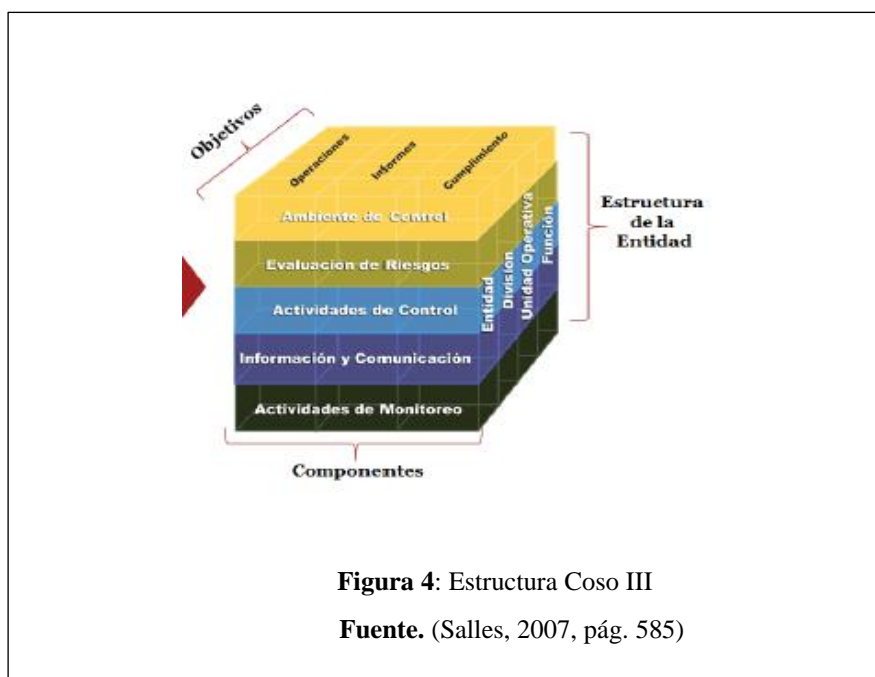


Figura 4: Estructura Coso III

Fuente. (Salles, 2007, pág. 585)

1.4.9.4.Principios fundamentales

Ambiente de control

Principio 1: Demostrar compromiso con la integridad y valores éticos

Principio 2: El consejo de administración ejerce su responsabilidad de supervisión de control interno.

Principio 3: Establecimiento de estructuras, asignación de autoridades y responsabilidades

Principio 4: Demuestra su compromiso de reclutar, capacitar y retener personas competentes

Principio 5: Retiene a personal de confianza y comprometido con las responsabilidades de control interno

Evaluación de riesgos

Principio 6: Se especifican objetivos claros para identificar y evaluar riesgos para el logro de los objetivos.

Principio 7: Identificación y análisis de riesgos para determinar cómo se deben mitigar.

Principio 8: Considerar la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos.

Principio 9: Identificar y evaluar cambios que podrían afectar significativamente el sistema de control interno.

Actividades de control

Principio 10: Selección y desarrollo de actividades de control que contribuyan a mitigar los riesgos a niveles aceptables.

Principio 11: La organización selecciona y desarrolla actividades de controles generales de tecnología para apoyar el logro de los objetivos.

Principio 12: La organización implementa las actividades de control a través de políticas y procedimientos.

Información y comunicación

Principio 13: Se genera y utiliza información de calidad para apoyar el funcionamiento de control interno.

Principio 14: Se comunica internamente los objetivos y las responsabilidades de control interno

Principio 15: Se comunica externamente los asuntos que afectan el funcionamiento de los controles internos.

Actividades de monitoreo

Principio 16: Se lleva a cabo evaluaciones sobre la marcha y por separado para determinar si los componentes del control interno están presentes y funcionando.

Principio 17: Se evalúa y comunica oportunamente las deficiencias del control interno a los responsables de tomar acciones correctivas, incluyendo la alta administración y el consejo de administración. “La evolución de un sistema de control es el resultado de una investigación profunda de los riesgos a los que se encuentra expuesta una organización” (Salles, 2007, pág. 585)

1.4.10. Evaluación de componentes del control interno

1.4.10.1. Ambiente de control interno

Es el conjunto de normas, procesos, conductas que marcan y proveen bases para el accionar de una empresa. Tomando como base las normas del ambiente de control:

- Integridad y valores éticos
- Políticas
- Designación de autoridad
- Competencia Profesional “El cumplimiento de objetivos y la existencia de normas, políticas para el personal son aspectos concernientes al concepto de un ambiente de control” (Perdomo Abrahan, 2005, pág. 225)

1.4.10.2. Actividades de control Interno

Establecimiento de políticas que aseguren el cumplimiento de los procesos llevados a cabo en la empresa. Se deberá tomar en cuenta las siguientes normas:

- Segregación de funciones
- Registro oportuno de las transacciones
- Seguridad a los archivos de la empresa

1.4.10.3. Evaluación de riesgos

Es un conjunto de mecanismos que se desarrollaran en la empresa con el fin de identificar los posibles riesgos a los que se encuentra expuesta para el logro de los objetivos. Para poder mitigar los riesgos se debe basar en las normas de evaluación de riesgo:

- Identificar los riesgos
- Valoración de riesgos
- Respuesta al riesgo

1.4.10.3.1. Riesgo inherente

Riesgo Inherente: Es el riesgo relacionado directamente con el giro de la empresa

1.4.10.3.2. Riesgo control

Riesgo Control: Es cuando los procesos de control interno no detectan los riesgos en su totalidad.

1.4.10.3.3. Riesgo detección

Riesgo Detección: Es el riesgo de que el auditor no detecte los errores en la información proporcionada por la empresa.

1.4.10.4. Información y comunicación

Son los medios utilizados para informar y comunicar a la gerencia la información obtenida del incumplimiento de los procesos y así poder realizar los controles respectivos. Dentro de las normas tenemos:

- Canales de Información

1.4.10.5. Monitoreo

Son las evaluaciones periódicas que se llevan a cabo a los procedimientos de control diseñados para la empresa. Tenemos las siguientes normas:

- Seguimiento continuo
- Evaluaciones periódicas “La eficiencia y efectividad con que se maneja los controles son el resultado del uso de elementos de sistema de control interno”
(Mantilla D, 2007, pág. 215)

CAPÍTULO 2

LABORATORIO CLÍNICO CLIN-LAB

2.1. Antecedentes

El laboratorio Clínico Clin-Lab inicio en marzo de 1999 con el área de microscopia; por el aumento de pacientes en el año 2000 se incrementa el área de química llegando con esta a obtener un laboratorio básico. En el año 2002 implementamos el servicio de convenio para consultorios médicos, consultorio obstétrico, tomas a domicilio y convenios con instituciones escolares.

A partir del 2004 iniciamos un convenio con la clínica Latinoamérica la que se encuentra hasta la fecha, tiempo en el que se ha visto un crecimiento empresarial y laboral que se ve reflejado ya que en la actualidad contamos con un laboratorio automatizado en un 50% en el que se procesa todo tipo de análisis. “El inicio de un emprendimiento es el crecimiento y augurio del mañana” (Gerente Clin-Lab, 2014, pág. 2)

2.2. Definición

El laboratorio clínico es el lugar donde los profesionales y técnicos en análisis clínicos, analizan muestras biológicas humanas que contribuyen al estudio, prevención, diagnóstico y tratamiento de las 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 obtienen y se estudian muestras biológicas diversas, como sangre, orina, heces, líquido sinovial (articulaciones), líquido cefalorraquídeo, exudados faríngeos y vaginales, entre otros tipos de muestras.

2.3. Importancia

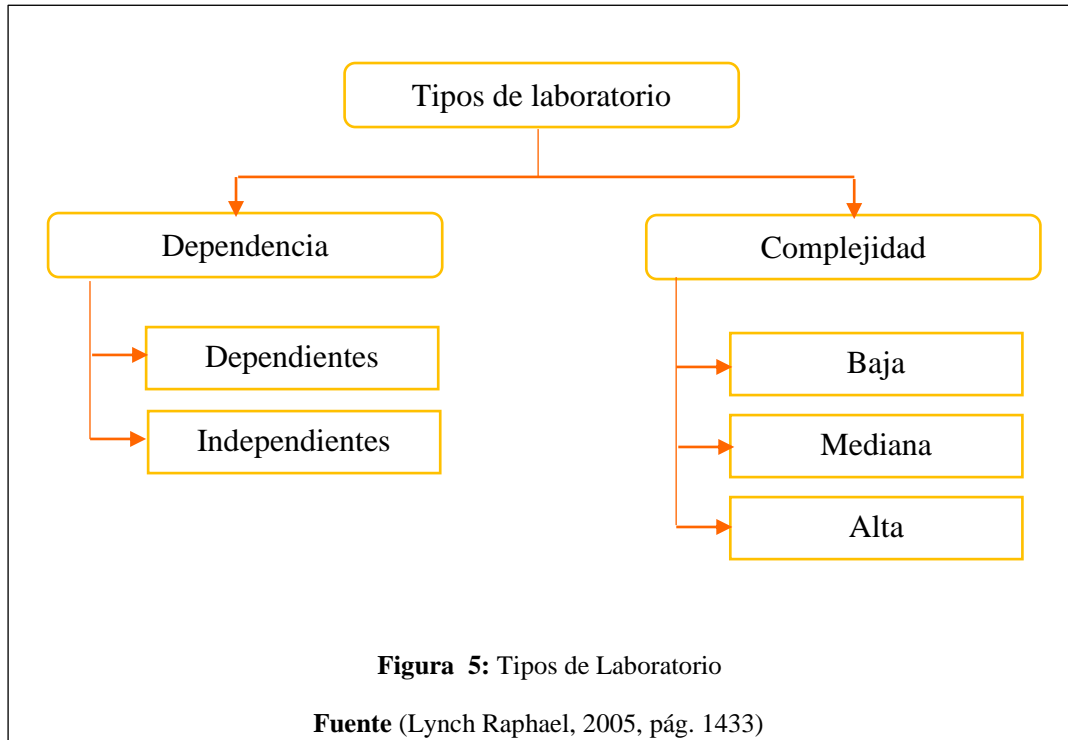
Los laboratorios clínicos son aquellos donde los expertos en diagnóstico clínico desarrollan los análisis que contribuyen al estudio, la prevención, el diagnóstico y el tratamiento de los problemas de salud.

2.4. Funciones

- Ayudar a confirmar o descartar un diagnóstico.
- Establecer un pronóstico.
- Controlar la evolución de la enfermedad y los resultados del tratamiento.

- Detectar complicaciones.
- Colaborar con estudios epidemiológicos y de grupos de riesgo.
- Constituir una parte esencial de los protocolos de investigación científica y de los ensayos clínicos para la introducción de nuevos medicamentos.

2.5. Tipos de laboratorio



Dependencia

Dependiente: Es aquel que desde el punto de vista institucional, patrimonial, administrativo laboral técnico, científico, presupuestal y financiero, constituye una unidad integral con la institución a la cual pertenece.

Independiente: Es aquel que ostenta patrimonio propio e independiente, autonomía administrativa, presupuestal y financiera y cuenta con una dirección y orientación autónoma, prestando sus servicios al público en general o a la Institución que lo solicite.

Complejidad

Baja: Realizan pruebas básicas:

- Cuadro Hemático manual.
- Grupo sanguíneo y Rh.

- Colesterol. Glucosa.
- Baciloscopia.
- Tinción Gram.
- Coprológico. Factor reumatoideo.

Mediana: Realizan pruebas de baja y mediana complejidad:

- Fibrinógeno.
- Pruebas de coagulación
- Albumina
- Fosfatasa
- Antibiograma
- Uro y coprocultivo
- Antígeno de superficie (Hbs Ag)
- Coombs

Alta: Realizan pruebas de baja, mediana y alta complejidad.

- Cuadro hemático automatizado
- Factores en coagulación
- Cloro en orina y suero
- Líquido amniótico
- Cultivos de investigación
- Identificación de hongos y levaduras
- Electroforesis de proteínas
- Hormonas

De acuerdo a lo explicado anterior el Laboratorio Clínico Clin-Lab pertenece a tipo de dependencia: Independiente y tipo de complejidad: Mediana. “El descubrimiento de los avances tecnológicos en la medicina es el origen de la división de las áreas de laboratorio y tipos de muestras a realizar” (Lynch Raphael, 2005, pág. 1433)

2.6. Normas de seguridad en el laboratorio

Ministerio de salud pública:

Que, la citada Ley Orgánica en el Art.195 dispone: “Los títulos de nivel técnico superior o tecnológico así como los de auxiliares en distintas ramas de la salud, para

su habilitación deben ser registrados en las instancias respectivas e inscritos ante la autoridad sanitaria nacional.”;

Que, el Modelo de Atención Integral de Salud (MAIS), determina:

El cumplimiento del conjunto de políticas, estrategias, lineamientos y herramientas que al complementarse, permite responder a las necesidades de salud de las personas, las familias, la comunidad.

La integración y consolidación de la estrategia de Atención Primaria de Salud (APS) Renovada en los tres niveles de atención, reorientando los servicios de salud hacia la promoción de la salud y prevención de la enfermedad con énfasis en la participación organizada de los sujetos sociales; además de fortalecer la curación, recuperación, rehabilitación de la salud para brindar una atención integral, de calidad y de profundo respeto a las personas en su diversidad y su entorno; y,

Que, es necesario actualizar las disposiciones contenidas en el Reglamento de Laboratorios de Diagnóstico Clínico vigente, teniendo en consideración: infraestructura, recursos humanos, equipamiento, calidad, bioseguridad y ética profesional. “La existencia de negligencia médica en distintos centros médicos del país es el originador de una evaluación de cumplimiento de normas y requisitos diseñados por el Ministerios de Salud Pública” (Ministerio de Salud Pública, 2013, pág. 244)

Reglamento para el 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.

Art. 9: Los laboratorios clínicos que dependan de un establecimiento de salud, funcionarán los días y horas correspondientes de acuerdo al horario de atención de los mismos, como es el caso de las Unidades de Salud que funcionan 12 y 24 horas, para lo cual el laboratorio deberá contar con el personal necesario.

Art. 10: Los puestos de toma de muestras del Modelo de Organización y Funcionamiento de la Red Nacional de Laboratorios Clínicos del Ministerio de Salud Pública, están sujetos a inspección, y deberán tener el Permiso de Funcionamiento Anual del laboratorio del cual deriva, permiso en el que constará el número de puestos de toma de muestras y la dirección de cada puesto.

Dentro las normas decretadas por el Ministerio de Salud pública que deben ser acatadas por los Laboratorios una de ellas que debe tomar en cuenta el laboratorio consiste en el título de Auxiliar Enfermería debido a que a pesar de que el empleado este estudiando dentro de su hoja de vida debe constar con un certificado de estudios detallando en qué nivel de estudios se encuentran.

En cuestión al cumplimiento de los artículos 7,9 y 10 el laboratorio tiene que acatarse a las normas establecidas por el Ministerio de Salud Pública para estar en correcto funcionamiento.

Art. 15: Los laboratorios clínicos generales y especializados tendrán personal auxiliar de laboratorio, con la debida capacitación acorde a las funciones a desempeñar y el certificado respectivo. Este personal será responsable de la limpieza y esterilización del material del laboratorio, de dar indicaciones a los pacientes sobre la obtención de las muestras, según las instrucciones del profesional respectivo y otras actividades de servicios generales, bajo la supervisión de sus superiores, cumpliendo las normas de bioseguridad.

Art. 18: Los laboratorios clínicos no compartirán espacios con vivienda, ni se instalarán en zonas de alto riesgo a desastres naturales y estarán alejados de focos de contaminación.

Art. 19: El área física asignada a un laboratorio clínico dependerá de la tipología y del número de pacientes a ser atendidos y cumplirá con los siguientes requisitos mínimos:

- a) Buena ventilación;
- b) Buena iluminación natural y artificial; las ventanas no deben permitir la entrada de agua, insectos u otros elementos contaminantes; contarán con mallas metálicas, según la necesidad local;

- c) Cubierta, pisos y paredes lisos y de material de fácil limpieza;
- d) Según la tecnología existente podrán disponer de mesones de procedimientos de análisis, lisos, impermeables y resistentes a los ácidos, corrosivos y solventes, en una sola pieza y que no existan uniones o hendiduras;
- e) Abastecimiento de agua potable permanente; y,
- f) Alcantarillado conectado a la red pública, o pozo séptico en caso de no existir alcantarillado.

Art. 20: Los laboratorios clínicos dispondrán de ambientes independientes que garanticen funcionalidad y seguridad en las tres fases: pre-analítica, analítica y post-analítica. Dependiendo del tipo al que pertenecen y de las actividades que realizan, tendrán las siguientes áreas debidamente rotuladas:

- a) Área de espera con baño: espacio amplio, con adecuada iluminación y ventilación, ubicado a la entrada del laboratorio; o puede compartir con el establecimiento de salud en el que se ubica.
- b) Área para toma de muestras generales y para toma de muestras especiales: existirá al menos un cubículo para la toma de muestras y el número de los mismos estará acorde a la demanda de pacientes.

Dependiendo del nivel de atención, el área de toma de muestras tendrá un espacio para camilla destinado a toma de muestras especiales.

- c) Área administrativa: está destinada a la jefatura del servicio. Cuando se requiera y en función de la demanda, esta área funcionará independientemente y podrá ser compartida con la secretaría y con el archivo.
- d) Área de análisis o procesamiento: es un espacio con acceso restringido que contará con una sección específica para la recepción y distribución de muestras. Para el procesamiento de las muestras, cada sección de trabajo estará bien definida, exceptuando microbiología, anatomía patológica y biología molecular, que contarán con ambientes diferenciados.
- e) Área de soporte o utilerías para garantizar las condiciones de almacenamiento que asegure la estabilidad de los materiales a ser utilizados. Tendrá las siguientes secciones:
 - Lavado y esterilización de material, con lavabo y desagüe en buenas condiciones de funcionamiento y equipos apropiados para la esterilización del material.
 - Refrigeradora y/o congeladora, de acuerdo a los requerimientos técnicos de las muestras a procesar y de los reactivos disponibles.

- De almacenamiento de materiales, reactivos y demás insumos que no requieren condiciones especiales.
- f) Área de almacenamiento para manejo diferenciado de desechos comunes e infecciosos, de conformidad a la normativa vigente. Esta área será compartida, si está en una Unidad Operativa de Salud.
- g) Área de vestidores con facilidades para que el personal utilice las prendas de protección laboral.
- h) Área de descanso para el equipo de salud, en aquellos servicios de 24 horas

Los detalles y características específicas de los requisitos mencionados constarán en la Norma Técnica de Laboratorio Clínico y en el Licenciamiento.

En la Infraestructura el Laboratorio Clínico debe realizar una modificación acorde a los requerimientos del Ministerio Salud Pública, a las necesidades de la empresa y de los pacientes.

Art. 45: El Director, como responsable técnico del laboratorio, elaborará un Manual de Procedimientos de Bioseguridad y Manejo de Desechos, para aplicar la normativa vigente del Ministerio de Salud Pública: Manual de Normas de Bioseguridad para la Red de Servicios de Salud en el Ecuador, y conforme a la Norma Técnica de Laboratorio Clínico.

Los desechos que se manejan en el laboratorio deben contar con un manual de los mismos en el que detalle su tratamiento que permita evitar la contaminación del ambiente. “La inexistencia de control en los procedimientos técnicos de los laboratorios clínicos es la iniciación para la calificación de laboratorios clínicos que se encuentren bajo las normas dictadas por el Ministerios de Salud Pública” (Ministerio de Salud Pública, 2013, pág. 244)

2.7. Organigrama estructural

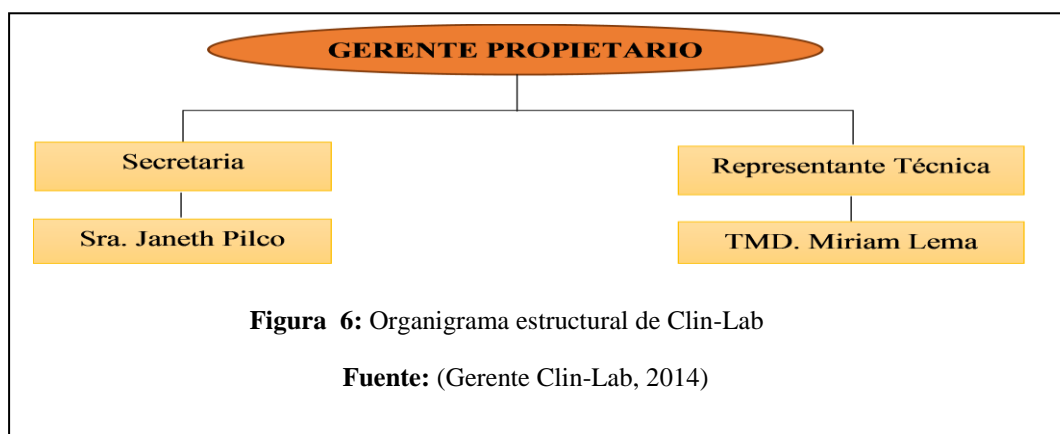


Figura 6: Organigrama estructural de Clin-Lab

Fuente: (Gerente Clin-Lab, 2014)

2.8. Misión

CLIN-LAB es un laboratorio clínico enfocado en sistemas preventivos y de seguimiento integral para los pacientes, que les permite comprender y manejar sus condiciones de salud con un lenguaje claro y preciso, con calidad, ética y humanidad. “La misión de una empresa es el razón de ser en el que determina las funciones que desempeña” (Gerente Clin-Lab, 2014, pág. 2)

2.9. Visión

Ser un laboratorio clínico reconocido por sus estrategias en promoción y prevención de enfermedades degenerativas crónicas; superando las expectativas de nuestros pacientes respecto a los productos y servicios en términos de calidad y confiabilidad. “Es el camino que percibe la empresa para un largo plazo a través de planteamientos de objetivos” (Gerente Clin-Lab, 2014, pág. 2)

2.10. Políticas organizacionales

- Tratar a los pacientes y las muestras del laboratorio clínico sin ningún tipo de discriminación y bajo una estricta confidencialidad.
- Informar a los pacientes oportunamente sobre sus derechos, y el manejo de los sistemas de seguimiento integral del laboratorio.
- Realizar las prácticas del laboratorio clínico bajo el previo consentimiento informado del paciente.
- Trabajar siempre con calidad, transparencia e idoneidad. “Las normas, estatutos y políticas son lineamientos que rigen la administración de una empresa” (Gerente Clin-Lab, 2014, pág. 2)

2.11. Áreas de servicio

- Sala de Recepción
 - Toma de Muestras
 - Área de Análisis
 - Hematología: Área donde se procesan muestra de:
 - Biometría Hemática
 - Coagulación
 - Química
1. Estudio de Exámenes de:

Perfil 1

- Glucosa
- Urea
- Creatinina
- Ácido úrico

Perfil Lipídico

- Colesterol
- Hdl
- Triglicéridos
- Lípidos Totales
- Fosfolípido

- Microscopia
- Inmunología
- Microbiología
- Esterilización “Un breve conocimiento de las diferentes áreas que posee el laboratorio clínico clin-lab” (Gerente Clin-Lab, 2014, pág. 2)

2.12. Análisis FODA matemático

2.12.1. Matriz FODA

Análisis Foda es una herramienta que permite evaluar el estado actual de la empresa. Este análisis permite evaluar la situación interna conformado por fortalezas y debilidad y la parte externa analiza las amenazas y oportunidades.

Situación interna:

- Fortalezas: Son las virtudes, cualidades por las que se diferencia una empresa.
- Debilidades: Son factores desfavorables frente a la competencia.

