

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA: CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Tesis previa a la obtención del Título de:
Ingeniero en Contabilidad y Auditoría

TÍTULO:

DISEÑO DE PROCESOS PARA EL DEPARTAMENTO DE CAJA DE LA
BENEMÉRITA SOCIEDAD PROTECTORA DE LA INFANCIA HOSPITAL
LEÓN BECERRA DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.

AUTORES:

JENNIFER ESTEFANÍA MUÑOZ ANDRADE
JOSELYN PRISCILLA PALADINES BANCHÓN

DIRECTORA:

ING.ANA MARÍA LÓPEZ NEMTSEVA, Mg.

GUAYAQUIL – 2014

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

Los conceptos, análisis y conclusiones realizadas en el presente trabajo son de exclusiva responsabilidad de las autoras.

Guayaquil, 10 de Junio del 2014

Jennifer Estefanía Muñoz Andrade

C.I.: 0930803317

Joselyn Priscilla Paladines Banchón

C.I.: 0930626346

AGRADECIMIENTO

A Dios, quien guiaba cada paso que daba para concluir éste recorrido y sobre todo me brindaba fortaleza para no decaer ante las adversidades.

A mis padres, por darme esas palabras de aliento día a día y enseñarme que lo que uno se proponga es capaz de lograrlo.

A la Universidad Politécnica Salesiana, por ser mí segunda casa y abrirme las puertas al aprendizaje.

Y a mis profesores, quienes a través de sus enseñanzas en cada aula de clases contribuyeron con un granito de arena para que este logro sea posible.

Jennifer Estefanía Muñoz Andrade

Principalmente agradezco a Dios, por darme fuerzas todos los días para poder concluir mi carrera.

También agradezco a nuestra tutora, por estar siempre pendiente de que terminemos nuestra tesis y por sus aportaciones con sus conocimientos día a día.

Y por último agradezco a la Universidad Politécnica Salesiana, por abrirme sus puertas día a día, y darme todos los instrumentos necesarios para un buen aprendizaje.

Joselyn Priscilla Paladines Banchón

DEDICATORIA

A Dios, quien es mi pilar fundamental en la vida y quien me brinda la suficiente madurez para el cumplimiento de mis metas.

A mis padres, que han sabido prepararme para enfrentar los designios de la vida y han estado junto a mí cuando he necesitado el apoyo que me impulsa a seguir adelante.

A mis hermanos, que han visto en mí un ejemplo a seguir, por ello he dado todo de mí para cumplir con esta meta.

Jennifer Estefanía Muñoz Andrade

Dedico este trabajo de fin de carrera a mis padres por brindarme su apoyo, por cada una de sus palabras de aliento, por querer siempre que sea una mejor persona y por acompañarme a lo largo de mi carrera universitaria.

A Dios, porque con la compañía de él todo es posible, y la culminación de mi carrera es gracias a él.

Joselyn Priscilla Paladines Banchón

RESUMEN

El objetivo principal del presente trabajo se enfoca en diseñar procesos para el Departamento de Caja de la Benemérita Sociedad Protectora de la Infancia Hospital León Becerra de la ciudad de Guayaquil mediante la gestión de los procesos para el desarrollo eficiente de las actividades.

Uno de los problemas ubicado dentro del Área de Caja radica en la inadecuada asignación tanto de arcos como del monto para el fondo de caja a su correspondiente apertura por parte de cada cajera.

El correcto desarrollo del presente trabajo requiere de una metodología adecuada para ello se realizaron las respectivas entrevistas al personal que forma parte del departamento de caja en la actualidad; pudiendo así conocer la perspectiva que tiene cada empleado e inclusive brindar alternativas para la mejora del servicio en caja, siendo estos lo que conocen más de cerca las labores diarias que se realizan en el área.

Mediante el diseño de procesos en el Área de Caja se logrará establecer las actividades innecesarias que podrían generar inconvenientes a la Institución. Además servirá de orientación al personal en sus labores dentro del área de trabajo, para poder así enfrentarse a los objetivos planteados por la entidad.

Palabras claves: Área de Caja, actividades, procesos innecesarios, atención satisfactoria.

ABSTRACT

The main objective of the present work focuses in the design of procedures for the Cash Department Area of the León Becerra Hospital of the Benemérita Sociedad Protectora de la Infancia of the city of Guayaquil through the management of processes that will allow the efficient development of the activities.

One of the problems in the Cash Department Area lies in the inappropriate cash fund given to each cashier at the start of the working day as well as inadequate cash counts performed to them.

For the correct development of the present investigation it as necessary a proper methodology that included interviews performed to the personnel that is currently part of this department; this way, it was possible to know the perspective that each employee has in order to offer alternatives for the improvement of the service in the Cash Department from the people who know and are more closely to the daily labors performed in the area.

The Design of processes in the Cash Department area will allowed to determine the unnecessary activities that might generate disadvantages to the Institution. It will also serve as orientation to the personnel in their activities inside this area of work, enabling this way to meet the objectives established by the institution.

Key words: area of box, activities, unnecessary processes, satisfactory attention.

ÍNDICE

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD	II
AGRADECIMIENTO	III
DEDICATORIA	IV
RESUMEN	V
ABSTRACT	VI
INTRODUCCIÓN	XI
CAPITULO I	1
1. EL PROBLEMA	1
1.1. MARCO CONTEXTUAL	1
1.1.1. Antecedentes	1
1.1.2. Diagnóstico Institucional	4
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
1.2.1. Justificación del proyecto	5
1.2.2. Planteamiento del problema	7
1.3. MARCO METODOLÓGICO	7
1.3.1. Objetivos	7
CAPITULO II	8
2. MARCO TEÓRICO	8
2.1. MARCO REFERENCIAL	8
2.1.1. Definición de manual	8
2.1.2. Definición de procesos	14
2.1.3. Procedimiento	20
2.1.4. ¿Procesos o Procedimientos?	20
2.1.5. Política	21
2.1.6. Manual de políticas y Procedimientos:	22
2.1.7. Hospital	23
2.1.8. Administración Hospitalaria	24
2.1.9. Administración y Finanzas	24

	8
2.1.10. Planeación y programación hospitalaria	25
2.1.11. Los Diagramas de Flujo	25
2.2. MARCO CONCEPTUAL	27
CAPITULO III.....	29
3. RECOGIDA Y ANÁLISIS DE DATOS DEL DEPARTAMENTO DE CAJA DEL HOSPITAL LEON BECERRA	29
3.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	29
3.1.1. Descripción del Departamento de Caja.....	29
3.1.2. Situación actual del Departamento de Caja	31
3.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS	52
3.2.1. Análisis FODA.....	52
3.2.2. Resumen del diagnóstico del Departamento de Caja.....	52
CAPITULO IV	54
4. PROPUESTA DEL DISEÑO DE PROCESOS PARA EL DEPARTAMENTO DE CAJA DEL HOSPITAL LEÓN BECERRA	54
CONCLUSIONES	118
RECOMENDACIONES	118
ANEXOS	120
BIBLIOGRAFÍA	129

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Proceso de Apertura de Caja o Inicio de turno	33
Tabla 2. Proceso de cobro para emisión de certificados de salud	34
Tabla 3. Proceso de cobro para emisión de copias.....	35
Tabla 4. Proceso de cobro para exámenes de laboratorio	36
Tabla 5. Proceso de cobro para consulta externa	37
Tabla 6. Proceso de cobro para exámenes de rayos x	38
Tabla 7. Proceso de cobro para consulta emergencia.....	39
Tabla 8. Proceso de cobro para hospitalización	40
Tabla 9. Proceso de cierre de caja.....	42

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Secciones y contenidos de un manual.....	12
Ilustración 2. Secciones y contenidos de un manual.....	13
Ilustración 3. Proceso Interfuncional.	15
Ilustración 4. Proceso departamental.	16
Ilustración 5. Labor de los sistemas y procedimientos	23
Ilustración 6. Caja Registradora	31

INTRODUCCIÓN

Con el presente trabajo se propone un Diseño de Procesos elaborado para el Departamento de Caja de la Benemérita Sociedad Protectora de la Infancia Hospital León Becerra de la ciudad de Guayaquil, con la finalidad de abarcar el cumplimiento de los objetivos que se propone la Institución.

Para el adecuado funcionamiento de las actividades en una entidad es de suma importancia contar con un manual que brinde la capacidad de analizar cada actividad que conlleva realizar los procesos dentro de las distintas áreas, por ello la implementación de este manual se convierte en un método relevante para identificar falencias en las diferentes actividades y poder así corregirlas a tiempo.

Dicho manual podrá inclusive aportar al personal en el desarrollo eficiente de sus labores diarias dentro del área de trabajo, ya que el mismo contendrá las actividades con un responsable asignado.

Con la realización de un manual de procedimientos se busca mejorar el servicio que brinda la entidad a cada paciente, para así evitar pérdidas futuras dentro del área de caja y poder agilizar los procesos para que la información obtenida llegue a su debido tiempo al departamento financiero.

El personal que labora en el Área de caja es el encargado de la recaudación diaria de todos los servicios que ofrece la Institución, cuentan con un sistema de cobranza que les permite facturar a los pacientes servicios como: Exámenes de Laboratorio, Rayos X, Emisión de certificados de salud, Emisión de copias, Consulta externa, Consulta Emergencias, Hospitalización. Dentro del área de caja se puede encontrar varios equipos que sirven de apoyo al personal para el desarrollo de las actividades, el personal cuenta con una caja registradora para el cobro de servicios de montos inferiores, una sumadora donde se registra la cantidad de dinero en las diversas denominaciones y se adjunta como respaldo para los cuadros de caja.

En el capítulo 1 se podrá identificar las diferentes problemáticas que se generan en el área de caja del Hospital León Becerra de la ciudad de Guayaquil por el cual surgió la necesidad de realizar el presente manual de procedimientos; además se encontrarán los objetivos tanto general como específicos que busca alcanzar el manual dentro de la Institución.

En el capítulo 2 se definirán términos con la finalidad de tener una visión clara de lo que se desea alcanzar, identificando la importancia que tiene que exista un manual de procedimientos en el área de Caja porque ayuda a que los procesos sean desarrollados de forma más eficiente y evitando que exista confusiones en un futuro.

Dentro del capítulo 3 se explicará los procesos que el departamento de Caja del Hospital León Becerra de la ciudad de Guayaquil posee en la actualidad con el propósito de buscar una mejora en los mismos y cumplir con las expectativas esperadas.

Finalmente en el capítulo 4 se planteará la propuesta del Diseño de Procesos con sus respectivas mejoras, pero sin perder la relación con los procesos ya estructurados dentro del área.

CAPITULO I

1. EL PROBLEMA

1.1. MARCO CONTEXTUAL

1.1.1. Antecedentes

El 5 de octubre de 1905 se reunieron los guayaquileños: Dr. León Becerra, Dr. Cesar Borja Lavayen, Sr. Alberto Reina y el Dr. José María Estrada con la finalidad de crear un Hospital sin fines de lucro que brinde servicios de manera benéfica a la niñez existente.

El Hospital León Becerra de la ciudad de Guayaquil consta de un departamento de caja que tiene como objetivo principal la recaudación de una parte de los ingresos del mismo y atender con calidad y calidez a los diferentes requerimientos de los clientes, es por eso que debemos de tomar muy en cuenta los diferentes problemas que presenta dicho departamento como es que no exista una atención adecuada para los clientes y que el efectivo no sea bien administrado. La persona encargada de caja lleva un registro manual de los movimientos diarios en el departamento, esto puede tener como consecuencias pérdidas para la Institución ya que no existe un registro apropiado de las transacciones diarias que realiza el Hospital León Becerra de la ciudad de Guayaquil.

La estructuración de una guía o manual de procedimientos nos permitirá un mejoramiento en la recaudación y agilizar la atención al cliente, estos objetivos estarán orientados a la toma de decisiones y será de gran ayuda para el personal que labora dentro del área, así como para el personal que recién ingrese y desconozca los

procedimientos que se realizan en dicha área, las políticas bajo las cuales deberá regirse o términos nuevos que se utilizan en la misma.

Con el apoyo de procesos los integrantes del área de caja podrán desarrollar sus actividades de una mejor manera e inclusive entregar una mejor atención a sus clientes o pacientes siendo el objetivo principal de la Benemérita Sociedad Protectora de la Infancia Hospital León Becerra de la ciudad de Guayaquil.

Servicios que ofrece el Hospital León Becerra de la ciudad de Guayaquil.

El Hospital León Becerra de la ciudad de Guayaquil brinda sus servicios a la niñez y personas adultas; su edificación cuenta con 160 camas, 80 salas generales, 80 camas en tres pensionados y atiende diariamente entre 100 y 200 pacientes en consulta externa, y en emergencia cerca de 150 pacientes.

El Hospital León Becerra de la ciudad de Guayaquil cuenta con áreas como:

Dirección Técnica

- Secretaria
- Hospitalización ▪

Quirófano

- Terapia

Intensiva ▪

Emergencia

- Consulta

Externa Dirección

Médica

- Departamento de Medicina ▪
- Departamento de Cirugía
- Departamento de Gineco Obstétrica ▪
- Auxiliar de Diagnóstico
- Departamento de Odontología
- Departamento de Medicina Crítica

Dirección Financiera

- Farmacia
- Activos Fijos
- Planificación y Presupuestos
- Contabilidad
 - ✓ Créditos y Cobranzas
- Tesorería
 - ✓ Pagos y Caja
- Convenios

Dirección Administrativa

- Control de Gestión
- Sistema
- Servicios Generales
- Bioestadística

El área General de la Institución da hospitalización a niños que no poseen recursos y sus precios de consulta son bajos para la comodidad del cliente y para las personas adultas ofrece las salas como Pensionado Especial, Pensionado de Primera y Pensionado Económico. El Hospital León Becerra de la ciudad de Guayaquil cuenta con una farmacia que atiende a los pacientes y a las personas en general la cual se encuentra acondicionada para preservar las medicinas.

Lo último que podemos destacar es que ahora el Hospital León Becerra de la ciudad de Guayaquil podrá recibir a los pacientes que cuenten con un seguro del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) para las distintas áreas que el cliente lo solicite.

Área de caja del Hospital León Becerra de la ciudad de Guayaquil.

El departamento de Caja tiene una función muy importante en el ámbito financiero y económico del Hospital León Becerra de la ciudad de Guayaquil ya que en esta área se recauda todos los servicios médicos que ofrece dicha Institución, si se emplean

bien los recursos y se cumplen con los procedimientos establecidos se puede llegar a obtener una información financiera precisa y oportuna para los departamentos encargados de las obligaciones pendientes propias del hospital.

Este departamento cuenta con tres cajas que se encargan de la recaudación de valores por servicios de:

- ✓ Consultas Externas
- ✓ Consulta Emergencias
- ✓ Exámenes de Laboratorio
- ✓ Rayos X
- ✓ Hospitalización
- ✓ Emisión de Certificados de Salud
- ✓ Emisión de Copias

1.1.2. Diagnóstico Institucional

1.1.2.1. Macro Entorno

- **POLÍTICO.-** Las reformas del poder ejecutivo a la atención en centros médicos a todo el personal afiliado, afecta de manera directa al Hospital León Becerra de la ciudad de Guayaquil debido a los cambios que se puedan dar. Por ende tiende a intervenir el Ministerio de Salud quien reforma al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) con quien se tiene convenio para la atención de sus afiliados. Intervienen además otras políticas reguladas por organismos controladores como: el Código de trabajo, Ministerio de Relaciones Laborales, Unidad de Análisis Financiero.

- **ECONÓMICO.-** Las personas que acuden por atención médica al Hospital León Becerra de la ciudad de Guayaquil en su gran parte son personas de un nivel económico bajo y medio, por lo que se debe establecer el monto de los servicios a un precio que esté al alcance de cada paciente.

- **TECNOLÓGICO.-** Constantemente se desarrollan avances en el campo de la medicina, por ende el Hospital siendo una entidad proyectada a brindar servicios médicos deberá estar preparada, haciendo frente a las actualizaciones y cambios, así como también prestos a la obtención de equipos que garanticen su servicio.

1.1.2.2. Micro Entorno

- **CLIENTES INTERNOS.-** El departamento de caja cuenta con el mismo personal ya hace muchos años, lo que ocasiona que les resulte difícil adaptarse a los cambios de impuestos y se les reestructure las funciones y responsabilidades.
- **PROVEEDORES.-** Son las personas que distribuyen los productos de materia prima o producto terminado, intervienen de forma directa ya que dependen del alza y baja de los precios. En éste grupo se ubican los distribuidores de medicina, e inclusive aquellos que proveen los materiales de trabajo como blocks de facturas y liquidaciones de caja.
- **CLIENTES EXTERNOS.-** Son aquellos que adquieren los servicios que presta la Institución. Aquí se ubican los casi doscientos cincuenta pacientes que son atendidos diariamente y que buscan recibir un servicio satisfactorio.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1. Justificación del proyecto

El Hospital León Becerra de la ciudad de Guayaquil es creado y mantenido por la Sociedad Protectora de la Infancia cuyo objetivo es brindar servicios hospitalarios a los niños y adultos de bajos recursos económicos.

Actualmente, el departamento de Caja de esta institución realiza las actividades de manera monótona, sin seguir procedimientos por lo que surgen problemas como la facturación incorrecta, descuadre de caja e incluso la manipulación de dinero de forma inapropiada, ya que todas las cajeras tienen acceso a la caja fuerte que resguarda el dinero recolectado en el día.

La implementación de procesos en las distintas áreas de las organizaciones desempeña un rol de suma importancia, lo cual permite establecer cada una de las actividades que se llevaran a cabo dentro de la misma con la finalidad de evitar la ocurrencia de falencias.

El área de caja en el Hospital León Becerra de la ciudad de Guayaquil es un departamento de alta relevancia, ya que éste posee un contacto directo con el cliente, por ende debe prestarse la suficiente atención a las actividades que en él se desarrollan, para de esta manera contribuir a la entrega de un buen servicio; siendo otra de sus funciones el cobro por los servicios brindados.

Esta institución necesita un diseño de procesos en el área de caja que permita aprovechar las capacidades del personal, la tecnología y los recursos.

La adecuada distribución de procedimientos contribuye a la seguridad de la información que reposa en el Área de Caja, como también a la obtención de los objetivos planteados por el Hospital León Becerra de la ciudad de Guayaquil.

1.2.2. Planteamiento del problema

Formulación del problema

La falta de procesos adecuados en el Área de Caja de la Benemérita Sociedad Protectora de la Infancia Hospital León Becerra de la ciudad de Guayaquil produce desorganización en el departamento.

Problemas Específicos

- ❖ Inexistencia de respaldos en los cuadros de caja.
- ❖ Inadecuada asignación del monto para el fondo de cada caja.
- ❖ Inadecuada asignación de arqueos de caja pertinentes.

1.3. MARCO METODOLÓGICO

1.3.1. Objetivos

Objetivo General

Diseñar procesos al Departamento de Caja de la Benemérita Sociedad Protectora de la Infancia Hospital León Becerra de Guayaquil mediante la gestión por procesos para el desarrollo eficiente de las actividades.

Objetivos Específicos

- ❖ Asignar un respaldo para los cuadros de caja.
- ❖ Establecer un monto apropiado para el fondo de caja.
- ❖ Establecer un número de arqueos de caja pertinentes, con un asignado adecuado a realizarlas.

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. MARCO REFERENCIAL

2.1.1. Definición de manual

El manual es el documento que nos permitirá dejar asentado los cambios dentro del área de caja, dejaremos establecidas las funciones y actividades de los miembros, identificaremos las personas responsables de manera jerárquica y personas que efectuaran los controles; dentro de nuestro análisis se considerara una útil herramienta que permitirá realizar una correcta, ágil y oportuna evaluación al final de cada periodo y facilitara la toma de decisiones.

Los manuales ayudan al crecimiento y desarrollo de las organizaciones ya que las normaliza y hace que sus operaciones sean desarrolladas de manera eficiente.

Un manual sirve como instrumento de guía para los actos empleados de una organización porque garantiza mayor eficiencia en la realización de las actividades diarias, si una actividad es desarrollada de forma constante si se encuentra plasmado los procesos a seguir y evita que se presenten posibles confusiones.

Los manuales sirven para librar a los miembros de la administración de tener que rehacer el marco de referencia para la toma de decisiones. También pueden aplicarse heurísticamente ante la aparición de situaciones similares que no se encuentren reguladas, y para las que no exista prohibición de emplear soluciones por analogía.(Díaz Jimenez, 2005).

Por lo tanto en un manual debe plasmarse la experiencia y los conocimientos adquiridos a lo largo de los años para así esto sirva como pautas para el buen desarrollo de las actividades y al beneficio de mejoramiento para la Institución.

2.1.1.1. Ventajas

- El detalle de las funciones servirán de apoyo para eliminar inquietudes y confusión de los miembros del área.
- Debido a que en él están identificadas cada una de las actividades ayuda a que determinemos de manera ágil la eficiencia y podamos hacer correcciones.
- Disminuye la frecuencia de la supervisión.
- Contribuye a la elaboración de un análisis por periodo y destacar las falencias y también el optimismo de ciertas funciones.
- En caso de requerir alguna información o conocimiento facilitara recurrir a la persona indicada.
- El manual define las responsabilidades implícitas para cada departamento, entonces al momento de realizar una operación en la cual involucre a varios departamentos vamos a evitar que exista una confusión o duplicación en alguna información.
- Permite tener bien estructurado las actividades que son asignadas a cada empleado así no existirá la sobrecarga de trabajo para una persona y podrán cumplir de manera más eficiente sus actividades.
- Un manual ayuda como base a la capacitación y a la formación de buenos empleados en las distintas áreas.

- Ayuda a la adecuada utilización de recursos sean humanos o materiales.
- Con su constante revisión permite la implementación de nuevos procedimientos para así evitar el uso incorrecto de procedimientos innecesarios.
- Contribuye al control del cumplimiento de las actividades cotidianas de recaudación.
- Sirve como medio de comunicación entre la alta administración y el personal con respecto a los lineamientos y políticas de la Institución.

2.1.1.2. Desventajas

- Lo consideraremos solo una herramienta de apoyo más no la solución definitiva a las deficiencias del área.
- No puede ser modificado hasta ver los resultados de un periodo.
- Requiere una precisa elaboración para poder presentarse de manera clara y sencilla para que no ocurran equivocaciones.
- En el departamento de caja existen un sin número de situaciones las cuales no todas se encuentran en un manual y por ende será más difícil el encontrar una solución para alguna situación que pueda presentarse.
- La administración puede buscar otras alternativas para solucionar las falencias que posee el Área de Caja.
- Si no existe una constante revisión de los manuales se va a hacer un poco difícil mantenerlos al día.

- Exige un esfuerzo muy significativo que debe ser redactado de forma clara y sencilla de entender; se debe buscar palabras correctas y entendibles para que el personal cumpla con los procesos planteados.

2.1.1.3. Características de los manuales

Cuando una empresa inicia sus operaciones económicas es bueno que implemente un manual porque puede ir documentando todos los procesos a medida de que la empresa va creciendo, y al momento de que existan empleados nuevos esta documentación sirve como guía para la realización de sus actividades, por ende un manual debe estar redactado en forma clara y sencilla para que así sea de fácil entendimiento para los empleados.

El manual debe ser redactado por los distintos jefes de cada área porque son los que mejor conocen las actividades a desempeñar en su departamento, en la redacción de un manual pueden intervenir personas de afuera como consultores externos que ayuden a que sean utilizadas las palabras de una manera precisa y concisa para que sea de fácil entendimiento.

Un manual debe estar en constante actualización, ya que si un manual se encuentra desactualizado pierde credibilidad porque existirán procesos nuevos que se han implementado y los empleados pueden no tener conocimiento de ello y se presentan los conflictos y errores, pero si ya se encuentran documentados es un sustento para decir que si tienen establecido los pasos a seguir.

Un manual proporciona lineamientos así que rige su forma de actuar en determinadas situaciones.

Los manuales deben ser implementados para todas las empresas para poder liderar de mejor forma a sus empleados y poderlos encaminar a los lineamientos y procesos

a seguir para la buena elaboración de sus actividades y para el beneficio propio y de la empresa.

2.1.1.4. Secciones y contenidos de un manual

<i>CONTENIDOS</i>		<i>DESCRIPCIÓN DE LAS SECCIONES DEL MANUAL</i>
Políticas	Políticas institucionales Políticas específicas aplicables al puesto y la función	Las políticas son orientaciones básicas para la acción, que señalan los límites generales dentro de los cuales han de realizarse las actividades, y que deben comunicarse en forma continua a lo largo de toda la línea de organización si se desea que las operaciones se desarrollen conforme a los planes y programas.
Normas	Normas técnicas Normas operativas	Las normas son reglas generales de carácter obligatorio para todos los que desempeñan un papel en la organización. Éstas normas tienden a garantizar que sea uniforme la aplicación de leyes, reglamentos, procedimientos, etc, en las diferentes unidades de la institución.
Organización y estructura	Objetivos Competencia y autoridad Toma de Decisiones Ámbito de responsabilidad Coordinación; vertical y horizontal	<p>Se detallan los fines y las metas de carácter general y específico que deben cumplir las unidades organizacionales a las cuales va dirigido el manual y los programas en los campos asignados.</p> <p>Es la presentación del conjunto de elementos creados para llevar a cabo las actividades administrativas.</p> <p>Se refiere a la organización y a la dirección. Es la estructura de los deberes y responsabilidades, la forma en que son asignados y cómo hacen funcionar la unidad. Incluye líneas de delegación, la coordinación de actividades y operaciones y la motivación de los miembros que forman parte de la unidad. Se puede representar gráficamente mediante el uso de organigramas o gráficos.</p> <p>Se define la red de autoridad, la cual se ajustará a los niveles jerárquicos establecidos. También se establecen el área específica de toma de decisiones por los ejecutivos, y los grados y el ámbito de responsabilidad por el cumplimiento de las funciones, así como por la aplicación de las normas, partiendo del más alto nivel jerárquico y bajando por la escala administrativa hasta llegar al campo operativo.</p> <p>Es la regulación de la cooperación y la interrelación necesaria en las diferentes unidades organizacionales para el cumplimiento de los planes y programas de trabajo.</p> <p>Se identifican los niveles jerárquicos y se señalan la interrelación y la integración (coordinación vertical) que deben mantener las unidades con sus superiores y con sus subordinados.</p> <p>También se regula la coordinación horizontal que debe mantener una unidad determinada de trabajo en sus intercambios con otros entes organizacionales similares.</p>

Ilustración 1. Secciones y contenidos de un manual.

