



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL

SISTEMA DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS

ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIATURA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, CPA.**

**“MANUAL INTEGRAL DE CONTROL ADMINISTRATIVO, FINANCIERO Y DE
PERSONAL PARA EL LABORATORIO CLÍNICO UNIDICE CÍA. LTDA.”**

AUTORA: DIANA ALEXANDRA PANCHEZ OBANDO

DIRECTOR: ECO. CARLOS BARAHONA

SANTO DOMINGO - ECUADOR

AÑO 2013

TABLA DE CONTENIDO

HOJA DE SUSTENTACIÓN Y APROBACIÓN	vi
CERTIFICACIÓN.....	vii
DECLARACIÓN DE AUTENCIDAD.....	viii
DEDICATORIA	ix
AGRADECIMIENTO.....	x
INTRODUCCIÓN.....	xi
CAPITULO I.....	1
EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.	1
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	1
1.3 SUBPREGUNTAS.	2
1.4 OBJETIVOS.....	2
1.4.1 GENERAL.	2
1.4.2 ESPECÍFICOS.	2
1.5 JUSTIFICACIÓN.....	3
1.6 LIMITACIONES.	5
CAPITULO II.....	6
MARCO REFERENCIAL-TEÓRICO-CONCEPTUAL.....	6
2.1 ANTECEDENTES.....	6
2.1.1 PERFIL DE LA EMPRESA.....	6
2.1.2 MISIÓN.....	7
2.1.3 VISIÓN.....	7
2.1.4 PRINCIPIOS Y FUNDAMENTOS.....	7
2.1.5 VALORES EMPRESARIALES.	8
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA (TEMAS Y SUBTEMAS).....	8
2.2.1 FUNDAMENTACIÓN ADMINISTRATIVA:	9
2.2.2 FUNDAMENTACIÓN FINANCIERA:	16
2.2.3 FUNDAMENTACIÓN DE RECURSOS HUMANOS:	19
2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL.	23
2.3.1 RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL:	23
2.3.2 OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:	24
2.3.3 OBLIGACIONES EN EL SECTOR DE LA SALUD:	26
2.3.4 OBLIGACIONES CON LOS TRABAJADORES:.....	26

2.3.5	NORMATIVA CONTABLE:.....	27
2.4	MARCO CONCEPTUAL.....	31
2.5	VARIABLES.....	39
2.6	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	39
CAPITULO III.....		41
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....		41
3.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	41
3.2	MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	41
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	41
3.4	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	43
3.5	TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN (Tabulación, codificación, graficación).....	45
CAPITULO IV.....		47
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....		47
4.1	PRESENTACIÓN DE RESULTADOS (Tablas, Gráficos).....	47
4.1.1	ENCUESTA REALIZADA AL GERENTE Y PRESIDENTE.....	47
4.1.2	ENCUESTA REALIZADA A MIEMBROS DEL DIRECTORIO.....	52
4.1.3	ENCUESTA REALIZADA AL PERSONAL PROFESIONAL Y EN RELACIÓN DE DEPENDENCIA.....	67
4.2	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	81
CAPITULO V.....		84
FORMULACIÓN DE LA PROPUESTA.....		84
5.1	OBJETIVOS DE LA PROPUESTA.....	84
5.2	POBLACIÓN OBJETO DE LA PROPUESTA.....	85
5.2.1	BENEFICIOS DE LA PROPUESTA.....	85
5.2.2	RESPONSABILIDAD Y USO.....	85
5.2.3	UTILIDAD E IMPORTANCIA.....	86
5.3	LOCALIZACIÓN.....	86
5.4	PLAN DE ACTIVIDADES.....	86
5.4.1	PRINCIPIOS GENERALES.....	87
5.4.2	ELEMENTOS Y/O COMPONENTES.....	88
5.4.3	COMPROMISO INSTITUCIONAL.....	92
5.4.4	MANUAL INTEGRAL DE CONTROL ADMINISTRATIVO, FINANCIERO Y DE PERSONAL (PROPUESTO).....	93

CAPITULO VI	183
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	183
6.1 CONCLUSIONES.....	183
6.2 RECOMENDACIONES.....	184
BIBLIOGRAFÍA.....	186
ANEXOS.....	189
ANEXO 1.....	189
ANEXO 2.....	190
ANEXO 3:.....	196
ANEXO 4:.....	197
ANEXO 5:.....	198
ANEXO 6:.....	200
ANEXO 7:.....	202
ANEXO 9:.....	204
ANEXO 10.....	205
ANEXO 11:	207

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1.....	37
Gráfico 2.....	37
Gráfico 3.....	53
Gráfico 4.....	54
Gráfico 5.....	55
Gráfico 6.....	56
Gráfico 7.....	57
Gráfico 8.....	58
Gráfico 9.....	59
Gráfico 10.....	60
Gráfico 11.....	61
Gráfico 12.....	62
Gráfico 13.....	63
Gráfico 14.....	64
Gráfico 15.....	65
Gráfico 16.....	66
Gráfico 17.....	67
Gráfico 18.....	68
Gráfico 19.....	69
Gráfico 20.....	70
Gráfico 21.....	72
Gráfico 22.....	74
Gráfico 23.....	75
Gráfico 24.....	76
Gráfico 25.....	77
Gráfico 26.....	78
Gráfico 27.....	79
Gráfico 28.....	80
Gráfico 29.....	99
Gráfico 30.....	99
Gráfico 31.....	99