Situación externa:

- Amenazas: Son factores a los que está expuesta la empresa dentro del entorno en que se encuentra.
- Oportunidades: Son los puntos positivos que se generan en el entorno. “El estudio evolutivo de una empresa consiste en un análisis general situacional de sus operaciones a través de una matriz FODA” (Jimenez, 2011, pág. 100)

Tabla 5 Análisis FODA de Clin-Lab

Internas	Fortalezas	Debilidades
	<ul style="list-style-type: none"> • Buena ubicación geográfica. • La propietaria cuenta con título profesional. • Cuenta con un 50% de equipos automatizados. • Cuenta con puntos de toma de muestras. • Entrega de resultados a tiempo y computarizados. • Buen ambiente laboral. • Buena atención al cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sin capacitación al personal. • Falta de planeación. • Falta de un sistema de control administrativo y financiero. • Falta de infraestructura. • No existen manuales de los procedimientos operativos. • Falta de promoción.
Externas	Amenazas	Oportunidades
	<ul style="list-style-type: none"> • Presencia de competidores en el sector. • Nuevas disposiciones del Ministerio de Salud Pública. • Aumento de precios de insumos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ampliación de la infraestructura. • Crecimiento profesional del personal del laboratorio. • Nuevas inversiones • Nuevos mercados • Implementación de procesos. • Nuevas alianzas estratégicas.

Nota: Matriz FODA. **Fuente:** (Gerente Clin-Lab, 2014)

2.12.2. Matriz estrategias

Es una herramienta que permite generar estrategias adhiriendo los aspectos internos y externos, determinamos estrategias:

FO: Fortalezas y Oportunidades.

FA: Fortalezas y Amenazas.

DO: Debilidades y Oportunidades.

DA: Debilidades y Amenazas

Tabla 6 Matriz Estratégica de Clin-Lab

Internos Externos	Fortalezas	Debilidades
Oportunidades	<p>FO 1. Al estar ubicados en un buen sitio geográfico seguir contando con una demanda de consumidores permitirá el mejoramiento de la infraestructura.</p> <p>FO 2. Al contar con un título profesional y capacitaciones constantes obtendremos un mayor crecimiento profesional y empresarial.</p> <p>FO 3. Al tener nuevas inversiones en la empresa se podrá adquirir nuevos y mejores equipos garantizando un mejor servicio.</p> <p>FO 4. Al abrir nuevos mercados se tendrán nuevos puntos de toma de muestras lo cual permitirá tener un mayor dominio en el sector.</p> <p>FO 5. Al contar con un manual de procesos permitirá un control más eficaz en la entrega de resultados.</p> <p>FO 6. Al brindar una buena atención al cliente lograremos afianzar las relaciones con los clientes y atraer nuevos consumidores.</p>	<p>DO 1. Al planificar capacitaciones al personal alcanzaremos el crecimiento profesional para los mismos a más de un crecimiento empresarial.</p> <p>DO 2. Desarrollar un pre planificación para una inversión futura ayudara a tener buenos resultados.</p> <p>DO 3. Al implementar nuevos controles administrativos y financieros se podrá evaluar de manera rigurosa el cumplimiento de los procesos que se lleven a cabo en el Laboratorio.</p> <p>DO 4. Las alianzas estratégicas que obtenga el laboratorio permitirán el inicio de una inversión el mismo que se hará uso para el mejoramiento de la infraestructura.</p> <p>DO 5. Los nuevos procesos implementados se encontraran ligados con sus respectivos manuales.</p> <p>DO 6. Al desarrollar mayor publicidad y dar a conocer el laboratorio se ganarán nuevos</p>

		mercados.
Amenazas	<p>FA 1. Al brindar una buena atención al cliente estos regresarán y la presencia de competidores no será tan representativa.</p> <p>FA 2. Al contar con profesionales comprometidos con la empresa estos estarán al tanto de las nuevas disposiciones que se tendrán que acatar para el buen funcionamiento.</p> <p>FA 3. Al disponer de equipos automatizados se requerirá de un menor consumo de insumos.</p>	<p>DA 1. Actualizar al personal en las nuevas disposiciones permitirá mejorar sus capacidades profesionales garantizando una mejora entrega de resultados.</p> <p>DA 2. Al tener una buena planeación de costos e ingresos se estará al tanto de los gastos que se incurrirán al adquirir nuevos insumos.</p> <p>DA 3. Conocer las nuevas disposiciones del ministerio ayudará tener mayores controles internos de los procesos.</p> <p>DA 4. Al crecer la empresa en su infraestructura ayudará a tener mayor presencia en el mercado y así disminuir la presencia de los competidores a su alrededor.</p> <p>DA 5. Al tener conocimiento de las disposiciones éstas se pondrán en conocimiento a los empleados mediante la actualización de manuales.</p> <p>DA 6. Al no ser conocidos en diferentes mercados no se obtendrá mayores ingresos lo que afectará adquirir insumos a altos precios.</p>

Nota: Matriz estratégica. **Fuente:** (Gerente Clin-Lab, 2014)

2.12.3. Matriz de evaluación

Definición:

Es aquella que sirve como herramienta para evaluar cada uno de los componentes que forman parte de una matriz FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas)

Importancia:

Permite saber el grado de cumplimiento de los factores FODA en la empresa.

Posterior a la realización de la matriz FODA se procede a evaluar los factores a través de una tabla de calificaciones que son propuestos por los investigadores luego de un análisis.

Cálculo para determinar la ponderación a hacer utilizada en las matrices.

	X	X- \bar{X}	(X- \bar{X}) ²
Fortalezas	7	1.5	2.25
Debilidades	6	0.5	0.25
Amenazas	3	2.5	6.25
Oportunidades	6	0.5	0.25
	22	5	9

$$\begin{aligned} \bar{X} &= (\sum X / \text{número de factores FODA}) \\ &= 22/4 \\ &= 5.5 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} S^2 &= ((\sum (X-\bar{X})^2) / (\sum X - 1)) \\ &= (9/22-1) \\ &= 0.43 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} S &= \sqrt{S^2} \\ &= \sqrt{0.43} \\ &= 0.65 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} Z &= ((X-\bar{X})/S) \\ &= 5 / 0.65 \\ &= 7.64 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Alto} &= 7.64 \\ \text{Medio} &= \bar{X} = 5.5 \\ \text{Bajo} &= Z - \bar{X} = 7.64 - 5.5 = 2.14 \end{aligned}$$

Dónde:

X= Puntuación cruda para ser normalizado

\bar{X} = Media de la población

\bar{S} = Desviación estándar de la muestra

Z = Es la distancia entre la puntuación cruda y la media de la población en términos de desviación estándar

Alto = 8

Medio = 6

Bajo = 2

Tabla 7 Matriz de evaluación de fortalezas

Factores	Detalle	Calificación
FORTALEZAS	Buena ubicación geográfica.	8
	La propietaria cuenta con título profesional.	8
	Cuenta con un 50% de equipos automatizados.	6
	Cuenta con puntos de toma de muestras.	6
	Entrega de resultados a tiempo y computarizados.	8
	Buen ambiente laboral.	8
	Buena atención al cliente.	6
Suma		50
# de factores		7
Promedio		7.14

Nota: Matriz de evaluación. **Fuente:** (Gerente Clin-Lab, 2014) Visualizar el anexo 1-4

Análisis: A través de una encuesta realizada al Laboratorio Clínico Clin-Lab se determinó que del total de sus fortalezas con una puntuación de 72 Clin-Lab cumple con un 50 del total de sus fortalezas teniendo un promedio del 7.14 de nivel de cumplimiento.

Tabla 8 Matriz de evaluación de debilidades

Factores	Detalle	Calificación
DEBILIDADES	Sin capacitación al personal.	8
	Falta de planeación.	6
	Falta de un sistema de control administrativo y financiero.	6
	Falta de infraestructura.	6
	No existen manuales de los procedimientos operativos.	5
Suma		31
# de factores		5
Promedio		6.2

Nota: Matriz de evaluación. **Fuente:** (Gerente Clin-Lab, 2014)

Análisis: A través de una encuesta realizada al laboratorio clínico Clin-Lab se determinó un promedio del 6.2 en sus debilidades lo que permite reflejar que el laboratorio se encuentra en una situación que requiere de un mayor interés de evaluación.

Tabla 9 Matriz de evaluación de amenazas

Factores	Detalle	Calificación
AMENAZAS	Presencia de competidores en el sector.	8
	Nuevas disposiciones del ministerio de salud pública.	8
	Aumento de precios de insumos.	6
Suma		22
# de factores		3
Promedio		7.3

Nota: Matriz de evaluación. **Fuente:** (Gerente Clin-Lab, 2014) Visualizar el anexo 5

Análisis: El laboratorio clínico Clin-Lab se encuentra en una situación amenazante de un promedio de 7.3 de 8 dejando una brecha negativa de 0.7.

Tabla 10 Matriz de evaluación de oportunidades

Actores	Detalle	Calificación
OPORTUNIDADES	Ampliación de la infraestructura.	8
	Crecimiento profesional del personal del laboratorio.	8
	Nuevas inversiones	8
	Nuevos mercados	8
	Implementación de procesos.	6
Suma		38
# de factores		5
Promedio		7.6

Nota: Matriz de Evaluación. **Fuente:** (Gerente Clin-Lab, 2014)

Análisis: El laboratorio clínico requiere de un mayor aprovechamiento de las oportunidades, para así contrarrestar las debilidades, afrontar amenazas y permitir su crecimiento.

2.12.3.1. Matriz interna y externa

Matriz de Impacto Interna: Esta matriz permite evaluar la situación interna de la empresa, analizando las fortalezas y debilidades.

Tabla 11 Matriz de impacto interna

Ejes	Fortalezas			Debilidades			Impacto			
	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	
Buena ubicación geográfica.		X						6F		
La propietaria cuenta con título profesional.		X						6F		
Cuenta con un 50% de equipos automatizados.		X						6F		
Cuenta con puntos de toma de muestras.	x						8F			
Entrega de resultados a tiempo y computarizados.	x						8F			
Buen ambiente laboral.	x						8F			
Buena atención al cliente.	x						8F			
Sin capacitación al personal				X			8D			
Falta de planeación.				X			8D			
Falta de un Sistema de control Administrativo y Financiero.				X			8D			
Falta de infraestructura.					x			6D		
No existen manuales de los procedimientos operativos.					x			6D		
Falta de promoción.					x			6D		
	Total						7	6		

Nota: Matriz de impacto. **Fuente:** (Gerente Clin-Lab, 2014)

Dónde:

F = Fortalezas

D = Debilidades

Análisis: Existe un equilibrio entre las fortalezas y debilidades del Laboratorio Clínico Clin-Lab lo que refleja que la Empresa debe trabajar más en sus fortalezas para poder disminuir las debilidades.

Matriz de Impacto Externa: Esta matriz permite evaluar la situación externa de la empresa, analizando las oportunidades y amenazas.

Tabla 12 Matriz de impacto externa

Ejes	Oportunidades			Amenazas			Impacto		
	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
Ampliación de la infraestructura.	x						8°		
Crecimiento profesional del personal del laboratorio.	x						8°		
Nuevas inversiones	x						8°		
Nuevos mercados	x						8°		
Implementación de procesos.		x						6O	
Nuevas alianzas estratégicas.		x						6O	
Presencia de competidores en el sector.				X			8 ^a		
Nuevas disposiciones del Ministerio de Salud Pública.					x			6A	
Aumento de precios de insumos.					x			6A	
	Total						5	4	

Nota: Matriz de impacto. **Fuente:** (Gerente Clin-Lab, 2014)

Dónde:

O= Oportunidades

A=Amenazas

Análisis: El laboratorio Clínico cuenta con más oportunidades que amenazas las cuales deberá aprovechar para fortalecer a la empresa.

2.12.3.2. Matriz perfil competitivo

La matriz de perfil competitivo nos permite realizar un análisis calificativo a través de una comparación entre el laboratorio y la competencia que se encuentra en el mercado.

Cálculo para determinar la ponderación a hacer utilizada en la matriz de perfil competitivo.

Establecimiento	X	X-X	(X-X) ²
Clínica Jerusalén	3	0.33	0.11
Clin-Lab	4	0.67	0.44
Fertilab	3	0.33	0.11
	10	1.33	0.67

$$X = (\sum X / \text{número de factores FODA})$$

$$= 10/3$$

$$= 3.33$$

$$S^2 = ((X-X)^2) / (\sum X - 1)$$

$$= (0.67/10-1)$$

$$= 0.07$$

$$S = \sqrt{S^2}$$

$$= \sqrt{0.07}$$

$$= 0.27$$

$$Z = ((X-X)/S)$$

$$= 1.33/0.27$$

$$= 4.90$$

$$\text{Alto} = 4.90$$

$$\text{Medio} = X = 3.33$$

$$\text{Bajo} = Z - X = 4.90 - 3.33 = 1.57$$

Dónde:

X= Puntuación cruda para ser normalizado

X = Media de la población

S = Desviación estándar de la muestra

Z = Es la distancia entre la puntuación cruda y la media de la población en términos de desviación estándar

Calificación

ALTO =5

MEDIO=3

BAJO=1

Ponderación

$$(\text{TOTAL CARACTERÍSTICAS FODA}/100\%) = (22/100) = 0.2$$

Tabla 13 Matriz de perfil competitivo fortalezas

			LABORATORIO CLIN-LAB		CLÍNICA JERUSALEN		FERTILAB	
Factores	Detalle	Ponderación	Calificación	Resultado	Calificación	Resultado	Calificación	Resultado
FORTALEZAS	Buena ubicación geográfica.	0.2	5	1	5	1	5	1
	La propietaria cuenta con título profesional.	0.2	5	1	5	1	3	0.6
	Cuenta con un 50% de equipos automatizados.	0.2	3	0.6	5	1	3	0.6
	Cuenta con puntos de toma de muestras.	0.2	3	0.6	0	0.0	1	0.2
	Entrega de resultados a tiempo y computarizados.	0.2	5	1	5	1	3	0.6
	Buen ambiente laboral.	0.2	5	1	3	0.4	1	0.2
	Buena atención al cliente.	0.2	5	1	3	0.6	1	0.2
SUMA		1.40	31	6.2	26	5.4	17	3.4
# DE FACTORES			7		7		7	
PROMEDIO			4.43		3.86		2.43	

Nota: Matriz de Perfil Competitivo. **Fuente:** (Gerente Clin-Lab,

Tabla 14 Matriz de perfil competitivo debilidades

		LABORATORIO CLIN-LAB		CLÍNICA JERUSALEN		FERTILAB		
Factores	Detalle	Ponderación	Calificación	Resultado	Calificación	Resultado	Calificación	Resultado
DEBILIDADES	Sin capacitación al personal.	0.2	5	1	1	0.2	5	1
	Falta de planeación.	0.2	3	0.6	3	0.6	3	0.6
	Falta de un Sistema de control Administrativo y Financiero.	0.2	3	0.6	3	0.6	3	0.6
	Falta de infraestructura.	0.2	3	0.6	1	0.2	5	1
	No existen manuales de los procedimientos operativos.	0.2	5	1	3	0.6	5	1
TOTAL		1.00	19	3.8	11	2.2	21	4.2
# DE FACTORES			5		5		5	
PROMEDIO			3.8		2.2		4.2	

Nota: Matriz de Perfil Competitivo. **Fuente:** (Gerente Clin-Lab,

Tabla 15 Matriz de perfil competitivo oportunidades

			LABORATORIO CLIN-LAB		CLÍNICA JERUSALEN		FERTILAB	
Factores	Detalle	Ponderación	Calificación	Resultado	Calificación	Resultado	Calificación	Resultado
OPORTUNIDADES	Ampliación de la infraestructura.	0.2	5	1	3	0.3	5	1
	Crecimiento profesional del personal del laboratorio.	0.2	5	1	5	1	5	1
	Nuevas inversiones	0.2	5	1	5	1	5	1
	Nuevos mercados	0.2	5	1	5	1	5	1
	Implementación de procesos.	0.2	3	0.6	3	0.6	3	0.6
TOTAL		1.00	23	4.6	21	2.9	23	4.6
# DE FACTORES			5		5		5	
PROMEDIO			4.6		4.2		4.6	

Nota: Matriz de Perfil Competitivo. **Fuente:** (Gerente Clin-Lab, 2014)

Tabla 16 Matriz de perfil competitivo amenazas

			LABORATORIO CLIN-LAB		CLÍNICA JERUSALEN		FERTILAB	
Factores	Detalle	Ponderación	Calificación	Resultado	Calificación	Resultado	Calificación	Resultado
AMENAZAS	Presencia de competidores en el sector.	0.2	5	1.5	3	0.9	5	1.5
	Nuevas disposiciones del Ministerio de Salud Pública.	0.2	5	1.5	5	1.5	5	1.5
	Aumento de precios de insumos.	0.2	3	1.2	3	1.2	5	2
TOTAL		0.8	13	2.7	11	3.6	15	5
# DE FACTORES			3		3		3	
PROMEDIO			4.3		3.67		5	

Nota: Matriz de Perfil Competitivo. **Fuente:** (Gerente Clin-Lab, 2014)

2.12.4. Análisis:

Matriz de perfil competitivo (Fortalezas)

El laboratorio clínico Clin-Lab se encuentra con una brecha positiva de 5% ante la clínica Jerusalén por las ventajas que cuenta como es con puntos de ventas, y costos acorde a la necesidad humana del sector.

Tomando en cuenta que clínica Jerusalén es una fuerte competencia y por la que debe de apoyarse más en las fortalezas por las que caracteriza su laboratorio.

Matriz de perfil competitivo (Debilidades)

Clin-Lab tiene dos debilidades que le permite estar a desventaja frente a la competencia que son la falta de un sistema de control administrativo y financiero, falta de infraestructura, puntos en los que tiene que el gerente de Clin-Lab poner mayor atención.

Matriz de perfil competitivo (Oportunidades)

Clin-Lab tiene un promedio de 4.6% en oportunidades con las que tiene que trabajar y dar mayor aprovechamiento para alcanzar el crecimiento empresarial que quiere lograr.

Matriz de perfil competitivo (Amenazas)

Clin-Lab tiene un 4.3% de amenazas que le dejan a una desventaja frente a la competencia en especial con clínica Jerusalén ya que mantiene una brecha desfavorable de 0.63%

2.13. Reglamento de trabajo

2.13.1. Normativa laboral que rige el laboratorio Clínico Clin-Lab

Art. 45: Obligaciones del trabajador: Son obligaciones del trabajador:

- a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;
- d) Observar buena conducta durante el trabajo;
- e) Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal;
- f) Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo;
- g) Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores;
- h) Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta;
- i) Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades. “Leyes, estatutos y normas establecidas en la constitución y el presidente de la republica son aquellas a las que toda la ciudadanía se encuentra en la obligación de cumplirlas” (Ley Tribunal Constitucional R.O. 167, 2013)

Basándonos en el código de trabajo del ecuador según art. 45 que concierne a las obligaciones del trabajador hemos puesto mayor énfasis en los literales que no se llevan a cabo como es en el cumplimiento de contrato ya que el empleado desde su primer día de trabajo no cuenta con un contrato en el que se detalle sus responsabilidades.

Art. 627: Sanciones previa audiencia del infractor: Las sanciones y multas que impongan las autoridades del trabajo deberán constar en acta, en la cual se indicarán los motivos que determinaron la pena. En todo caso, antes de imponerlas, se oirá al infractor.

Art. 628: Caso de violación de las normas del Código del Trabajo: Las violaciones de las normas de este Código, serán sancionadas en la forma prescrita en los artículos pertinentes,

Los jueces y los inspectores del trabajo podrán imponer multas hasta de cincuenta dólares de los Estados Unidos de América.

Para la aplicación de las multas, se tomarán en cuenta las circunstancias y la gravedad de la infracción, así como la capacidad económica del trasgresor.

Art. 631: Competencia para imposición de sanciones: Tienen competencia para la imposición de multas y sanciones las autoridades del trabajo, dentro de su respectiva jurisdicción y de las funciones que les están encomendadas en este Código.

Art. 632: Caso de reincidencia: En caso de reincidencia en una misma infracción, la multa será aumentada en un tanto por ciento prudencial, o se impondrá el máximo. Igual regla se observará cuando haya concurrencia de infracciones.

Art. 633: Inversión del producto de las multas: El producto de las multas será invertido, cuando no estuviere especialmente determinado su destino, en los objetos que las Direcciones Regionales del Trabajo estimen conducentes para el mejoramiento de los servicios que ellas presten. A este efecto, las autoridades que hayan recaudado las multas, las depositarán en la cuenta - multas que mantiene el Ministerio de Trabajo y Empleo, bajo pena de destitución. “Los empleados tenemos derechos y obligaciones siendo el caso de no cumplir con las obligaciones seremos multados acorde a la ley” (Ley Tribunal Constitucional R.O. 167, 2013)

Las multas y sanciones deberán ser tomadas en cuenta en El Laboratorio Clínico para su aplicación en el momento de que su empleado incumpla con los reglamentos dispuestos por la misma.

2.13.2. Uniformes

Uniforme para farmacia, laboratorio clínico e imagenología



Mandil $\frac{3}{4}$ con tres bolsillos, manga larga (Sierra) manga corta (Costa y Oriente) y cinto trasero.

Confeccionada en gabardina, resistente al agua clorada, composición 100% algodón

Color: Blanco

Tallas: M - L – XL-XLL

Tela: Gabardina

Encogimiento: +/- 1,02%

Tintura: Pintura con colorantes puros quirúrgicos con norma ISO 9001 y norma ecológica 14000.

Con solidez al agua con cloro

Acabado: Sanforizada

Imagen Institucional y de la unidad de salud estampados

Uniforme auxiliar de enfermería



Figura 8: Uniformes para auxiliar de enfermería

Fuente: (Ministerio de Salud Pública, 2013)

Modelo cuello V, manga corta, con bolsillos superior izquierdo, pantalón con piernas rectas, incluye elástico posterior en la cintura, con 2 bolsillos laterales.

Colores: Verde Clínico, Celeste, rosado, azul italiano.

Tallas: M - L – XL-XLL

Tela: Gabardina estampada

Encogimiento: +/- 1,02%

Tintura: Pintura con colorantes puros quirúrgicos con norma ISO 9001 y norma ecológica 14000.

Con solidez al agua con cloro

Acabado: Sanforizada

Imagen Institucional y de la unidad de salud estampados

Zapatos antideslizantes



Personal administrativo

Sexo femenino



Sexo masculino



Figura 11: Uniforme Personal Administrativo

Fuente: (Ministerio de Salud Pública, 2013)

Confeccionada en gabardina, 50% algodón. 50% poliéster

Colores: Terno mujer uva

Terno hombre gris

Blusa rosada, manga larga (Sierra) manga corta (Costa y Oriente)

Camisa celeste, manga larga (Sierra) manga corta (Costa y Oriente)

Tallas: M - L – XL-XLL

Tela: Gabardina

Encogimiento: +/- 1,02%

Tintura: Pintura con colorantes puros con norma ISO 9001 y norma ecológica 14000.

Acabado: Sanforizada

Imagen institucional y de la unidad de salud estampados “El uniforme del personal es un requisito para su ingreso al trabajo debido a que son áreas especiales” (Ministerio de Salud Pública, 2013)

El laboratorio clínico debe tomar en cuenta los uniformes que se encuentran establecidos por el Ministerio de Salud Pública para su uso diario ya que dicho laboratorio se trabaja de forma continua con productos, desechos infecciosos.

2.13.3. Normas de calidad 9001

Manual de la calidad

La organización debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya:

- a) el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión (véase 1.2),
- b) los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos, y
- c) una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.

Control de los documentos

Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse. Los registros son un tipo especial de documento y deben controlarse de acuerdo con los requisitos citados en el apartado.

Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:

- a) aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión,
- b) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente,
- c) asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos,
- d) asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso,
- e) asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables,
- f) asegurarse de que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad, se identifican y que se controla su distribución, y

g) prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

Control de los registros

Los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad deben controlarse.

La organización debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros.

Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.