Fuente. DIAZ, Luis, Análisis y Planeamiento, 2005.

CONTENIDOS	DESCRIPCIÓN DE LAS SECCIONES DEL MANUAL	
Organización y estructura (cont.)	Control, seguimiento Información y reportes Evaluación	<p>Es el detalle de los canales de información relativos a los datos básicos que deben emitir las diferentes unidades desconcentradas para los sistemas informativos y los organismos y autoridades centrales.</p> <p>Control consiste en verificar que los resultados de las operaciones se adecuan, tanto como sea posible con los planes y programas. Esto incluye el establecimiento de mecanismos y puntos de control, la comparación de resultados, obtenidos con estándares e indicadores y la acción correctiva necesaria cuando las operaciones se desvíen de los planes, metas y programas. En el manual se definen los mecanismos de control interno que se aplicarán en las unidades organizacionales a las cuales está dirigido el manual.</p> <p>La evaluación consiste en descomponer, estudiar, considerar y analizar los resultados obtenidos. El manual debe especificar los mecanismos de evaluación necesarios para lograr una mayor eficiencia y eficacia en las operaciones a realizar, así como una consecución oportuna de las metas y objetivos fijados.</p>
	Procedimientos específicos Tiempos y plazos	<p>Se describe todo el proceso de programación y su metodología práctica.</p> <p>Se detallan los sistemas y procedimientos. Los sistemas son conjuntos ordenados de componentes o elementos interrelacionados e interdependientes que tienen por finalidad el servir de marco de referencia o apoyo para el logro de objetivos determinados en un programa. El sistema también se compone de procesos o procedimientos que son la sucesión cronológica o secuencia de operaciones consecutivas, que realizadas por una o más personas constituyen una unidad y son necesarias para realizar una función o un aspecto de ella. Un conjunto de procedimientos ordenado como sistema configura una rutina de trabajo. El manual incluirá el cronograma operativo como instrumento de trabajo con el que se puede seguir en el tiempo el cumplimiento de las actividades y metas establecidas, así como fijar las diferentes etapas a cumplir por las unidades involucradas en el programa.</p>
Anexos		<p>Se incluye la información adicional -datos y aclaraciones- que se debe adjuntar al manual. Por lo general consiste en la representación gráfica de estructuras, procesos o rutinas por medio de organigramas, cronogramas, flujogramas, diagramas, cuadros, gráficos de barra, etc.</p>

Ilustración 2. Secciones y contenidos de un manual.

Fuente. DIAZ, Luis, Análisis y Planeamiento, 2005.

2.1.2. Definición de procesos

Toda actividad que desarrolla el hombre es un conjunto de procesos que se puede reflejar la experiencia y los conocimientos de situaciones anteriores.

Los procedimientos de uso diario que se presentan en una organización no siempre se encuentran establecidos de forma escrita sino que de forma verbal y las personas lo que hacen es convertirlos en una rutina diaria. Por eso podemos decir que los procesos que se reflejan en una Institución son de carácter formal ya que solo se dan a notar en las costumbres y hábitos de los empleados.

Los procesos son una guía que muestra de forma ordenada las actividades que realizan dos o más personas en sus puestos de trabajo, por ejemplo en una empresa se puede encontrar a diversas personas que desarrollan una excelente labor, pero al no existir esta guía estos trabajadores solo se enfocan en sus actividades diarias sin preocuparse de la información que ellos ingresan, cuál será el efecto que esto ocasione en los demás departamentos que están conectados con ellos; si los procesos estuvieran plasmados de forma escrita los individuos se pueden dar cuenta cuán importante es su trabajo y el cómo ayudaría a prevenir conflictos y errores e inclusive fraudes en la empresa.

2.1.2.1. Técnica del libreto

Para poder facilitar la ejecución de las actividades se ha desarrollado una técnica que se denomina “Técnica del Libreto”, consiste en presentar secuencialmente “quién o quiénes y que actividades realizan”. Esta técnica se presenta innecesaria cuando las actividades las realiza una sola persona ya que hay solo se colocan las actividades de forma secuencial y se describe detalladamente la actividad a efectuar.

La técnica del libreto está conformada por tres partes principales:

Primera Parte: Hace referencia al actor quién es el que realiza la actividad o las actividades, pero al mencionarlo no se dice el nombre de la persona sino más bien el cargo que ocupa. Por ejemplo se debe decir la Colectora, Contadora, el Auxiliar de Contabilidad, El Asistente de Gerencia, La Secretaria, Etc.

Segunda Parte: En esta etapa se asigna la frecuencia con la que se realiza cada actividad puede ser una vez al día, entre otras.

Tercera Parte: Explicar la actividad que realiza el autor, la explicación debe comenzar con un verbo de acción, indicando en cada actividad con mayor claridad posible el formato, los métodos, las bitácoras, los criterios y las referencias para asegurar que dicha actividad sea realizada correctamente.

2.1.2.2. Clases de procesos

Los procesos pueden ser de varias clases de acuerdo con sus características y la forma como se desplazan por la Institución.

Proceso interfuncional

Es aquel que recorre toda la organización poniendo en juego diferente áreas de servicio, por ejemplo: Mercadeo de servicios quirúrgicos, entre otros.



Ilustración 3. Proceso Interfuncional.

Fuente: Gerencia de procesos para la organización y el control interno de empresas de salud. Mejía Braulio, 2006.

Proceso interdepartamental

Es un proceso que recorre varios departamentos, por ejemplo:

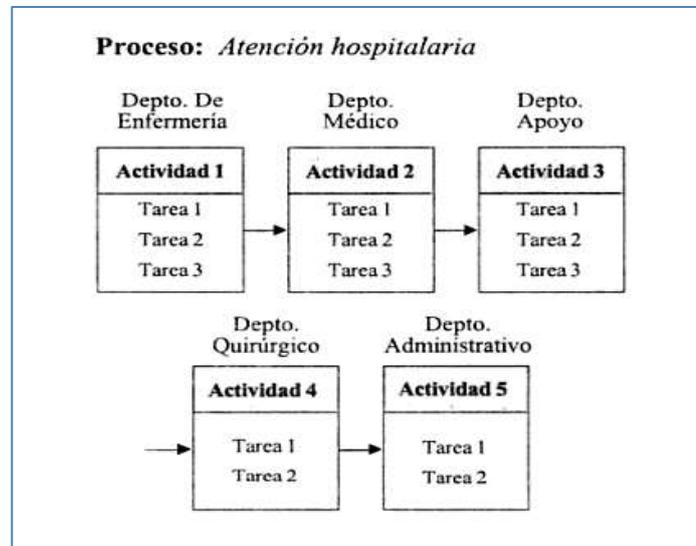


Ilustración 4. Proceso departamental.

Fuente: Gerencia de procesos para la organización y el control interno de empresas de salud.
Mejía Braulio, 2006

Procesos vitales

Son aquellos que constituyen la esencia, la razón de ser de una institución. Es el objetivo social y misión de una empresa.

En una institución de salud hay una serie de procesos vitales como:

- Consulta ambulatoria
- Facturación
- Compras
- Inventarios
- Capacitación
- Remuneración
- Investigación
- Mercadeo
- Atención de enfermería
- Despacho de medicamentos

Estos y otros procesos le dan una especificidad a una Institución de salud y sin ellos no podría funcionar adecuadamente. Es prioridad de una buena gerencia de procesos, el poder:

- Identificar los procesos vitales
- Desarrollar, mantener y mejorar la calidad de los mismos (Mejía García, 2006).

2.1.2.3. Selección de procesos

Con frecuencia se pierde tiempo y esfuerzo al trabajar con procesos equivocados. La alta dirección debería preparar una selección de los procesos en relación a:

- Problemas y/o quejas del usuario
- Problemas y/o quejas del cliente
- interno ▪ Procesos de alto costo
- Existencia de nuevas tecnologías
- Procesos con tiempos prolongados

Debido a la innumerable existencia de procesos dentro de las instituciones de salud, es recomendable comenzar con los procesos que se consideren de mayor importancia y que a largo plazo puedan adaptarse a cambios para su mejoramiento.

Algunas alternativas para seleccionar dichos procesos pueden ser:

- Que sean importantes para el cliente
- Que puedan ser modificados
- Que sean importantes para la empresa
- Que permitan mejorar la eficiencia de los recursos disponibles (Mejía García, 2006).

2.1.2.4.Responsables del proceso

El responsable del proceso debe aportar ideas que permitan mejorar las actividades, así mismo estar previsto a cambios. Para ello debe poseer capacidad de análisis.

2.1.2.5.Criterios para seleccionar los responsables de los procesos

Responsabilidad

Es de suma importancia la existencia de un responsable dentro de cada proceso, pero no se podrá delegar a cualquier empleado sino más bien a aquel que cuente o posea:

- Recursos humanos
- Recursos físicos
- Conocimiento del área

Liderazgo

La persona responsable del proceso debe tener capacidad para dirigir el grupo, con características como:

- Credibilidad
- Capacidad de liderazgo
- Conciencia de la necesidad del cambio
- Capacidad de analizar situaciones
- Capacidad para correr riesgos
- Capacidad de responder a nuevos retos

Conocimiento

Es una persona preparada sabe los procesos que le permitirá hacer frente a diversas actividades ya que con el conocimiento y experiencia que posee podrá solucionar los problemas o tomar decisiones adecuadas.

2.1.2.6. Diseño de procesos

La metodología de resolución consiste en ir descomponiendo el problema en múltiples subproblemas cada vez más detallados e ir descendiendo de nivel.

Al mismo tiempo que se va desarrollando el proceso se van determinando las necesidades de equipos múltiples, útiles y herramientas. El desarrollo del proceso debe contemplar los siguientes criterios:

Estandarización

Reduciendo la variedad de elementos empleados y utilizando siempre elementos comunes.

Modularidad

Se considera al sistema como la unión de diversos módulos interrelacionados el uno con el otro.

Intercambiabilidad

De manera que los elementos puedan sustituirse y cambiarse de forma independiente dentro del sistema.

Movilidad

Capacidad de los módulos para ocupar diferentes posiciones dentro del sistema.

Ampliabilidad

Flexibilidad para aumentar las dimensiones de un módulo o de todo el conjunto.

Regulación

Permitiendo modificaciones ligeras para adaptarse a los cambios del entorno.

Encadenable

Es decir que deben estar en la capacidad de interrelacionarse con otros procesos.

Dinámico

Capaz de evolucionar.

Mecanizado

Mediante la utilización de máquinas y mecanismos adecuados.

Sincronizado

De manera que la actividad sobre cada producto se realice por periodos y en tiempos determinados (Alarcón Gonzalez, 1998).

2.1.2.7. Condiciones para el diseño de procesos

El diseño de los procesos se deberá basar en la disminución del número de operaciones con el fin de consumir el menor tiempo posible empleado en la ejecución de las actividades y a su vez poder eliminar los costos de las operaciones.

2.1.3. Procedimiento

Son métodos que permiten identificar las distintas actividades a realizar para poder así establecer la manera de llevarlas a su cumplimiento eficazmente.

2.1.4. ¿Procesos o Procedimientos?

Ambos términos poseen diferente definición, por ende no se concibe la elección de alguno, debido a que uno de ellos infiere en el otro. Por ejemplo los procedimientos que rigen el proceso de transferencia de pacientes. Es la descripción estandarizada y en mayor detalle de una actividad u operación. Son las guías para ejecución permanente de una misma tarea y que por sus características especiales, necesita de otras explicaciones de cómo es hecho en la rutina diaria. Pueden estar relacionados a los aspectos, administrativos, de enfermería, de atención médica, etc.

Todo proceso incorpora un conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades del cliente.

Los procesos deben tener un comienzo y un final. Es preciso determinar estos elementos, puesto que permitirán fijar responsabilidades en la ejecución del trabajo y definir acertadamente el proceso.

Para el éxito de los procesos se requiere contar con el talento humano, su participación, definir la calidad de su diseño, ejecución, evaluación y control.

Así mismo, en todo proceso debe existir una secuencia, un orden determinado, lo que es fundamental en la racionalización de los procesos (Mejía García, 2006).

2.1.5. Política

Las políticas en una organización son un medio para que todos los empleados que laboran en una institución se los trate de forma equitativa, y a su vez facilitando la toma de decisiones en las actividades cotidianas, por lo que es importante que se conozca los beneficios y la aplicación de las políticas para poder solucionar conflictos o errores futuros, por ejemplo una política de una institución es cuando una persona externa desea ingresar se debe reportar con el guardia que se encuentra en la puerta principal, éste da aviso a la recepcionista y ella de la orden de su ingreso inmediato entregándole una credencial y se le recepta el documento de identificación para que ingresa.

Para poder obtener beneficios el gerente debe trabajar con los jefes de área para que ellos en sus distintos departamentos hagan cumplir las políticas establecidas por la Alta Gerencia; teniendo como resultado un buen uso de recurso, una eliminación del estrés y la eficiencia y eficacia en las actividades.

En algunas organizaciones las políticas se presentan de manera escrita, quiere decir que la empresa tiene un documento que respalde esa imposición o simplemente solo se transmite de forma verbal; para poder implementar una política se debe tomar en cuenta a las personas que laboran en la empresa se los debe incorporar en los cambios o los procesos que existan, y de forma inmediata evaluar si las políticas cumplen con el objetivo por las que fueron creadas.

2.1.6. Manual de políticas y Procedimientos:

Un manual de políticas y procedimientos es un manual en el cual se detalla de manera explícita cada proceso interviniente para llegar al objetivo enfocado por la entidad refiriéndose a brindar un buen servicio y acaparar mayores clientes.

En algunas empresas por el manejo de la información que se proporciona en los departamentos y por aspectos de control se implementan manuales de políticas y procedimientos, el cual solo se basa en las actividades que se desarrollan, es decir cada área tendrá un documentó que sea de guía que contenga los lineamientos y pasos a seguir de las operaciones que se efectúan diariamente en su propia área o esté directamente relacionada con otros departamentos.

Este manual es distinto para todas las áreas de la organización ya que el contenido es redactado en función de las actividades y responsabilidades que se realiza en el área o departamento, también contiene aportaciones que ayudan al buen desarrollo de las actividades y describe de forma detallada cada puesto de trabajo y las áreas que intervienen. Para la correcta elaboración de un manual de políticas y procedimientos se deben identificar las áreas e ir agrupándolas con cada una de sus funciones, y poder así llevar a cabo el cumplimiento de la misión institucional.

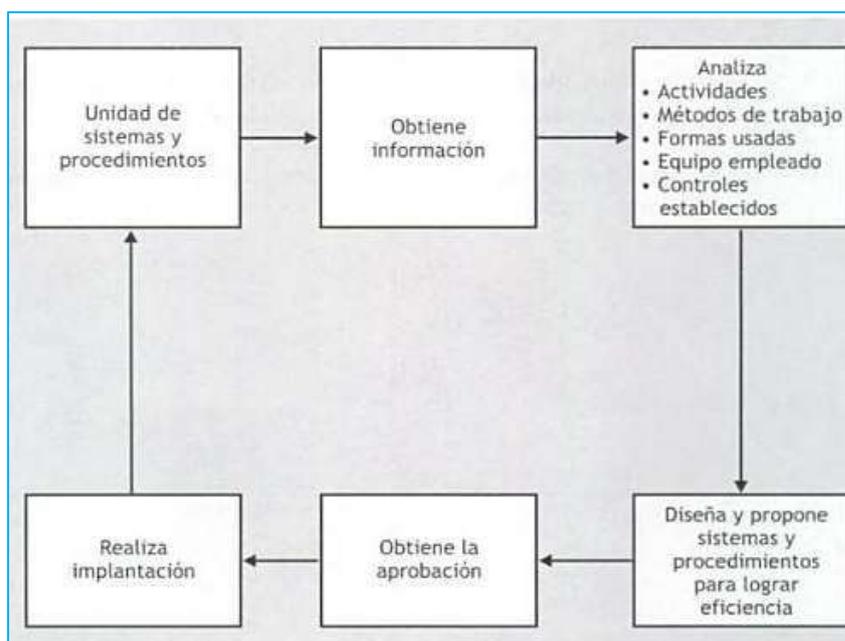


Ilustración 5. Labor de los sistemas y procedimientos
Fuente: Estudio de sistemas y procedimientos administrativos.
 Rodríguez Joaquín, 2006.

2.1.6.1. Contenido típico de los Manuales de Políticas y Procedimientos

Un manual de políticas y procedimientos abarca los siguientes detalles:

- Índice
- Introducción
- Objetivo
- Políticas
- Procedimientos

2.1.7. Hospital

Un hospital es el lugar donde se busca la preservación de las condiciones físicas de las personas, y el objetivo principal es proteger la vida de los individuos; y para poder cumplir con las razones por el cual fue creado. El personal brinda pautas para poder mantener una salud integral o brindar servicios para que las personas se acerquen y se hagan atender con el fin de curar algún mal o simplemente prevenir una enfermedad.

Si los hospitales cuentan con personas preparadas y con verdaderos profesionales pueden llegar a brindar un verdadero servicio a la sociedad y para prevenir enfermedades futuras que atentan con la vida humana.

2.1.8. Administración Hospitalaria

La administración hospitalaria se encarga de:

- El objetivo fundamental es dirigir las funciones y actividades que desarrollan las distintas áreas que integran el Hospital.
- Coordinar que las actividades sean desarrolladas según los lineamientos y expectativas establecidos por el Directorio.
- Actualizar los lineamientos para el desarrollo de los procesos u operaciones administrativos.
- Autorizar todos los desembolsos que se presenten en las diversas operaciones diarias que se realicen.
- Brindar un excelente servicio de calidad a los clientes que se acerquen a las instalaciones.

2.1.9. Administración y Finanzas

Un buen desempeño administrativo parte de establecer directrices para programar, presupuestar, adquirir, almacenar, suministrar y pagar los bienes y servicios que consume; todo ello dentro de un tiempo oportuno, de manera eficiente, y regido por reglamentos vigentes vinculado a la recaudación. Para ello a continuación una breve síntesis:

Para la administración es importante establecer normas, prioridades y procedimientos en cada una de las actividades, en especial para las compras de

medicamentos, diagnósticos y tratamientos. Normalmente las filtraciones de fondos, se facilitan en los elementos de consumo y más en economías inflacionarias. Es indispensable una estricta supervisión y un permanente control.

La fijación de normas claras que permitan establecer la relación entre el personal del hospital y cada uno de los proveedores, beneficiará de manera positiva a los pacientes.

La adecuación de un eficiente sistema de controles prevé o en algunos de los casos brinda alternativas para dar solución ante los problemas que se lleguen a presentar, sean estos descuadres y demás, por ende garantiza un mejor desempeño del personal. (Malagón Londoño, Galán Morera, & Pontón Laverde, 2008).

2.1.10. Planeación y programación hospitalaria

Según (Malagón Londoño, Galán Morera, & Pontón Laverde, 2008) La planeación es el factor básico de cualquier programa. El hospital no puede improvisar. El director debe proponer políticas y presentar propuestas completas y sustentadas de necesidades y soluciones que impliquen cambios e innovaciones tecnológicas y administrativas.

Los planes, proyectos y programas deben ser coherentes y factibles a corto y mediano plazo, al tiempo que deben consultar la armonía física y funcional de la institución para no generar deterioro o desmejoramiento en las áreas.

2.1.11. Los Diagramas de Flujo

(Álvarez Torres, 1996) Indica que los diagramas de flujo son una parte importante del desarrollo de procedimientos, debido a que por su sencillez gráfica permite

ahorrar muchas explicaciones. De hecho, en la práctica, los diagramas de flujo han demostrado ser una excelente herramienta para empezar el desarrollo de cualquier procedimiento.

Los diagramas de flujo son medios gráficos que sirven principalmente para:

- a) Describir las etapas de un proceso y entender cómo funciona.
- b) Apoyar el desarrollo de métodos y procedimientos.
- c) Dar seguimiento a los productos (bienes o servicios) generados por un proceso.
- d) Identificar a los clientes y proveedores de un proceso.
- e) Planificar, revisar y rediseñar procesos con alto valor agregado, identificando las oportunidades de mejora.
- f) Diseñar nuevos procesos.
- g) Documentar el método estándar de operación de un proceso.
- h) Facilitar el entrenamiento de nuevos empleados.
- i) Hacer presentaciones directivas.

2.2. MARCO CONCEPTUAL

Eficacia

Este término se refiere al cumplimiento de las actividades que conllevan a alcanzar los objetivos que tiene la institución en el menor tiempo posible.

Eficiencia

Este término se refiere al cumplimiento de las actividades que conllevan a alcanzar los objetivos que tiene la institución en el menor tiempo posible pero optimizando los recursos.

Caja

Es la cuenta donde reposa el efectivo que cada entidad posee sea este de ingresos por servicios prestados o bienes vendidos.

Cajero

Al utilizar este término hacemos referencia a la persona encargada del correcto manejo del efectivo en toda institución. Además de recepcionar los respectivos pagos otorgados por conceptos de ventas o prestación de servicios.

Arqueo

Conteo de documentos, papeles o dinero que posee una persona determinada con el fin de tener todo en orden.

Arqueo de Caja

Conteo del dinero que reposa en caja por parte de un responsable. Estos arqueos de caja se realizan de manera sorpresiva, en los cuales debe estar presente el cajero de la caja custodiando dicha actividad con la finalidad de evitar inconvenientes.

Actividad

Cumplir con tareas o funciones con el fin de lograr un objetivo o el buen desarrollo de las actividades.

Efectivo

Comprende el dinero salvaguardado en la caja en cada una de sus denominaciones o fracciones, sean estas monedas o billetes.

Gestión de procesos

Consiste en fijar la atención en el rendimiento de cada una de las transacciones o procesos que realiza la empresa, en vez de las tareas o actividades.

CAPITULO III

3. RECOGIDA Y ANÁLISIS DE DATOS DEL DEPARTAMENTO DE CAJA DEL HOSPITAL LEON BECERRA

3.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

3.1.1. Descripción del Departamento de Caja

El Hospital León Becerra de la ciudad de Guayaquil, en la actualidad cuenta con el área de caja en la cual se realizan cobros por varios servicios que presta el Hospital a sus pacientes y entre ellos, aquellos afiliados al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS). Entre los servicios por los que se realizan los respectivos cobros en las distintas cajas del hospital están los siguientes rubros:

- Emisión de certificados de salud
- Emisión de copias
- Exámenes de laboratorio para niños y adultos
- Consulta externa
- Consulta emergencias
- Exámenes de rayos X para niños y adultos
- Hospitalización de pacientes en las áreas de emergencia y terapia intensiva

El personal que realiza el cobro de los rubros antes mencionados está conformado por:

- Jacqueline Barragán (CUBRE TURNOS LIBRES EN DIVERSAS CAJAS)
- Mariela Jurado (CAJA 1)
- Joanna Romero (CAJA 2)
- Gisela Sánchez (CAJA 3)
- Ángela Bonsabay (CAJA 1)
- Elba Oviedo (CAJA 1)

Cada cajera tiene un turno asignado, el cual se detallará a continuación:

Horario Matutino

El horario matutino corre a partir de las 07:00 am hasta las 15:00 pm y el personal que conforma dicho horario son:

- Mariela Jurado
- Joanna Romero
- Gisela Sánchez

Horario Vespertino

El horario vespertino corre a partir de las 15:00 pm hasta las 23:00 pm y el personal que conforma dicho horario son:

- Ángela
Bonsabay

Horario Nocturno

El horario nocturno corre a partir de las 23:00 pm hasta las 07:00 am y el personal que conforma dicho horario son:

- Elba Oviedo

Además cabe recalcar que una de las cajeras (Jacqueline Barragán) asiste a los turnos, en los cuales cada cajera tiene día libre, es decir cubre los horarios vacíos. Como resultado las demás cajeras laboran 6 días mientras que Jacqueline Barragán cubre labores de 5 días.

El área de caja posee en la parte exterior pequeños letreros que les permiten a los clientes identificar el número de caja donde realizan sus transacciones.

3.1.2. Situación actual del Departamento de Caja

En el área de caja se cuenta con 3 cajas para la atención al público, de las cuales solo la caja 1 se destina para realizar el rubro de cobro por emisiones de copias y certificados, para el cobro de dichos servicios se cuenta con una caja registradora ubicada junto a la caja 1.



Ilustración 6. Caja Registradora
Fuente. Autoras

Cada cajera cuenta con impresora y una sumadora, suman lo facturado para su respectivo cuadro con el dinero depositado en caja. Dicho dinero está ubicado en los cajones sin seguro durante el lapso de cada turno.

Durante los diversos turnos de caja existe un fondo de quinientos dólares en suelto para dar los respectivos cambios al momento que reciban pagos con billetes de fracciones altas, lo que hacen las cajeras es simplemente cambiar el billete sin descompletar dicho fondo, pero sin realizar un respectivo cuadro al finalizar cada jornada.

En el exterior del departamento se identifican los números de cajas; el cliente puede acceder a los servicios que en ella se realizan, ya que solo en la caja 1 se cobra por emisión de copias y certificados, mientras que en las otras cajas se cobran por otras actividades comerciales.

3.1.2.1. Esquema actual de los procesos.

En la actualidad dentro del área de caja no existe un respaldo de la entrega del fondo de caja para los sueltos, es decir que no se realizaba el respectivo cuadro de dicho fondo, por lo tanto, en la propuesta se pretende desarrollar un documento que respalde la existencia completa del fondo que se les entrega a las cajeras.