Política de la calidad

La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad:

- a) es adecuada al propósito de la organización,
- b) incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad,
- c) proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad,
- d) es comunicada y entendida dentro de la organización, y
- e) es revisada para su continua adecuación.

Infraestructura

La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:

- a) edificios, espacio de trabajo y servicios asociados,
- b) equipo para los procesos (tanto hardware como software), y

c) servicios de apoyo (tales como transporte, comunicación o sistemas de información). “El prestar un servicio con calidad es lo que garantiza la aplicación de norma ISO para las empresas” (ISO 9001, 2008, pág. 42)

2.13.4. Sistema de gestión de la calidad en laboratorios clínicos ISO 15189

La Norma ISO 15189 establece los requisitos generales que un laboratorio tiene que cumplir para que se reconozca su competencia para realizar ensayos y/o calibraciones, incluyendo el muestreo. Laboratorios de análisis clínicos, debido a las diferencias con el resto de laboratorios, principalmente en las fases pre analíticas (obligaciones hacia los pacientes relacionadas con la preparación, identificación y transporte de muestras y pos analíticas (obligaciones hacia el personal sanitario en relación a la validación, información, interpretación y asesoramiento), ha requerido la publicación de una Norma específica, la Norma ISO 15189:2012 "Laboratorios clínicos-Requisitos particulares para la calidad y la competencia".

Se divide en dos partes, la parte de gestión correspondiente a los requisitos para la certificación del sistema de calidad y la parte técnica que describe los requisitos para el personal, instalaciones, equipos, procedimientos, garantía de calidad e informes. Es en esta última parte donde más se diferencia de la Norma en la que se basa, la Norma ISO 9001:2008. La norma además tiene dos anexos a nivel informativo, uno referente a las recomendaciones para la protección de los sistemas de información del laboratorio y otro sobre la ética en el laboratorio clínico.

Esta norma acredita y demuestra de manera objetiva e independiente el compromiso de un laboratorio con la calidad y con la competencia técnica. Se demuestra así una garantía sobre el funcionamiento del laboratorio, un control sobre sus procesos, así como capacidad para satisfacer los requisitos técnicos necesarios para asegurar una información vital para el diagnóstico clínico. “El sistema de gestión de calidad consiste en la automatización de procesamiento de muestras y en la calidad de entrega de resultados además de cumplimiento de normas éticas para laboratorio clínicos” (Intedya, 2012, pág. 136)

2.14. Políticas de laboratorio clínico Clin-Lab

2.14.1. Políticas de pago a proveedores

- Establecimiento de fechas de pago de facturas

Clin-Lab realiza el pago de sus facturas cada 30 días sin ningún anticipo previo y lo realiza en efectivo.

- Políticas de devolución de productos en mal estado

Clin-Lab En el caso de devolución de productos lo realizan sin el respaldo de ningún documento sino únicamente devuelven el producto en factores como:

Productos Caducados o

Productos Pronto a caducarse (Gerente Clin-Lab, 2014)

2.14.2. Políticas con los puntos de venta

- Fijación de un listado de precios para cada punto de venta

Para la fijación de los precios para cada punto realiza un estudio previo de la inversión realizada menos los costos incurridos del cual saca un margen de utilidad.

- Establecimiento de horario de entrega de resultados

Los horarios de entrega se realiza a partir de las 16h00 pm en exámenes de rutina, en exámenes especiales la entrega es de 24h00 y los exámenes de emergencia es de 1 hora cuyos exámenes ya fueron explicados anteriormente en las páginas 18 y 19. (Gerente Clin-Lab, 2014)

2.14.3. Políticas de asistencia a empleados

- Registro de entrada y salida de empleados

Los empleados de Clin-Lab tienen un horario de entrada de 8h00 am a 17h00 pm con una hora de almuerzo de lunes a viernes y sábados de 8h00 am a 13h00 pm

- Establecer un porcentaje de aprobación de permisos

Clin-Lab otorga permisos en aspecto de calamidad domestica presentando el mismo día o al día siguiente el justificativo del permiso, falta o atraso del personal.

- Evaluación de cumplimiento de uso de uniformes

El personal de Clin-Lab tiene tres uniformes acorde a lo establecido por el ministerio de salud pública tanto a los modelos y colores con los respectivos zapatos de goma.

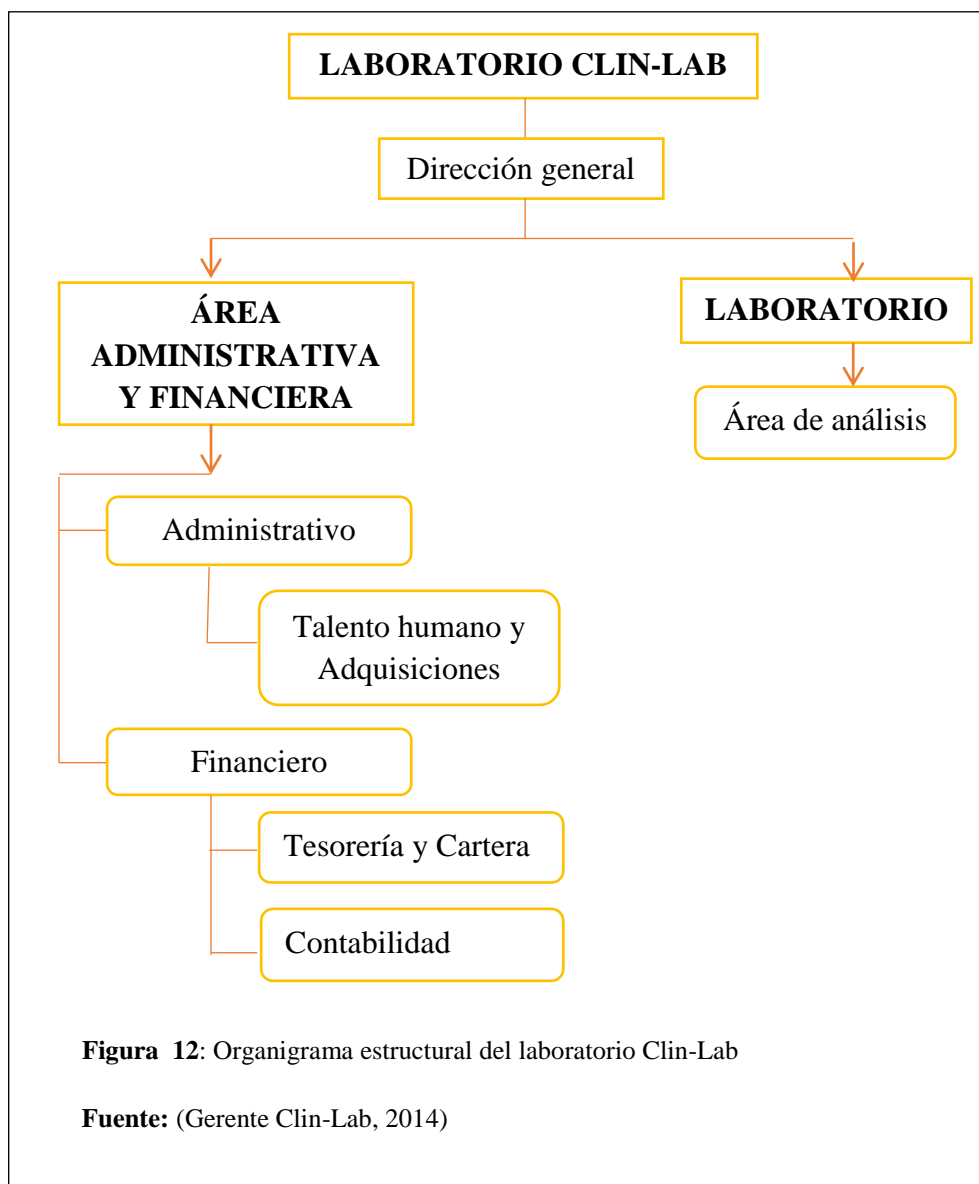
- Acuerdo de la hora de almuerzo.

El horario del almuerzo consiste de 13h00 pm a 14h00 pm “Las políticas que se establecen como empresariales son importantes para la obtención de una correcta administración” (Gerente Clin-Lab, 2014)

CAPÍTULO 3
PROPUESTA DE DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LOS LABORATORIOS
CLÍNICOS DEL D.M., CASO CLIN-LAB

.1. Estudio del área administrativa y financiera

Estudio de las áreas que comprende el laboratorio clínico



.1.1. Área administrativa:

Esta área está conformada por Talento humano y adquisiciones.

.1.1.1. Talento humano

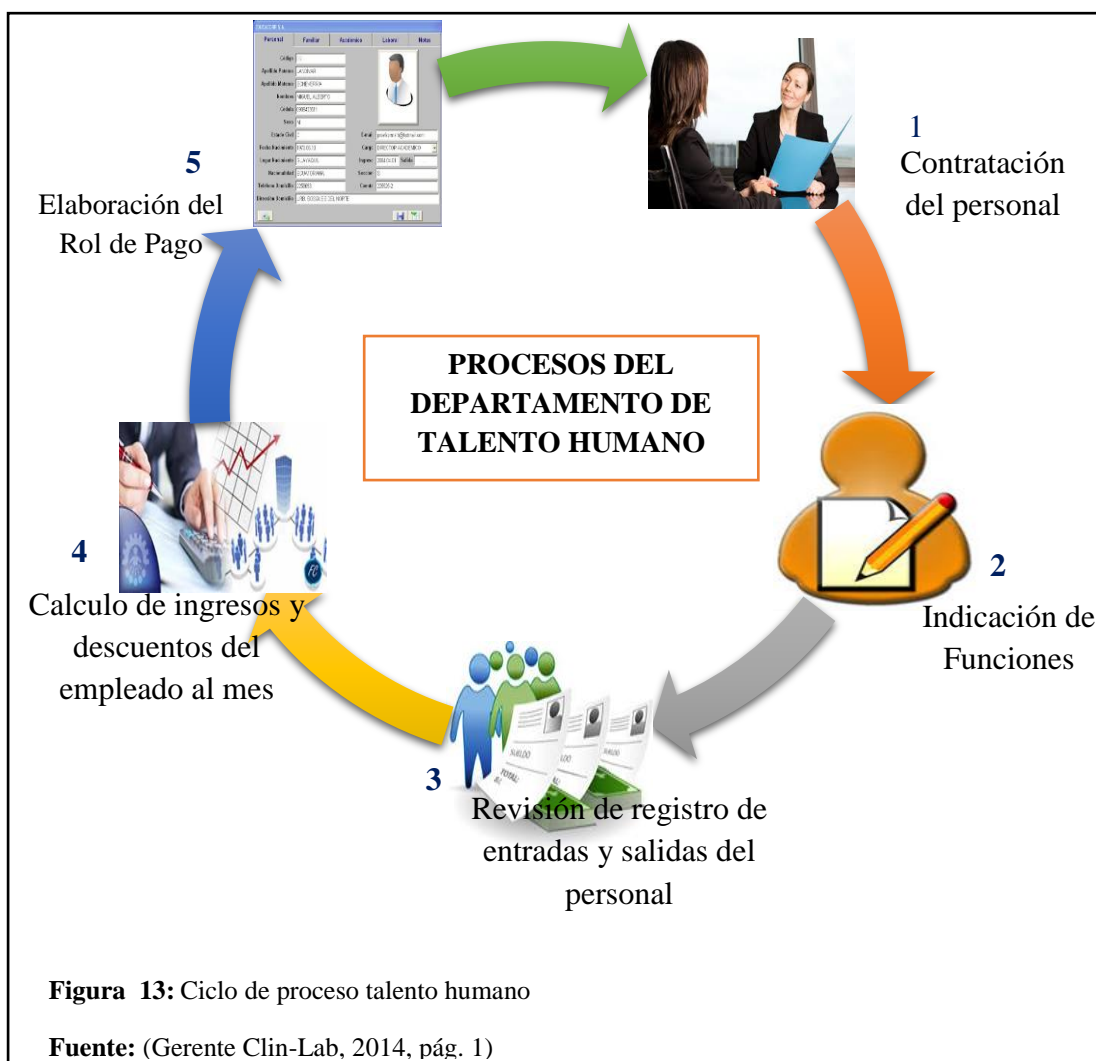
Gestiona las remuneraciones (sueldos y salarios), seguro social, horarios de trabajo y descuentos del personal que labora en la empresa .

Funciones

Las funciones que realiza el departamento de recursos humanos son las siguientes:

- Contratación del personal
- Registro de las asistencias del personal
- Elabora el rol de pagos de los empleados mensualmente.
- Realizar el cálculo de los beneficios sociales.
- Subir al sistema MRL los documentos que respalde el cálculo y pago al empleado de los beneficios sociales.

Ciclo del área de talento humano



Narrativa de proceso de talento humano

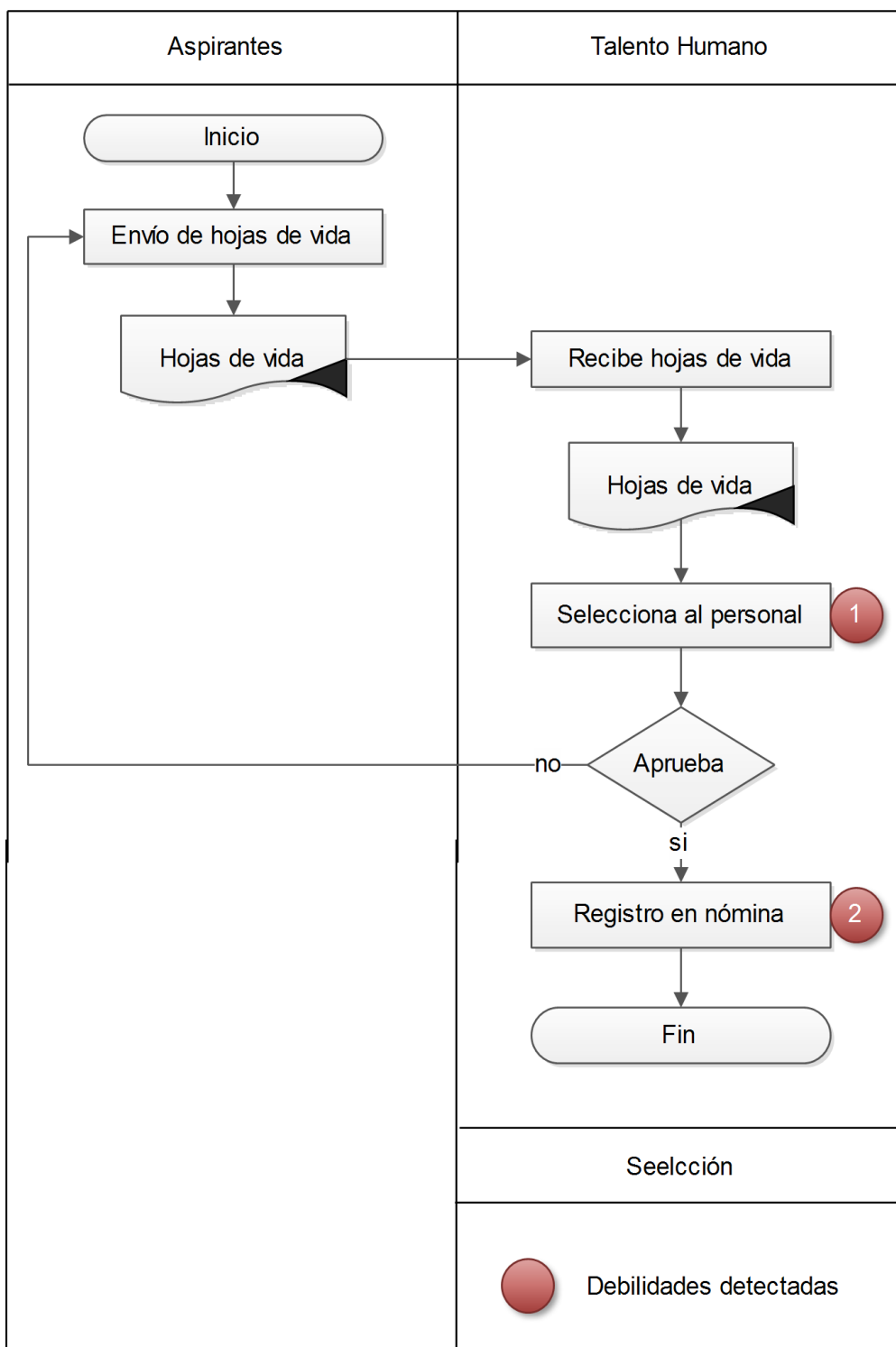
<p>LABORATORIO CLÍNICO CLIN-LAB</p> <p>Proceso de talento humano</p> <p>Noviembre 15 del 2014</p>	
<p>El departamento de talento humano inicia con la selección del personal más idóneo al cargo. Luego de revisar las hojas de vida contrata al nuevo personal indicando las funciones a desempeñar.</p> <p>Como otra de las funciones del departamento de talento humano consiste en la revisión del registro de entradas y salidas del personal para posteriormente elaborar los roles de pagos y de beneficios sociales.</p>	
Elaborado por: Karen Carranza	Revisado por: Ivonne Reinoso
Fecha: 16/noviembre/2014	Fecha: 16/noviembre/2014

Descripción de actividades

Área	Departamento	Actividades	Responsable	Cargo	Procesos	Control
Administrativa	Talento Humano	Contratación de Personal	Janeth Pilco	Contadora	<ul style="list-style-type: none"> - Recepción de Hojas de Vida - Selección de personal. - Acuerdo remunerativo - Indicación de funciones 	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión de títulos profesionales - Verifica registro de senecyt - Confirma referencias profesionales y personales

Elaborado Por:	Revisado Por:
Ivonne Reinoso	Karen Carranza

Diagrama de flujo de selección de personal talento humano

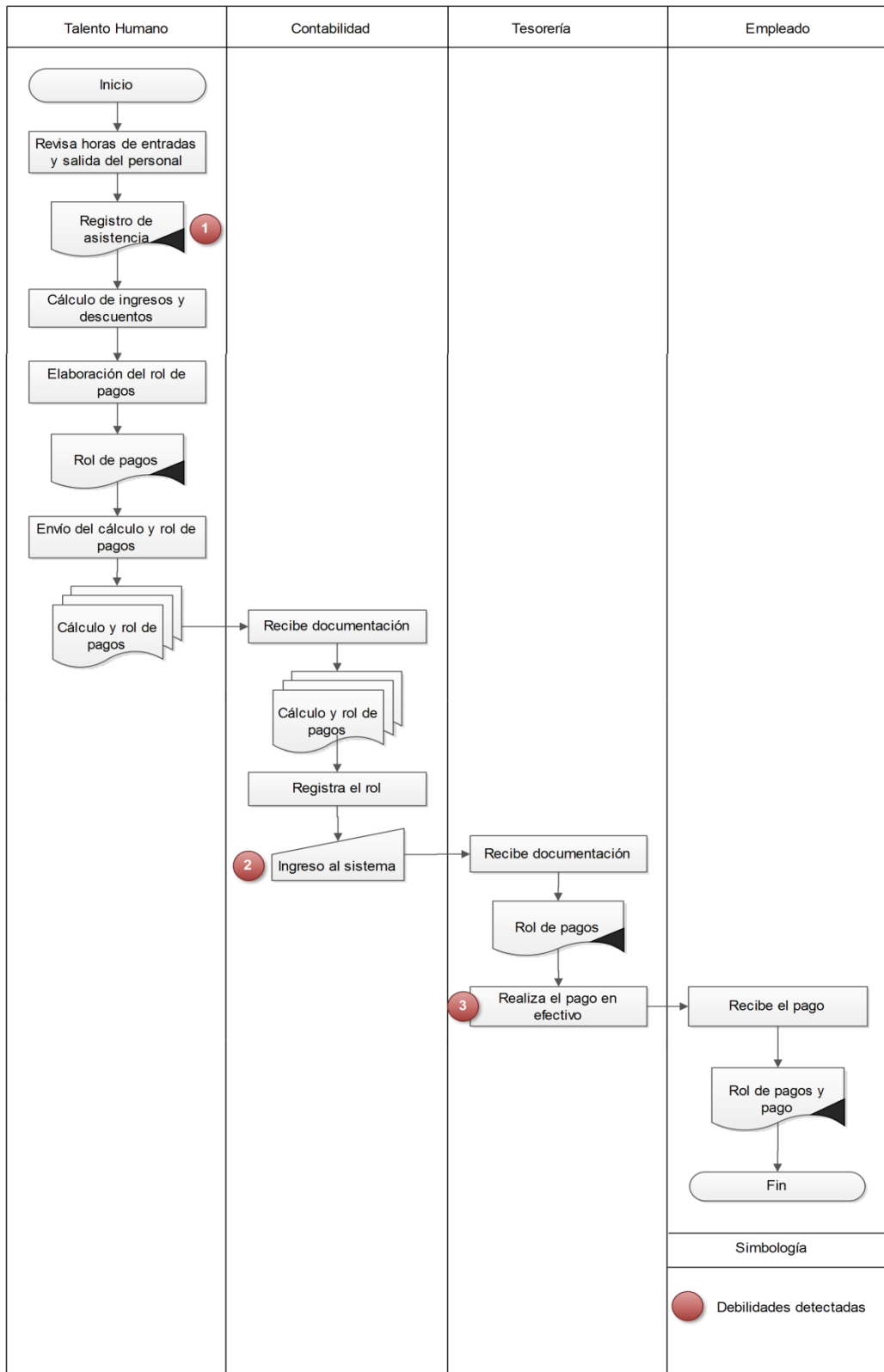


Descripción de actividades

Área	Departamento	Actividades	Responsable	Cargo	Procesos	Control
Administrativa	Talento Humano	Elaboración de roles de pago	Janeth Pilco	Contadora	<ul style="list-style-type: none"> - Solicita carpeta de registro de asistencia de personal. - Revisa y calcula el número de horas extras - Elabora el rol de pago - Envía a tesorería para que realice el respectivo pago - Entrega al empleado el rol de pago y solicita su sumilla. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mensualmente revisa las horas extras cargadas por los empleados. - Asegura que el empleado reciba su rol de pago

Elaborado Por:	Revisado Por:
Ivonne Reinoso	Karen Carranza

Diagrama de flujo del proceso de talento humano pago de rol



.1.1.2. Adquisiciones

Se encarga de las compras de insumos y/o reactivos requeridos para el análisis de las muestras.

Funciones

- Selección de los principales proveedores.
- Solicitud de proformas a los proveedores.
- Recepción y firma de proformas.
- Revisión de proformas junto con el gerente.
- Selección de mejor oferta.
- Revisión del producto.

Ciclo de proceso de adquisición

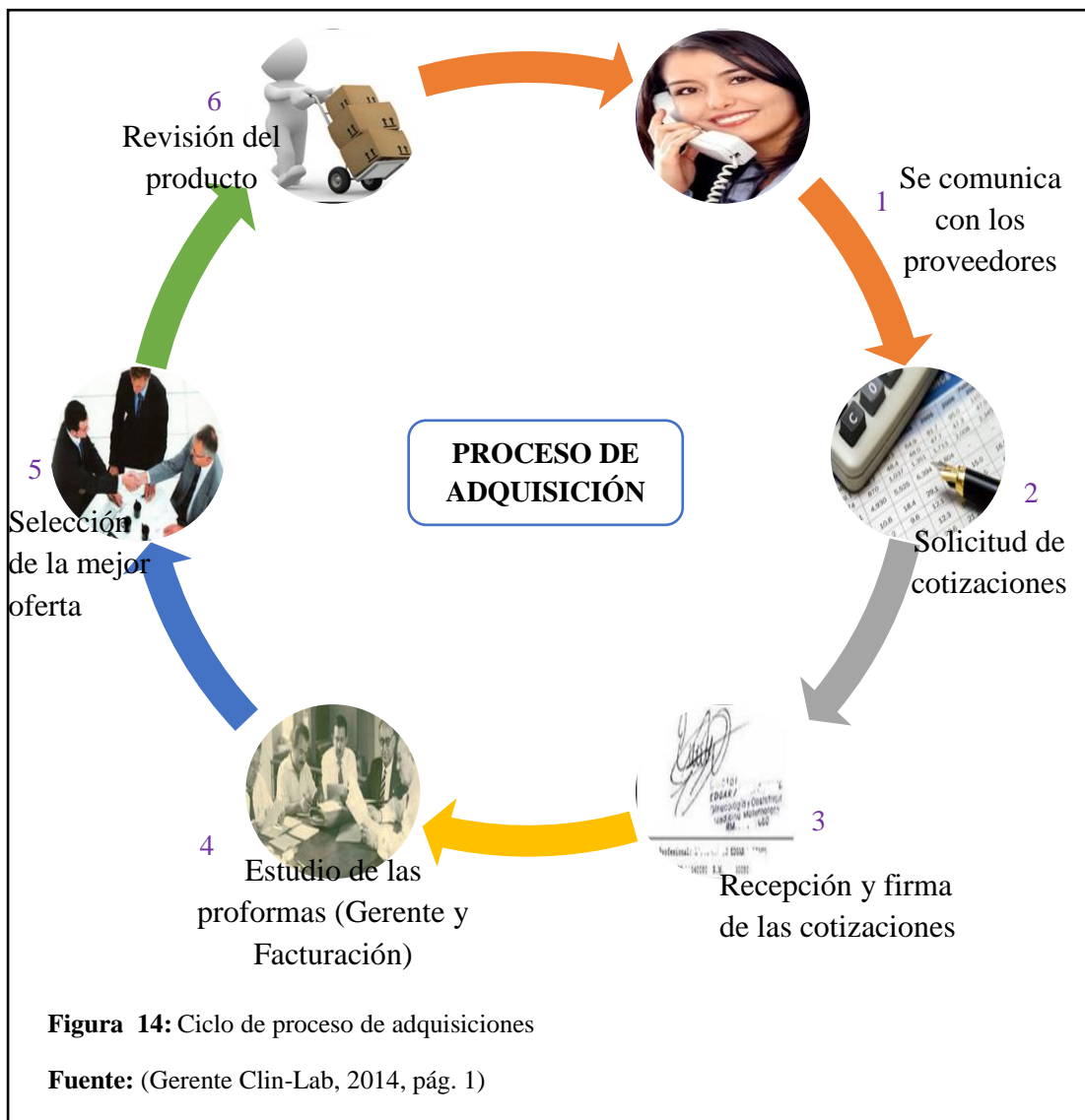


Figura 14: Ciclo de proceso de adquisiciones

Fuente: (Gerente Clin-Lab, 2014, pág. 1)

Narrativa de procesos de adquisición

LABORATORIO CLÍNICO CLIN-LAB

Proceso de adquisiciones

Noviembre 15 del 2014

En el departamento de adquisiciones inicia sus funciones con la selección de proveedores, los cuales hacen llegar al laboratorio las respectivas cotizaciones que son aceptadas y firmadas tanto del departamento de adquisición como del proveedor.

Luego se evalúan las cotizaciones junto con el gerente, se selecciona la mejor oferta y se hace conocer al proveedor, el cual entrega el insumo a la fecha acordada, y el departamento de adquisiciones se encarga de la revisión y aprobación de los insumos.

Elaborado por: Karen Carranza

Revisado por: Ivonne Reinoso

Fecha: 16/noviembre/2014

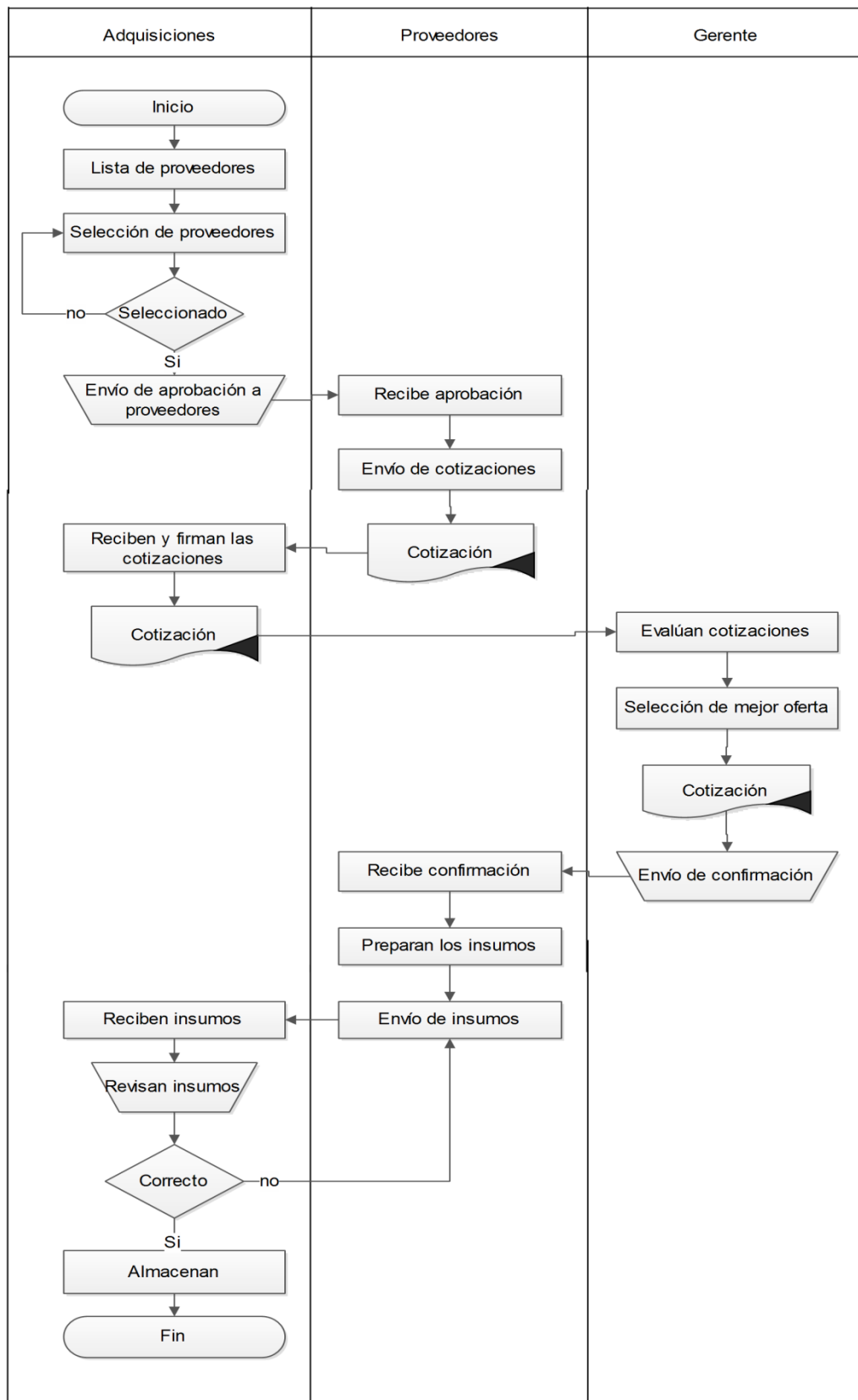
Fecha: 16/noviembre/2014

Descripción de Actividades

Área	Departamento	Actividades	Responsable	Cargo	Procesos	Control
Administrativa	Adquisición	Selección de proveedores	Janeth Pilco	Contadora	<ul style="list-style-type: none"> - Revisa en la agenda la lista de proveedores - Solicita cotizaciones - Envía a la gerente las mejores cotizaciones. - Evalúa junto con el gerente las cotizaciones. - Selecciona la mejor oferta - Lllaman al proveedor y realiza el pedido 	<ul style="list-style-type: none"> - Verifica que el producto solicitado se encuentren en buenas condiciones y este la cantidad solicitada.

Elaborado Por:	Revisado Por:
Ivonne Reinoso	Karen Carranza

Diagrama de flujo del proceso de adquisiciones



.1.2. Área financiera:

Esta área está conformada por Tesorería y Contabilidad

.1.2.1. Tesorería

Este departamento se encarga de realizar todos los pagos como: proveedores, personal de la empresa y cobros de los servicios que presta el laboratorio.

Pago a proveedores

Se encarga de realizar los pagos mensualmente a los proveedores en la adquisición de los reactivos para el laboratorio clínico.

Ciclo de pago a proveedores



Figura 15: Ciclo de proceso de pago a proveedores

Fuente: (Gerente Clin-Lab, 2014, pág. 1)

Narrativa de procesos de pago a proveedores

LABORATORIO CLÍNICO CLIN-LAB

Procedimiento de pago a proveedores

Noviembre 15 del 2014

El proveedor se acerca con la factura al laboratorio clínico, al cual hace la entrega a tesorería de la factura y procede al pago, luego entrega la factura a contabilidad la original con el sello de cancelado y por ultimo archivo la factura cancelada.

Elaborado por: Karen Carranza

Revisado por: Ivonne Reinoso

Fecha: 16/noviembre/2014

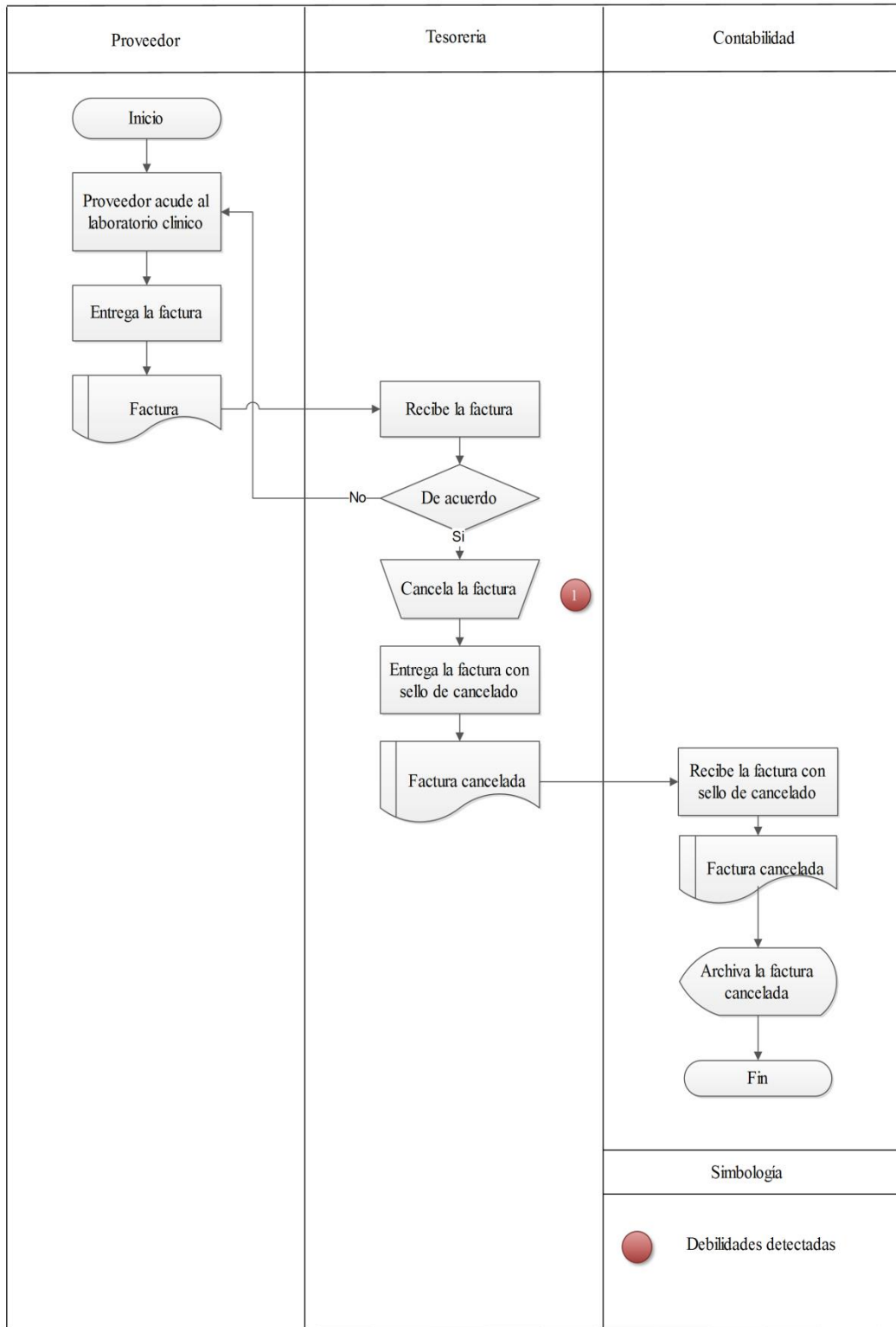
Fecha:16/noviembre/2014

Descripción de actividades

Área	Departamento	Actividades	Responsable	Cargo	Procesos	Control
Financiera	Tesorería	Pago a proveedores	Janeth Pilco	Contadora	<ul style="list-style-type: none"> - Confirman fecha de pago - Verifican con la factura el valor a cancelar - Cancelan en efectivo al proveedor - Entrega a contabilidad la factura cancelada para proceder al archivo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Confirman la fecha de pago y el valor facturado por el que se realizara el pago

Elaborado Por:	Revisado Por:
Ivonne Reinoso	Karen Carranza

Diagrama de flujo de proceso de pago a proveedores



.1.2.2. Cartera

Se encarga del cobro a los clientes por los servicios que presta el laboratorio clínico Clin-Lab.

Funciones

- Cobro a Clientes.

Ciclo de proceso de cuentas por cobrar

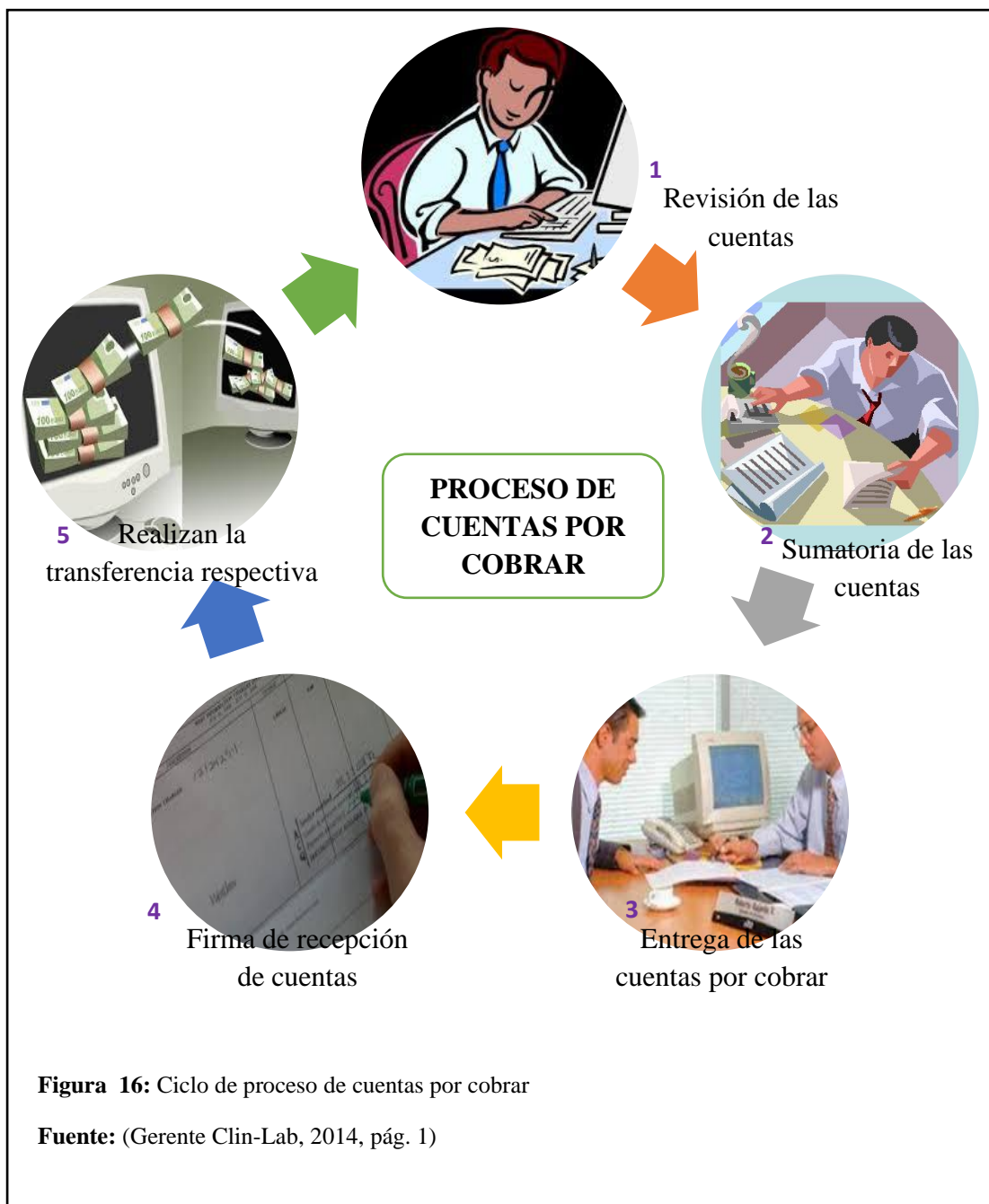


Figura 16: Ciclo de proceso de cuentas por cobrar

Fuente: (Gerente Clin-Lab, 2014, pág. 1)

Narrativa de procesos de cuentas por cobrar

LABORATORIO CLÍNICO CLIN-LAB

Procedimiento de cuentas por cobrar

Noviembre 15 del 2014

Tesorería revisa la cuenta a cobrar a la unidad médica. Realiza la respectiva sumatoria, elabora un recibo del total de cuentas el cual es firmado por el doctor de la unidad médica Latinoamérica, posterior a ello le realiza la respectiva transferencia bancaria quincenal o mensual.

Elaborado por: Karen Carranza

Revisado por: Ivonne Reinoso

Fecha: 16/noviembre/2014

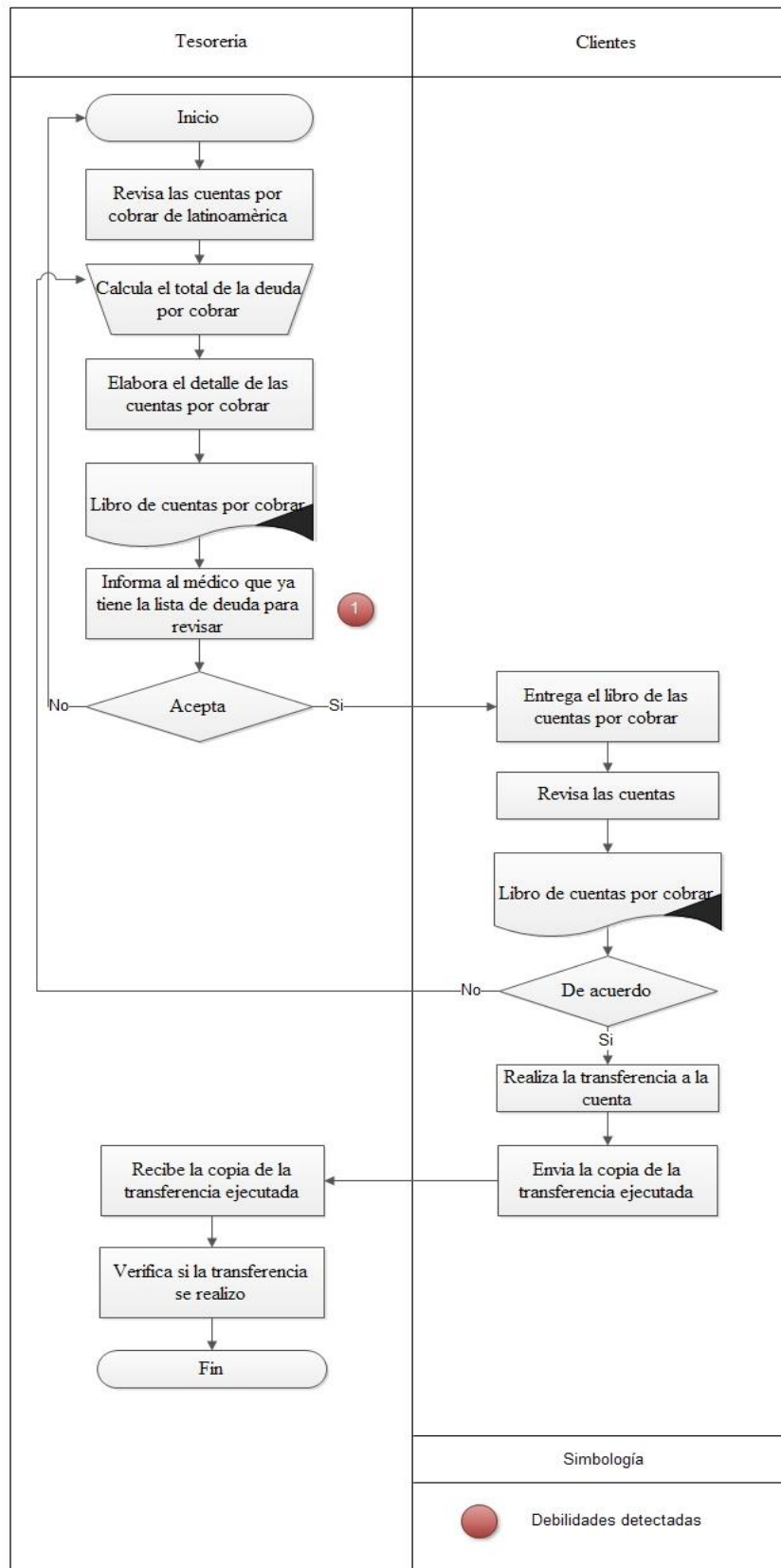
Fecha: 16/noviembre/2014

Descripción de actividades

Área	Departamento	Actividades	Responsable	Cargo	Procesos	Control
Financiera	Tesorería	Cobro a Clientes	Janeth Pilco	Contadora	<ul style="list-style-type: none"> - Solicita una cita con el Doctor de la Unidad Medica - Revisa el listado de cuentas por cobrar - Concilian valores entre el laboratorio clínico y la Unidad Médica Latinoamérica 	<ul style="list-style-type: none"> - Al final del día contabilizan los exámenes receptados de dicha Unidad Médica Latinoamericana - Mantiene un registro individual de la Unidad Médica frente a los otros puntos de muestras. - Confirman valores a cobrar.