Además se evidenció varios procesos que se detallan a continuación:

Proceso de apertura de caja o inicio de turno

<i>Actividad</i>	<i>Descripción</i>	<i>Responsable</i>	<i>Frecuencia</i>
Inicio del proceso	Selecciona el icono del sistema hospitalario que se encuentra en el escritorio del monitor	Cajera	3 veces al día
Iniciar sesión	Desplegara una ventana donde se registrará el nombre de usuario y una respectiva clave	Cajera	3 veces al día
Inicio de actividades	Automáticamente se iniciara sesión y podrá comenzar las labores de cobro en caja	Cajera	3 veces al día

Tabla 1. Proceso de Apertura de Caja o Inicio de turno
Fuente. Elaboración de las Autoras

Se ingresa directamente al sistema hospitalario, sin realizar cuadre alguno del dinero. La cajera al ingresar al sistema directamente puede empezar a cobrar los servicios que se prestan en el hospital.

Proceso de cobro para emisión de certificados médicos

<i>Actividad</i>	<i>Descripción</i>	<i>Responsable</i>	<i>Frecuencia</i>
Inicio del proceso	La persona encargada del departamento de Dirección Técnica le entrega un ticket al cliente, donde se detalla: la fecha, el nombre del paciente, la selección para la emisión del certificado y el valor a cobrar por dicho servicio.	Encargado del departamento de Dirección Técnica	Cada vez que el paciente lo solicite
Entrega de ticket en ventanilla por parte del cliente	El cliente se acerca a la respectiva caja con dicho ticket, el cual es receptado por la cajera.	Cajera	Cada vez que el paciente lo solicite

Revisión de servicio que se pretende cobrar	La cajera recibe el ticket, lo revisa para identificar el servicio que se va a cobrar.	Cajera	Cada vez que el paciente lo solicite
Cobro del monto correspondiente	Se procede a cobrar el valor por el servicio, en este caso son \$ 2.00.	Cajera	Cada vez que el paciente lo solicite
Registro del servicio en la máquina registradora	En la caja registradora se ingresa el valor en números que se debe cobrar, presionamos la tecla certificados de salud y luego damos clic en la tecla CA/AMT TEND.	Cajera	Cada vez que el paciente lo solicite
Impresión de ticket	Automáticamente se imprimirá una factura la cual será grapada adicionalmente con el otro ticket y se entregará al cliente.	Cajera	Cada vez que el paciente lo solicite

Tabla 2. Proceso de cobro para emisión de certificados de salud
Fuente. Elaboración de las Autoras

En éste proceso interviene directamente el encargado del departamento de dirección técnica del hospital, ya que si no entrega el ticket al cliente, en caja no se le puede realizar el cobro correspondiente.

Proceso de cobro para emisión de copias

<i>Actividad</i>	<i>Descripción</i>	<i>Responsable</i>	<i>Frecuencia</i>
Inicio del proceso	La persona encargada del departamento de Convenio le entrega un ticket al cliente, donde se detalla: la fecha, el nombre del paciente, la selección para la emisión de copias y el valor a cobrar por dicho servicio.	Encargado del departamento de Convenio	Cada vez que el paciente lo solicite
Entrega de ticket en ventanilla por parte del cliente	El cliente se acerca a la respectiva caja con dicho ticket, el cual es receptado por la cajera.	Cajera	Cada vez que el paciente lo solicite

Revisión de servicio que se pretende cobrar	La cajera recibe el ticket, lo revisa para identificar el servicio que se va a cobrar.	Cajera	Cada vez que el paciente lo solicite
Cobro del monto correspondiente	Se procede a cobrar el valor por el servicio.	Cajera	Cada vez que el paciente lo solicite
Registro del servicio en la máquina registradora	En la caja registradora se ingresa el valor en números que se debe cobrar, presionamos la tecla copias y luego damos clic en la tecla CA/AMT TEND.	Cajera	Cada vez que el paciente lo solicite
Impresión de ticket	Automáticamente se imprimirá una factura la cual será grapada adicionalmente con el otro ticket y se entregará al cliente.	Cajera	Cada vez que el paciente lo solicite

Tabla 3. Proceso de cobro para emisión de copias
Fuente. Elaboración de autoras

Es indispensable el ticket que entrega el departamento de convenio para el cobro en caja.

Proceso de cobro para exámenes de laboratorio

<i>Actividad</i>	<i>Descripción</i>	<i>Responsable</i>	<i>Frecuencia</i>
Inicio del proceso	La persona encargada del Área de Laboratorio le entrega una hoja al cliente, donde se detallan los exámenes que se desean realizar, nombre del paciente, el monto total a cobrar escrito con pluma en dicha hoja, y adicionalmente un código.	Encargado del área de laboratorio	Cada vez que el cliente lo solicite
Entrega de hoja en ventanilla por parte del cliente	El cliente se acerca a la respectiva caja con dicha hoja, la cual es receptada por la cajera.	Cajera	Cada vez que el paciente lo solicite

Identificación del servicio	Se identifica el servicio que se va a realizar en este caso cobro por exámenes de laboratorio.	Cajera	Cada vez que el cliente lo solicite
Registro de datos	Se procede a ingresar el código en el sistema que se encuentra registrado en la hoja del laboratorio y automáticamente arroja los datos del paciente, los exámenes que se pretende realizar, y el monto a cobrar.	Cajera	Cada vez que el cliente lo solicite
Revisión de datos	Verifican que los datos registrados tanto en la hoja del laboratorio como en el sistema sean iguales, caso contrario se informa al encargado del laboratorio de dicha inconformidad.	Cajera	Cada vez que el cliente lo solicite
Cobranza	Se realiza el correspondiente cobro	Cajera	Cada vez que el cliente lo solicite
Grabación de transacción	Seleccionar el icono grabar que se encuentra en la pagina del sistema	Cajera	Cada vez que el cliente lo solicite
Impresión se factura	Automáticamente al grabar la información se imprimirá la factura	Cajera	Cada vez que el cliente lo solicite
Entrega de factura al cliente	Se entrega la factura al cliente para que este mismo la firme, al receiptarla la grapamos a la hoja de laboratorio	Cajera	Cada vez que el cliente lo solicite
Impresión de copia de la factura	Clic en el icono copia para que quede constancia a la cajera de la transacción , ya que la factura posee dos copias adicionales, pero estas son grapadas a la hoja de laboratorio	Cajera	Cada vez que el cliente lo solicite

Tabla 4. Proceso de cobro para exámenes de laboratorio
Fuente. Elaboración de las Autoras

De igual manera en éste proceso interviene el encargado del área de laboratorio, quien además de designar un código para ingresar al sistema, detalla también en la hoja de laboratorio el valor a cobrar en caja.

Proceso para cobro de consulta externa

<i>Actividad</i>	<i>Descripción</i>	<i>Responsable</i>	<i>Frecuencia</i>
Inicio del proceso	La persona encargada de la dirección de enfermería le entrega un ticket al cliente para el respectivo cobro por la consulta	Encargado de la Dirección de Enfermería	Cada vez que el cliente lo solicite
Entrega de ticket	El cliente se acerca a caja con dicho ticket para realizar el pago	Cajera/o	Cada vez que el cliente lo solicite
Ingreso de información	La/el cajera/o recibe el ticket donde está detallado el nombre del cliente, e ingresa los datos al sistema	Cajera/o	Cada vez que el cliente lo solicite
Verificación de datos	Verifica el tipo de consulta si es para adulto o niño, ya que cada uno tiene un precio determinado	Cajera/o	Cada vez que el cliente lo solicite
Cobro de servicio	Realiza el cobro al cliente	Cajera/o	Cada vez que el cliente lo solicite
Guardar información	Procede a guardar la información y automáticamente se imprime una factura	Cajera/o	Cada vez que el cliente lo solicite
Fin del proceso	Entrega la factura al cliente para su firma de recepción	Cajera/o	Cada vez que el cliente lo solicite

Tabla 5. Proceso de cobro para consulta externa
Fuente. Elaboración de las Autoras

Proceso para cobro de exámenes de rayos x

<i>Actividad</i>	<i>Descripción</i>	<i>Responsable</i>	<i>Frecuencia</i>
Inicio del proceso	La persona encargada del Área de Laboratorio le entrega una hoja al cliente, donde se detalla el examen que se desea realizar, nombre del paciente, el monto total a cobrar escrito con pluma en dicha hoja, y adicionalmente un código.	Encargado del área de laboratorio	Cada vez que el cliente lo solicite
Entrega de hoja en ventanilla por parte del cliente	El cliente se acerca a la respectiva caja con dicha hoja, la cual es receptada por la cajera.	Cajera/o	Cada vez que el cliente lo solicite
Identificación del servicio	Se identifica el servicio que se va a realizar en este caso cobro por exámenes de rayos x.	Cajera/o	Cada vez que el cliente lo solicite
Registro de datos	Se procede a ingresar el código en el sistema que se encuentra registrado en la hoja del laboratorio y automáticamente arroja los datos del paciente y el monto a cobrar.	Cajera/o	Cada vez que el cliente lo solicite
Guardar información	Procede a guardar la información y automáticamente se imprime una factura	Cajera/o	Cada vez que el cliente lo solicite
Fin del proceso	Entrega la factura al cliente para su firma de recepción	Cajera/o	Cada vez que el cliente lo solicite

Tabla 6. Proceso de cobro para exámenes de rayos x
Fuente. Elaboración de las Autoras

Proceso para cobro de consulta emergencia

<i>Actividad</i>	<i>Descripción</i>	<i>Responsable</i>	<i>Frecuencia</i>
Inicio del proceso	La persona encargada de la dirección de enfermería le entrega un ticket al cliente para el respectivo cobro por la consulta	Encargado de la Dirección de Enfermería	Cada vez que el cliente lo solicite
Entrega de ticket	El cliente se acerca a caja con dicho ticket para realizar el pago	Cajera/o	Cada vez que el cliente lo solicite
Ingreso de información	La/el cajera/o recibe el ticket donde está detallado el nombre del cliente, e ingresa los datos al sistema	Cajera/o	Cada vez que el cliente lo solicite
Verificación de datos	Verifica el tipo de consulta si es para adulto o niño, ya que cada uno tiene un precio determinado	Cajera/o	Cada vez que el cliente lo solicite
Cobro de servicio	Realiza el cobro al cliente	Cajera/o	Cada vez que el cliente lo solicite
Guardar información	Procede a guardar la información y automáticamente se imprime una factura	Cajera/o	Cada vez que el cliente lo solicite
Fin del proceso	Entrega la factura al cliente para su firma de recepción	Cajera/o	Cada vez que el cliente lo solicite

Tabla 7. Proceso de cobro para consulta emergencia
Fuente. Elaboración de las Autoras

Proceso para cobro de hospitalización

<i>Actividad</i>	<i>Descripción</i>	<i>Responsable</i>	<i>Frecuencia</i>
Inicio del proceso	La persona encargada de la dirección de enfermería le entrega un ticket al cliente para el cobro por la hospitalización	Encargado de la Dirección de Enfermería	Cada vez que el cliente lo solicite
Entrega de ticket	El cliente se acerca a caja con dicho ticket para realizar el pago	Cajera/o	Cada vez que el cliente lo solicite
Ingreso de información	La/el cajera/o recibe el ticket donde está detallado el nombre del cliente, e ingresa los datos al sistema	Cajera/o	Cada vez que el cliente lo solicite
Verificación de datos	Verifica los datos y el precio que se va a cobrar	Cajera/o	Cada vez que el cliente lo solicite
Cobro de servicio	Realiza el cobro al cliente	Cajera/o	Cada vez que el cliente lo solicite
Guardar información	Procede a guardar la información y automáticamente se imprime una factura	Cajera/o	Cada vez que el cliente lo solicite
Fin del proceso	Entrega la factura al cliente para su firma de recepción	Cajera/o	Cada vez que el cliente lo solicite

Tabla 8. Proceso de cobro para hospitalización
Fuente. Elaboración de las Autoras

Proceso para cierre de caja o termino de turno

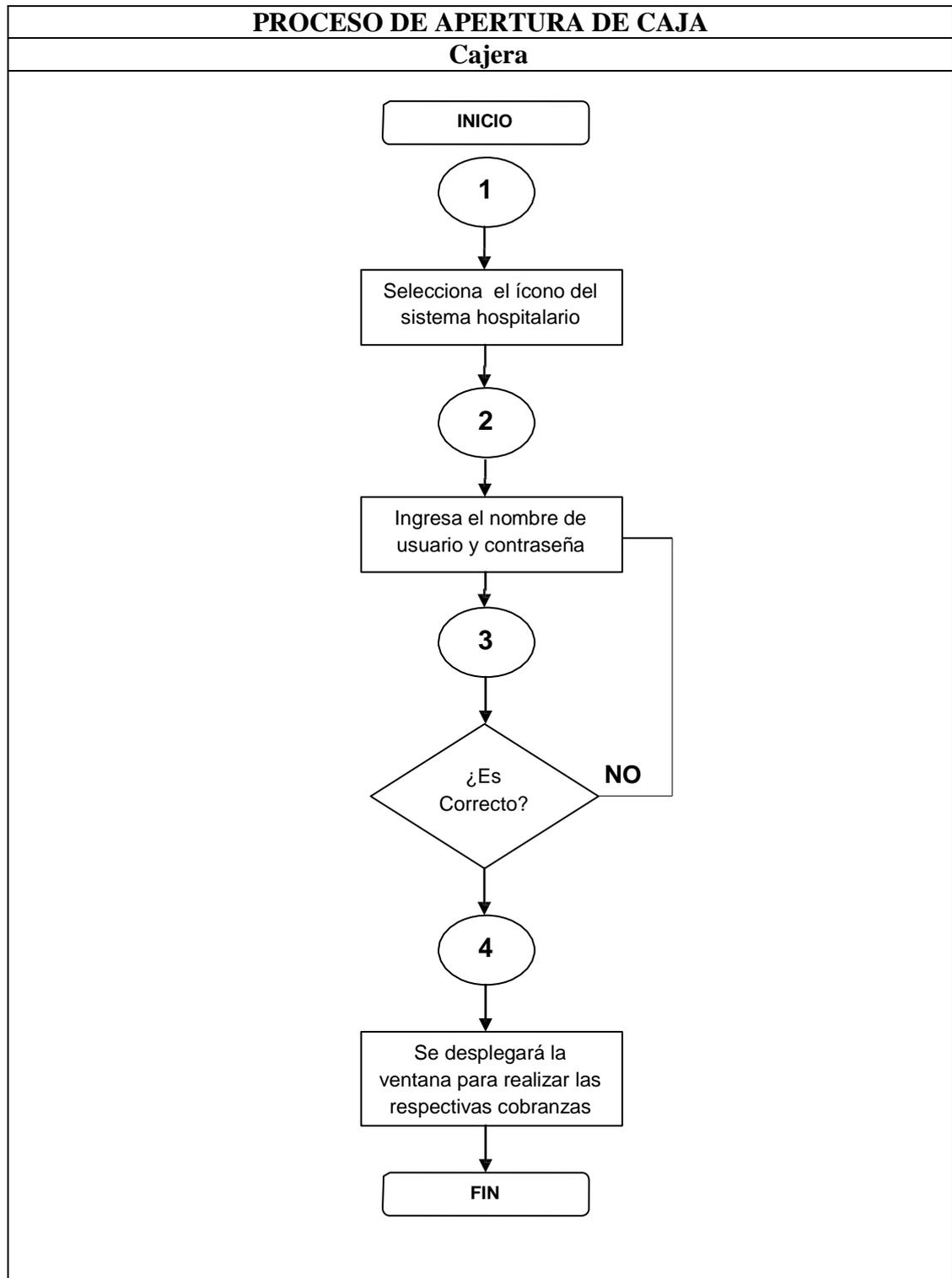
<i>Actividad</i>	<i>Descripción</i>	<i>Responsable</i>	<i>Frecuencia</i>
Inicio del proceso	Al finalizar cada turno se suman los montos de las facturas cobradas, haciendo uso de la sumadora.	Cada Cajera	Al finalizar cada turno
Cuadre de caja	Realiza el conteo del dinero recaudado en caja, el cual debe concordar con la sumatoria de las facturas	Cada Cajera	Al finalizar cada turno
Sello de billetes	Adicionalmente sellar los billetes con el nombre de la Institución para identificar que fue receiptado por el Hospital León Becerra	Cada Cajera	Al finalizar cada turno
Elaboración de la liquidación de caja	Llenar la liquidación de caja detallando el nombre de la cajera responsable con el respectivo número de turno, la fecha, selección que el dinero procede de la caja del hospital, y la adecuada clasificación del dinero recaudado en sus denominaciones.	Cada Cajera	Al finalizar cada turno
Emisión de papeleta de deposito	Efectuar la papeleta de depósito con el respectivo valor cuadrado en caja, en la cual establecen el nombre y número de cuenta de la Institución, el tipo de cuenta sea de ahorro o corriente en este caso se asignara cuenta corriente, lugar y fecha, monto a depositar detallado y total, nombre del depositante en este caso el nombre de la cajera. La información en dicha papeleta debe concordar con la liquidación de caja.	Cada Cajera	Al finalizar cada turno
Deposito	Guarda el dinero recaudado, la papeleta de depósito y la liquidación de caja en un sobre membretado con el nombre de la cajera su turno y el monto a depositar.	Cada Cajera	Al finalizar cada turno

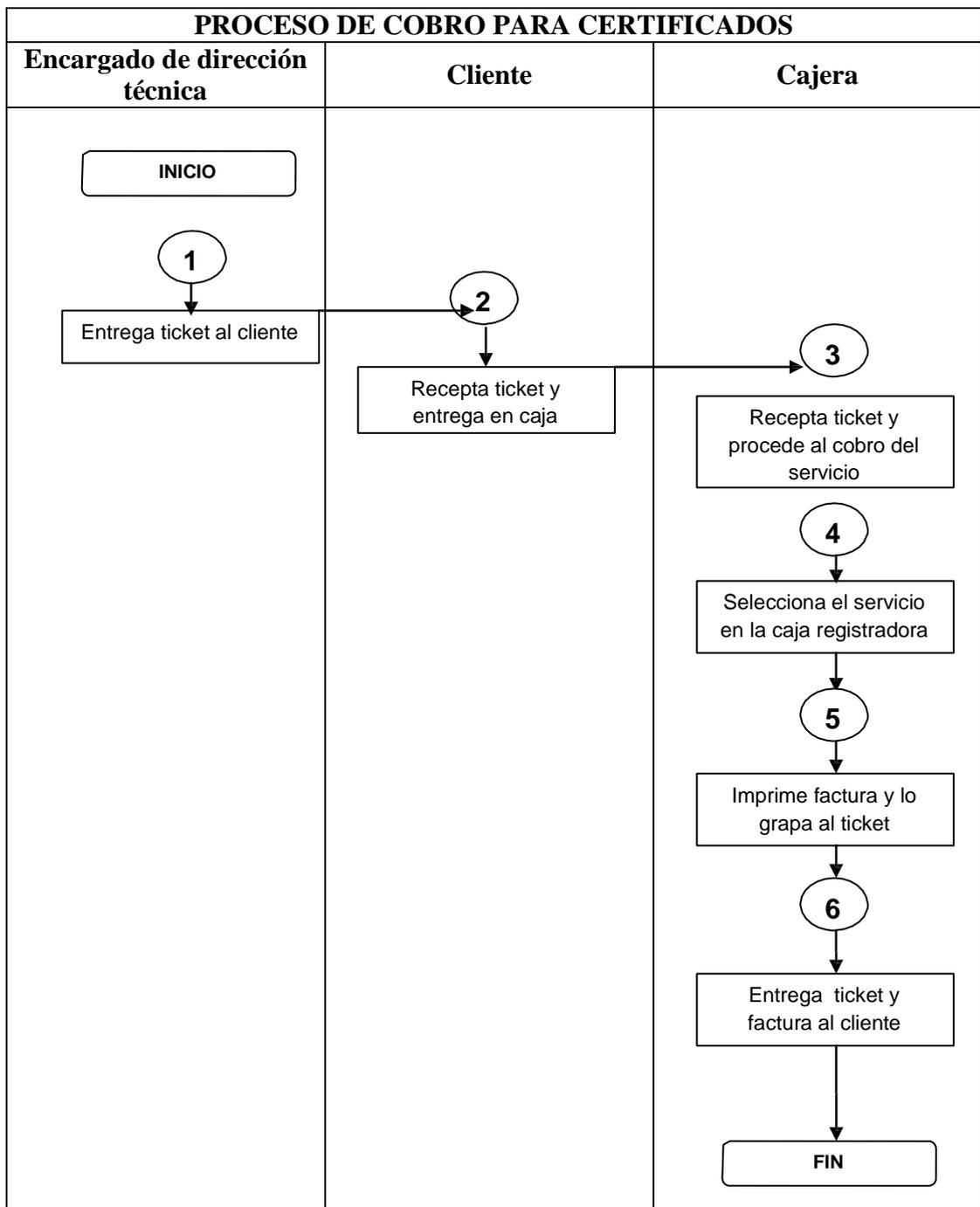
Fin del proceso	Incrusta el sobre en la caja fuerte, el cual después es recolectado por la encargada de pagaduría	Cada Cajera	Al finalizar cada turno
-----------------	---	-------------	-------------------------

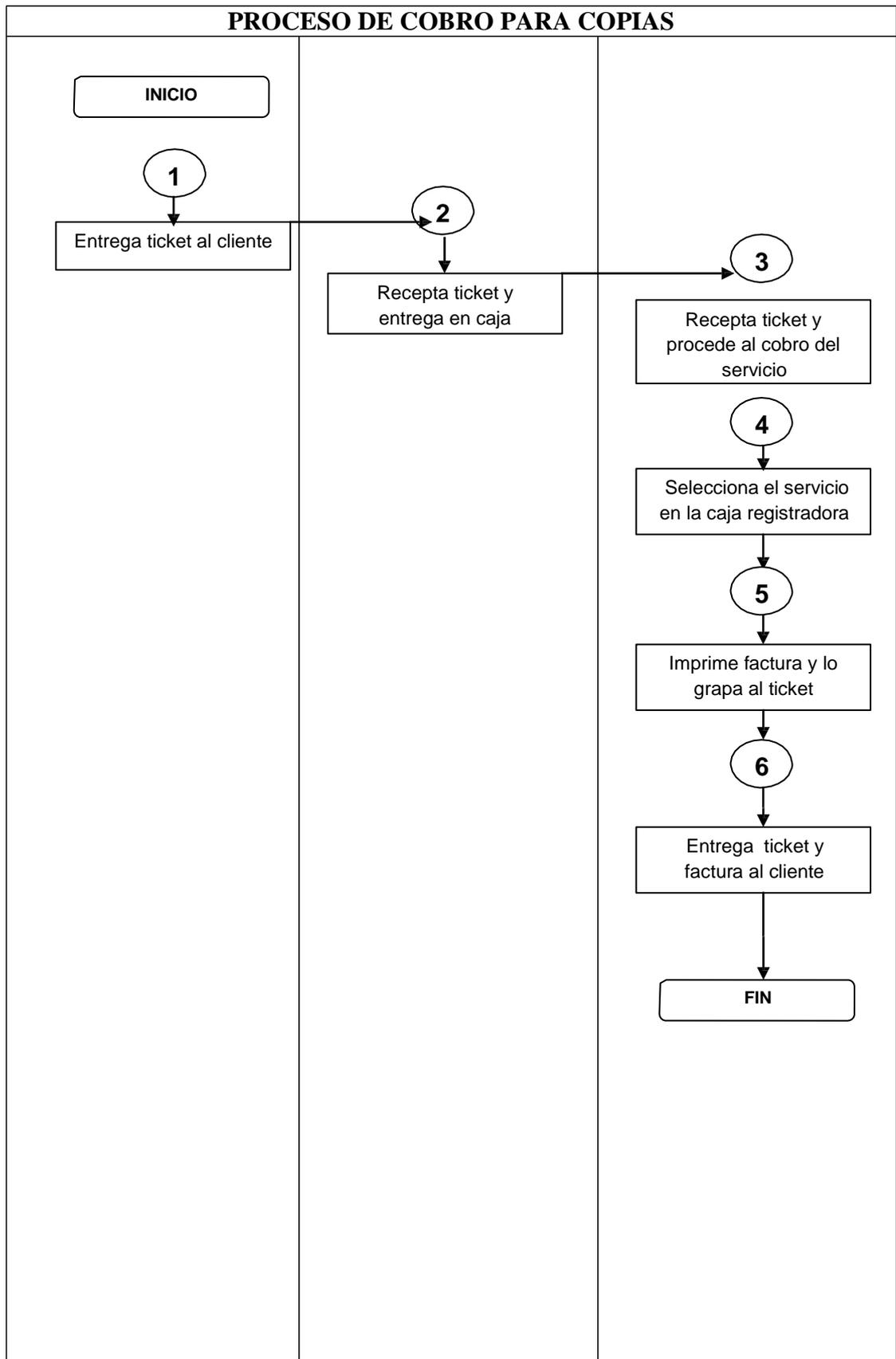
Tabla 9. Proceso de cierre de caja
Fuente. Elaboración de las autoras

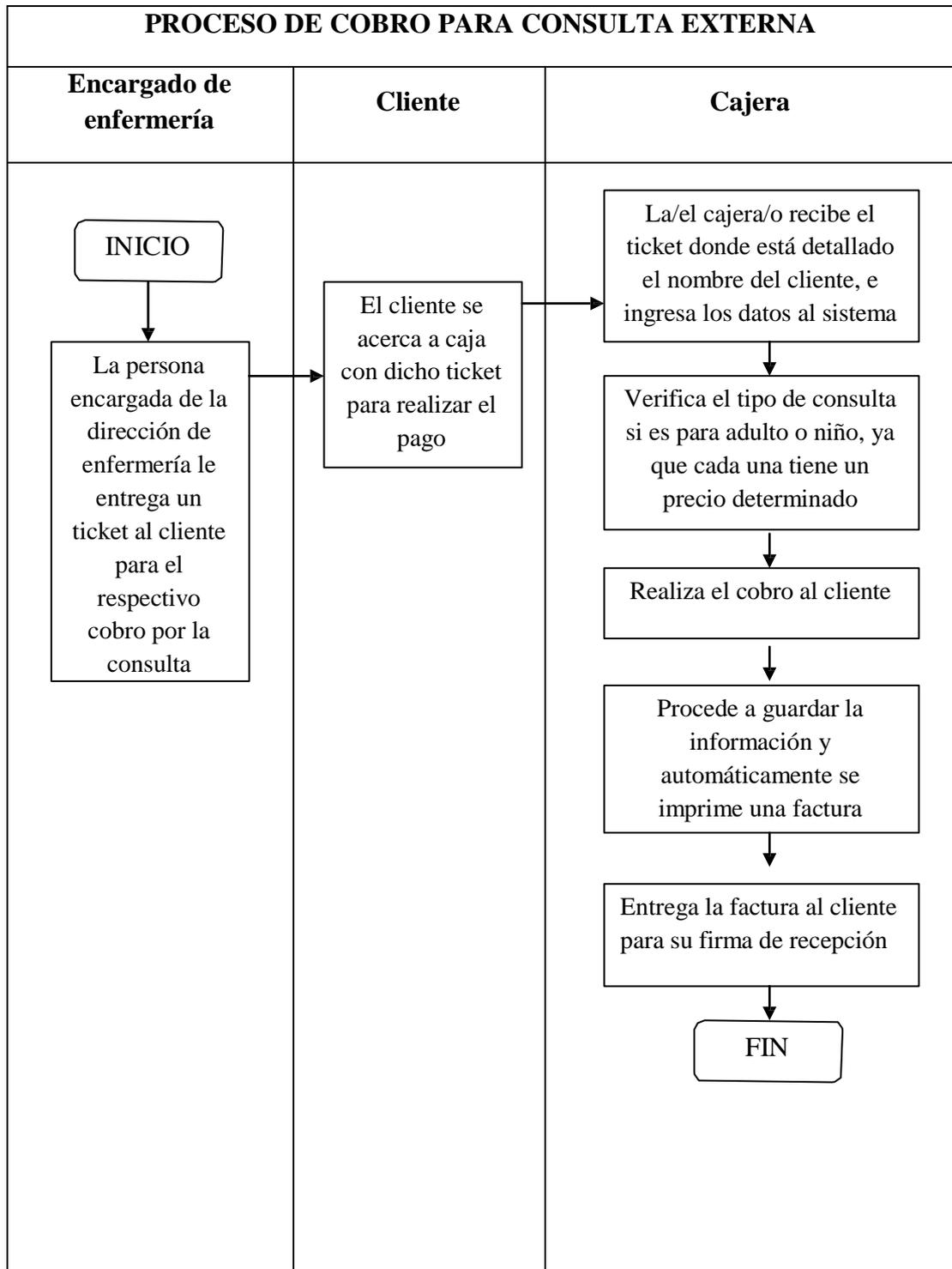
En éste último proceso se elabora una correspondiente papeleta, se verifica que los valores cuadren pero sin dejar respaldo alguno. El fondo de caja existente para sueltos no es cuadrado de manera consecutiva; entonces en el caso que existiera un descuadre no sabrían en que día se generó y mucho menos el responsable de tal descuadre.