Elaborado Por:	Revisado Por:
Ivonne Reinoso	Karen Carranza

Diagrama de flujo de procesos de cuentas por cobrar



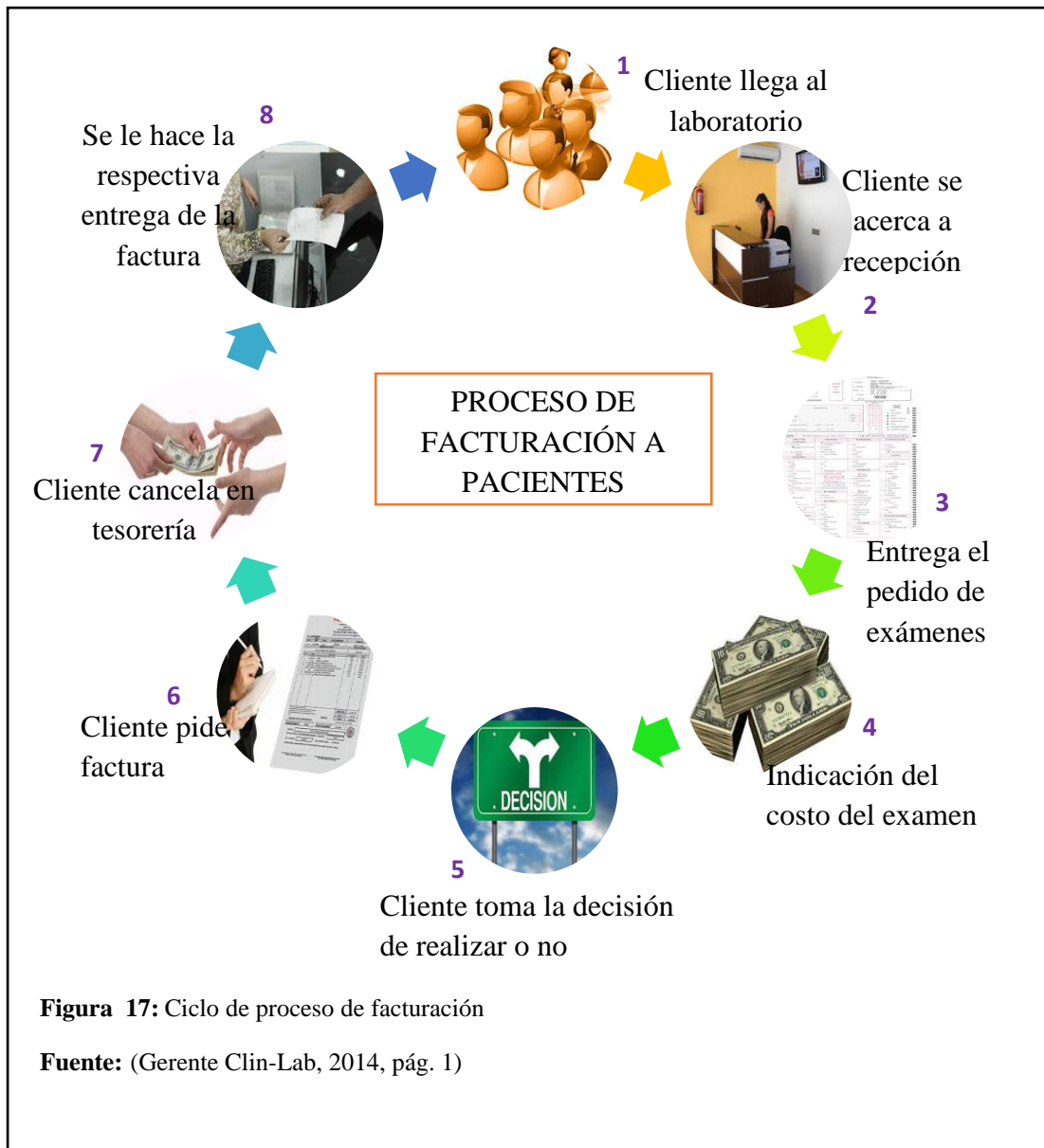
.1.2.3. Facturación

Se Encarga en la entrega de las facturas requeridas por el paciente por el servicio prestado por el laboratorio clínico.

Funciones

- Solicita datos al paciente
- Verifica el costo de los exámenes
- Elabora la factura
- Firma la factura
- Entrega la factura al paciente

Ciclo de facturación a pacientes



Narrativa de procesos de la facturación a pacientes

LABORATORIO CLÍNICO CLIN-LAB

Procedimiento de facturación a pacientes

Noviembre 15 del 2014

El cliente se acerca al laboratorio Clínico con el pedido de exámenes que requiere a recepción le informan el precio de los exámenes al cliente, el cual posterior a eso decide realizarse o no los exámenes.

En el caso de que el cliente decida realizarse los exámenes cancela en tesorería pide su respectiva factura, entrega datos a tesorería el cual elabora la factura y procede a entrega al cliente.

Elaborado por: Karen Carranza

Revisado por: Ivonne Reinoso

Fecha: 16/noviembre/2014

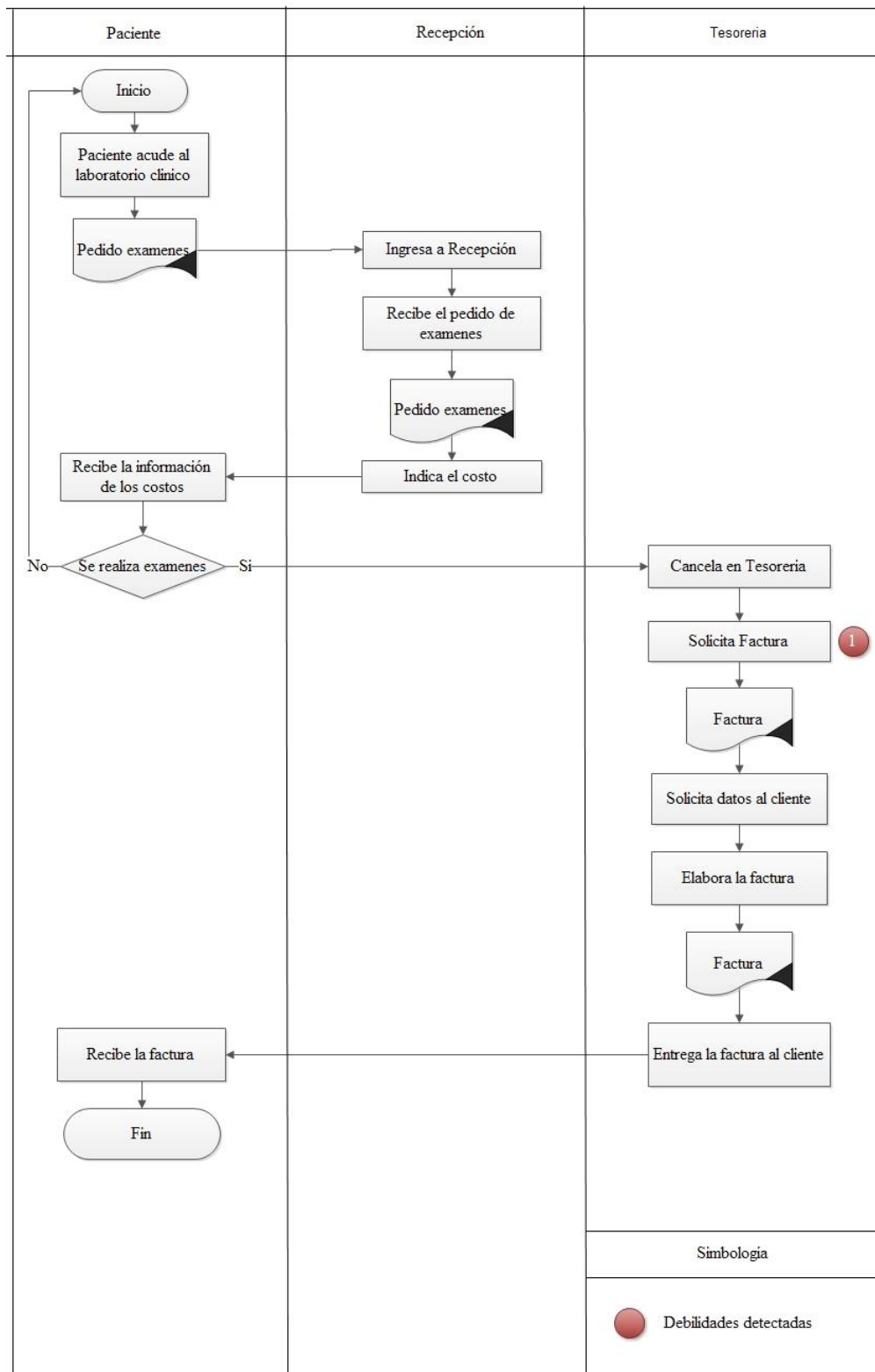
Fecha: 16/noviembre/2014

Descripción de Actividades

Área	Departamento	Actividades	Responsable	Cargo	Procesos	Control
Financiera	Tesorería	Facturación	Janeth Pilco	Contadora	<ul style="list-style-type: none"> - Solicita datos al cliente - Verifica los exámenes realizados junto con sus respectivos costos - Elabora la factura - Entrega al cliente 	<ul style="list-style-type: none"> - Verifica la secuencia de las facturas. - Comprueba la fecha de caducidad de la factura. - Confirma el costo de los exámenes cancelados

Elaborado Por:	Revisado Por:
Ivonne Reinoso	Karen Carranza

Diagrama de flujo de procesos de comprobantes de venta y retención



.1.2.4. Contabilidad

Esta área está conformada por Impuestos y presentación de Información Financiera.

Impuestos

Laboratorio Clin-Lab declara el impuesto al valor agregado semestralmente (ene-jun) y (jul-dic), también declara el impuesto a la renta.

Funciones

- Revisa facturas de ventas y compras
- Realiza declaración en el DIMM SRI
- Sube al sistema del SRI (Servicio en línea)

Ciclo de proceso de impuestos

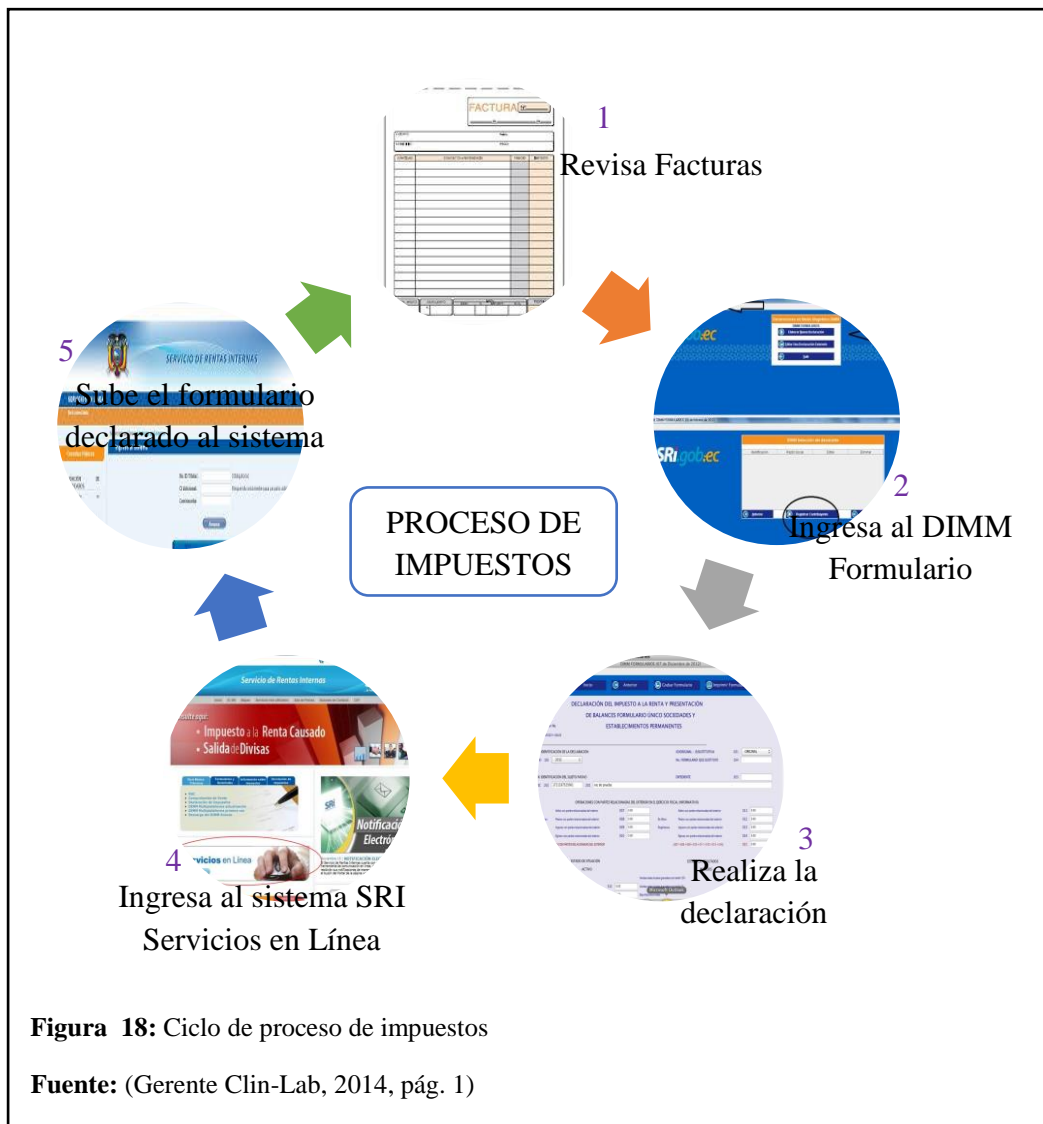


Figura 18: Ciclo de proceso de impuestos

Fuente: (Gerente Clin-Lab, 2014, pág. 1)

Narrativa de procesos de pago de impuestos

LABORATORIO CLÍNICO CLIN-LAB

Procedimiento de pago de impuestos

Noviembre 30 del 2014

El contador revisa las facturas de las ventas y compras, registra en la base de datos y procede a realizar la declaración en el DIMM de formularios. Ingresa al sistema del SRI (servicio en línea), sube al sistema el formulario declarado. Por último el contador procede a imprimir el formulario de aprobación del SRI.

Elaborado por: Karen Carranza

Revisado por: Ivonne Reinoso

Fecha: 30/noviembre/2014

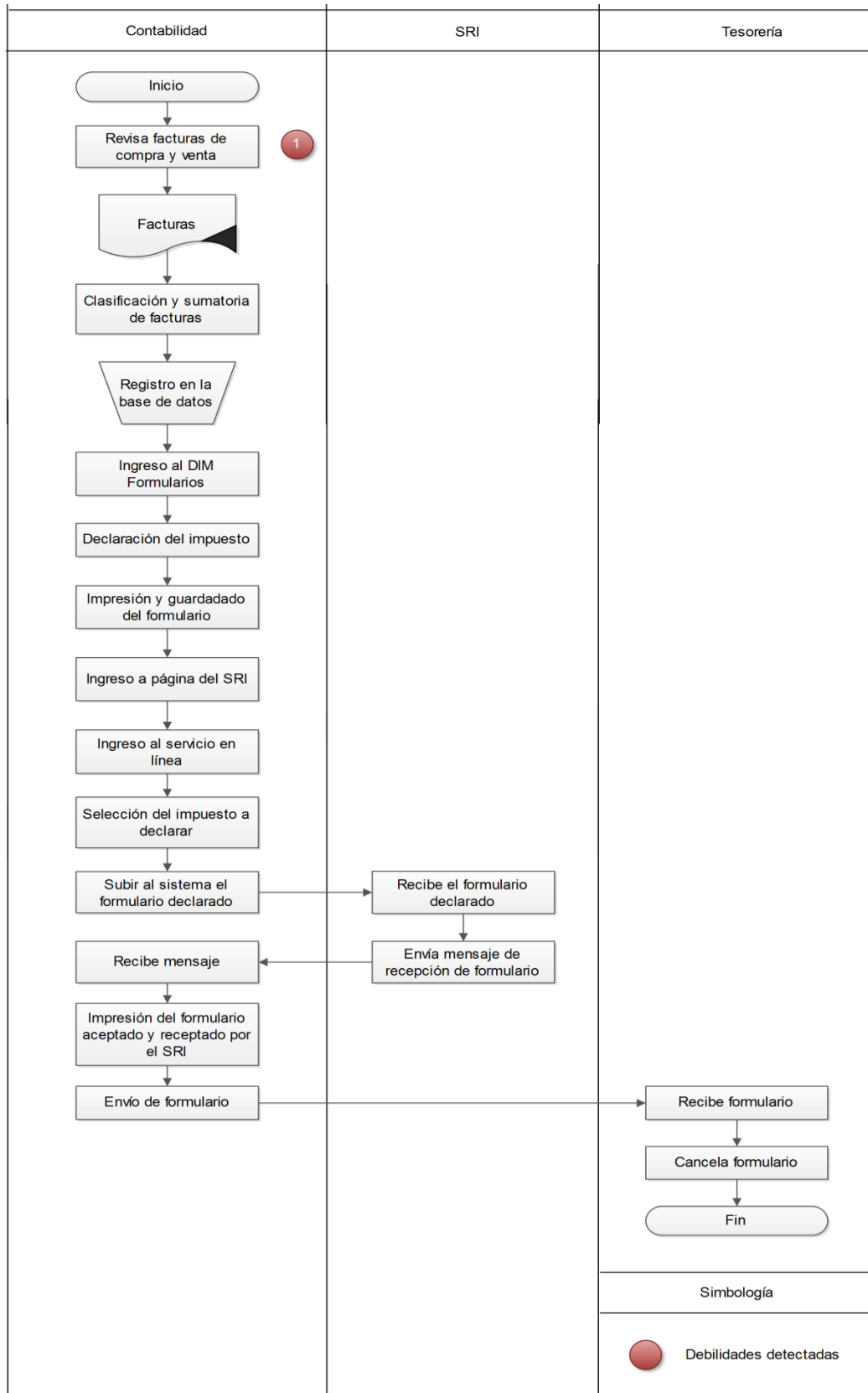
Fecha: 30/noviembre/2014

Descripción de Actividades

Área	Departamento	Actividades	Responsable	Cargo	Procesos	Control
Financiera	Contabilidad	Declaración de Impuestos	Janeth Pilco	Contadora	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión de Facturas - Suscribir en el formulario los valores facturados a declarar - Imprimir y Guardar el formulario declarado - Ingresar a la página web del SRI - Sube al sistema el formulario declarado - Realiza el respectivo pago en servipagos 	<ul style="list-style-type: none"> - Cerciorarse que los valores declarados este correctamente. - Confirma el periodo a declarar. - Revisa que las fechas de las facturas estén bajo el periodo a declarar

Elaborado Por:	Revisado Por:
Ivonne Reinoso	Karen Carranza

Diagrama de flujo de proceso de declaración y pago de impuestos



Elaboración de información financiera:

Esta área se encarga de procesar y presentar la información financiera actual del Laboratorio Clínico Clin-Lab.

Funciones:

- Ingresar a la base de datos.
- Registrar las transacciones diarias generadas en el laboratorio.

Ciclo de información financiera

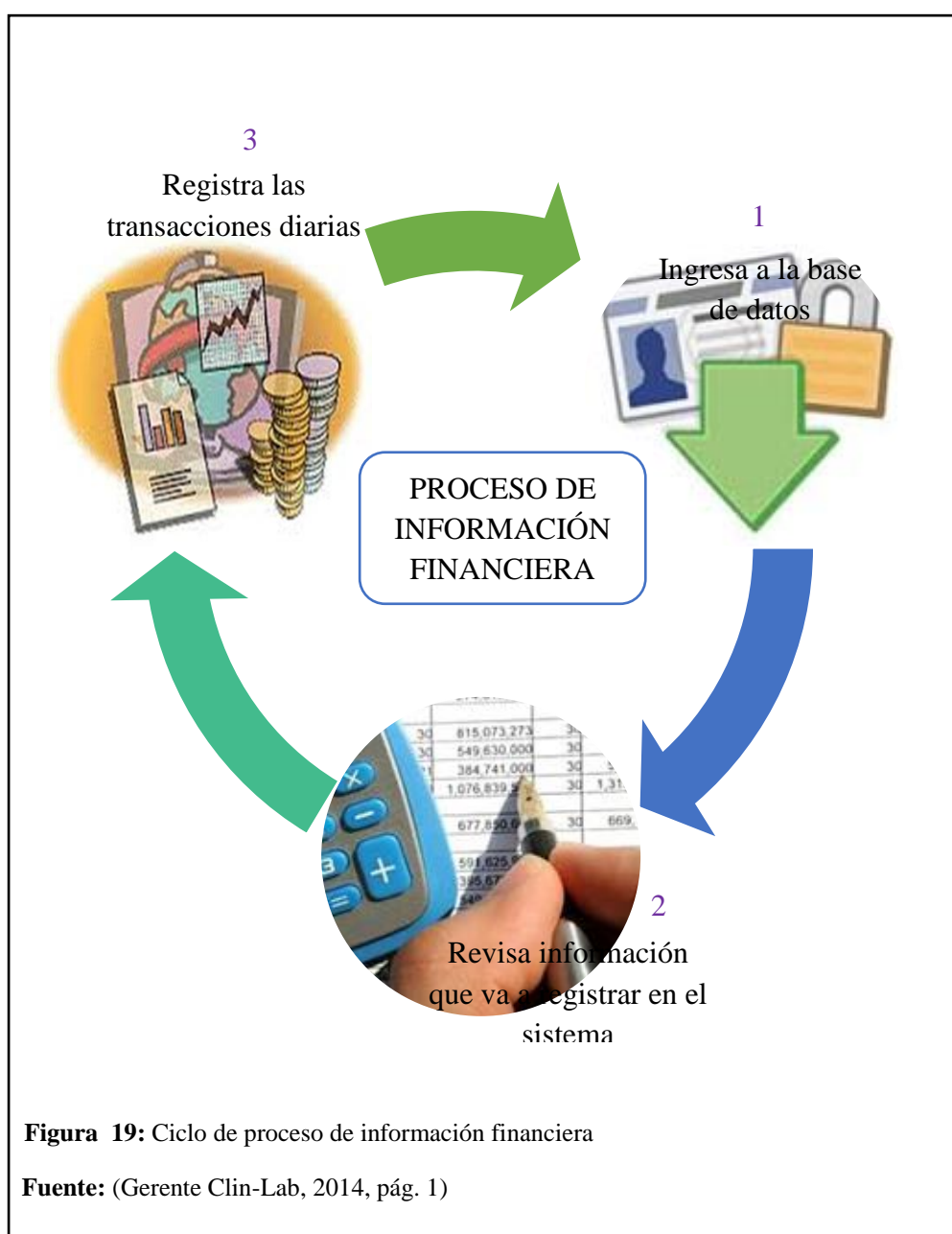


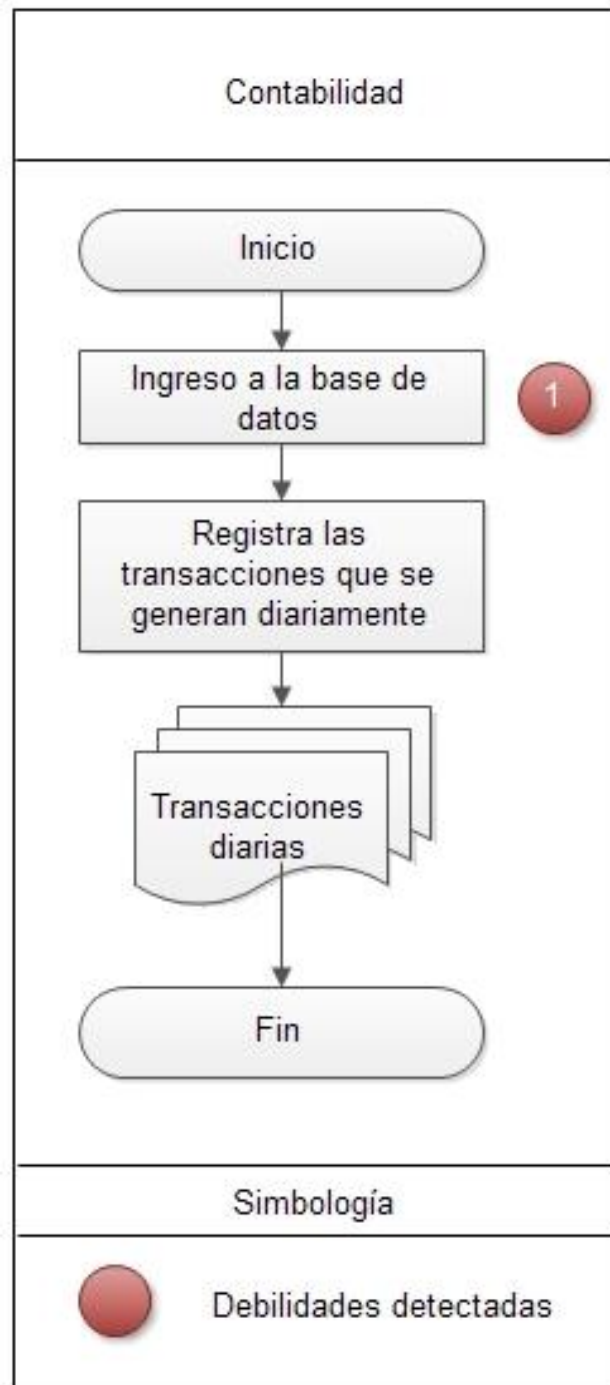
Figura 19: Ciclo de proceso de información financiera