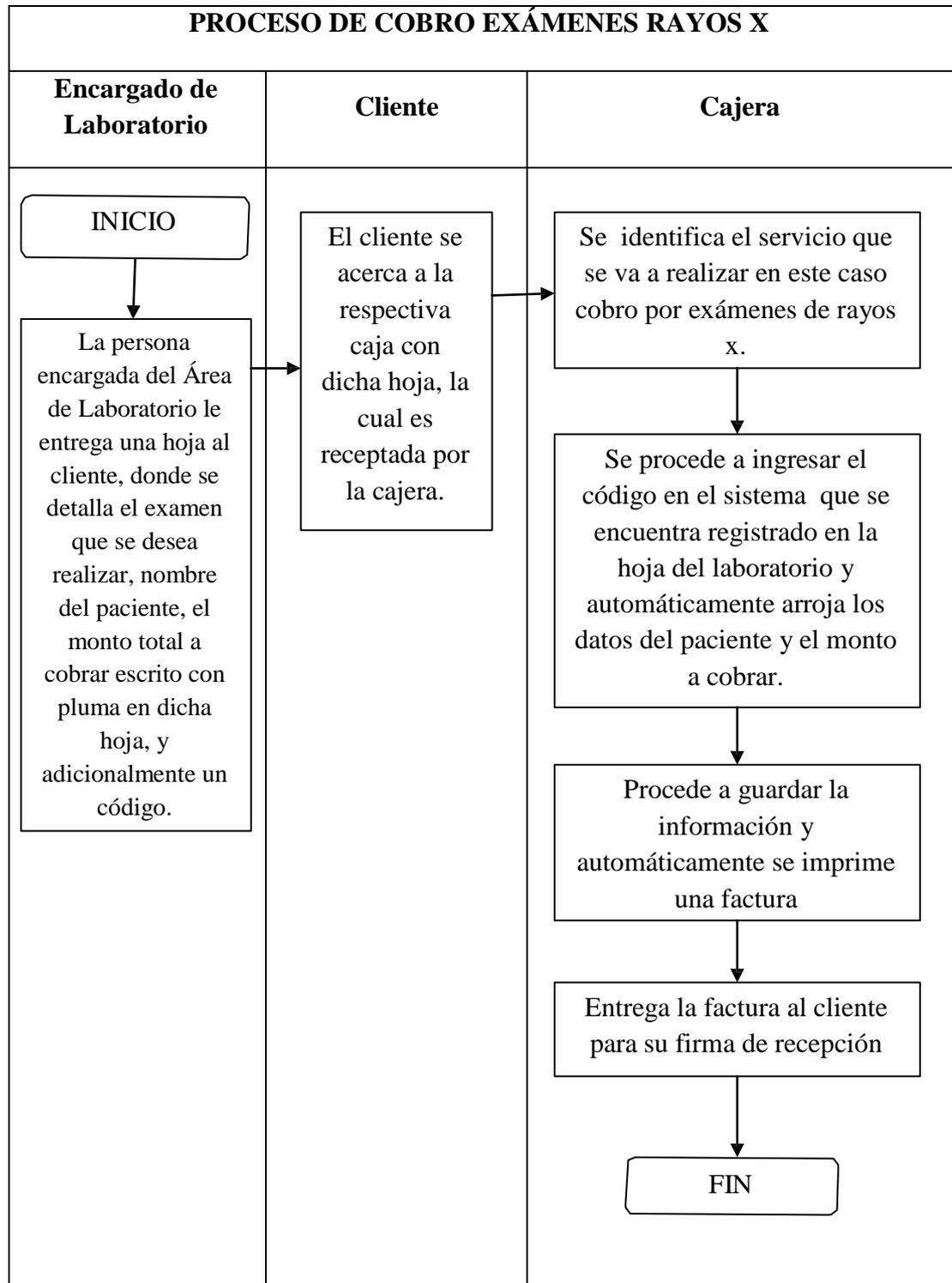
3.1.2.2. Flujograma actual de procesos.

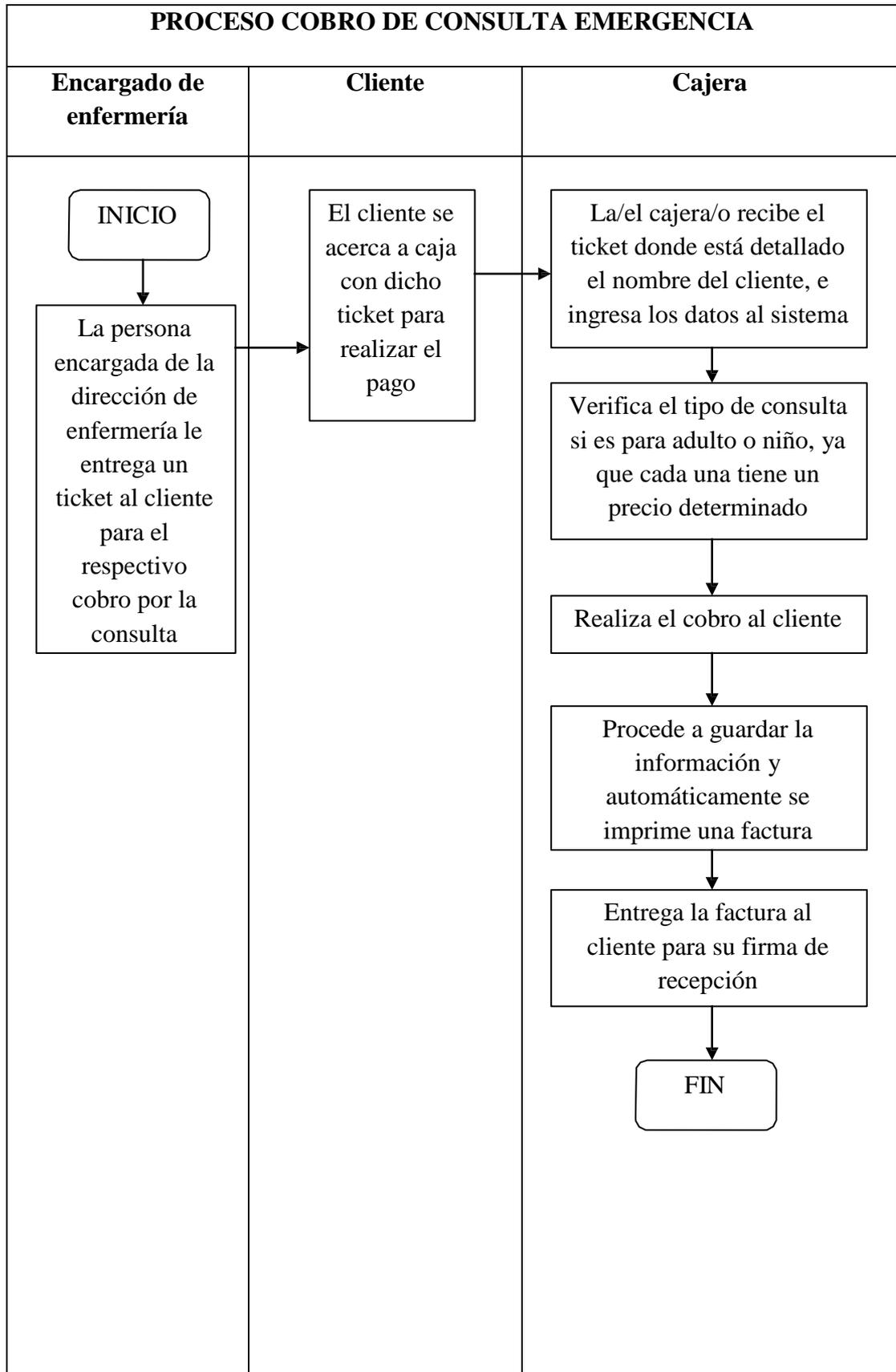


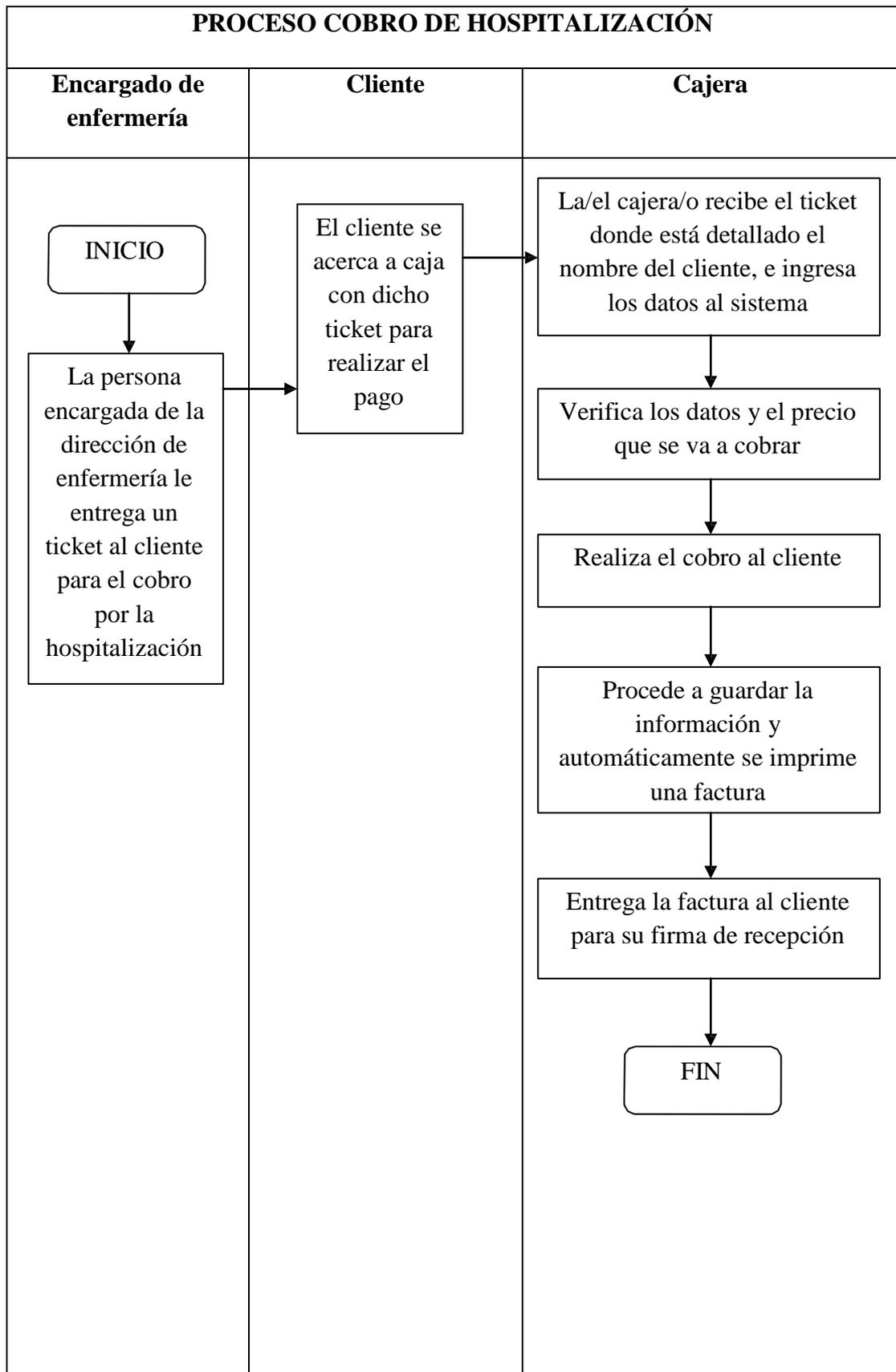


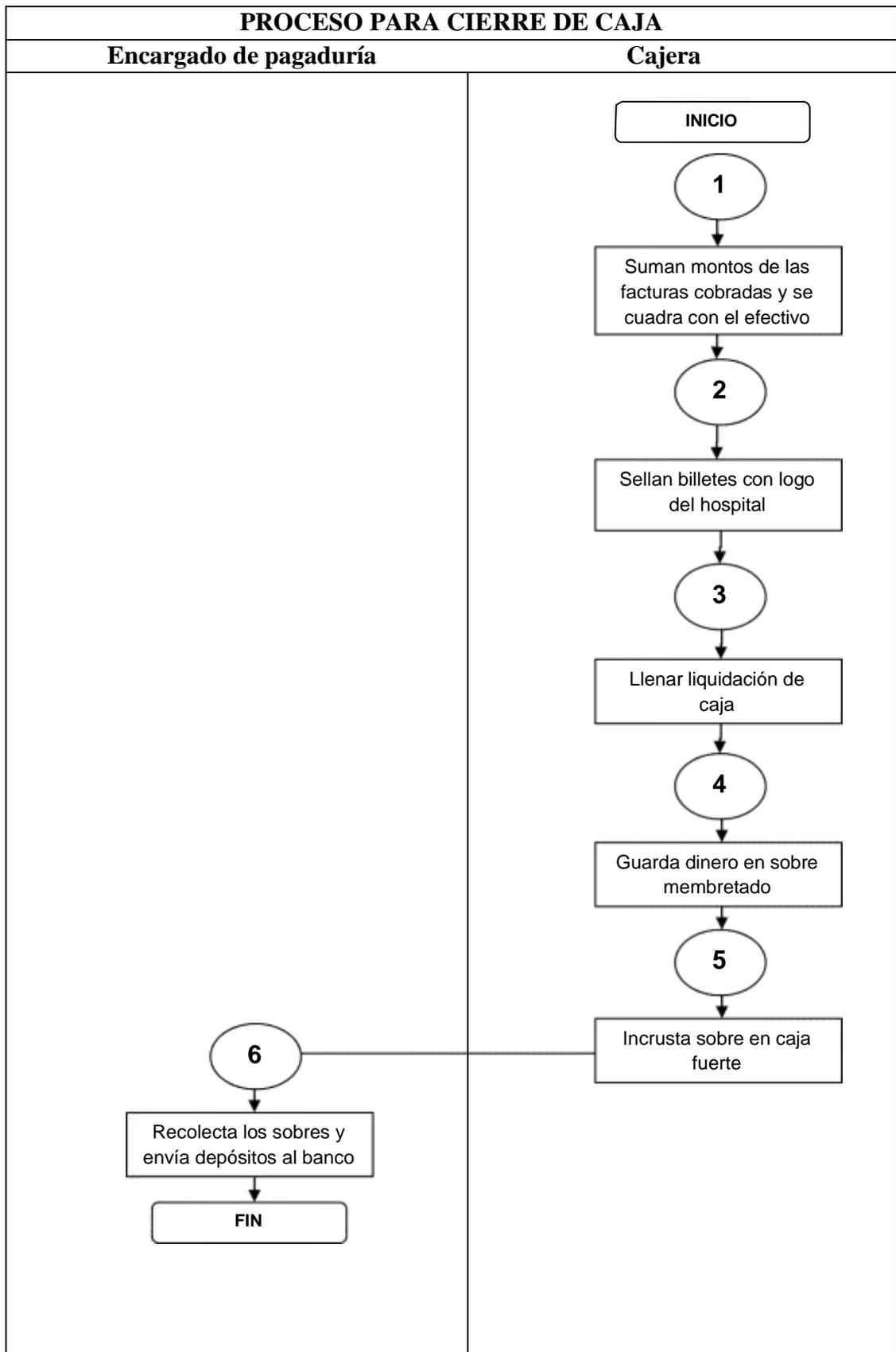












3.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS

3.2.1. Análisis FODA

FORTALEZAS

- El sistema de Gestión que posee el área de caja fue adaptado para el manejo del área administrativa y financiera.
- El personal que labora en el área de caja cuenta con mucha experiencia laboral, y por ende con buenos conocimientos de los servicios que ofrece el Hospital.

DEBILIDADES

- La inexistencia de procedimientos influye en las actividades de los cajeros.
- El departamento posee un espacio físico no tan amplio; por ende, hay falta de organización.
- Ausencia de un jefe en el departamento de caja que cumpla con las funciones de control, dirección y liderazgo.
- Falta de constantes capacitaciones para mejorar la atención al cliente y los diversos servicios que ofrece la Institución.

3.2.2. Resumen del diagnóstico del Departamento de Caja

En el desarrollo de nuestra tesis hemos llegado a las siguientes conclusiones del departamento de Caja de la Benemérita Sociedad Protectora de la Infancia Hospital León Becerra:

- ✓ Existe desorden en el área de caja debido a que el espacio físico es reducido, y eso tiende a que las cajeras no se encuentran cómodas en el momento de la recaudación y cierre del día.
- ✓ La caja fuerte debe estar ubicada en un lugar más seguro ya que está a la vista de cualquier persona y como no está introducida a la pared puede estar sujeta a robos o fraudes.
- ✓ Los clientes se sienten algo insatisfechos por la atención brindada, poca agilidad que involucra la cancelación de sus servicios, debido a la serie de procesos que deben realizar previamente al cobro.
- ✓ Cuando hay una cajera nueva se presenta una pérdida de tiempo porque una de las cajeras que cuenta con más experiencia en el área debe explicarle los procedimientos y eso toma mucho tiempo.
- ✓ El departamento de caja no cuenta con un manual de políticas y procedimientos, y se pudo observar que en algunas situaciones se presentan inconvenientes, se desperdicia mucho tiempo para resolverlos.

La existencia de un manual de políticas y procedimientos ayudará a la toma de decisiones de forma inmediata, ya que será más asequible en definir soluciones considerando el desarrollo de cada proceso que interviene en el área.

Cuando las cajeras efectúen sus actividades se podría evaluar con un manual establecido y así podemos observar si cumplen con los procedimientos a seguir.

CAPITULO IV**4. PROPUESTA DEL DISEÑO DE PROCESOS PARA EL DEPARTAMENTO DE CAJA DEL HOSPITAL LEÓN BECERRA**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO
DE CAJA DE LA BENEMÉRITA SOCIEDAD PROTECTORA DE LA
INFANCIA HOSPITAL LEÓN BECERRA
DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

GUAYAQUIL, JUNIO DEL 2014



ÍNDICE

Proceso apertura de caja e inicio de turno.....	56
Proceso cobro para emisión de certificados médicos.....	62
Proceso cobro para emisión de copias.....	69
Proceso cobro para exámenes de laboratorio.....	76
Proceso cobro de consulta externa.....	84
Proceso cobro exámenes de rayos x.....	90
Proceso cobro de consulta emergencia.....	96
Proceso cobro de hospitalización.....	102
Proceso cierre de caja o cambio de turno.....	108
Propuesta para la creación de un fondo de caja.....	115
Propuesta para la generación de reporte.....	115

Fuente: Autoras



INTRODUCCIÓN

El manejo adecuado del efectivo constituye un elemento primordial dentro de cada institución es por ello que se suma la importancia de poseer un manual que permita identificar las actividades diarias que se realizan en el área de caja siendo esta un área vulnerable.

Es así como, con el aporte por parte del departamento de caja en cuanto a la entrega de información se desarrollo un manual de procedimientos.

Esté manual de procedimientos aporta un control importante a la institución ya que permite identificar falencias que puedan existir dentro del área o de cada actividad que se realiza, inclusive tareas que tiendan a tornarse repetitivas.

Fuente: Autoras



BENEMERITA
SOCIEDAD
PROTECTORA
DE LA INFANCIA

Código: P-GDC-001

APERTURA DE CAJA E INICIO DE TURNO

Rev.: 000

Pág.:1-6

HOJA DE CONTROL

Fecha	Secuencia de inicio	Secuencia final	Turno

Fuente: Autoras



BENEMERITA
SOCIEDAD
PROTECTORA
DE LA INFANCIA

Código: P-GDC-001

APERTURA DE CAJA E INICIO DE TURNO

Rev.: 000

Pág.:2-6

HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Ésta es una copia controlada del proceso Apertura de caja e Inicio de turno

El original de éste documento reposa bajo resguardo del Departamento de Caja

La distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo a la siguiente tabla:

Área Funcional	Copia N°.

Fuente: Autoras

 BENEMERITA SOCIEDAD PROTECTORA DE LA INFANCIA	Código: P-GDC-001										
APERTURA DE CAJA E INICIO DE TURNO											
Rev.: 000	Pág.:3-6										
<p>1. Objetivo: Realizar de una manera adecuada la apertura de caja, corroborando que el efectivo del fondo de caja este debidamente cuadrado.</p> <p>2. Alcance: Abarca todas las áreas del Hospital a nivel nacional.</p> <p>3. Documentos de referencia: Reglamento interno de la Institución.</p> <p>4. Responsabilidades:</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">Director del Hospital</td> <td>aprobación del presente procedimiento.</td> </tr> <tr> <td>Encargado del Departamento de Caja</td> <td>velar por la actualización y cumplimiento del presente procedimiento.</td> </tr> <tr> <td>Personal de apoyo</td> <td>ligarse a lo establecido por el presente procedimiento.</td> </tr> </table> <p>5. Definiciones:</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 20%;">Apertura</td> <td>Proceso dirigido al inicio de actividades en el área de Caja.</td> </tr> <tr> <td>Caja</td> <td>Lugar donde reposa el efectivo de la Institución.</td> </tr> </table> <p>6. Método de trabajo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 6.1. Proceso Apertura de caja e Inicio de turno. 6.2. Diagrama de flujo Apertura de caja e Inicio de turno. 		Director del Hospital	aprobación del presente procedimiento.	Encargado del Departamento de Caja	velar por la actualización y cumplimiento del presente procedimiento.	Personal de apoyo	ligarse a lo establecido por el presente procedimiento.	Apertura	Proceso dirigido al inicio de actividades en el área de Caja.	Caja	Lugar donde reposa el efectivo de la Institución.
Director del Hospital	aprobación del presente procedimiento.										
Encargado del Departamento de Caja	velar por la actualización y cumplimiento del presente procedimiento.										
Personal de apoyo	ligarse a lo establecido por el presente procedimiento.										
Apertura	Proceso dirigido al inicio de actividades en el área de Caja.										
Caja	Lugar donde reposa el efectivo de la Institución.										

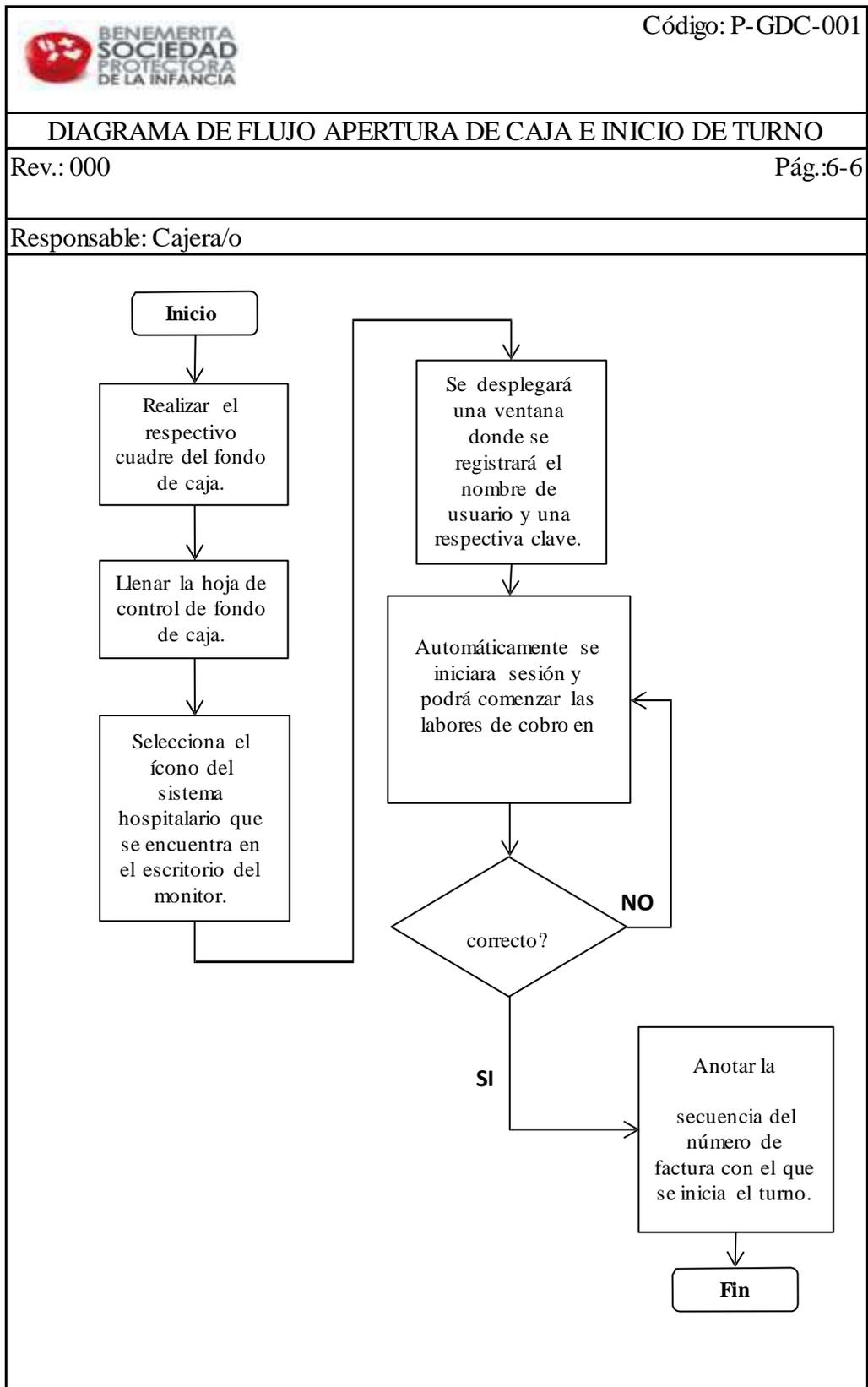
Fuente: Autoras

		Código: P-GDC-001						
APERTURA DE CAJA E INICIO DE TURNO								
Rev.: 000	Pág.:4-6							
<p>7. Políticas del proceso:</p> <p>* La hoja de control de fondo de caja debe contener la firma del responsable de la entrega de dicho fondo a la/el cajera/o del siguiente turno, así como también la firma de la cajera/o que está receiptando el efectivo.</p> <p>* Se deberá llenar completamente el formato con las respectivas denominaciones tanto de monedas como billetes, a demás de los diversos detalles que éste incluye.</p> <p>* En caso de que existiera un descuadre identificado por la cajera/o al momento de realizar el cambio de turno y ésta se da cuenta deberá notificar a la encargada de pagaduría, para que dicho monto sea descontado a la cajera cuyo dinero le falte.</p> <p>* El área de caja posee un cuadernillo por cada caja, en el cual se realizan las anotaciones concerniente al número de factura con el que inicia cada turno.</p> <p>8. Anexos:</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>N°</th> <th>Descripción</th> <th>Código</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">Hoja de control de fondo de caja</td> <td style="text-align: center;">D-GDC-001</td> </tr> </tbody> </table>			N°	Descripción	Código	1	Hoja de control de fondo de caja	D-GDC-001
N°	Descripción	Código						
1	Hoja de control de fondo de caja	D-GDC-001						
Elaboró	Revisó	Aprobó						
Fecha: Junio del 2014	Fecha: Junio del 2014	Fecha: Junio del 2014						

Fuente: Autoras

		Código: P-GDC-001			
APERTURA DE CAJA E INICIO DE TURNO					
Rev.: 000			Pág.: 5-6		
Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Frecuencia	Documento
1	Inicio del proceso	Realizar el respectivo cuadro del fondo de caja.	Cajera/o	Tres veces al día	
2	Registro del efectivo	Llenar la hoja de control de fondo de caja.	Cajera/o	Tres veces al día	D-GDC-001
3	Identificación del ícono del sistema hospitalario	Selecciona el ícono del sistema hospitalario que se encuentra en el escritorio del monitor.	Cajera/o	Tres veces al día	
4	Acceso al sistema hospitalario	Se desplegará una ventana donde se registrará el nombre de usuario y una respectiva clave.	Cajera/o	Tres veces al día	
5	Ingreso al Sistema hospitalario	Automáticamente se iniciara sesión y podrá comenzar las labores de cobro en caja.	Cajera/o	Tres veces al día	
6	Control de número de factura	Anotar la correspondiente secuencia del número de factura con el que se inicia el turno.	Cajera/o	Tres veces al día	

Fuente: Autoras



Fuente: Autoras

 BENEMERITA SOCIEDAD PROTECTORA DE LA INFANCIA	Código: P-GDC-002										
COBRO PARA EMISIÓN DE CERTIFICADOS MÉDICOS											
Rev.: 000	Pág.:1-7										
HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN											
<table border="1"><thead><tr><th>Fecha</th><th>Secuencia de inicio</th><th>Secuencia final</th><th>Turno</th></tr></thead><tbody><tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr></tbody></table>				Fecha	Secuencia de inicio	Secuencia final	Turno				
Fecha	Secuencia de inicio	Secuencia final	Turno								

Fuente: Autoras



Código: P-GDC-002

COBRO PARA EMISIÓN DE CERTIFICADOS MÉDICOS

Rev.: 000

Pág.:2-7

HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Ésta es una copia controlada del proceso Cobro para emisión de certificados médicos.

El original de éste documento reposa bajo resguardo del Departamento de Caja.

La distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo a la siguiente tabla:

Área Funcional	Copia N°.

Fuente: Autoras

 BENEMERITA SOCIEDAD PROTECTORA DE LA INFANCIA	Código: P-GDC-002												
COBRO PARA EMISIÓN DE CERTIFICADOS MÉDICOS													
Rev.: 000	Pág.:3-7												
<p>1. Objetivo: Realizar el cobro apropiado por el servicio, a demás de Direccionar al cliente al departamento encargado (Departamento de Dirección Técnica) de proveer los certificados médicos.</p> <p>2. Alcance: Abarca todas las áreas del Hospital a nivel nacional.</p> <p>3. Documentos de referencia: Reglamento interno de la Institución.</p> <p>4. Responsabilidades:</p> <table border="0" data-bbox="357 1077 1318 1357"> <tr> <td style="padding-right: 20px;">Director del Hospital</td> <td>aprobación del presente procedimiento.</td> </tr> <tr> <td style="padding-right: 20px;">Encargado del Departamento de Caja</td> <td>velar por la actualización y cumplimiento del presente procedimiento.</td> </tr> <tr> <td style="padding-right: 20px;">Personal de apoyo</td> <td>ligarse a lo establecido por el presente procedimiento.</td> </tr> </table> <p>5. Definiciones:</p> <table border="0" data-bbox="357 1451 1289 1525"> <tr> <td style="padding-right: 20px;">Certificado médico</td> <td>Documento que valida un diagnóstico del estado de salud de un paciente.</td> </tr> </table> <p>6. Método de trabajo:</p> <table border="0" data-bbox="357 1619 1275 1693"> <tr> <td style="padding-right: 20px;">6.1.</td> <td>Proceso Cobro para emisión de certificados médicos.</td> </tr> <tr> <td style="padding-right: 20px;">6.2.</td> <td>Diagrama de flujo Cobro para emisión de certificados médicos.</td> </tr> </table>		Director del Hospital	aprobación del presente procedimiento.	Encargado del Departamento de Caja	velar por la actualización y cumplimiento del presente procedimiento.	Personal de apoyo	ligarse a lo establecido por el presente procedimiento.	Certificado médico	Documento que valida un diagnóstico del estado de salud de un paciente.	6.1.	Proceso Cobro para emisión de certificados médicos.	6.2.	Diagrama de flujo Cobro para emisión de certificados médicos.
Director del Hospital	aprobación del presente procedimiento.												
Encargado del Departamento de Caja	velar por la actualización y cumplimiento del presente procedimiento.												
Personal de apoyo	ligarse a lo establecido por el presente procedimiento.												
Certificado médico	Documento que valida un diagnóstico del estado de salud de un paciente.												
6.1.	Proceso Cobro para emisión de certificados médicos.												
6.2.	Diagrama de flujo Cobro para emisión de certificados médicos.												

Fuente: Autoras

		Código: P-GDC-002									
COBRO PARA EMISIÓN DE CERTIFICADOS MÉDICOS											
Rev.: 000		Pág.:4-7									
<p>7. Políticas del proceso:</p> <p>* Se deberá identificar que el dinero que ingresa a caja por el cobro de dicho servicio no sea falsificado, para ello cada cajera contará con un detector de billetes falsos del cual deberá hacer uso al momento de realizar el cobro.</p> <p>* Las copias de los respectivos comprobantes de la caja registradora deberán guardarse para su entrega al finalizar el turno.</p>											
<p>8. Anexos:</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Nº</th> <th>Descripción</th> <th>Código</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Ticket de registro</td> <td>D-GDC-002</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Recibo</td> <td>D-GDC-003</td> </tr> </tbody> </table>			Nº	Descripción	Código	1	Ticket de registro	D-GDC-002	2	Recibo	D-GDC-003
Nº	Descripción	Código									
1	Ticket de registro	D-GDC-002									
2	Recibo	D-GDC-003									
Elaboró	Revisó	Aprobó									
Fecha: Junio del 2014	Fecha: Junio del 2014	Fecha: Junio del 2014									

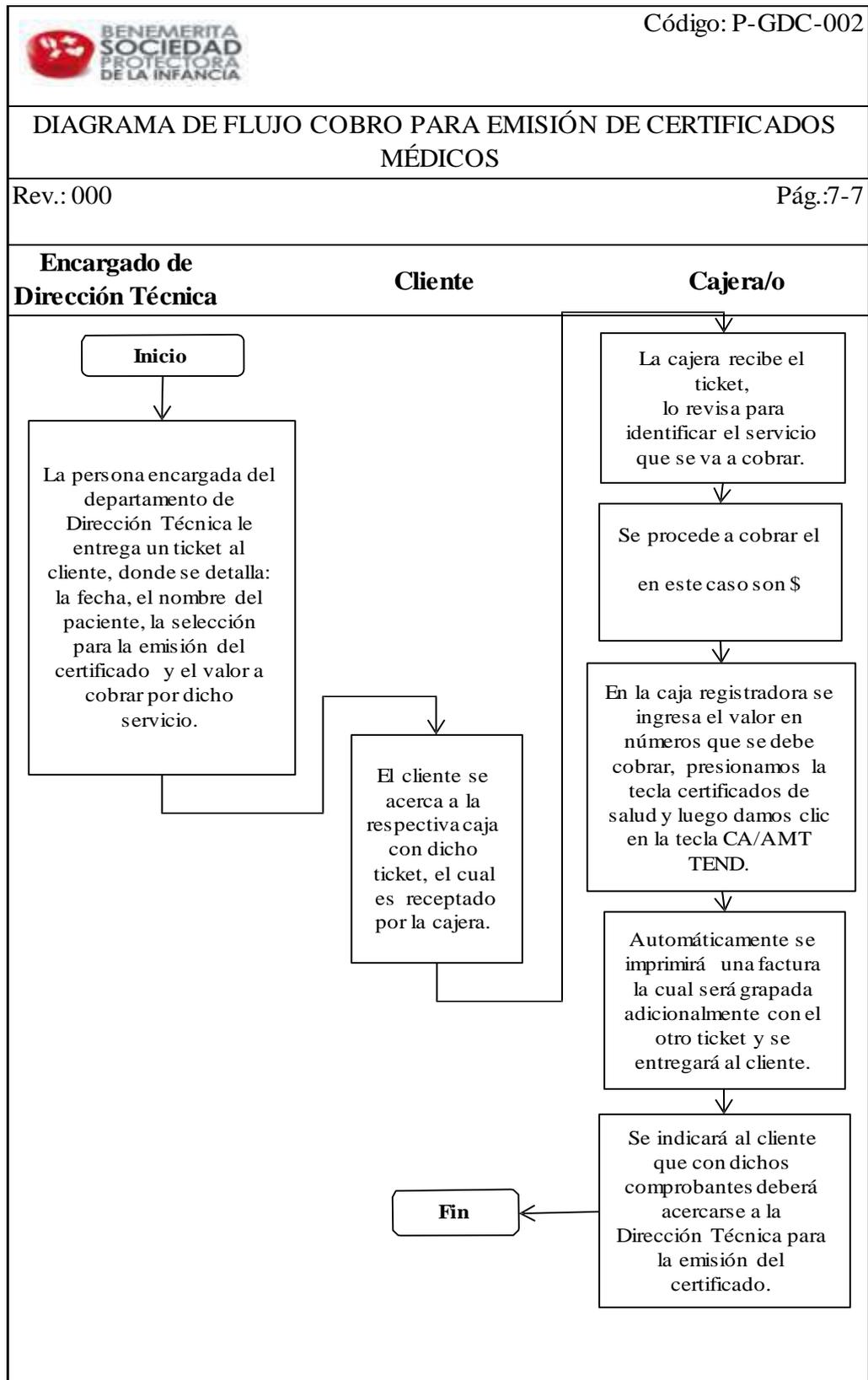
Fuente: Autoras

		Código: P-GDC-002			
COBRO PARA EMISIÓN DE CERTIFICADOS MÉDICOS					
Rev.: 000				Pág.:5-7	
Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Frecuencia	Documento
1	Inicio del proceso	La persona encargada del departamento de Dirección Técnica le entrega un ticket al cliente, donde se detalla: la fecha, el nombre del paciente, la selección para la emisión del certificado y el valor a cobrar por dicho servicio.	Encargado del Departamento de Dirección Técnica	Cada vez que el cliente lo solicite	
2	Entrega de ticket en ventanilla por parte del cliente	El cliente se acerca a la respectiva caja con dicho ticket, el cual es receptado por la cajera.	Cajera/o	Cada vez que el cliente lo solicite	
3	Revisión de servicio que se pretende cobrar	La cajera recibe el ticket, lo revisa para identificar el servicio que se va a cobrar.	Cajera/o	Cada vez que el cliente lo solicite	
4	Cobro del monto correspondiente	Se procede a cobrar el valor por el servicio, en este caso son \$ 2.00.	Cajera/o	Cada vez que el cliente lo solicite	

Fuente: Autoras

		Código: P-GDC-002			
COBRO PARA EMISIÓN DE CERTIFICADOS MÉDICOS					
Rev.: 000			Pág.:6-7		
Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Frecuencia	Documento
5	Registro del servicio en la máquina registradora	En la caja registradora se ingresa el valor en números que se debe cobrar, presionamos la tecla certificados de salud y luego damos clic en la tecla CA/AMT TEND	Cajera/o	Cada vez que el cliente lo solicite	
6	Impresión de ticket	Automáticamente se imprimirá una factura la cual será grapada adicionalmente con el otro ticket y se entregará al cliente	Cajera/o	Cada vez que el cliente lo solicite	
7	Direccionar al cliente	Se indicará al cliente que con dichos comprobantes deberá acercarse a la Dirección Técnica para la emisión del certificado.	Cajera/o	Cada vez que el cliente lo solicite	

Fuente: Autoras



Fuente: Autoras



Código: P-GDC-003

COBRO PARA EMISIÓN DE COPIAS

Rev.: 000

Pág.:1-7

HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN

Fecha	Secuencia de inicio	Secuencia final	Turno

Fuente: Autoras



Código: P-GDC-003

COBRO PARA EMISIÓN DE COPIAS

Rev.: 000

Pág.:2-7

HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Ésta es una copia controlada del proceso Cobro para emisión de copias.

El original de éste documento reposa bajo resguardo del Departamento de Caja.

La distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo a la siguiente tabla:

Área Funcional	Copia N°.

Fuente: Autoras

	Código: P-GDC-003								
COBRO PARA EMISIÓN DE COPIAS									
Rev.: 000	Pág.:3-7								
<p>1. Objetivo: Realizar el cobro apropiado por el servicio, a demás de Direccionar al cliente al departamento encargado (Departamento de Convenio) de proveer los certificados médicos.</p> <p>2. Alcance: Abarca todas las áreas del Hospital a nivel nacional.</p> <p>3. Documentos de referencia: Reglamento interno de la Institución.</p> <p>4. Responsabilidades:</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">Director del Hospital</td> <td>aprobación del presente procedimiento.</td> </tr> <tr> <td>Encargado del Departamento de Caja</td> <td>velar por la actualización y cumplimiento del presente procedimiento.</td> </tr> <tr> <td>Personal de apoyo</td> <td>ligarse a lo establecido por el presente procedimiento.</td> </tr> </table> <p>5. Definiciones:</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">Direccionar al cliente</td> <td>Se refiere al hecho de darle a conocer al cliente a que departamento debe ir con el ticket de pago entregado en caja.</td> </tr> </table> <p>6. Método de trabajo:</p> <p>6.1. Proceso Cobro para emisión de copias.</p> <p>6.2. Diagrama de flujo Cobro para emisión de copias.</p>		Director del Hospital	aprobación del presente procedimiento.	Encargado del Departamento de Caja	velar por la actualización y cumplimiento del presente procedimiento.	Personal de apoyo	ligarse a lo establecido por el presente procedimiento.	Direccionar al cliente	Se refiere al hecho de darle a conocer al cliente a que departamento debe ir con el ticket de pago entregado en caja.
Director del Hospital	aprobación del presente procedimiento.								
Encargado del Departamento de Caja	velar por la actualización y cumplimiento del presente procedimiento.								
Personal de apoyo	ligarse a lo establecido por el presente procedimiento.								
Direccionar al cliente	Se refiere al hecho de darle a conocer al cliente a que departamento debe ir con el ticket de pago entregado en caja.								

Fuente: Autoras

		Código: P-GDC-003
COBRO PARA EMISIÓN DE COPIAS		
Rev.: 000	Pág.:4-7	
<p>7. Políticas del proceso:</p> <p>* Se deberá identificar que el dinero que ingresa a caja por el cobro de dicho servicio no sea falsificado, para ello cada cajera contará con un detector de billetes falsos del cual deberá hacer uso al momento de realizar el cobro.</p> <p>* Las copias de los respectivos comprobantes de la caja registradora deberán guardarse para su entrega al finalizar el turno.</p>		
Elaboró	Revisó	Aprobó
Fecha: Junio del 2014	Fecha: Junio del 2014	Fecha: Junio del 2014

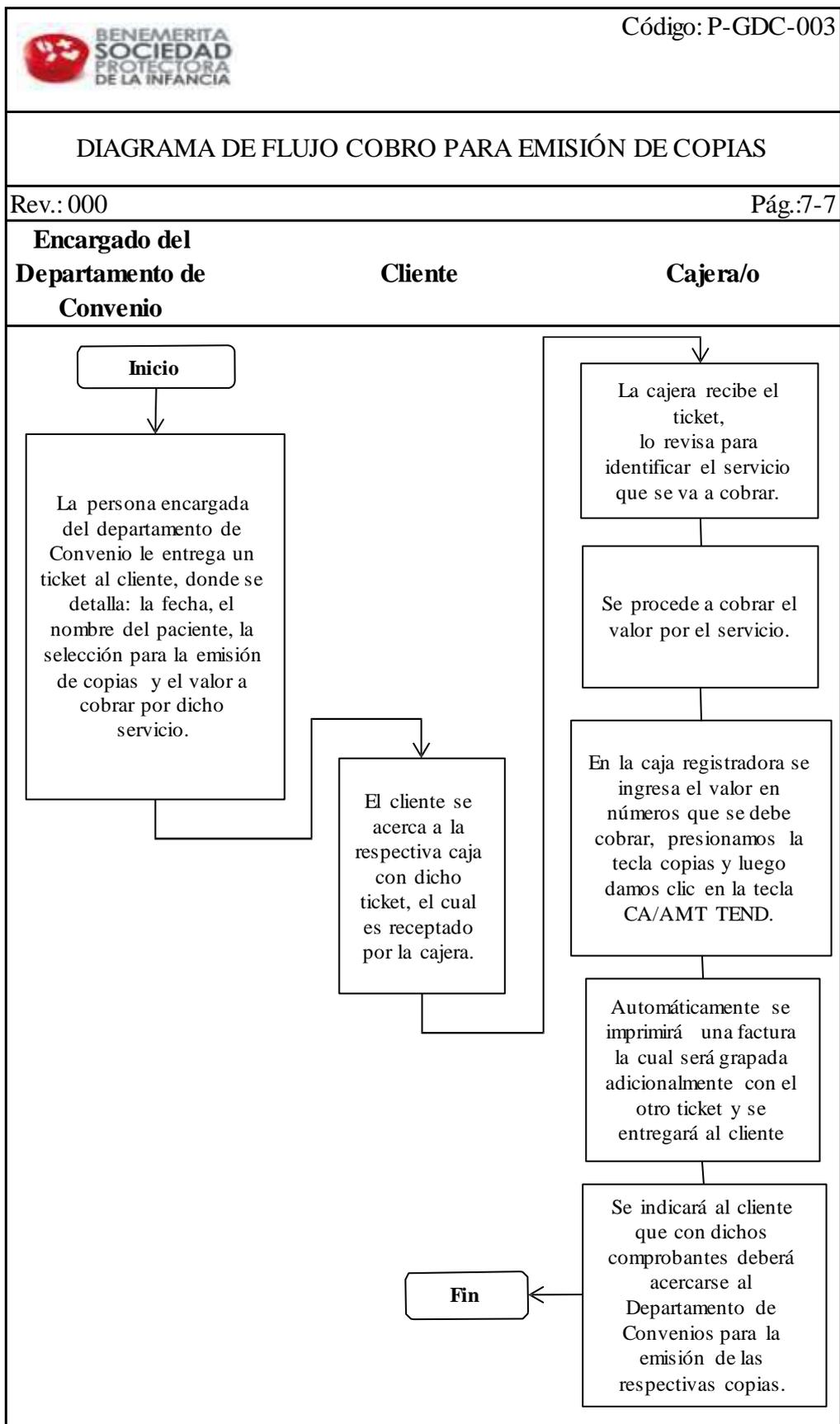
Fuente: Autoras

		Código: P-GDC-003			
COBRO PARA EMISIÓN DE COPIAS					
Rev.: 000			Pág.:5-7		
Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Frecuencia	Documento
1	Inicio del proceso	La persona encargada del departamento de Convenio le entrega un ticket al cliente, donde se detalla: la fecha, el nombre del paciente, la selección para la emisión de copias y el valor a cobrar por dicho servicio.	Encargado del Departamento de Convenio	Cada vez que el cliente lo solicite	
2	Entrega de ticket en ventanilla por parte del cliente	El cliente se acerca a la respectiva caja con dicho ticket, el cual es receptado por la cajera.	Cajera/o	Cada vez que el cliente lo solicite	
3	Revisión de servicio que se pretende cobrar	La cajera recibe el ticket, lo revisa para identificar el servicio que se va a cobrar.	Cajera/o	Cada vez que el cliente lo solicite	
4	Cobro del monto correspondiente	Se procede a cobrar el valor por el servicio.	Cajera/o	Cada vez que el cliente lo solicite	
5	Registro del servicio en la máquina registradora	En la caja registradora se ingresa el valor en números que se debe cobrar, presionamos la tecla copias y luego damos clic en la tecla CA/AMT TEND.	Cajera/o	Cada vez que el cliente lo solicite	

Fuente: Autoras

		Código: P-GDC-003			
		COBRO PARA EMISIÓN DE COPIAS			
Rev.: 000		Pág.:6-7			
Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Frecuencia	Documento
6	Impresión de ticket	Automáticamente se imprimirá una factura la cual será grapada adicionalmente con el otro ticket y se entregará al cliente	Cajera/o	Cada vez que el cliente lo solicite	
7	Direccionar al cliente	Se indicará al cliente que con dichos comprobantes deberá acercarse al Departamento de Convenios para la emisión de las respectivas copias.	Cajera/o	Cada vez que el cliente lo solicite	

Fuente: Autoras



Fuente: Autoras

 BENEMERITA SOCIEDAD PROTECTORA DE LA INFANCIA	Código: P-GDC-004		
COBRO PARA EXÁMENES DE LABORATORIO			
Rev.: 000		Pág.:1-8	
HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN			
Fecha	Secuencia de inicio	Secuencia final	Turno

Fuente: Autoras

**COBRO PARA EXÁMENES DE LABORATORIO**

Rev.: 000

Pág.:2-8

HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Ésta es una copia controlada del proceso Cobro para exámenes de laboratorio.

El original de éste documento reposa bajo resguardo del Departamento de Caja.

La distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo a la siguiente tabla:

Área Funcional	Copia N°.