Fuente: (Gerente Clin-Lab, 2014, pág. 1)

Narrativa de procesos de presentación de información financiera

<p>LABORATORIO CLÍNICO CLIN-LAB Procedimiento de presentación de información financiera Noviembre 30 del 2014</p>	
<p>El contador ingresa a la base de datos, registra las transacciones diarias que se van originando en el laboratorio clínico y finalmente procede al archivo de los documentos como facturas etc.</p>	
Elaborado por: Karen Carranza	Revisado por: Ivonne Reinoso
Fecha: 30/noviembre/2014	Fecha: 30/noviembre/2014

Diagrama de flujo de proceso de información financiera



.1.3. Área de laboratorio:

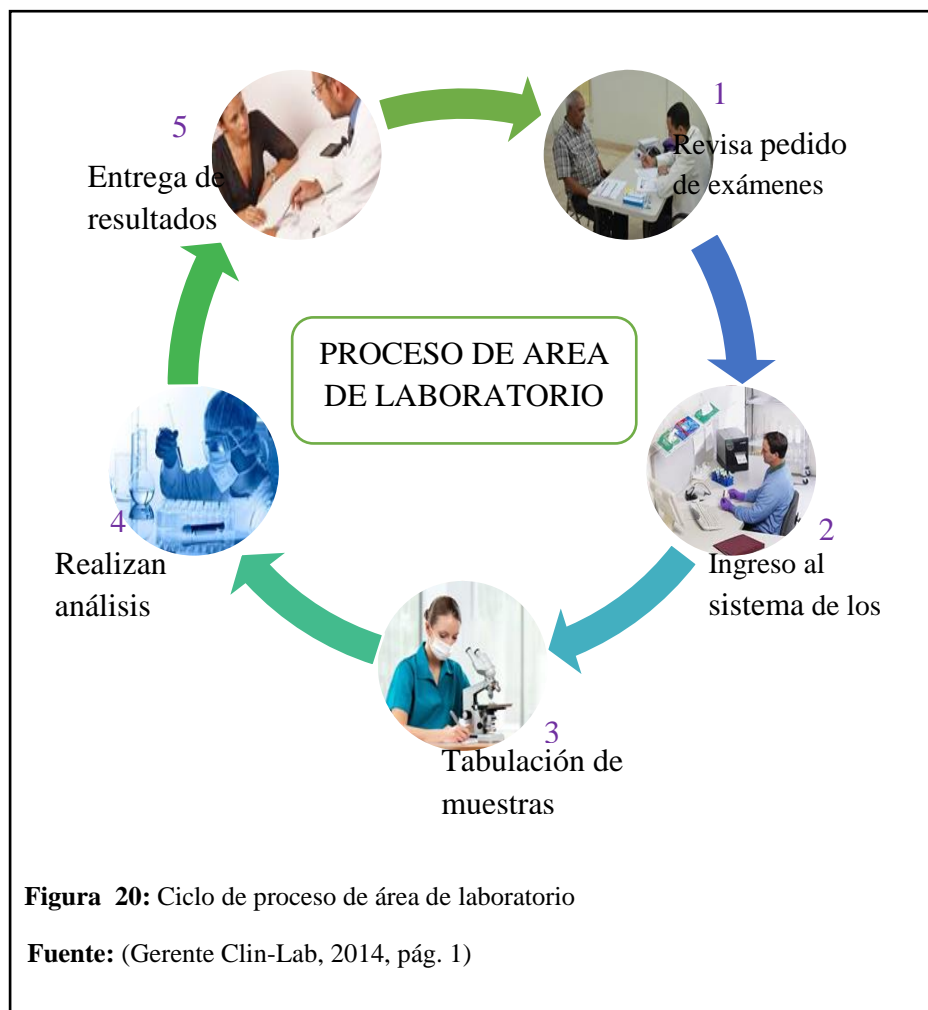
Esta comprende el análisis de las muestras, las cuales están comprendidas en 3 etapas:

- Pre analítico
- Analítico
- Resultados

Funciones

- Revisa pedidos de exámenes.
- Ingresan al sistema los servicios requeridos.
- Tabulan las muestras.
- Realizan análisis.
- Entregan resultados.

Ciclo de proceso de área de laboratorio



Narrativa de procesos de análisis de laboratorio

LABORATORIO CLÍNICO CLIN-LAB

Procedimiento de análisis de laboratorio

Noviembre 30 del 2014

El proceso inicia cuando el paciente acude al laboratorio Clínico, entrega a recepción el pedido de exámenes. Recepción indica los costos de los exámenes, del paciente decide realizarse o no los exámenes. Si se los realiza en el laboratorio ingresa al área de análisis, registran en el sistema el listado de exámenes a realizar, proceden con el análisis posterior a ello ingresan os resultados al sistema imprimen y entregan al cliente.

Elaborado por: Karen Carranza

Revisado por: Ivonne Reinoso

Fecha: 30/noviembre/2014

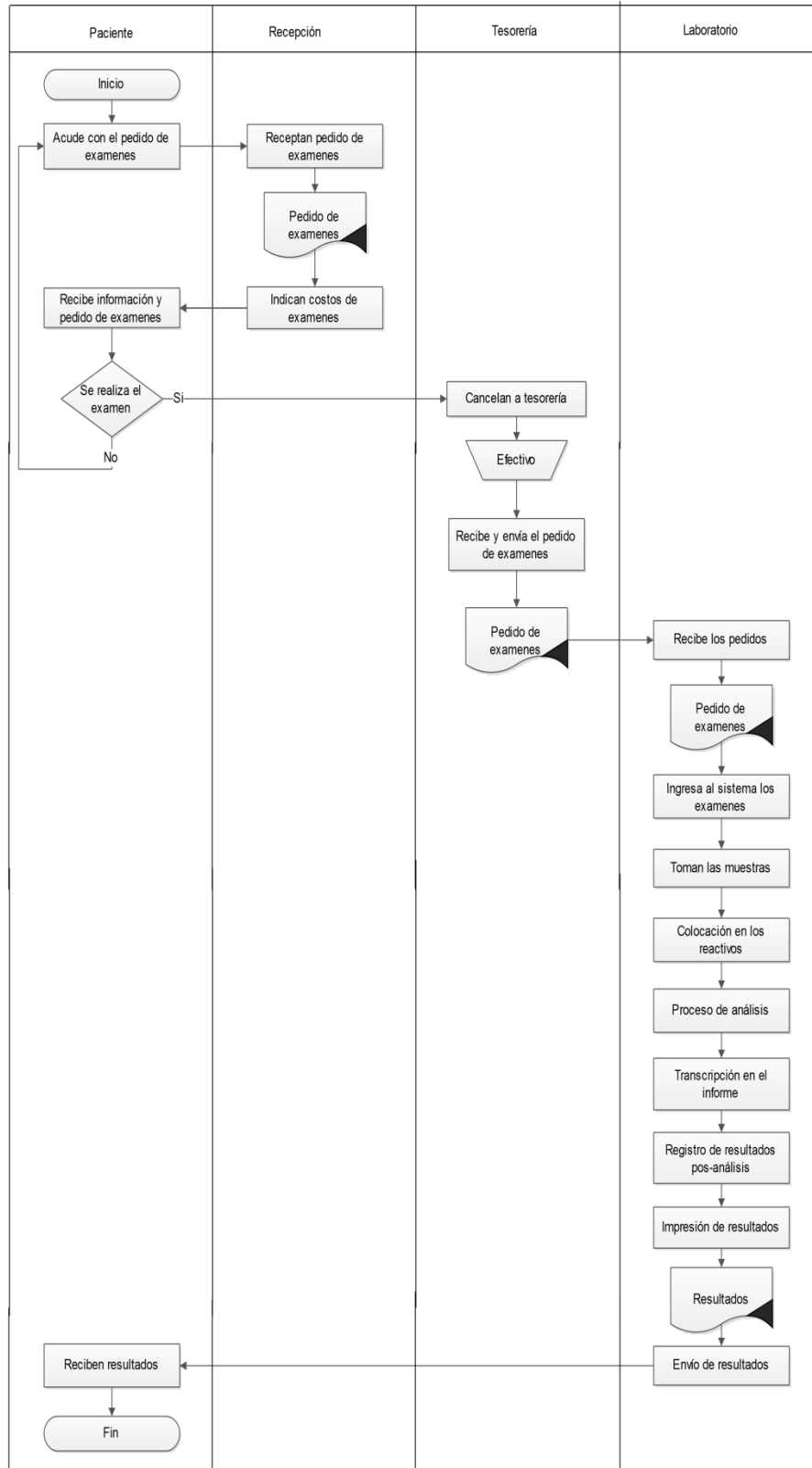
Fecha: 30/noviembre/2014

Descripción de Actividades

Área	Departamento	Actividades	Responsable	Cargo	Procesos	Control
Análisis	Laboratorio	Análisis de muestras	Miriam Gualoto	Lic. En Laboratorio Clínico	<ul style="list-style-type: none"> - Recibe pedido de exámenes - Registra los exámenes a realizar junto con los datos del paciente - Procede al análisis de las muestras - Registra los resultados de los exámenes. - Imprime los resultados - Entrega al paciente los resultados en sus respectivos sobres. 	<ul style="list-style-type: none"> - Verifica datos del paciente - Confirma que los exámenes registrados coincidan con los suscritos en el pedido - Confirma los resultados dos y/o tres veces. - Cerciora que los resultados impresos sea entregados al paciente correspondiente.

Elaborado Por:	Revisado Por:
Ivonne Reinoso	Karen Carranza

Diagrama de flujo de proceso de análisis de laboratorio



.1.4. Debilidades detectadas

Área administrativa

Talento humano

Selección de personal

1 Al momento de seleccionar al personal el laboratorio clínico debe preparar pruebas dónde se pueda comprobar los conocimientos y habilidades de los aspirantes.

2 En el área de talento humano no existe una constancia física de los contratos elaborados para el personal que labora en el laboratorio clínico, así como no se encontró el detalle del sueldo que percibe el propietario de la empresa mensualmente. Poniendo en énfasis que en el art 40 del código de trabajo indica que: “los derechos exclusivos del trabajador: El empleador no podrá hacer efectivas las obligaciones contraídas por el trabajador en los contratos que, debiendo haber sido celebrados por escrito, no lo hubieren sido; pero el trabajador sí podrá hacer valer los derechos emanados de tales contratos”.

Roles a empleados

1 Se detectó que existe respaldo de la asistencia de los empleados pero éstos no se encuentran debidamente firmados por los empleados y por el encargado de supervisar la asistencia.

2 El laboratorio clínico no cuenta con un sistema contable sino se maneja con una base de datos a través del Microsoft Excel el cual no le permite tener un registro adecuado de las transacciones diarias.

3 Se encontró que en el laboratorio clínico los pagos son realizados en efectivo a los empleados tomando en cuenta que para un control en el efectivo se debe salvaguardar el recurso financiero de la empresa con el fin de evitar los fraudes o ineficiencias que afecten a la liquidez de la empresa.

Área financiera

Tesorería

Pago a proveedores

① El laboratorio clínico realiza los pagos a proveedores en efectivo para lo cual es una inseguridad tanto para el laboratorio clínico como para los proveedores.

Cuentas por cobrar

① El Laboratorio Clínico tiene un convenio verbal con los proveedores por lo que no tienen un documento de respaldo en el que especifique el tiempo de cobro y bajo qué condiciones se encuentra estipulado el convenio.

Emisión de comprobantes de venta y retención

① El laboratorio clínico no mantiene un orden cronológico de las facturas.

Declaración y pago de impuestos

① Las facturas no se encuentran ordenadas cronológicamente para realizar las declaraciones.

Información financiera

① La Dirección General al final del periodo no tiene conocimiento de su rentabilidad ni de sus operaciones diarias que realiza el laboratorio clínico.

Área de laboratorio

Se encontró la inexistencia de manuales de los procesos operativos de las diferentes áreas que conforma el laboratorio clínico como:

- Manuales de calidad
- Control de temperatura
- Manual de los equipos
- Manual de los procesos que se llevan a cabo en cada área.

PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL

.1.5. Propuesta

Contar con un sistema de control en una empresa permite que los procesos se lleven a cabo con eficiencia y cumpliendo con los lineamientos legales a los que nos encontramos expuestos actualmente, ahora basándonos a nivel interno de la empresa, el gerente y/o propietario debe constatar y evaluar el manejo que se está realizando a la compañía durante su periodo fiscal con el fin de saber:

Área financiera

- Se encuentra al día en sus pagos
- Mantiene excedentes en sus insumos y/o reactivos
- Liquidez que tiene al finalizar su periodo
- Capacidad para invertir en un nuevo equipo, mantenimiento y/o mejoramiento de la estructura del laboratorio clínico
- Revisión de transferencias realizadas
- Revisar si no mantiene mora con la administración tributaria

Área administrativa

- Cumplimiento de políticas con puntos de prestación de servicio
- Acatamiento de reglamentos para el personal que labora en la empresa
- Observación en atención al cliente
- Control en el uso de equipos
- Constancia física de controles para el análisis de exámenes
- Documentación física del control de uso y adquisición de reactivos

El control es un mecanismo que logrará salvaguardar los recursos de la empresa en beneficio de la misma como para el cliente al que se presta el servicio es por ello se ha determinado como una necesidad para el laboratorio clínico el contar con un sistema de control con el que puedan visualizar el proceso que está realizando y las mejoras que puede tener el mismo al contar con dicho sistema.

Para lo cual a continuación mostramos a través de diagramas de flujo nuestra propuesta de control en los procesos que se realiza en cada departamento.

.1.5.1. Área administrativa

.1.5.1.1. Talento humano

Objetivo:

Cumplir con los reglamentos alineados al ministerio de relaciones laborales, demostrar los controles que puede añadir en dicha área.

Funciones a mejorar:

- Reglamentos para el personal que labora en el laboratorio clínico
- Pre- evaluación al personal que se incorpore a la empresa
- Existencia de contratos para los empleados
- Automatización en el pago a empleados

Diagrama de flujo propuesto del proceso de selección de personal talento humano

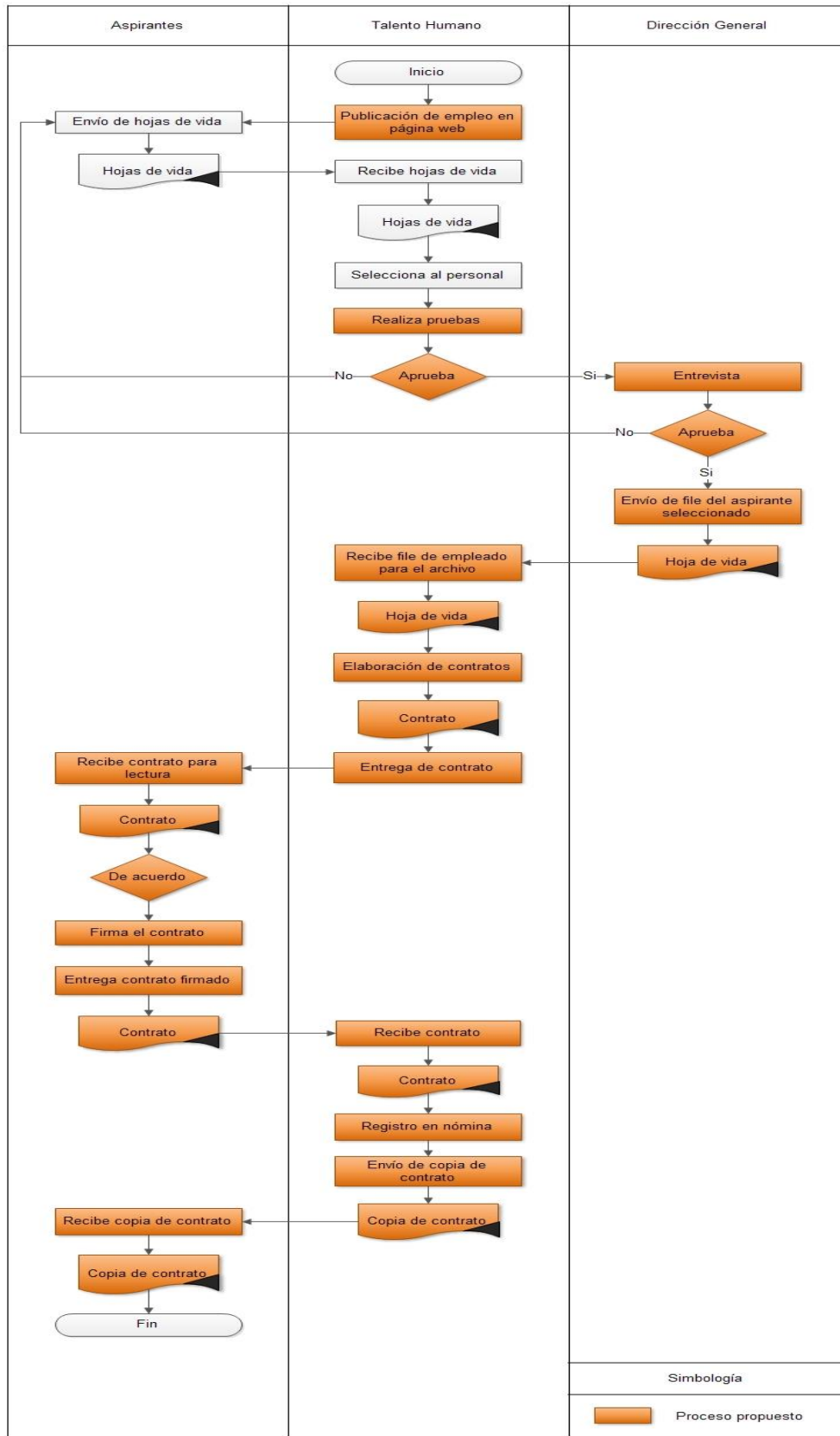
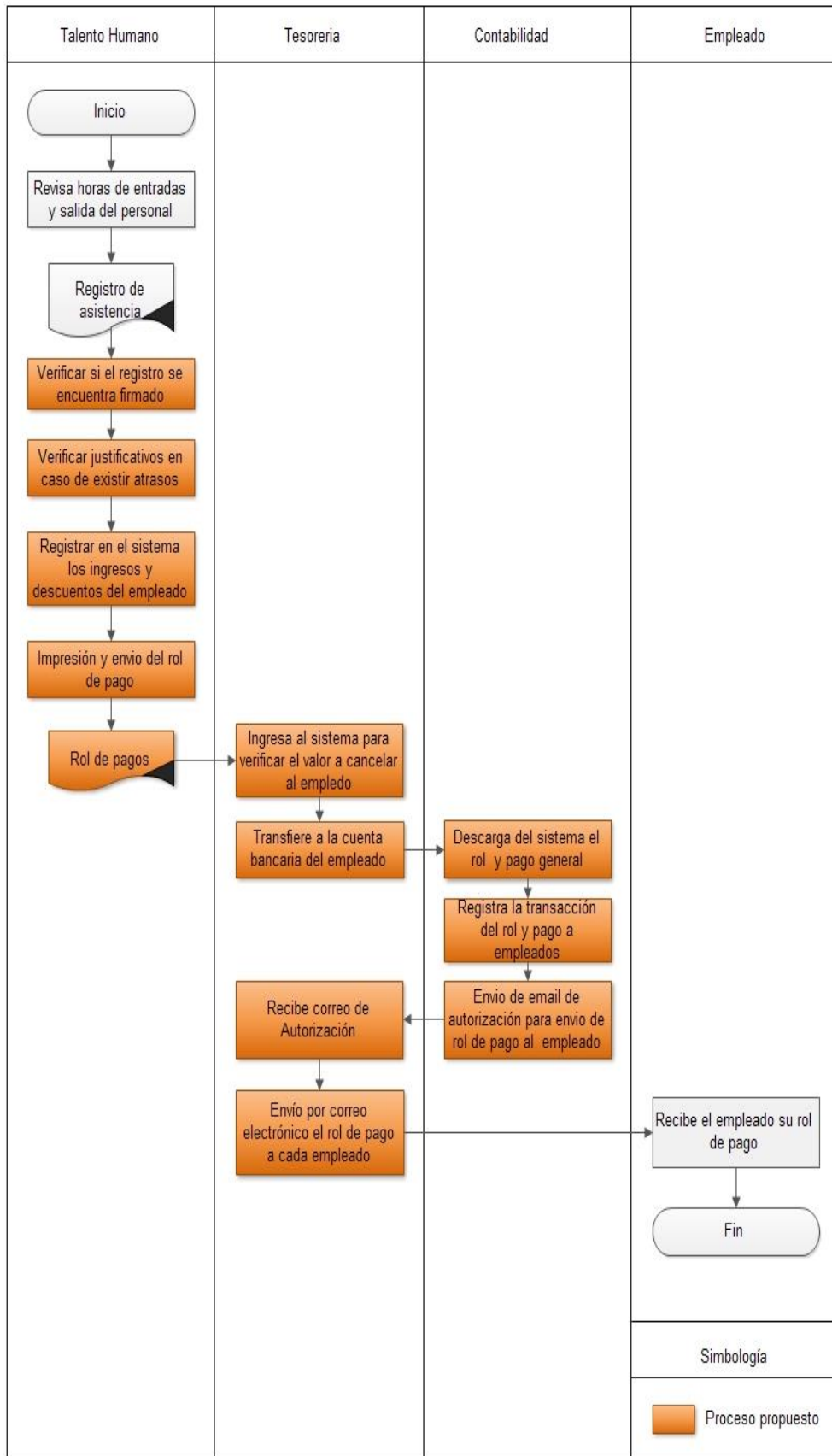


Diagrama de flujo propuesto del proceso de talento humano pago de rol



.1.5.2. Área financiera

.1.5.2.1. Tesorería

Proveedores

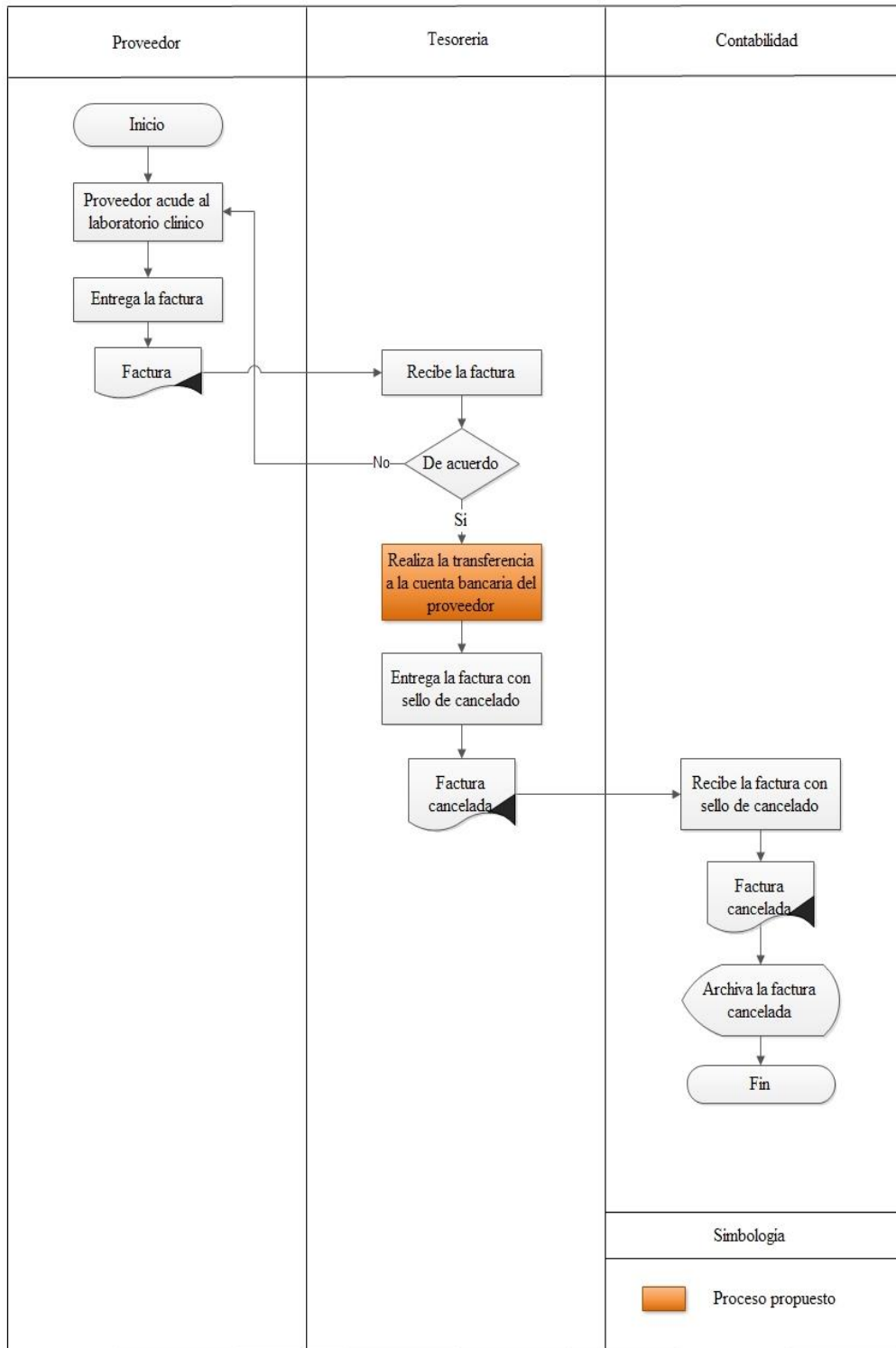
Objetivo:

Salvaguardar los recursos financieros que posee el laboratorio clínico controlando que sus pagos se realice a través de transferencias automáticas.