Fuente: Autoras

 BENEMERITA SOCIEDAD PROTECTORA DE LA INFANCIA	Código: P-GDC-004								
COBRO PARA EXÁMENES DE LABORATORIO									
Rev.: 000	Pág.:3-8								
<p>1. Objetivo: Realizar el cobro apropiado por el servicio, a demás de Direccionar al cliente al departamento encargado (Área de Laboratorio) de emitir los exámenes pertinentes.</p> <p>2. Alcance: Abarca todas las áreas del Hospital a nivel nacional.</p> <p>3. Documentos de referencia: Reglamento interno de la Institución.</p> <p>4. Responsabilidades:</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">Director del Hospital</td> <td>aprobación del presente procedimiento.</td> </tr> <tr> <td>Encargado del Departamento de Caja</td> <td>velar por la actualización y cumplimiento del presente procedimiento.</td> </tr> <tr> <td>Personal de apoyo</td> <td>ligarse a lo establecido por el presente procedimiento.</td> </tr> </table> <p>5. Definiciones:</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">Direccionar al cliente</td> <td>Se refiere al hecho de darle a conocer al cliente a que departamento debe ir con el ticket de pago entregado en caja.</td> </tr> </table> <p>6. Método de trabajo:</p> <p>6.1. Proceso Cobro para exámenes de laboratorio.</p> <p>6.2. Diagrama de flujo Cobro para exámenes de laboratorio.</p>		Director del Hospital	aprobación del presente procedimiento.	Encargado del Departamento de Caja	velar por la actualización y cumplimiento del presente procedimiento.	Personal de apoyo	ligarse a lo establecido por el presente procedimiento.	Direccionar al cliente	Se refiere al hecho de darle a conocer al cliente a que departamento debe ir con el ticket de pago entregado en caja.
Director del Hospital	aprobación del presente procedimiento.								
Encargado del Departamento de Caja	velar por la actualización y cumplimiento del presente procedimiento.								
Personal de apoyo	ligarse a lo establecido por el presente procedimiento.								
Direccionar al cliente	Se refiere al hecho de darle a conocer al cliente a que departamento debe ir con el ticket de pago entregado en caja.								

Fuente: Autoras

		Código: P-GDC-004						
COBRO PARA EXÁMENES DE LABORATORIO								
Rev.: 000	Pág.:4-8							
<p>7. Políticas del proceso:</p> <p>* Se deberá identificar que el dinero que ingresa a caja por el cobro de dicho servicio no sea falsificado, para ello cada cajera contará con un detector de billetes falsos del cual deberá hacer uso al momento de realizar el cobro.</p> <p>* Es responsabilidad de cada cajera/o verificar que el monto prescrito en la hoja de laboratorio por el encargado de dicha área sea igual al reflejado por el sistema en el caso de que no resulten ser iguales se deberá avisar al encargado del área de laboratorio para que realice la corrección y proceder al respectivo cobro.</p> <p>* Toda factura emitida por el área de caja debe contener la firma de recibido del cliente, así como también la rúbrica de la/el cajera/o que realizó la transacción.</p> <p>8. Anexos:</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Nº</th> <th>Descripción</th> <th>Código</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td></td> <td style="text-align: center;">D-GDC-004</td> </tr> </tbody> </table>			Nº	Descripción	Código	1		D-GDC-004
Nº	Descripción	Código						
1		D-GDC-004						
Elaboró	Revisó	Aprobó						
Fecha: Junio del 2014	Fecha: Junio del 2014	Fecha: Junio del 2014						

Fuente: Autoras

		Código: P-GDC-004			
COBRO PARA EXÁMENES DE LABORATORIO					
Rev.: 000			Pág.:5-8		
Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Frecuencia	Documento
1	Inicio del proceso	La persona encargada del Área de Laboratorio le entrega una hoja al cliente, donde se detallan los exámenes que se desean realizar, nombre del paciente, el monto total a cobrar escrito con pluma en dicha hoja, y adicionalmente un código.	Encargado del área de laboratorio	Cada vez que el cliente lo solicite	
2	Entrega de hoja en ventanilla por parte del cliente	El cliente se acerca a la respectiva caja con dicha hoja, la cual es receptada por la cajera.	Cajera/o	Cada vez que el cliente lo solicite	
3	Identificación del servicio	Se identifica el servicio que se va a realizar en este caso cobro por exámenes de laboratorio.	Cajera/o	Cada vez que el cliente lo solicite	
4	Registro de datos	Se procede a ingresar el código en el sistema que se encuentra registrado en la hoja del laboratorio y automáticamente arroja los datos del paciente, los exámenes que se pretende realizar, y el monto a cobrar.	Cajera/o	Cada vez que el cliente lo solicite	D-GDC-004

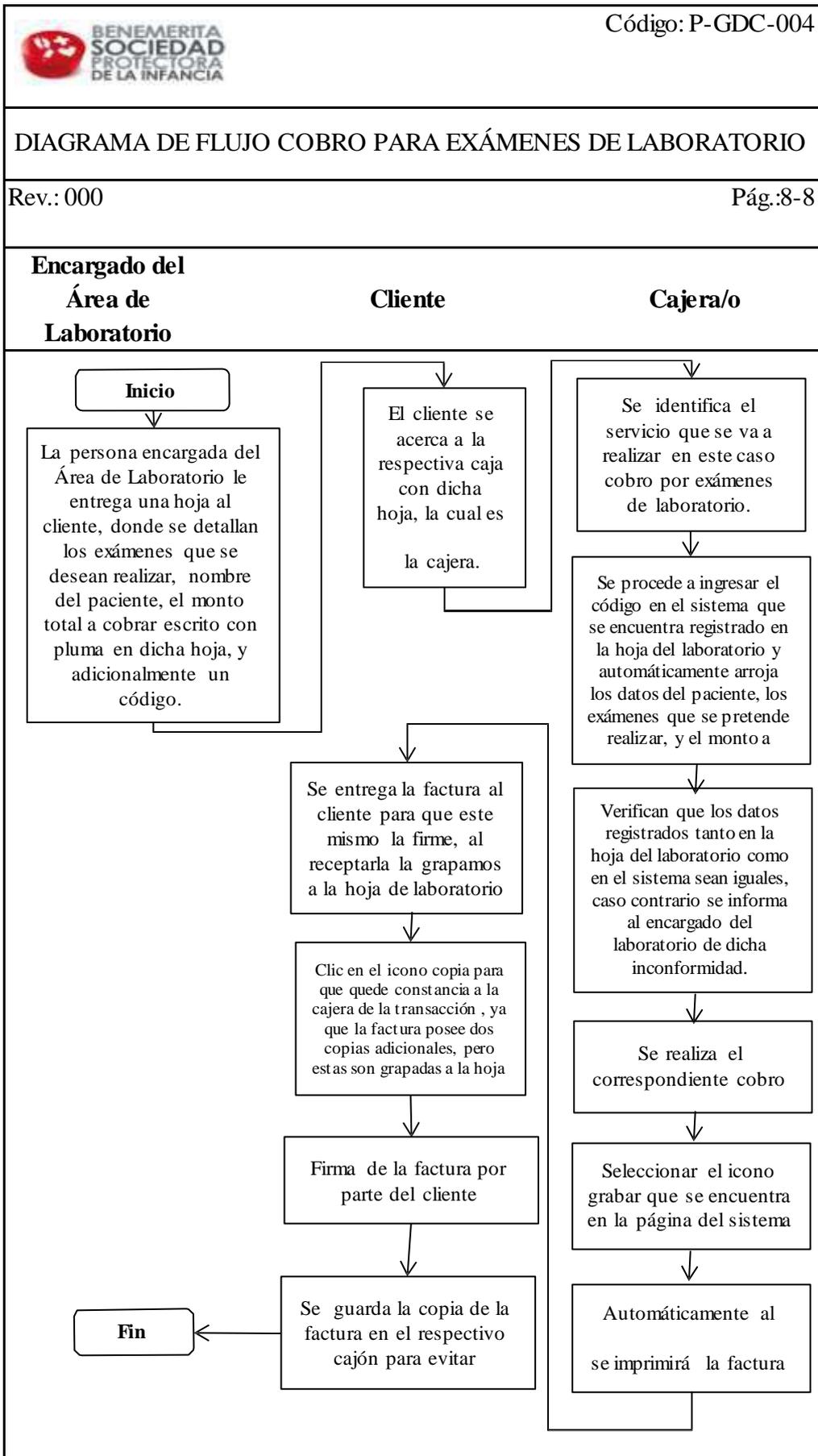
Fuente: Autoras

		Código: P-GDC-004			
COBRO PARA EXÁMENES DE LABORATORIO					
Rev.: 000			Pág.:6-8		
Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Frecuencia	Documento
5	Revisión de datos	Verifican que los datos registrados tanto en la hoja del laboratorio como en el sistema sean iguales, caso contrario se informa al encargado del laboratorio de dicha inconformidad.	Cajera/o	Cada vez que el cliente lo solicite	
6	Cobro	Se realiza el correspondiente cobro	Cajera/o	Cada vez que el cliente lo solicite	
7	Grabación de transacción	Seleccionar el icono grabar que se encuentra en la página del sistema	Cajera/o	Cada vez que el cliente lo solicite	
8	Impresión se factura	Automáticamente al grabar la información se imprimirá la factura	Cajera/o	Cada vez que el cliente lo solicite	

Fuente: Autoras

		Código: P-GDC-004			
COBRO PARA EXÁMENES DE LABORATORIO					
Rev.: 000			Pág.:7-8		
Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Frecuencia	Documento
9	Entrega de factura al cliente	Se entrega la factura al cliente para que este mismo la firme, al receiptarla la grapamos a la hoja de laboratorio	Cajera/o	Cada vez que el cliente lo solicite	
10	Impresión de copia de la factura	Clic en el icono copia para que quede constancia a la cajera de la transacción , ya que la factura posee dos copias adicionales, pero estas son grapadas a la hoja de laboratorio	Cajera/o	Cada vez que el cliente lo solicite	
11	Recepción de factura	Firma de la factura por parte del cliente	Cajera/o	Cada vez que el cliente lo solicite	
12	Archivo de documento	Se guarda la copia de la factura en el respectivo cajón para evitar pérdidas.	Cajera/o	Cada vez que el cliente lo solicite	

Fuente: Autoras



Fuente: Autoras

		Código: P-GDC-005	
COBRO DE CONSULTA EXTERNA			
Rev.: 000		Pág.:1-6	
HOJA DE CONTROL			
Fecha	Secuencia de inicio	Secuencia final	Turno

Fuente: Autoras



Código: P-GDC-005

COBRO DE CONSULTA EXTERNA

Rev.: 000

Pág.:2-6

HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Ésta es una copia controlada del proceso Cobro de consulta externa

El original de éste documento reposa bajo resguardo del Departamento de Caja

La distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo a la siguiente tabla:

Área Funcional	Copia N°.

Fuente: Autoras

 BENEMERITA SOCIEDAD PROTECTORA DE LA INFANCIA	Código: P-GDC-005												
COBRO DE CONSULTA EXTERNA													
Rev.: 000	Pág.:3-6												
<p>1. Objetivo: Buscar siempre la satisfacción del cliente sobre el servicio que se le brinda.</p> <p>2. Alcance: Abarca todas las áreas del Hospital a nivel nacional.</p> <p>3. Documentos de referencia: Reglamento interno de la Institución.</p> <p>4. Responsabilidades:</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">Director del Hospital</td> <td>aprobación del presente procedimiento.</td> </tr> <tr> <td>Encargado del Departamento de Caja</td> <td>velar por la actualización y cumplimiento del presente procedimiento.</td> </tr> <tr> <td>Personal de apoyo</td> <td>ligarse a lo establecido por el presente procedimiento.</td> </tr> </table> <p>5. Definiciones:</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 20%;">Consulta Externa</td> <td>Se refiere a la atención médicos a aquellos clientes no hospitalizados.</td> </tr> </table> <p>6. Método de trabajo:</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 10%;">6.1.</td> <td>Proceso Cobro de Consulta Externa.</td> </tr> <tr> <td>6.2.</td> <td>Diagrama de flujo Cobro de Consulta Externa.</td> </tr> </table>		Director del Hospital	aprobación del presente procedimiento.	Encargado del Departamento de Caja	velar por la actualización y cumplimiento del presente procedimiento.	Personal de apoyo	ligarse a lo establecido por el presente procedimiento.	Consulta Externa	Se refiere a la atención médicos a aquellos clientes no hospitalizados.	6.1.	Proceso Cobro de Consulta Externa.	6.2.	Diagrama de flujo Cobro de Consulta Externa.
Director del Hospital	aprobación del presente procedimiento.												
Encargado del Departamento de Caja	velar por la actualización y cumplimiento del presente procedimiento.												
Personal de apoyo	ligarse a lo establecido por el presente procedimiento.												
Consulta Externa	Se refiere a la atención médicos a aquellos clientes no hospitalizados.												
6.1.	Proceso Cobro de Consulta Externa.												
6.2.	Diagrama de flujo Cobro de Consulta Externa.												

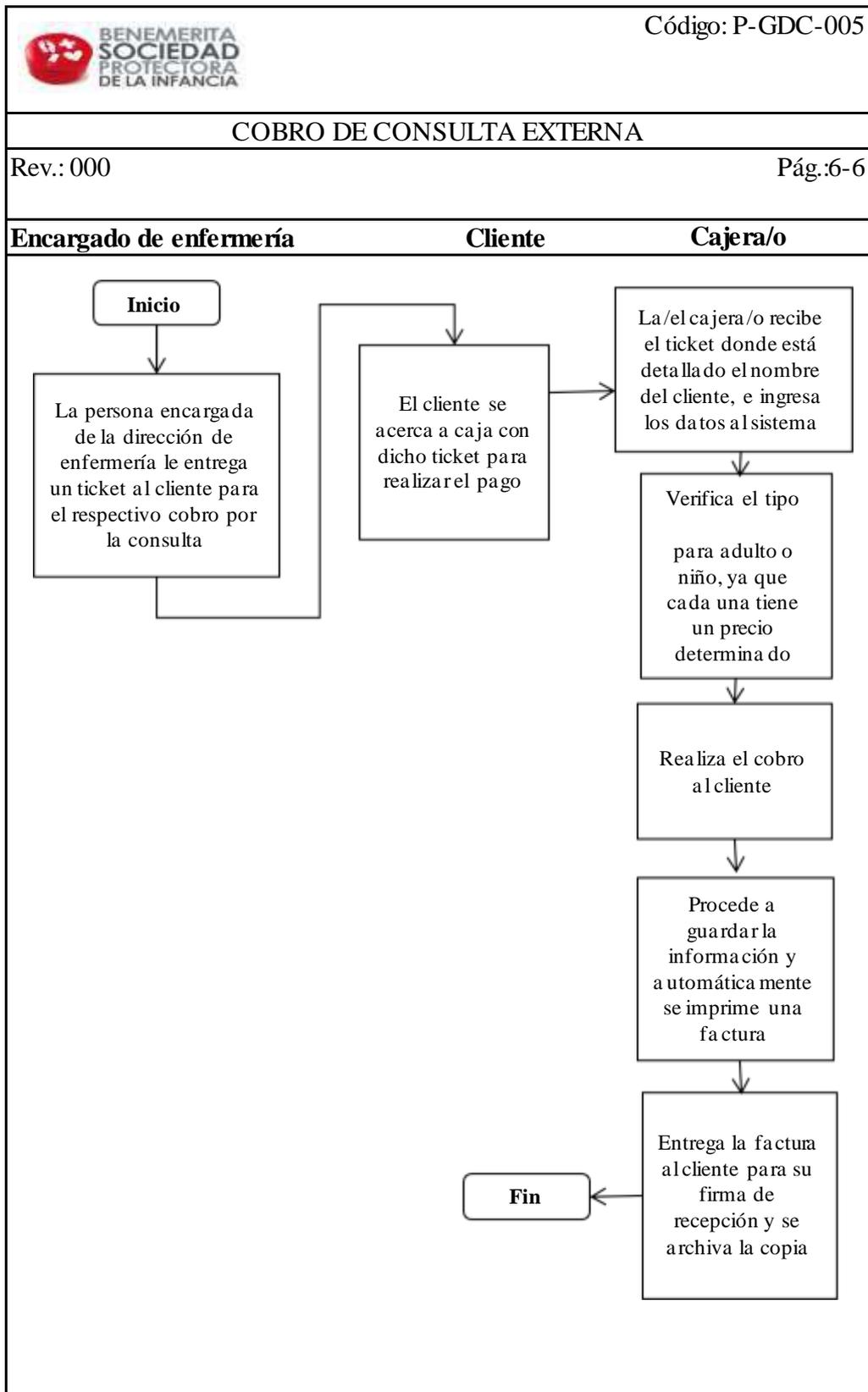
Fuente: Autoras

		Código: P-GDC-005						
COBRO DE CONSULT EXTERNA								
Rev.: 000	Pág.:4-6							
<p>7. Políticas del proceso:</p> <p>* Se deberá identificar que el dinero que ingresa a caja por el cobro de dicho servicio no sea falsificado, para ello cada cajera contará con un detector de billetes falsos del cual deberá hacer uso al momento de realizar el cobro.</p> <p>* Toda factura emitida por el área de caja debe contener la firma de recibido del cliente, así como también la rúbrica de la/el cajera/o que realizó la transacción.</p>								
<p>8. Anexos:</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Nº</th> <th>Descripción</th> <th>Código</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">Sistema de cobro para Consulta Externa</td> <td style="text-align: center;">D-GDC-005</td> </tr> </tbody> </table>			Nº	Descripción	Código	1	Sistema de cobro para Consulta Externa	D-GDC-005
Nº	Descripción	Código						
1	Sistema de cobro para Consulta Externa	D-GDC-005						
Elaboró	Revisó	Aprobó						
Fecha: Junio del 2014	Fecha: Junio del 2014	Fecha: Junio del 2014						

Fuente: Autoras

		Código: P-GDC-005			
COBRO DE CONSULTA EXTERNA					
Rev.: 000			Pág.:5-6		
Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Frecuencia	Documento
1	Inicio del proceso	La persona encargada de la dirección de enfermería le entrega un ticket al cliente para el respectivo cobro por la consulta	Encargado de la Dirección de Enfermería	Cada vez que el cliente lo solicite	
2	Entrega de ticket	El cliente se acerca a caja con dicho ticket para realizar el pago	Cajera/o	Cada vez que el cliente lo solicite	
3	Ingreso de información	La/el cajera/o recibe el ticket donde está detallado el nombre del cliente, e ingresa los datos al sistema	Cajera/o	Cada vez que el cliente lo solicite	
4	Verificación de datos	Verifica el tipo de consulta si es para adulto o niño, ya que cada una tiene un precio determinado	Cajera/o	Cada vez que el cliente lo solicite	
5	Cobro de servicio	Realiza el cobro al cliente	Cajera/o	Cada vez que el cliente lo solicite	
6	Guardar información	Procede a guardar la información y automáticamente se imprime una factura	Cajera/o	Cada vez que el cliente lo solicite	
7	Fin del proceso	Entrega la factura al cliente para su firma de recepción	Cajera/o	Cada vez que el cliente lo solicite	

Fuente: Autoras



Fuente: Autoras

		Código: P-GDC-006	
COBRO EXÁMENES DE RAYOS X			
Rev.: 000		Pág.: 1-6	
HOJA DE CONTROL			
Fecha	Secuencia de inicio	Secuencia final	Turno

Fuente: Autoras



BENEMERITA
SOCIEDAD
PROTECTORA
DE LA INFANCIA

Código: P-GDC-006

COBRO EXÁMENES DE RAYOS X

Rev.: 000

Pág.:2-6

HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Ésta es una copia controlada del proceso Cobro exámenes de rayos x

El original de éste documento reposa bajo resguardo del Departamento de Caja

La distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo a la siguiente tabla:

Área Funcional	Copia N°.

Fuente: Autoras

 BENEMERITA SOCIEDAD PROTECTORA DE LA INFANCIA	Código: P-GDC-006						
COBRO EXÁMENES DE RAYOS X							
Rev.: 000	Pág.:3-6						
<p>1. Objetivo: Garantizar una buena atención al cliente, direccionandolo a las áreas correspondientes de los servicios que se cobra.</p> <p>2. Alcance: Abarca todas las áreas del Hospital a nivel nacional.</p> <p>3. Documentos de referencia: Reglamento interno de la Institución.</p> <p>4. Responsabilidades:</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">Director del Hospital</td> <td>aprobación del presente procedimiento.</td> </tr> <tr> <td>Encargado del Departamento de Caja</td> <td>velar por la actualización y cumplimiento del presente procedimiento.</td> </tr> <tr> <td>Personal de apoyo</td> <td>ligarse a lo establecido por el presente procedimiento.</td> </tr> </table> <p>5. Método de trabajo:</p> <p>5.1. Proceso Cobro exámenes de rayos x.</p> <p>5.2. Diagrama de flujo Cobro exámenes de rayos x.</p>		Director del Hospital	aprobación del presente procedimiento.	Encargado del Departamento de Caja	velar por la actualización y cumplimiento del presente procedimiento.	Personal de apoyo	ligarse a lo establecido por el presente procedimiento.
Director del Hospital	aprobación del presente procedimiento.						
Encargado del Departamento de Caja	velar por la actualización y cumplimiento del presente procedimiento.						
Personal de apoyo	ligarse a lo establecido por el presente procedimiento.						

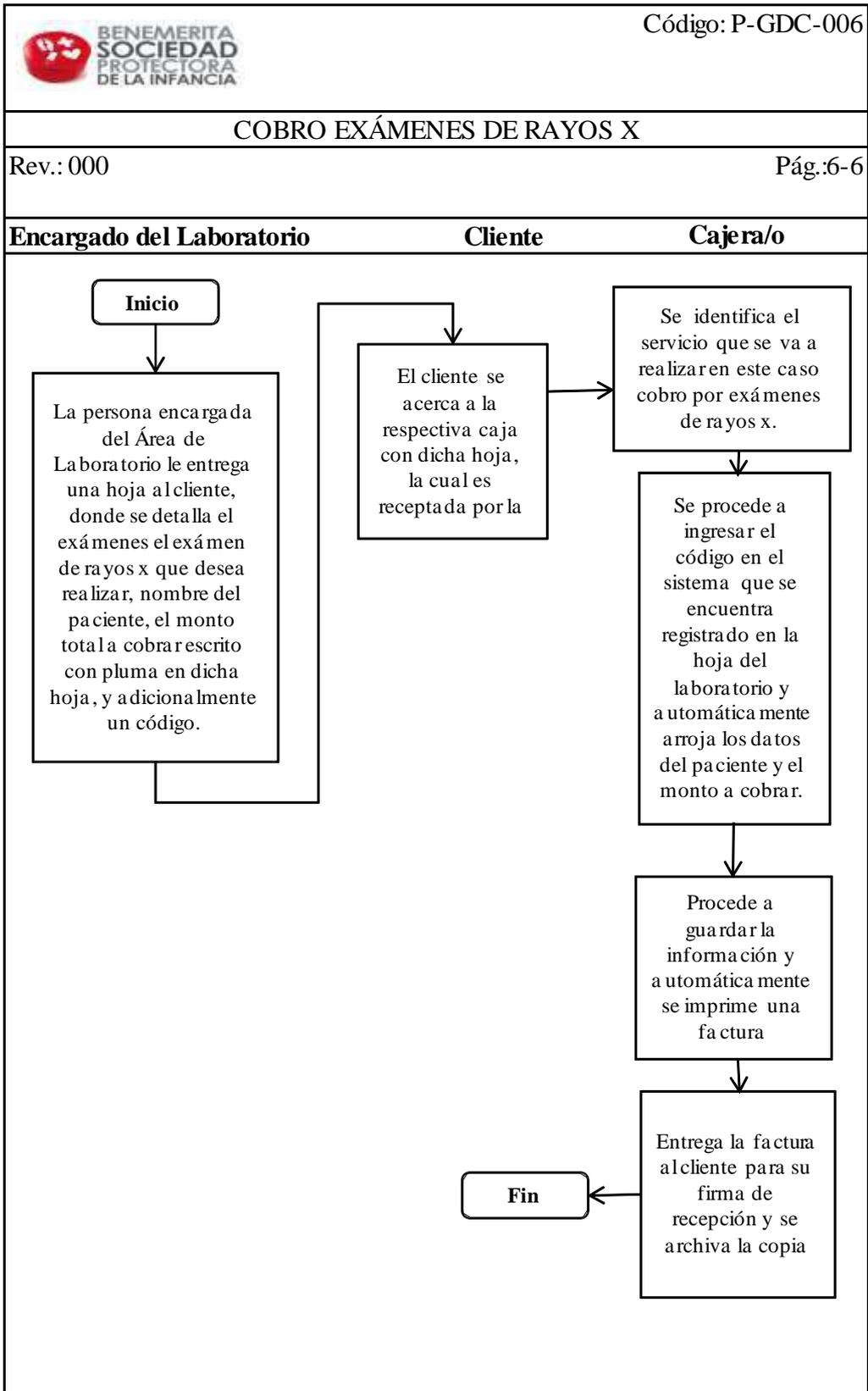
Fuente: Autoras

		Código: P-GDC-006
COBRO EXÁMENES DE RAYOS X		
Rev.: 000		Pág.:4-6
<p>7. Políticas del proceso:</p> <p>* Se deberá identificar que el dinero que ingresa a caja por el cobro de dicho servicio no sea falsificado, para ello cada cajera contará con un detector de billetes falsos del cual deberá hacer uso al momento de realizar el cobro.</p> <p>* Toda factura emitida por el área de caja debe contener la firma de recibido del cliente, así como también la rúbrica de la/el cajera/o que realizó la transacción.</p>		
Elaboró	Revisó	Aprobó
Fecha: Junio del 2014	Fecha: Junio del 2014	Fecha: Junio del 2014

Fuente: Autoras

		Código: P-GDC-004			
COBRO EXÁMENES DE RAYOS X					
Rev.: 000			Pág.:5-6		
Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Frecuencia	Documento
1	Inicio del proceso	La persona encargada del Área de Laboratorio le entrega una hoja al cliente, donde se detalla el exámenes el examen de rayos x que desea realizar, nombre del paciente, el monto total a cobrar escrito con pluma en dicha hoja, y adicionalmente un código.	Encargado del área de laboratorio	Cada vez que el cliente lo solicite	
2	Entrega de hoja en ventanilla por parte del	El cliente se acerca a la respectiva caja con dicha hoja, la cual es receptada por la cajera.	Cajera/o	Cada vez que el cliente lo solicite	
3	Identificación del servicio	Se identifica el servicio que se va a realizar en este caso cobro por exámenes de rayos x.	Cajera/o	Cada vez que el cliente lo solicite	
4	Registro de datos	Se procede a ingresar el código en el sistema que se encuentra registrado en la hoja del laboratorio y automáticamente arroja los datos del paciente y el monto a cobrar.	Cajera/o	Cada vez que el cliente lo solicite	
5	Guardar información	Procede a guardar la información y automáticamente se imprime una factura	Cajera/o	Cada vez que el cliente lo solicite	
6	Fin del proceso	Entrega la factura al cliente para su firma de recepción	Cajera/o	Cada vez que el cliente lo solicite	

Fuente: Autoras



Fuente: Autoras

 BENEMERITA SOCIEDAD PROTECTORA DE LA INFANCIA	Código: P-GDC-007		
COBRO DE CONSULTA EMERGENCIA			
Rev.: 000	Pág.: 1-6		
HOJA DE CONTROL			
Fecha	Secuencia de inicio	Secuencia final	Turno

Fuente: Autoras

 BENEMERITA SOCIEDAD PROTECTORA DE LA INFANCIA	Código: P-GDC-007				
COBRO DE CONSULTA EMERGENCIA					
Rev.: 000	Pág.:2-6				
HOJA DE CONTROL DE COPIAS					
<p>Ésta es una copia controlada del proceso Cobro de consulta emergencia</p> <p>El original de éste documento reposa bajo resguardo del Departamento de Caja</p> <p>La distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo a la siguiente tabla:</p>					
<table border="1"><thead><tr><th>Área Funcional</th><th>Copia N°.</th></tr></thead><tbody><tr><td> </td><td> </td></tr></tbody></table>		Área Funcional	Copia N°.		
Área Funcional	Copia N°.				

Fuente: Autoras

 BENEMÉRITA SOCIEDAD PROTECTORA DE LA INFANCIA	Código: P-GDC-007										
COBRO DE CONSULTA EMERGENCIA											
Rev.: 000	Pág.:3-6										
<p>1. Objetivo: Buscar siempre la satisfacción del cliente sobre el servicio que se le brinda.</p> <p>2. Alcance: Abarca todas las áreas del Hospital a nivel nacional.</p> <p>3. Documentos de referencia: Reglamento interno de la Institución.</p> <p>4. Responsabilidades:</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">Director del Hospital</td> <td>aprobación del presente procedimiento.</td> </tr> <tr> <td>Encargado del Departamento de Caja</td> <td>velar por la actualización y cumplimiento del presente procedimiento.</td> </tr> <tr> <td>Personal de apoyo</td> <td>ligarse a lo establecido por el presente procedimiento.</td> </tr> </table> <p>5. Definiciones:</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 30%;">Consulta</td> <td>se refiere a la atención medica de manera rápida o</td> </tr> <tr> <td>Emergencia</td> <td>inmediata.</td> </tr> </table> <p>6. Método de trabajo:</p> <p>6.1. Proceso Cobro de Consulta Emergencia.</p> <p>6.2. Diagrama de flujo Cobro de Consulta Emergencia.</p>		Director del Hospital	aprobación del presente procedimiento.	Encargado del Departamento de Caja	velar por la actualización y cumplimiento del presente procedimiento.	Personal de apoyo	ligarse a lo establecido por el presente procedimiento.	Consulta	se refiere a la atención medica de manera rápida o	Emergencia	inmediata.
Director del Hospital	aprobación del presente procedimiento.										
Encargado del Departamento de Caja	velar por la actualización y cumplimiento del presente procedimiento.										
Personal de apoyo	ligarse a lo establecido por el presente procedimiento.										
Consulta	se refiere a la atención medica de manera rápida o										
Emergencia	inmediata.										

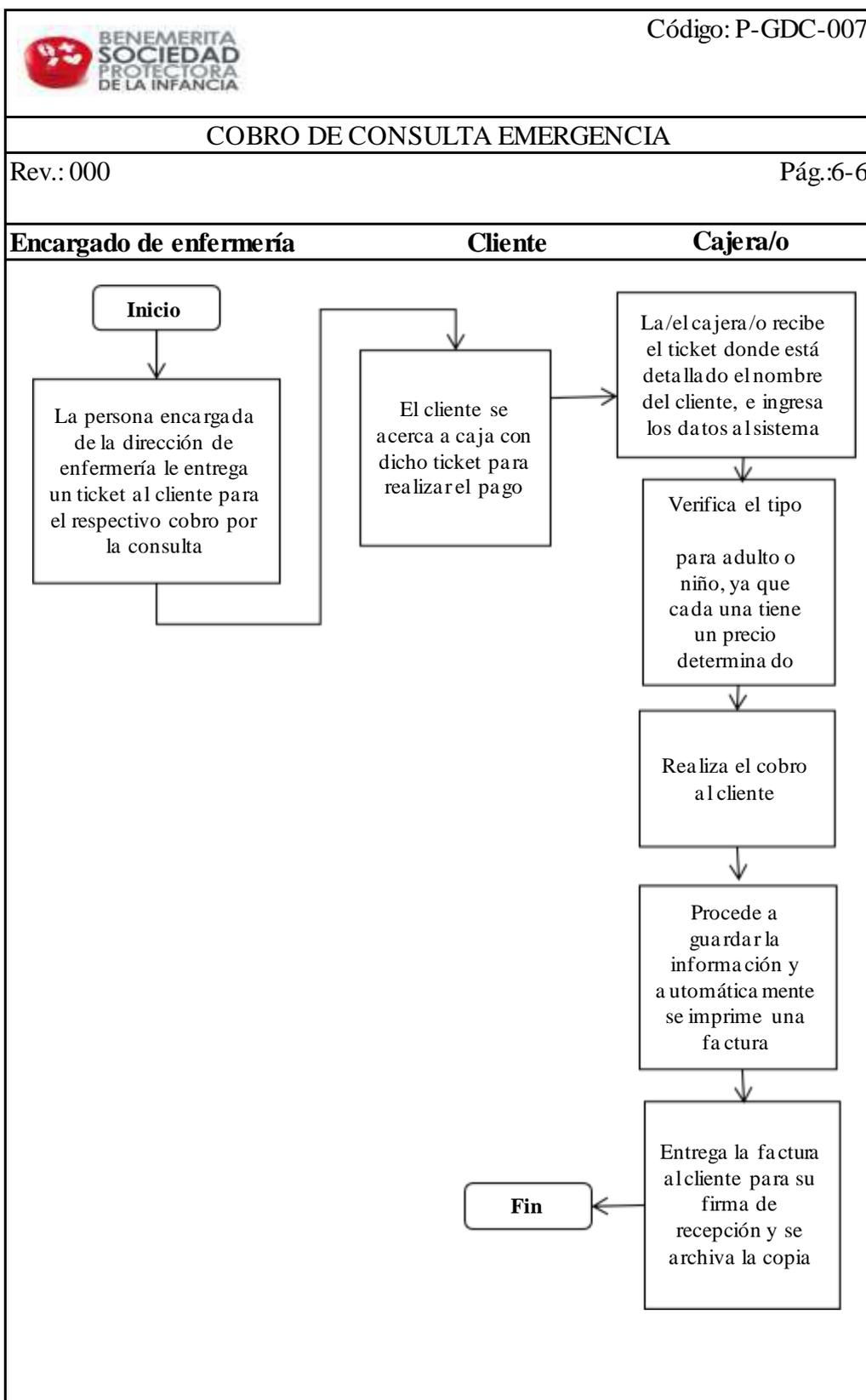
Fuente: Autoras

		Código: P-GDC-007						
COBRO DE CONSULTA EMERGENCIA								
Rev.: 000	Pág.:4-6							
<p>7. Políticas del proceso:</p> <p>* Se deberá identificar que el dinero que ingresa a caja por el cobro de dicho servicio no sea falsificado, para ello cada cajera contará con un detector de billetes falsos del cual deberá hacer uso al momento de realizar el cobro.</p> <p>* Toda factura emitida por el área de caja debe contener la firma de recibido del cliente, así como también la rúbrica de la/el cajera/o que realizó la transacción.</p>								
<p>8. Anexos:</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>N°</th> <th>Descripción</th> <th>Código</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">Sistema de cobro para Consulta Emergencia</td> <td style="text-align: center;">D-GDC-006</td> </tr> </tbody> </table>			N°	Descripción	Código	1	Sistema de cobro para Consulta Emergencia	D-GDC-006
N°	Descripción	Código						
1	Sistema de cobro para Consulta Emergencia	D-GDC-006						
Elaboró	Revisó	Aprobó						
Fecha: Junio del 2014	Fecha: Junio del 2014	Fecha: Junio del 2014						

Fuente: Autoras

		Código: P-GDC-007			
COBRO DE CONSULTA EMERGENCIA					
Rev.: 000			Pág.:5-6		
Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Frecuencia	Documento
1	Inicio del proceso	La persona encargada de la dirección de enfermería le entrega un ticket al cliente para el respectivo cobro por la consulta	Encargado de la Dirección de Enfermería	Cada vez que el cliente lo solicite	
2	Entrega de ticket	El cliente se acerca a caja con dicho ticket para realizar el pago	Cajera/o	Cada vez que el cliente lo solicite	
3	Ingreso de información	La/el cajera/o recibe el ticket donde está detallado el nombre del cliente, e ingresa los datos al sistema	Cajera/o	Cada vez que el cliente lo solicite	
4	Verificación de datos	Verifica el tipo de consulta si es para adulto o niño, ya que cada uno tiene un precio determinado	Cajera/o	Cada vez que el cliente lo solicite	
5	Cobro de servicio	Realiza el cobro al cliente	Cajera/o	Cada vez que el cliente lo solicite	
6	Guardar información	Procede a guardar la información y automáticamente se imprime una factura	Cajera/o	Cada vez que el cliente lo solicite	
7	Fin del proceso	Entrega la factura al cliente para su firma de recepción	Cajera/o	Cada vez que el cliente lo solicite	

Fuente: Autoras



Fuente: Autoras



BENEMERITA
SOCIEDAD
PROTECTORA
DE LA INFANCIA

Código: P-GDC-008

COBRO DE HOSPITALIZACIÓN

Rev.: 000

Pág.: 1-6

HOJA DE CONTROL

Fecha	Secuencia de inicio	Secuencia final	Turno

Fuente: Autoras



Código: P-GDC-008

COBRO DE HOSPITALIZACIÓN

Rev.: 000

Pág.:2-6

HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Ésta es una copia controlada del proceso Cobro de hospitalización

El original de éste documento reposa bajo resguardo del Departamento de Caja

La distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo a la siguiente tabla:

Área Funcional	Copia N°.

Fuente: Autoras

 BENEMERITA SOCIEDAD PROTECTORA DE LA INFANCIA	Código: P-GDC-008						
COBRO DE HOSPITALIZACIÓN							
Rev.: 000	Pág.:3-6						
<p>1. Objetivo: Buscar siempre la satisfacción del cliente sobre el servicio que se le brinda.</p> <p>2. Alcance: Abarca todas las áreas del Hospital a nivel nacional.</p> <p>3. Documentos de referencia: Reglamento interno de la Institución.</p> <p>4. Responsabilidades:</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">Director del Hospital</td> <td>aprobación del presente procedimiento.</td> </tr> <tr> <td>Encargado del Departamento de Caja</td> <td>velar por la actualización y cumplimiento del presente procedimiento.</td> </tr> <tr> <td>Personal de apoyo</td> <td>ligarse a lo establecido por el presente procedimiento.</td> </tr> </table> <p>5. Método de trabajo:</p> <p>5.1. Proceso Cobro de Hospitalización.</p> <p>5.2. Diagrama de flujo Cobro de Hospitalización.</p>		Director del Hospital	aprobación del presente procedimiento.	Encargado del Departamento de Caja	velar por la actualización y cumplimiento del presente procedimiento.	Personal de apoyo	ligarse a lo establecido por el presente procedimiento.
Director del Hospital	aprobación del presente procedimiento.						
Encargado del Departamento de Caja	velar por la actualización y cumplimiento del presente procedimiento.						
Personal de apoyo	ligarse a lo establecido por el presente procedimiento.						

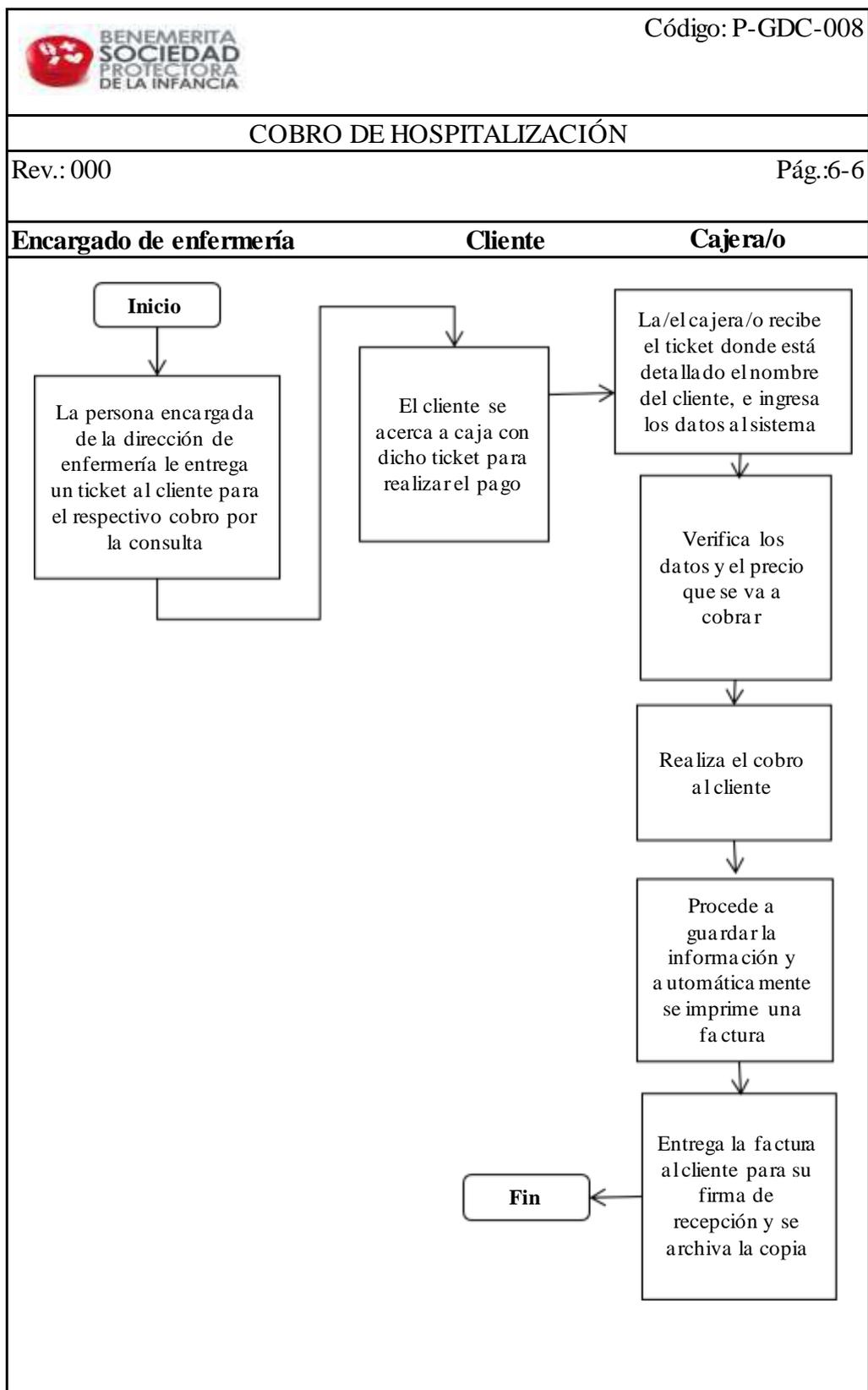
Fuente: Autoras

		Código: P-GDC-008
COBRO DE HOSPITALIZACIÓN		
Rev.: 000		Pág.:4-6
<p>7. Políticas del proceso:</p> <p>* Se deberá identificar que el dinero que ingresa a caja por el cobro de dicho servicio no sea falsificado, para ello cada cajera contará con un detector de billetes falsos del cual deberá hacer uso al momento de realizar el cobro.</p> <p>* Toda factura emitida por el área de caja debe contener la firma de recibido del cliente, así como también la rúbrica de la/el cajera/o que realizó la transacción.</p>		
Elaboró	Revisó	Aprobó
Fecha: Junio del 2014	Fecha: Junio del 2014	Fecha: Junio del 2014

Fuente: Autoras

		Código: P-GDC-008			
COBRO DE HOSPITALIZACIÓN					
Rev.: 000			Pág.:5-6		
Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Frecuencia	Documento
1	Inicio del proceso	La persona encargada de la dirección de enfermería le entrega un ticket al cliente para el cobro por la hospitalización	Encargado de la Dirección de Enfermería	Cada vez que el cliente lo solicite	
2	Entrega de ticket	El cliente se acerca a caja con dicho ticket para realizar el pago	Cajera/o	Cada vez que el cliente lo solicite	
3	Ingreso de información	La/el cajera/o recibe el ticket donde está detallado el nombre del cliente, e ingresa los datos al sistema	Cajera/o	Cada vez que el cliente lo solicite	
4	Verificación de datos	Verifica los datos y el precio que se va a cobrar	Cajera/o	Cada vez que el cliente lo solicite	
5	Cobro de servicio	Realiza el cobro al cliente	Cajera/o	Cada vez que el cliente lo solicite	
6	Guardar información	Procede a guardar la información y automáticamente se imprime una factura	Cajera/o	Cada vez que el cliente lo solicite	
7	Fin del proceso	Entrega la factura al cliente para su firma de recepción	Cajera/o	Cada vez que el cliente lo solicite	

Fuente: Autoras



Fuente: Autoras

 BENEMERITA SOCIEDAD PROTECTORA DE LA INFANCIA		Código: P-GDC-009	
CIERRE DE CAJA O CAMBIO DE TURNO			
Rev.: 000		Pág.:1-8	
HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN			
Fecha	Secuencia de inicio	Secuencia final	Turno

Fuente: Autoras



Código: P-GDC-009

CIERRE DE CAJA O CAMBIO DE TURNO

Rev.: 000

Pág.:2-8

HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Ésta es una copia controlada del proceso Cierre de caja o cambio de turno.

El original de éste documento reposa bajo resguardo del Departamento de Caja.

La distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo a la siguiente tabla:

Área Funcional	Copia N°.

Fuente: Autoras

 BENEMERITA SOCIEDAD PROTECTORA DE LA INFANCIA	Código: P-GDC-009								
CIERRE DE CAJA O CAMBIO DE TURNO									
Rev.: 000	Pág.:3-8								
<p>1. Objetivo: Verificar que el dinero que reposa en la caja concuerde con lo facturado, a través de un respectivo cuadro de caja.</p> <p>2. Alcance: Abarca todas las áreas del Hospital a nivel nacional.</p> <p>3. Documentos de referencia: Reglamento interno de la Institución.</p> <p>4. Responsabilidades:</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">Director del Hospital</td> <td>aprobación del presente procedimiento.</td> </tr> <tr> <td>Encargado del Departamento de Caja</td> <td>velar por la actualización y cumplimiento del presente procedimiento.</td> </tr> <tr> <td>Personal de apoyo</td> <td>ligarse a lo establecido por el presente procedimiento.</td> </tr> </table> <p>5. Definiciones:</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">Cuadre de caja</td> <td>Establecer la existencia de igualdad entre lo cobrado y lo facturado.</td> </tr> </table> <p>6. Método de trabajo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 6.1. Proceso Cierre de caja o cambio de turno. 6.2. Diagrama de flujo Cierre de caja o cambio de turno. 		Director del Hospital	aprobación del presente procedimiento.	Encargado del Departamento de Caja	velar por la actualización y cumplimiento del presente procedimiento.	Personal de apoyo	ligarse a lo establecido por el presente procedimiento.	Cuadre de caja	Establecer la existencia de igualdad entre lo cobrado y lo facturado.
Director del Hospital	aprobación del presente procedimiento.								
Encargado del Departamento de Caja	velar por la actualización y cumplimiento del presente procedimiento.								
Personal de apoyo	ligarse a lo establecido por el presente procedimiento.								
Cuadre de caja	Establecer la existencia de igualdad entre lo cobrado y lo facturado.								

Fuente: Autoras

		Código: P-GDC-009									
CIERRE DE CAJA O CAMBIO DE TURNO											
Rev.: 000	Pág.:4-8										
<p>7. Políticas del proceso:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Sellar cada billete con el logo respectivo del Hospital León Becerra * Emitir una tirilla en la sumadora con el número de billetes y monedas de acuerdo a cada denominación, adicionalmente graparla al cuaderno. * Cada cajera/o debe registrar en el cuaderno la secuencia final de la factura utilizada, deberá constar la fecha, turno(hora) y nombre de la responsable. * El dinero de cada caja será manipulado unicamente por la/el encargado de cada turno. Cabe recalcar que al momento del cierre la persona a la que se entregará el turno podrá realizar el respectivo cuadro del fondo de caja, para verificar que el dinero que recibe está cuadrado, esté proceso se realizará en presencia de quien recibe y quien entrega el dinero. <p>8. Anexos:</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Nº</th> <th>Descripción</th> <th>Código</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Liquidación de caja</td> <td>D-GDC-007</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Papeleta de depósito</td> <td>D-GDC-008</td> </tr> </tbody> </table>			Nº	Descripción	Código	1	Liquidación de caja	D-GDC-007	2	Papeleta de depósito	D-GDC-008
Nº	Descripción	Código									
1	Liquidación de caja	D-GDC-007									
2	Papeleta de depósito	D-GDC-008									
Elaboró	Revisó	Aprobó									
Fecha: Junio del 2014	Fecha: Junio del 2014	Fecha: Junio del 2014									

Fuente: Autoras

		Código: P-GDC-009			
CIERRE DE CAJA O CAMBIO DE TURNO					
Rev.: 000			Pág.:5-8		
Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Frecuencia	Documento
1	Inicio del proceso	Se procede a colocar cartel que identifique que la caja está cerrada	Cajera/o	Al finalizar cada turno	
2	Sumatoria	Al finalizar cada turno se suman los montos de las facturas cobradas, haciendo uso de la sumadora se elaborará una tirilla donde conste dicha sumatoria.	Cajera/o	Al finalizar cada turno	
3	Registro	Se registrará en un cuaderno el secuencial de factura usado durante cada turno por cada cajera.	Cajera/o	Al finalizar cada turno	
4	Cuadre de caja	Realiza el conteo del dinero recaudado en caja, el cual debe concordar con la sumatoria de las facturas.	Cajera/o	Al finalizar cada turno	

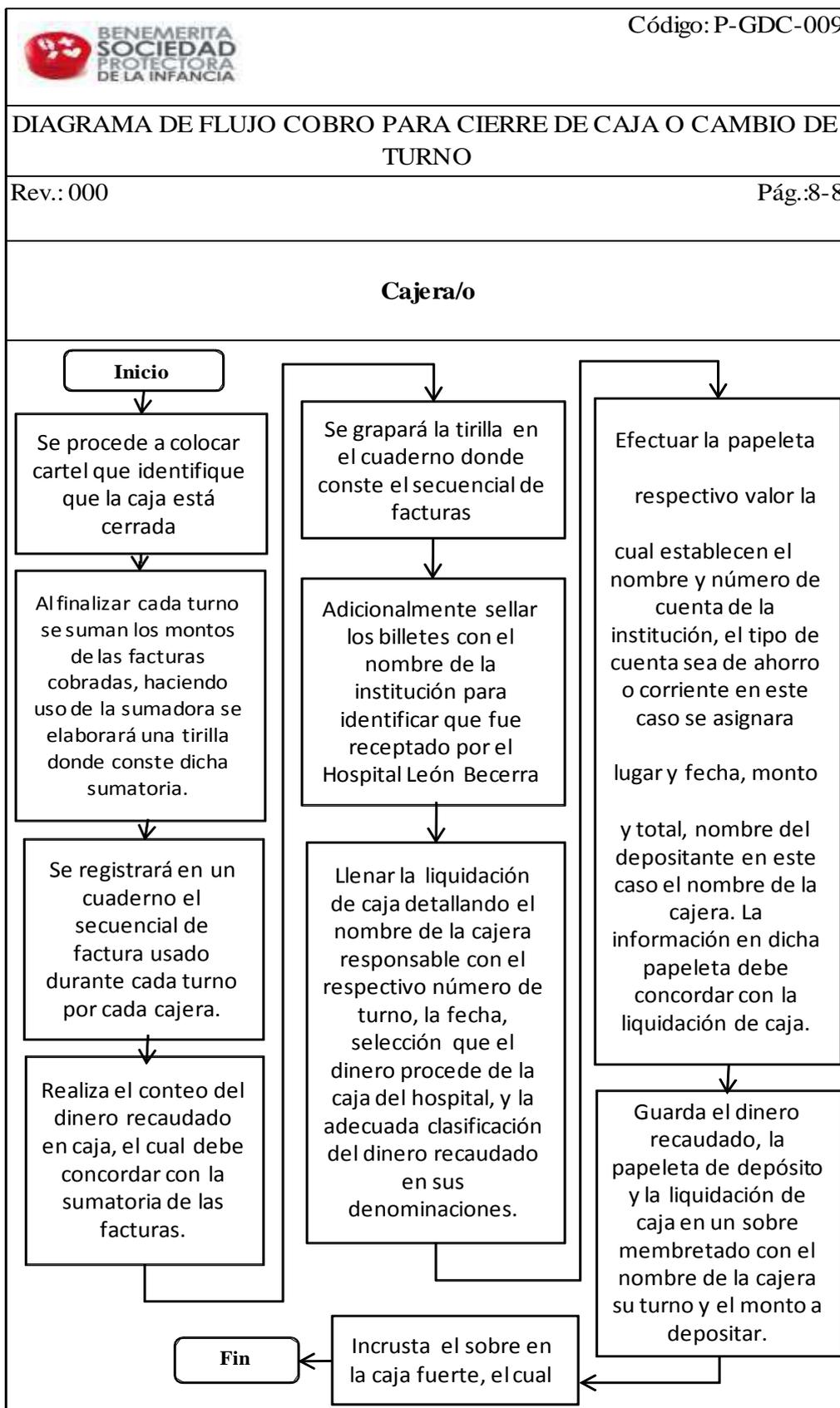
Fuente: Autoras

		Código: P-GDC-009			
CIERRE DE CAJA O CAMBIO DE TURNO					
Rev.: 000			Pág.:6-8		
Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Frecuencia	Documento
5	Respaldo	Se grapará la tirilla en el cuaderno donde conste el secuencial de facturas	Cajera/o	Al finalizar cada turno	
6		Adicionalmente sellar los billetes con el nombre de la institución para identificar que fue receptado por el Hospital León Becerra	Cajera/o	Al finalizar cada turno	
7	Elaboración de la liquidación de caja	Llenar la liquidación de caja detallando el nombre de la cajera responsable con el respectivo número de turno, la fecha, selección que el dinero procede de la caja del hospital, y la adecuada clasificación del dinero recaudado en sus denominaciones.	Cajera/o	Al finalizar cada turno	

Fuente: Autoras

		Código: P-GDC-009			
CIERRE DE CAJA O CAMBIO DE TURNO					
Rev.: 000			Pág.: 7-8		
Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Frecuencia	Documento
9	Emisión de papeleta de deposito	Efectuar la papeleta de depósito con el respectivo valor cuadrado en caja, en la cual establecen el nombre y número de cuenta de la institución, el tipo de cuenta sea de ahorro o corriente en este caso se asignara cuenta corriente, lugar y fecha, monto a depositar detallado y total, nombre del depositante en este caso el nombre de la cajera.	Cajera/o	Al finalizar cada turno	
10		Guarda el dinero recaudado, la papeleta de depósito y la liquidación de caja en un sobre membretado con el nombre de la cajera su turno y el monto a depositar.	Cajera/o	Al finalizar cada turno	
11		Incrusta el sobre en la caja fuerte, el cual después es recolectado por la encargada de pagaduría	Cajera/o	Al finalizar cada turno	

Fuente: Autoras



Fuente: Autoras

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN FONDO DE CAJA

Es indispensable la asignación de un monto para el fondo de caja que sea custodiado por caja cajera/o, es decir que cada cajera/o deberá tener en su poder un monto fijo que le sirva para dar cambio o suelto a los clientes, y así cada cajera/o será responsable si hubiese un faltante en su fondo.