Funciones a mejorar:

- Archivar sus facturas canceladas cronológicamente
- Realizar transferencias a sus proveedores

Diagrama de flujo propuesto de proceso de pago a proveedores



.1.5.2.2. Cuentas por cobrar

Objetivo:

Establecer políticas de cobro a sus puntos de toma de muestra a los que presta servicio de laboratorio al mismo tiempo obtener una constancia física como es un contrato de convenio con los mismo.

Funciones a mejorar:

- Elaboración de contratos para los puntos de muestras en el que se detalla las políticas y acuerdos a los que se sujeta la prestación de servicio de laboratorio clínico.

Diagrama de flujo propuesto de elaboración de contrato de prestación de servicios.

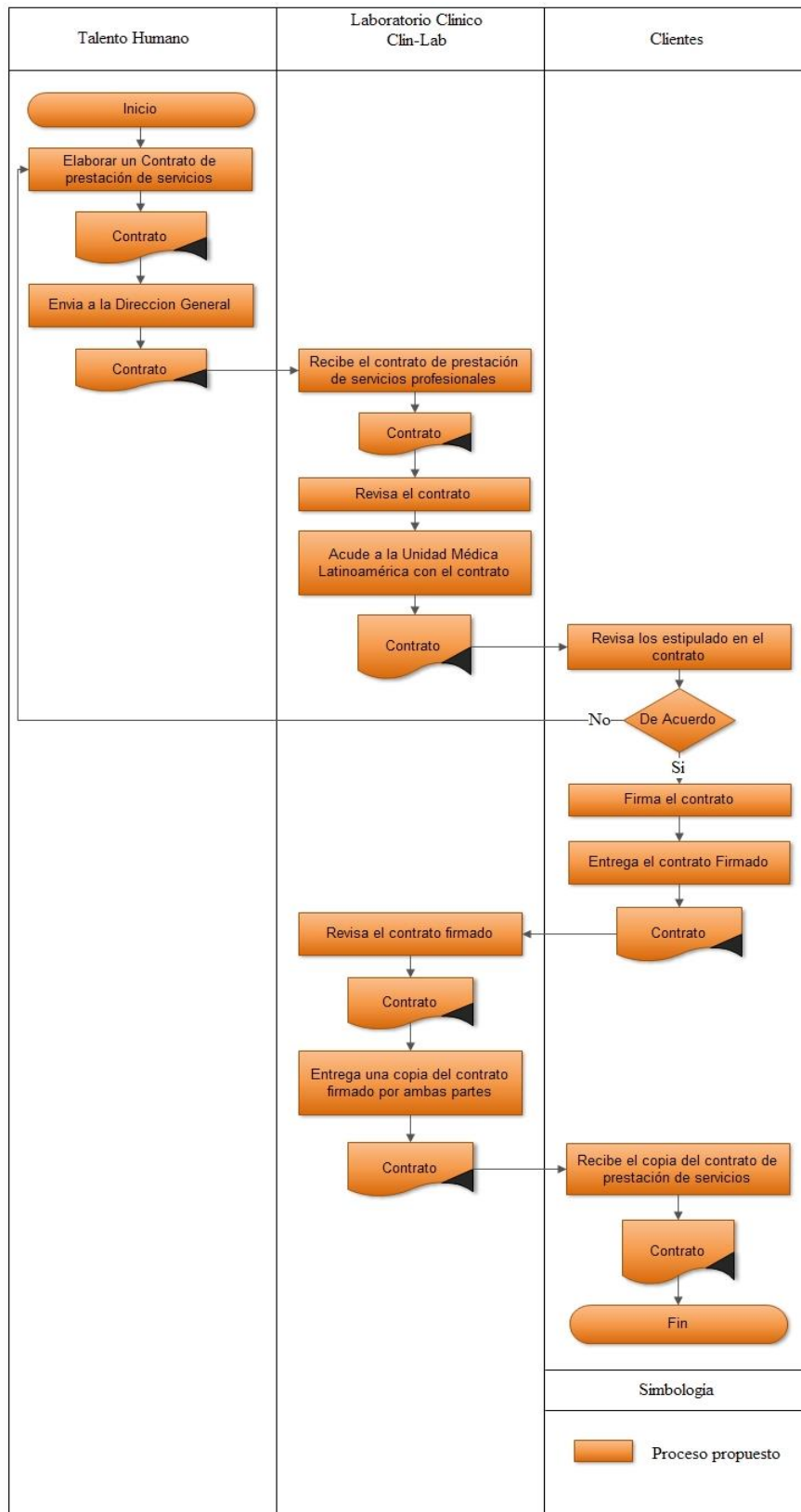
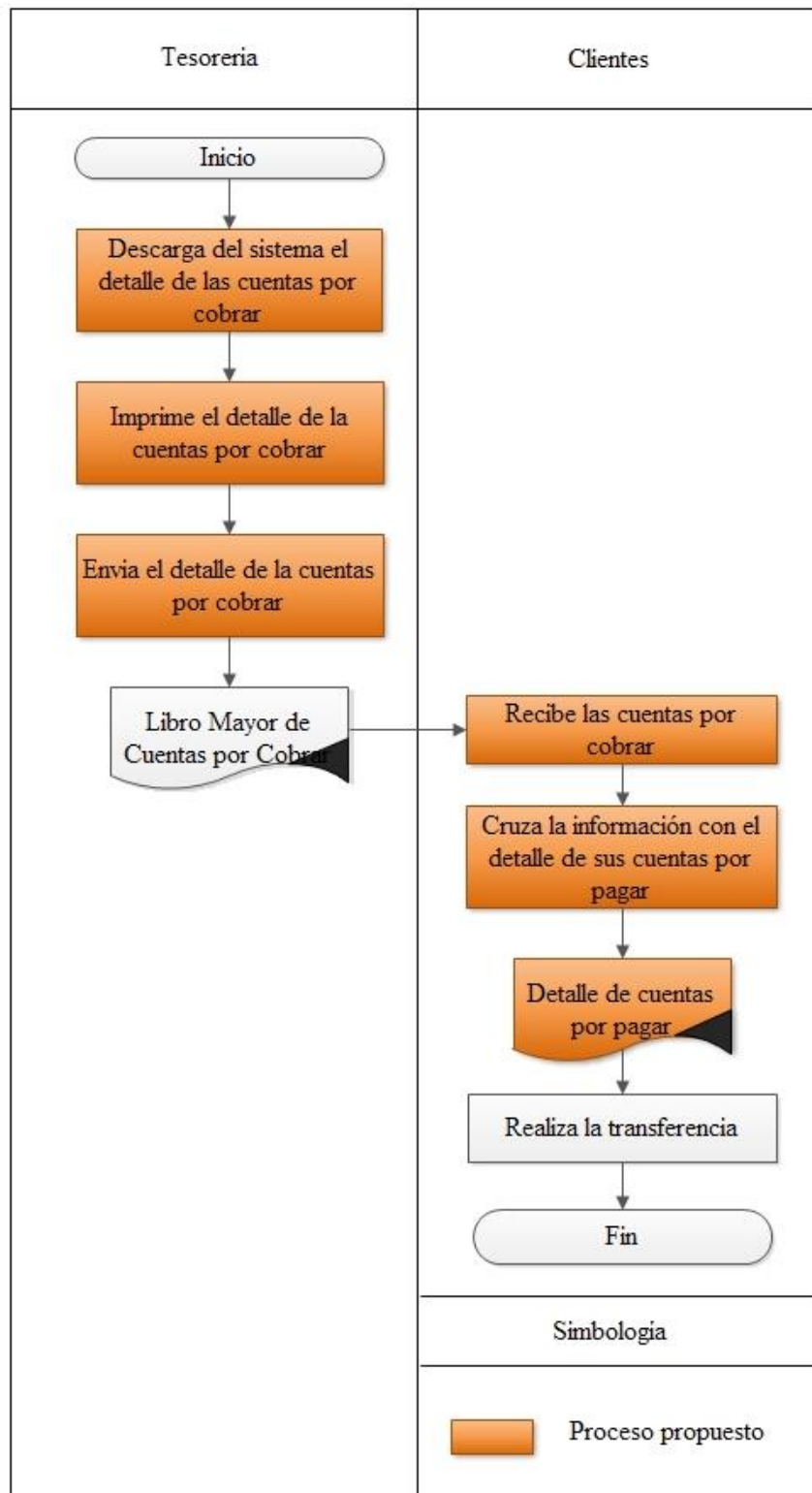


Diagrama de flujo propuesto de procesos de cuentas por cobrar



.1.5.2.3. Facturación

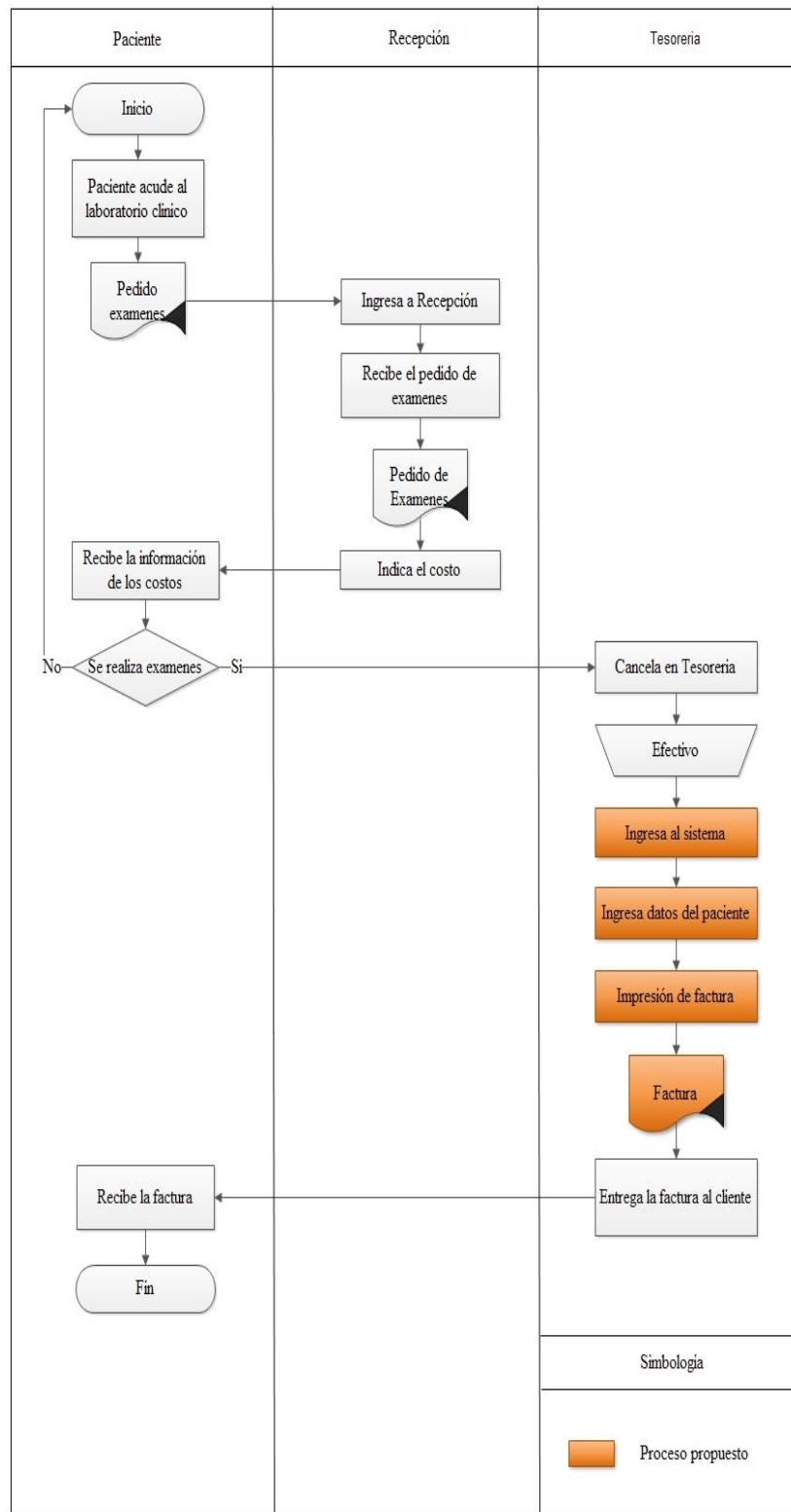
Objetivo:

Cumplir con la normativa del reglamento de comprobantes de venta y de retención (facturación) en el que argumenta que las facturas deben ser emitidas y entregadas aun cuando el comprador no lo solicite o exprese que no lo requiere. (Art. 8)

Funciones a mejorar:

- Emitir facturas a todos los pacientes que se preste el servicio de salud
- Automatización en la entrega de facturas

Diagrama de flujo propuesto de procesos de emisión de comprobantes de venta y retención



.1.5.2.4. Contabilidad

Impuestos

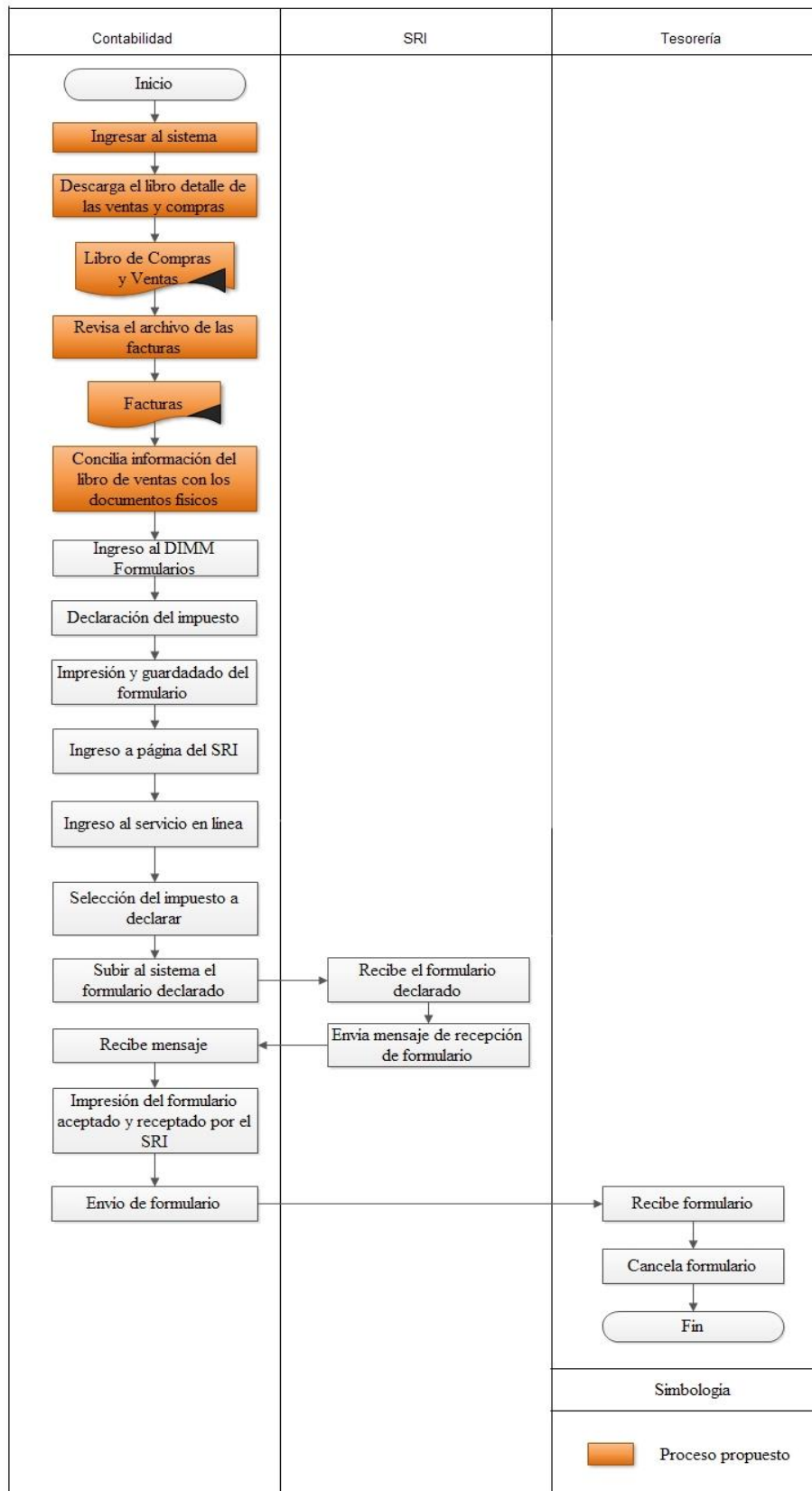
Objetivo:

Cumplir con la normativa de la administración tributaria, como es estar al día con los pagos a la administración tributaria.

Funciones a mejorar:

- Revisar el orden cronológico de las facturas
- Verificar la fecha de caducidad de las facturas

Diagrama de flujo propuesto de proceso de declaración y pago de impuestos



Informe financiero

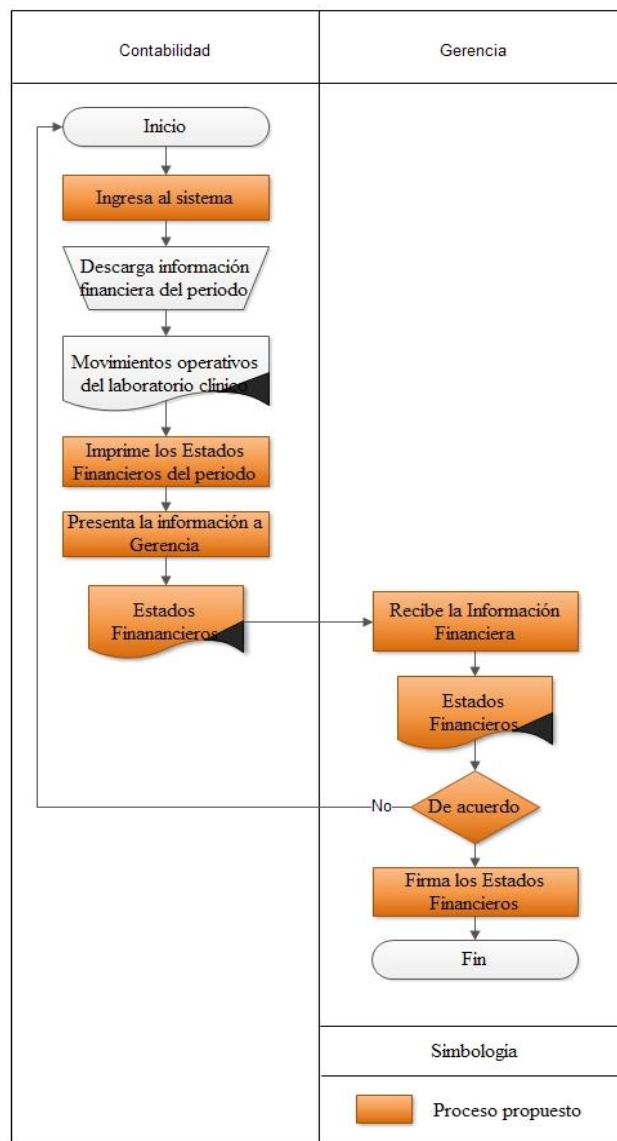
Objetivo:

Presentar estados financieros al finalizar un periodo con el fin de que la Gerencia tenga conocimiento de sus operaciones diarias.

Funciones a mejorar:

- Registro de los reportes diarios en un sistema contable
- Automatización de reportes
- Presentación de informes financieros

Diagrama de flujo propuesto de proceso de información financiera



.1.5.3. Área de laboratorio

Objetivo

- Aprobar la calificación lineada por el ministerio de salud pública.
- Lograr un crecimiento organizativo a nivel interno y competitivo a nivel externo

Funciones

En el área de laboratorio clínico se distribuye en tres procesos las cuales son: pre-analítico, análisis y resultado, en donde del proceso de análisis cuenta con 15 equipos de los cuales 5 son automatizados y únicamente tres cuenta con manuales de uso, además se encontró que en el área de análisis se requiere un control y documentos que evidencie los procesos que se llevan a cabo en dicho área debido a que son parte de los requerimientos solicitados por el ministerio de salud pública como es:

- Mantener un manual de licenciamiento de laboratorio den cual abarca:
 - o Norma de gestión para los equipos
 - o Programa de mantenimiento de equipos
 - o Formularios de control de inventarios
 - o Formulario de gestión de equipos
 - o Instrucciones para el personal técnico
 - o Formulario para calibración de equipos
 - o Llevar un control de la temperatura de los equipos (baño maría y refrigeradora)

Propuesta para el área de laboratorio

Mantenimiento y calibración de equipos.