En el horario matutino se abren las tres cajas por ende cada cajera tendrá un monto de \$ 150,00 (Ciento cincuenta dólares), es decir que habrá en caja un total de \$ 450,00 (Cuatrocientos cincuenta dólares) en monedas de las diferentes denominaciones, al finalizar su turno cuadraran dicho fondo y se lo entregarán a la encargada del siguiente horario, manteniendo siempre el mismo monto en el fondo de caja, ya que éste solo servirá para realizar cambios de efectivo, luego al finalizar el turno la cajera/o del horario vespertino entregará el fondo a la cajera/o del horario nocturno, quien a su vez al terminar su jornada entregará el fondo a las cajeras del horario matutino distribuyéndolo en \$ 150,00 (ciento cincuenta dólares) a cada cajera/o.

PROPUESTA PARA LA GENERACIÓN DE REPORTE

Es indispensable soportar las transacciones diarias que realizan las cajeras/os por ende se propone la generación de un reporte en el sistema donde se detalle el monto total facturado por cada cajera/o durante su turno. Y así adjuntarlo a las copias de facturas que por ende deberán dar la misma sumatoria. Es decir que se desglosará el monto total cobrado en el día por cada servicio.

CONCLUSIONES

- De acuerdo a la información recaudada se identificó que no se realizan los cuadros respectivos al fondo de caja, además no existe un documento que garantice la recepción del dinero completo por parte de la/el cajera/o del siguiente turno; esto provocará faltantes donde no existe un responsable directo, generando molestias al personal que conforma el área ya que ese faltante se tendría que descontar a cada uno de ellos, siendo o no responsables.
- Al finalizar el cierre por cada turno es indispensable la generación de un reporte donde se desglosen los montos totales cobrados por cada servicio, y en la actualidad el sistema no genera ningún reporte, es decir que no les garantiza un respaldo a las/los cajeras/os.
- Se corroboró la inexistencia de seguros en los cajones de cada cajera/o los cuales se consideran necesarios a la hora de almuerzo donde las/los cajeras/os salen al respectivo patio de comidas y dejan su dinero en caja; por ende no les provee la seguridad suficiente en cada uno de sus puestos de trabajo.

RECOMENDACIONES

- Aplicar el uso de la hoja de control del fondo de caja establecido en ésta propuesta, para constatar que las cajeras/os de cada turno reciben el monto cuadrado; cabe recalcar que para el uso de dicha hoja de control se efectuará un previo cuadro de efectivo.
- El sistema debe generar un reporte de lo facturado en cada turno que sirva de control; y sobre todo de apoyo para la toma de decisiones, en el cual se desglose el monto

total cobrado por cada servicio de acuerdo a cada turno; pudiendo así conocer el servicio que tiene más demanda en el hospital.

- Brindar la correspondiente seguridad a los cajones donde reposa el dinero cobrado por cada cajera/o, implementando seguros; evitando así la malversación del efectivo por parte de alguien ajeno a la/el encargada/o de dicha caja.

ANEXOS

	BENEMERITA SOCIEDAD PROTECTORA DE LA INFANCIA	Código: D-GDC-001
APERTURA DE CAJA E INICIO DE TURNO		
Rev.: 000		
HOJA DE CONTROL DE FONDO DE CAJA		
		
Benemerita Sociedad Protectora de la Infancia "HOSPITAL LEÓN BECERRA"		
Fecha: _____	Turno: _____	
Hora: _____	N° de Caja: _____	
BILLETES		
Denominaciones	Cantidad	Valor Total
\$ 1,00	_____	_____
\$ 5,00	_____	_____
\$ 10,00	_____	_____
\$ 20,00	_____	_____
\$ 50,00	_____	_____
\$ 100,00	_____	_____
MONEDAS		
Denominaciones	Cantidad	Valor Total
\$ 0,01	_____	_____
\$ 0,05	_____	_____
\$ 0,10	_____	_____
\$ 0,25	_____	_____
\$ 0,50	_____	_____
\$ 1,00	_____	_____
TOTAL EFECTIVO		
Entregue Conforme		Recibí Conforme
_____		_____
FIRMA		FIRMA

Fuente: Autoras

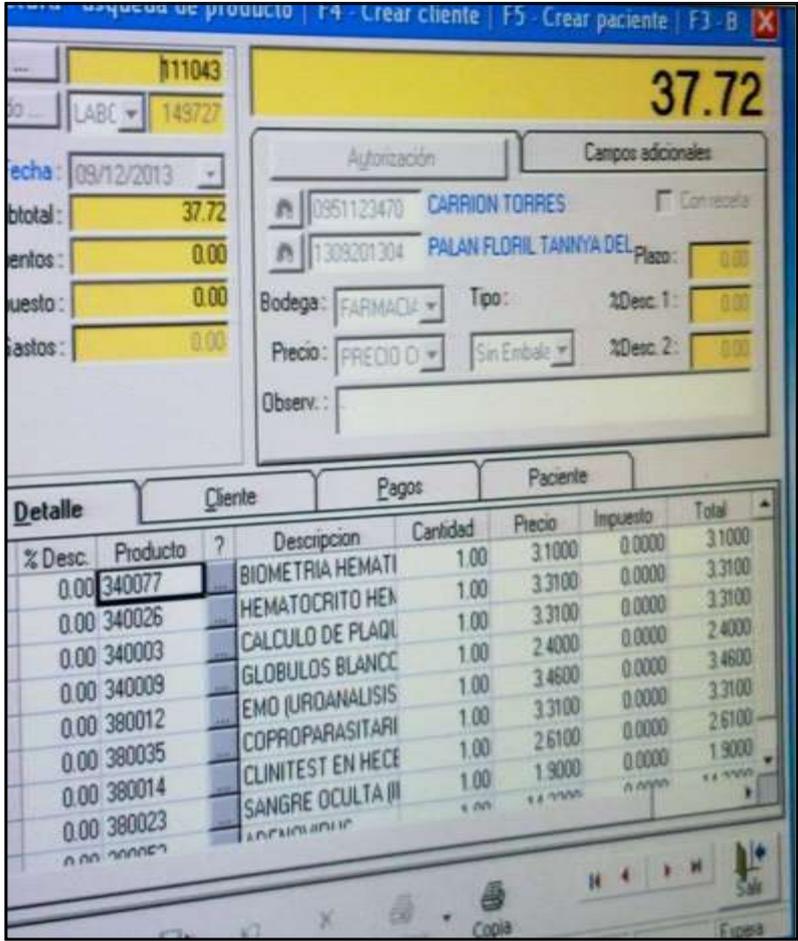
 BENEMERITA SOCIEDAD PROTECTORA DE LA INFANCIA	Código: D-GDC-002
COBRO PARA EMISIÓN DE CERTIFICADOS MÉDICOS	
Rev.: 000	
TICKET DE REGISTRO	
 <p>Handwritten registration ticket with the following details:</p> <ul style="list-style-type: none">Price: POR \$2,00Date: FECHA: 2013.12.09Patient: PACIENTE: Madlayne SolayOptions:<ul style="list-style-type: none">COPIA CERTIF. H.C. <input type="checkbox"/>CERTIFICADO <input checked="" type="checkbox"/>	

Fuente: Autoras


Código: D-GDC-004

COBRO PARA EXÁMENES DE LABORATORIO

Rev.: 000



The screenshot shows a software window titled 'Maquina de producto | F4 - Crear cliente | F5 - Crear paciente | F3 - B'. It displays a total amount of 37.72. Below this, there are fields for 'Autorización' and 'Campos adicionales'. The 'Autorización' section includes fields for 'CARRION TORRES' and 'PALAN FLORIL TANNYA DEL'. The 'Campos adicionales' section includes 'Plazo: 0.00', 'Bodega: FARMACIA', 'Tipo: FREDIO', and 'Sin Embalaje'. There are also fields for '% Desc. 1: 0.00' and '% Desc. 2: 0.00'. An 'Observ.' field is also present.

Detalle		Cliente	Pagos	Paciente			
% Desc.	Producto	?	Descripcion	Cantidad	Precio	Impuesto	Total
0.00	340077		BIOMETRIA HEMATI	1.00	31000	0.0000	31000
0.00	340026		HEMATOCRITO HEM	1.00	33100	0.0000	33100
0.00	340003		CALCULO DE PLAQU	1.00	24000	0.0000	24000
0.00	340009		GLOBULOS BLANCC	1.00	34600	0.0000	34600
0.00	380012		EMO (URDANALISIS	1.00	33100	0.0000	33100
0.00	380035		COPROPARASITARI	1.00	26100	0.0000	26100
0.00	380014		CLINITEST EN HECE	1.00	19000	0.0000	19000
0.00	380023		SANGRE OCULTA (II	1.00	19000	0.0000	19000

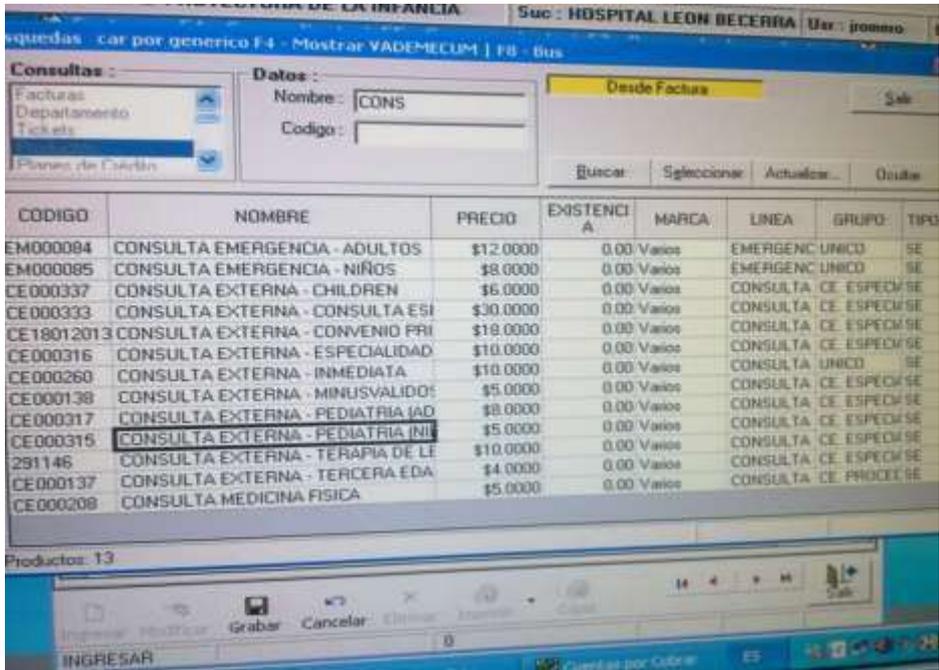
Fuente: Autoras


Código: D-GDC-005

COBRO DE CONSULTA EXTERNA

Rev.: 000

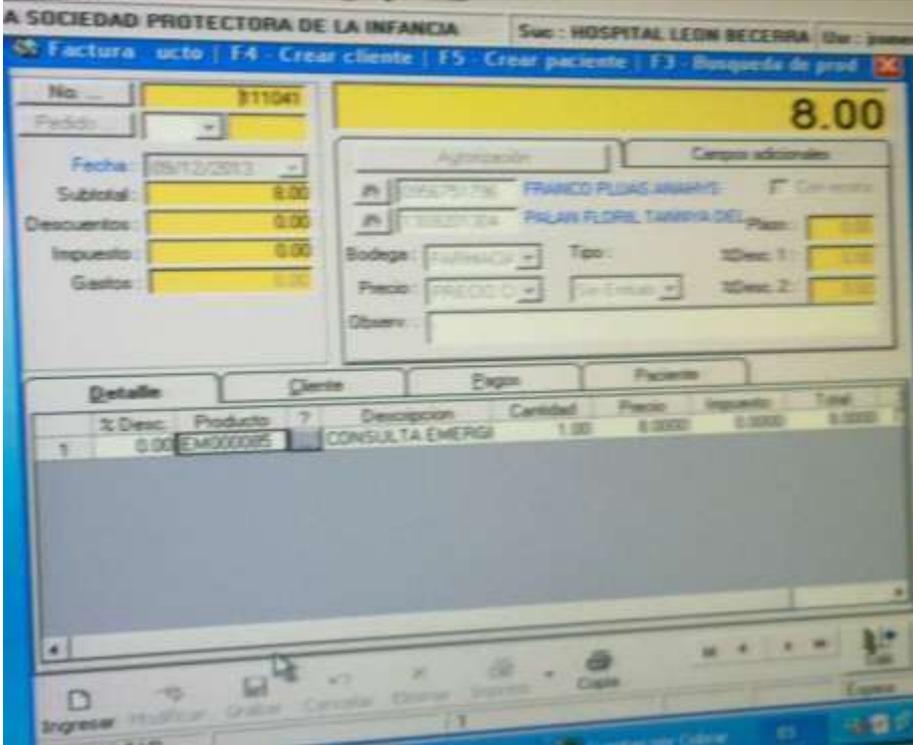
CONSULTA EXTERNA



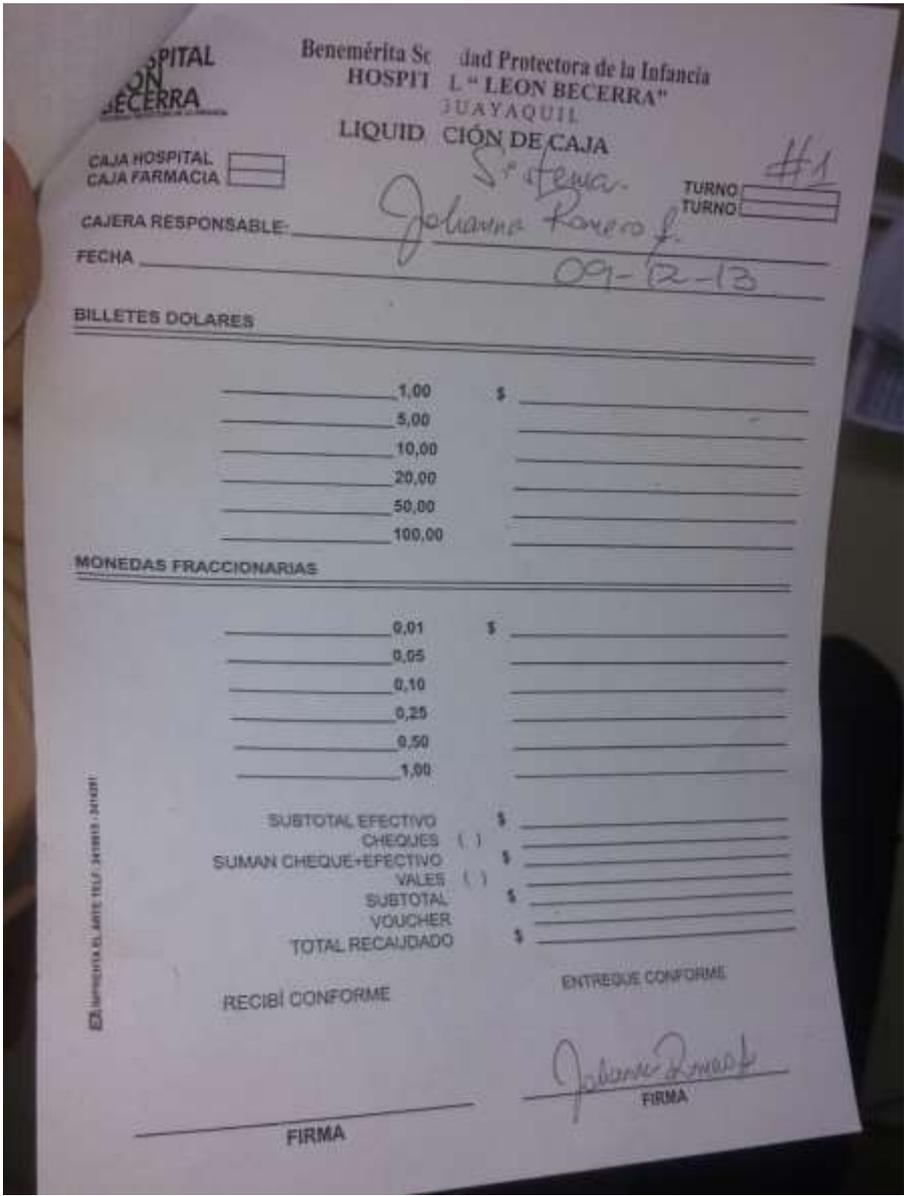
The screenshot shows a software interface for 'BENEMERITA SOCIEDAD PROTECTORA DE LA INFANCIA' at 'HOSPITAL LEON DE CERRA'. It displays a list of external consultation services. The table below represents the data visible in the screenshot.

CODIGO	NOMBRE	PRECIO	EXISTENCIA	MARCA	LINEA	GRUPO	TIPO
EM000094	CONSULTA EMERGENCIA - ADULTOS	\$12.0000	0.00	Varios	EMERGENC	UNICO	SE
EM000085	CONSULTA EMERGENCIA - NIÑOS	\$8.0000	0.00	Varios	EMERGENC	UNICO	SE
CE000337	CONSULTA EXTERNA - CHILDREN	\$6.0000	0.00	Varios	CONSULTA	CE. ESPECI	SE
CE000333	CONSULTA EXTERNA - CONSULTA ESI	\$30.0000	0.00	Varios	CONSULTA	CE. ESPECI	SE
CE18012013	CONSULTA EXTERNA - CONVENIO PRI	\$18.0000	0.00	Varios	CONSULTA	CE. ESPECI	SE
CE000316	CONSULTA EXTERNA - ESPECIALIDAD	\$10.0000	0.00	Varios	CONSULTA	CE. ESPECI	SE
CE000260	CONSULTA EXTERNA - INMEDIATA	\$10.0000	0.00	Varios	CONSULTA	UNICO	SE
CE000138	CONSULTA EXTERNA - MINUSVALIDOS	\$5.0000	0.00	Varios	CONSULTA	CE. ESPECI	SE
CE000317	CONSULTA EXTERNA - PEDIATRIA (AD)	\$8.0000	0.00	Varios	CONSULTA	CE. ESPECI	SE
CE000315	CONSULTA EXTERNA - PEDIATRIA (NI)	\$5.0000	0.00	Varios	CONSULTA	CE. ESPECI	SE
291146	CONSULTA EXTERNA - TERAPIA DE LE	\$10.0000	0.00	Varios	CONSULTA	CE. ESPECI	SE
CE000137	CONSULTA EXTERNA - TERCERA EDA	\$4.0000	0.00	Varios	CONSULTA	CE. ESPECI	SE
CE000208	CONSULTA MEDICINA FISICA	\$5.0000	0.00	Varios	CONSULTA	CE. PROCE	SE

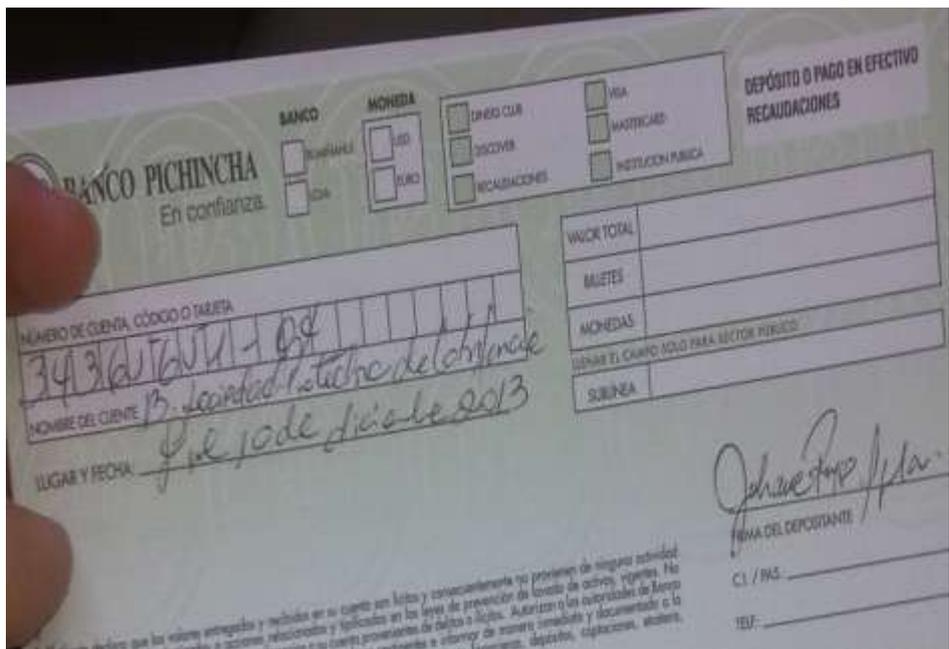
Fuente: Autoras

 BENEMERITA SOCIEDAD PROTECTORA DE LA INFANCIA	Código: D-GDC-006
COBRO DE CONSULTA EMERGENCIA	
Rev.: 000	
CONSULTA EMERGENCIA	
	

Fuente: Autoras

 BENEMÉRITA SOCIEDAD PROTECTORA DE LA INFANCIA	Código: D-GDC-007
CIERRE DE CAJA O CAMBIO DE TURNO	
Rev.: 000	
LIQUIDACIÓN DE CAJA	
	

Fuente: Autoras

 <p>BENEMERITA SOCIEDAD PROTECTORA DE LA INFANCIA</p>	<p>Código: D-GDC-008</p>
<p>CIERRE DE CAJA O CAMBIO DE TURNO</p>	
<p>Rev.: 000</p>	
<p>PAPELETA DE DEPÓSITO</p>	
	

Fuente: Autoras

BIBLIOGRAFÍA

- Alarcón Gonzalez, J. Á. (1998). *Reingeniería de Procesos Empresariales*. Fundación Confemetal.
- Álvarez Torres, M. G. (1996). *Manual para elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos*. México: Panorama.
- Antillón, J. J. *Gerencia y administración de servicios médico y hospitales*. Costa Rica: Editorial Nacional de Salud y Seguridad Social.
- Bernal Niño, M. (2004). *Contabilidad, sistema y gerencia*. Caracas: Editorial CEC.
- Díaz Jimenez, L. F. (2005). *Análisis y Planeamiento*. Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia San José.
- Fernández Ríos, M., & Sánchez García, J. C. (1997). *Eficacia Organizacional*. Madrid: Díaz de Santos.
- Greco, O. (2007). *Diccionario Contable*. Florida: Valetta Ediciones.
- Malagón Londoño, G., Galán Morera, R., & Pontón Laverde, G. (2008). *Administración Hospitalaria*. Bogotá: Panamericana.
- Mejía García, B. (2006). *Gerencia de procesos para la organización y control interno de empresas de salud*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Rodriguez Valencia, J. (2006). *Estudio de sistemas y procedimientos administrativos*.