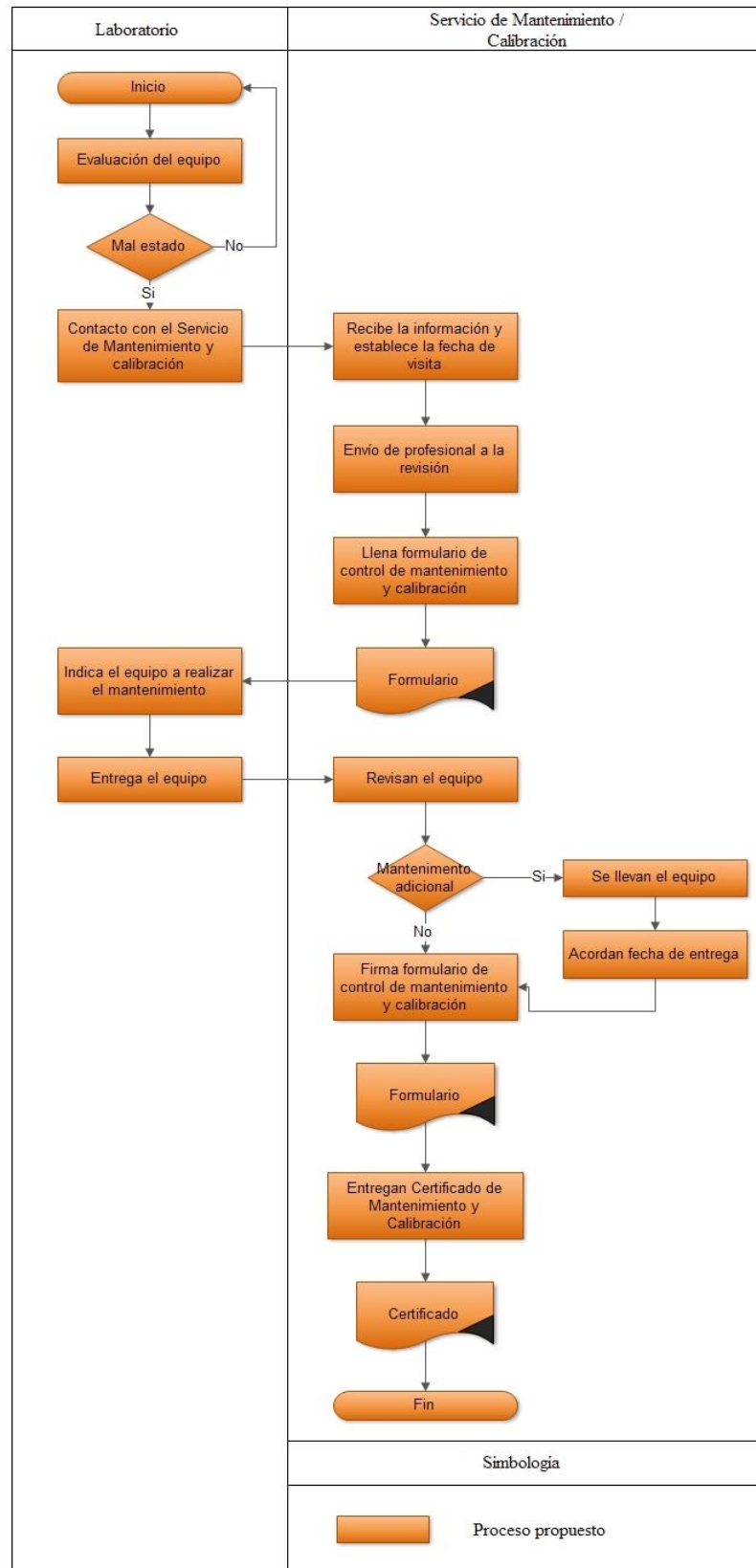
Objetivo:

Llevar un control trimestral de los equipos de análisis del laboratorio.

Funciones a mejorar:

- Los equipos se encuentren en óptimas condiciones para su uso.
- Cumplir con la norma de calidad 9001.

Diagrama de flujo propuesto de mantenimiento y corrección de equipos



Control de inventarios

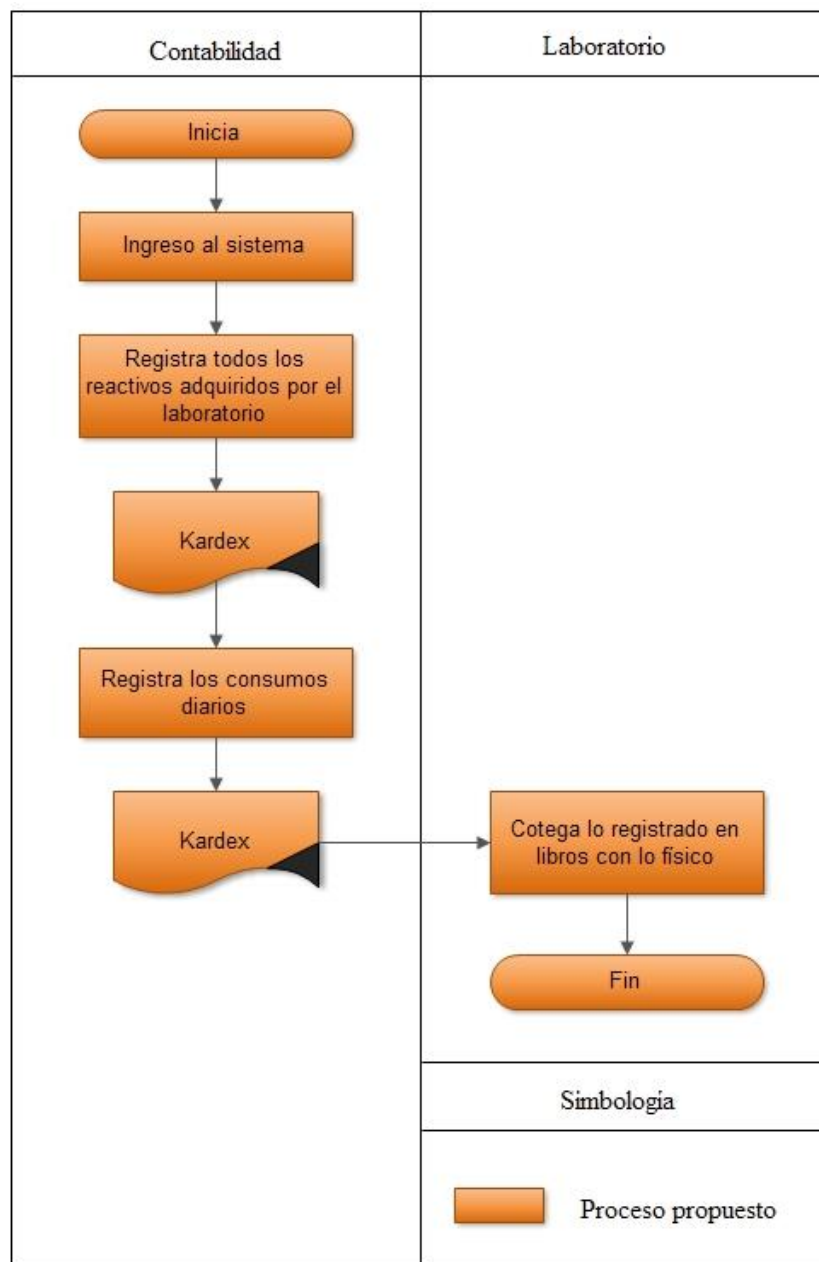
Objetivo:

Llevar un control de todos los reactivos e insumos adquiridos.

Funciones a mejorar:

- Llevar un control de las entradas y salidas de los insumos.
- Conocer de la disponibilidad de los reactivos.

Diagrama de flujo propuesto de control de inventarios



.1.6.Determinación de mejoras

Proceso	Proceso Actual	Propuesta	Mejora
Selección de personal	<ul style="list-style-type: none"> - Revisa hojas de vida de aspirantes. - Selecciona a los aspirantes sin realizar pruebas 	<ul style="list-style-type: none"> - Publicación de empleo en la página web. - Realizar pruebas a los aspirantes al puesto. - Entrevistas con la gerencia. - Elaboración de contratos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Reglamentos para el personal que labora en el laboratorio clínico. - Pre-evaluación al personal que se incorpore a la empresa. - Existencia de contratos para los empleados.
Pago de roles a empleados	<ul style="list-style-type: none"> - Realiza manualmente cálculos de roles. - Los roles de pagos son registrados e ingresados a la base de datos Excel. 	<ul style="list-style-type: none"> - Adquirir un sistema contable. - Realizar pagos vía transferencia bancaria a los empleados. - Enviar por correo electrónico los roles de pagos a los 	<ul style="list-style-type: none"> - Automatización en el registro de pago a empleados. - Salvaguardar el dinero de la empresa. - Conocimiento de los ingresos que

	- Realiza pagos en efectivo.	empleados.	recibe.
Pago a proveedores	- Realiza el pago de sus facturas en efectivo.	- Realizar los pagos a los proveedores vía transferencia bancaria.	Archivar sus facturas canceladas cronológicamente. - Salvaguardar el dinero de la empresa.
Cuentas por Cobrar a Clientes	- No tienen establecidas las fechas de cobro a los clientes.	- Elaboración de contratos de prestación de servicios con los Clientes. - Descargar del sistema las cuentas por cobrar.	- Elaboración de contratos para los puntos de muestras, en el que se detallan las políticas y acuerdos a los que se sujeta la prestación de servicio de laboratorio clínico.
Emisión de comprobantes de venta y retención	- El laboratorio clínico no archiva sus facturas cronológicamente.	- Archivar las facturas cronológicamente.	- Emitir facturas a todos los pacientes que requieran el servicio del laboratorio. - Automatización en la entrega de los

			comprobantes de venta y retención.
Declaración y pago de impuestos	- El laboratorio clínico no archiva sus facturas cronológicamente.	- Archivar las facturas cronológicamente.	- Revisar el orden cronológico de las facturas. - Verificar la fecha de caducidad de las facturas.
Información financiera	- Registra las transacciones en la base de datos Excel.	- Adquisición de un sistema contable.	- Registro de los reportes diarios en el sistema contable. - Automatización de reportes. - Presentación de informes financieros.
Área de laboratorio	- Sus procesos no constan con manuales de calidad. - No lleva un control de	- Cumplir los lineamientos de la ISO 9001. - Realizar un control trimestral de	- Los equipos se encuentren en óptimas condiciones para su uso. - Cumplir con la norma de calidad

	<p>mantenimiento de los equipos.</p> <p>- No lleva un control de los inventarios.</p>	<p>sus equipos.</p> <p>- Llevar un kardex de los reactivos que son adquiridos y usados.</p>	<p>9001.</p>
--	---	---	--------------

.1.7. Costo-beneficio

La técnica de análisis de Costo/Beneficio, tiene como objetivo fundamental proporcionar una medida de la rentabilidad de un proyecto, mediante la comparación de los costos previstos con los beneficios esperados en la realización del mismo.

Esta técnica se debe utilizar al comparar proyectos para la toma de decisiones.

El análisis Costo-Beneficio, permite definir la factibilidad de las alternativas planteadas o de un proyecto a ser desarrollado.

La utilidad de la presente técnica es la siguiente:

- Para valorar la necesidad y oportunidad de la realización de un proyecto.
- Para seleccionar la alternativa más beneficiosa de un proyecto.
- Para estimar adecuadamente los recursos económicos necesarios, en el plazo de realización de un proyecto.

Costo	Valor
Adquisición de un sistema contable	800,00
Creación de página web	250,00
Licencia (50 c/ computador)	100,00
Sueldo del profesional que capacitará al personal del Laboratorio clínico para el manejo del sistema contable adquirido.	430,00
Adquisición de equipos automatizados.	7500,00
Mantenimiento de equipos	35,00
Papel membretado (1000 hojas)	97,00
Utilización del área de espera para capacitaciones (6 x hora)	240,00

Viáticos en las capacitaciones	200,00
Total Costos	9.652,00
Beneficio	Valor
Optimización BH 0.25 Min x Muestra (Manualmente)	500,00
<p style="text-align: center;">3 reactivos costo total = 0,60</p> <p style="text-align: center;">Costo al Cliente = 5</p> <p style="text-align: center;">Utilidad = 4,40</p>	
BH 0,60 Seg x Muestra (Automatizado)	
<p style="text-align: center;">3 reactivos costo total = 1,20</p> <p style="text-align: center;">Cobro a los Clientes = 5</p> <p style="text-align: center;">Utilidad = 3,80</p>	
Credibilidad de resultados	300,00
Calificación para la aprobación del ministerio de salud pública	11770,00
Superar a la competencia	1000,00
Total Beneficio	13.570,00
Utilidad	3.918,00

.1.8. Informe de control interno aplicado al laboratorio clínico Clin-Lab

En la evaluación de control interno realizado al laboratorio clínico Clin-Lab realizado desde 17 de septiembre de 2014 hasta el 18 de enero de 2015, se identificaron los siguientes hallazgos:

Área administrativa

- En la sección de talento humano se encontró que al seleccionar al personal no realizan las pruebas necesarias a los aspirantes, a más de no existir una constancia física de los contratos del personal que labora en el centro clínico.
- El laboratorio clínico Clin-Lab no lleva un control de la asistencia del personal.

Área financiera

- El laboratorio clínico Clin-Lab no cuenta con un sistema contable en el que pueda llevar un control de todos sus registros operativos diarios como son: cobros, pagos, impuestos, entradas y salidas de inventario, estados financieros, conocimiento de las utilidades entre otros beneficios que ofrece un sistema contable.
- No cuenta con lineamientos de políticas de cobro a los clientes, además falta de contratos de servicios prestados.
- Realiza pagos en efectivo tanto de personal como proveedores.

Área de laboratorio

- En el área de laboratorio carecen de controles de: gestión, mantenimiento y calibración de equipos, control de inventarios, control de temperatura de los equipos.
- No dispone de manuales de procedimientos como son: Manuales de Calidad y de Bioseguridad.

Conclusiones:

- Al no realizar las respectivas pruebas al personal ha permitido que el laboratorio no tenga un control riguroso para la contratación de personal del Laboratorio.

- Debido a la falta de control de asistencia ha logrado que el laboratorio clínico tenga un desfase en el registro de las horas extras al momento de elaborar el rol de pago
- El laboratorio clínico no cuenta con un sistema contable que le permita optimizar el tiempo y recursos al momento de registrar las operaciones diarias que se genera en el mismo permitiendo que exista una falta de control en sus operaciones y una inexistencia de políticas para el cobro de cliente, pago a empleados y proveedores.
- De la misma manera ha generado que la gerencia no cuente con un informe financiero al finalizar un periodo.
- En el área de laboratorio al no contar con manuales de procesos, manuales de calidad y bioseguridad y no tener un control de inventario de los reactivos que entran y salen del laboratorio clínico y un control de mantenimiento y calibración de los equipos de análisis del laboratorio clínico puede dar paso a que no sea calificado por el Ministerio de Salud Pública.

Recomendaciones:

- Solicitar a la gerencia realizar pruebas al aspirante que quieran pertenecer al Laboratorio Clínico Clin-Lab.
- Adquisición de un sistema contable en el que le permita registrar todas las operaciones que lleva a cabo el Laboratorio, visualizar reportes, extraer datos, y preparar informes para la gerencia, permitiendo a la misma tener un conocimiento real de la evolución de la empresa y del mismo poder tomar las decisiones pertinentes.
- Llevar un control de los inventarios que se va consumiendo diariamente con el fin de conocer la existencia de los insumos.
- Tener un control de los equipos tanto en mantenimiento como en calibración los mismos que permitan obtener resultados y prestación de servicios de calidad a los pacientes.
- Contar con manual de procesos, de calidad y de bioseguridad con el fin de cumplir con los requerimientos establecidos por el Ministerio de Salud Pública.

CONCLUSIONES

- El Laboratorio Clínico Clin-Lab desarrolla sus actividades sin un sistema de control administrativo y financiero permitiendo que la empresa se encuentre expuesta a riesgos de carácter financieros y al mismo tiempo no permite operara de manera eficiente para el logro de los objetivos planteados.
- La Compañía ingresa sus transacciones diarias de forma manual en una base de datos de Excel por lo que no permite llevar a cabo un procesamiento adecuado de sus operaciones diarias generando dificultades en el registro y presentación de información financiera.
- El laboratorio Clínico Clin-Lab para su selección de personal realiza como una actividad la revisión de carpetas para lo cual hoy en nuestra actualidad con el avance tecnológico, el laboratorio no cuenta con una página web dónde pueda publicar sus ofertas de trabajo y en la que pueda recibir la información necesaria de las postulaciones.
- Laboratorio Clin-Lab realiza sus pagos a proveedores y empleados en efectivo generando una inseguridad tanto para el personal que labora como para la empresa considerando que es de vital importancia salvaguardar la liquidez financiera.
- Las facturas a proveedores no se encuentran con un orden cronológico causando un incremento de trabajo a la hora de realizar las declaraciones a la administración tributaria ya que primero proceden a ordenar las facturas para posteriormente realizar la declaración de tal manera llevando a cabo un proceso de manera ineficiente.
- Los procesos que se realizan en el laboratorio clínico no son realizados con los controles respectivos para su funcionamiento evitando así que la gerencia tenga un conocimiento claro de las operaciones diarias que se dan en la empresa tales como: inventarios, ventas, compras, facturación y etc.

RECOMENDACIONES

- La gerencia del laboratorio clínico debe diseñar un sistema de control interno administrativo y financiero que asegure la eficiencia y eficacia de las operaciones diarias en la Compañía, el mismo va a permitir cumplimiento de normas, políticas y procedimientos para la mejora del laboratorio clínico.
- Adquisición de un software contable – financiero que permita tener análisis de las cuentas de acuerdo a las necesidades de la empresa como son: inventarios, nomina, costos, gastos, clientes y proveedores. Al contar con un sistema contable – financiero la empresa al finalizar el año podrá obtener conocimiento de los resultados, tener confianza en la información financiera que se reporta, y el desarrollo de la empresa en el transcurso de los años.
- El Laboratorio clínico Clin-Lab debe comprar un espacio en una página web que permita publicar sus ofertas laborales, también habilitar una página de presentación de la Empresa misma que permitirá atraer más pacientes.
- Como un control salvaguardar el efectivo de la empresa se recomienda que sus pasos se realicen a través de transferencias bancarias de tal manera contar con una constancia física de los pagos realizados y cumplir con uno de los principios de control como es la eficacia con que se ejecutan los procesos.
- Se recomienda que toda las facturas que son ingresadas al laboratorio deben ser ordenadas y archivadas cronológicamente cada una con su respectivo indicador de tal manera al momento de ejecutar una declaración se optimizara el tiempo de ordenar dichas facturas.
- El contar con un sistema de control ayuda a cumplir eficazmente sus procesos y alcanzar con los objetivos organizacionales que se plantea la empresa y así permita que el propietario obtenga un documento físico como es un balance en el que pueda visualizar el estado financiero de su empresa.

LISTA DE REFERENCIAS

- Carranza Reinoso, K. I. (2015). Quito, Ecuador.
- Catacora, F. (1998). *Sistemas y Procedimientos Contables*. (L. R. Rojas, Ed.) Caracas-Venezuela: Copyrigh MCMXCVII.
- Correa, E. R. (11 de 12 de 2012). Registro Oficial 848. *Reglamento para el funcionamiento* . Quito, Pichincha, Ecuador.
- Coulter, R. (2009). *Administracion*. International Thomson Editores.
- Estupiñan Gaitán, R. (2008). *Control Interno y Fraudes*. Bogotá: Eco Ediciones.
- Gerente Clin-Lab, L. (20 de 09 de 2014). Misión de Clin-Lab. (R. Carranza, Entrevistador)
- Gitman, L. J. (2000). *Administración Financiera* (Vol. Octa Edición). (M. d. Anta, Ed.) México D.F: Octava Edición.
- Intedya. (OCTUBRE de 2012). *Intedya Internacional Dynamic Adisors*. Obtenido de <http://www.intedya.com/internacional/intedya-actualidad.php>
- ISO 9001, S. Q. (2008). Panama: cuarta edicion.
- Jimenez, A. C. (2011). *Analisis Foda*. Colombia: Universidad Pontifica Bolivariana.
- Ley Tribunal Constitucional R.O. 167, C. (01 de 05 de 2013). *Código de Trabajo*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Lynch Raphael, M. S. (2005). *Metodos de Laboratorio*. Nueva Editorial Interamericana .
- Mantilla D, S. A. (2007). *Control Interno Informe COSO* (Cuarta Edición ed.). Colombia: Ecoe Ediciones.
- Ministerio de Salud Pública. (2013). Manual de Lenceria Hospitalaria. *Manual de Lenceria Hospitalaria*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Moreno, A. P. (2005). *Fundamentos de Control Interno*. México: International Thomson Editores.
- Novoa, R. D. (2012). Historia de la Medicina en Ecuador. *EKOS Negocios*, 190.
- O. Reinaldo Silva, d. (2005). *Teorias de la Administracion*. International Thomson Editores.

- Padilla David, N. R. (2008). *Contabilidad Administrativa un enfoque estrategico para competir*. Mcgraw-Hill Interamericana Editores S.A. DE C.V.
- Perdomo Abraham, M. (2005). *Fundamentos de Control Interno*. International Thomson Editores.
- Rodriguez, M. B., & C. (2010). *Control Interno*.
- Salles, S. (2007). *Control Interno sobre el reporte financiero- Guia para empresas (COSO III)*. XXII encuentro nacional.
- Universidad Central del Ecuador. (2012). *Alma mater*.

ANEXOS

ANEXOS 1

Entrevista

LABORATORIO CLINICO CLIN-LAB	
ENTREVISTA A LA GERENCIA	
1.- Nombre de la dueña-propietaria del laboratorio Clin-lab	
2.- Nombre del/la Gerente del Laboratorio Clinico Clin-Lab	
3.- Cúal es la misión del laboratorio?	
4.- Cúal es la visión del laboratorio?	
5.- Mantiene Politicas como empresa? Enumere	

ANEXOS 2

Cuestionario de Control Interno

LABORATORIO CLIN-LAB CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

N.	Detalle	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	La empresa cuenta con procesos diseñados para cada área?				
2	Los procesos que se llevan a cabo en las áreas del laboratorio cuenta con los respectivos manuales?				
3	Cuenta con una excelente infraestructura en su laboratorio?				
4	Todo el personal que labora en el laboratorio posee un título profesional?				
5	A tomado medidas correctivas frente a las nuevas disposiciones del Ministerio Salud Pública?				
6	Posee equipos automatizados?				
7	El tiempo para la entrega de resultados es de manera optima?				
8	Posee equipos tecnologicos en su compañía?				
9	Realiza mantenimiento de sus equipos tecnologicos y operativo periodicamente?				
10	Realizan capacitaciones para el personal acorde a su área de trabajo?				

ANEXOS 3

Equipos de Laboratorio Clin-Lab



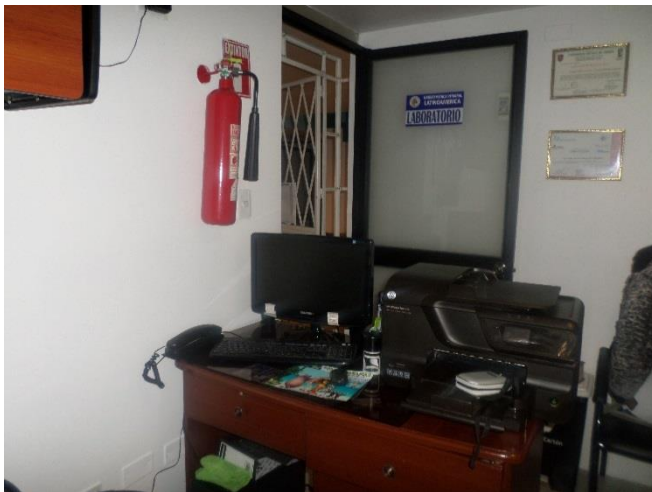
ANEXOS 4

Áreas de laboratorio clínico

Área de lavado



Área de atención a pacientes



Área de espera



Señalización



Toma de Muestras



ANEXOS 5

Puntos de Muestras

UBICACIÓN GEOGRÁFICA

JULIAN ESTRELLA

CENTRO MEDICO
SANTO TOMAS

CENTRO MEDICO
DR. PABLO GARCES

OBSTETRA.
LILIANA BONIFAZ



BANCO PICHINCHA
En confianza.



D

ANEXOS 6 Croquis de la Competencia



JULIAN ESTRELLA



LUIS LOPEZ

Clínica Jerusalén

Laboratorio Fert-lab

Centro Medico 8 de marzo



JULIAN ESTRELLA



DIEGO CESPEDES

Laboratorio Clin-Lab

Competidores

FERT-LAB



CLINICA JERUSALEN