ÍNDICE DE TABLAS

Cuadro 1.....	25
Cuadro 2.....	26
Cuadro 3.....	42
Cuadro 4.....	53
Cuadro 5.....	54
Cuadro 6.....	55
Cuadro 6.....	56
Cuadro 7.....	57
Cuadro 8.....	58
Cuadro 9.....	59
Cuadro 10.....	60
Cuadro 11.....	61
Cuadro 12.....	62
Cuadro 13.....	63
Cuadro 14.....	64
Cuadro 15.....	65
Cuadro 16.....	66
Cuadro 17.....	67
Cuadro 18.....	68
Cuadro 18.....	69
Cuadro 19.....	70
Cuadro 20.....	72
Cuadro 21.....	74
Cuadro 22.....	75
Cuadro 23.....	76
Cuadro 24.....	77
Cuadro 25.....	78
Cuadro 26.....	79
Cuadro 27.....	80
Cuadro 28.....	83
Cuadro 29.....	
Cuadro 30.....	

HOJA DE SUSTENTACIÓN Y APROBACIÓN DE LOS INTEGRANTES DEL TRIBUNAL

A P R O B A D O

Eco. Carlos Barahona
DIRECTOR DE TESIS

.....

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

.....

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

.....

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

.....

<p>Autor: Diana Alexandra Panchez Obando Institución: Universidad Tecnológica Equinoccial. Título de la Tesis: Manual Integral de Control Administrativo, Financiero y de Personal para el Laboratorio Clínico UNIDICE Cía. Ltda. Fecha de inicio y finalización: Del 15 de junio al 13 de septiembre del 2013.</p>

CERTIFICACIÓN



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y NEGOCIOS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Quito, 13 de Septiembre de 2013

Señor Matemático
Mauricio García Oquendo
Director del Sistema de Educación a Distancia
Presente.-

Señor Director:

Por medio del presente me permito informar a usted que la Tesis cuyo tema es “MANUAL INTEGRAL DE CONTROL ADMINISTRATIVO, FINANCIERO Y DE PERSONAL PARA EL LABORATORIO CLÍNICO UNIDICE CIA. LTDA”, presentada por la estudiante DIANA ALEXANDRA PANCHEZ OBANDO, egresada de la CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, ha concluido exitosamente en lo relativo a su trabajo de investigación, cumpliendo con lo establecido en El Plan de Titulación autorizado, desarrollando los diferentes temas que constan en su trabajo de investigación, de conformidad con el detalle de reuniones de trabajo adjunto.

Por lo expuesto y salvo su mejor criterio estimo que se puede autorizar la continuación del trámite correspondiente.

Atentamente

Eco. Carlos Barahona Meneses
Docente – UTE

DECLARACIÓN DE AUTENCIDAD

Yo, Diana Alexandra Panchez Obando, portadora de la Cédula de Ciudadanía Ecuatoriana # 171888702-7, expreso que, los conceptos, análisis, resultados y conclusiones derivados de la presente investigación que presento como trabajo práctico, previo a la obtención del título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría C.P.A., son absolutamente originales y personales.

En virtud de lo cual, declaro que los contenidos, las conclusiones, los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo propuesto, son de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor.

Diana Alexandra Panchez Obando.

CC. # 171888702-7

Dedicatoria

A mi querida madre Yolanda, que siempre ha creído en mí y ha hecho todo lo que ha estado a su alcance para sacarme adelante, dándome ejemplos dignos de superación y entrega, por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor, porque en gran parte gracias a ella hoy puedo ver alcanzada mi meta.

A mis hijos Dylan y Sebastián que desde que llegaron a mi vida han sido el motor impulsador para alcanzar mis propósitos, y parte del apoyo emocional que he necesitado en los momentos de desmayo.

A mi esposo Daniel que ha sido y es un gran apoyo para cada uno de mis anhelos, el soporte y pilar en los momentos duros.

A mis amigos quienes han sabido brindarme su apoyo entre risas, consejos, palabras de aliento, dando siempre lo mejor de sí.

Son quienes siempre estuvieron impulsándome en los momentos más difíciles de mi carrera, y porque el orgullo que sienten por mí, ha sido lo que me hizo ir hasta el final de esta etapa de mi vida.

Diana Alexandra Sanchez Obando

Agradecimiento

A mí querida familia, mi madre, mis hijos y mi esposo; por darme su apoyo incondicional y su cariño.

A los amigos que he tenido la fortuna de conocer a lo largo de mi vida, que me han brindado su afecto y generosidad.

A la Universidad y a mis maestros por haber fomentado en mí el deseo de superación y el anhelo de triunfo en la vida, quienes han sabido orientarme y compartir sus conocimientos.

Al Eco. Carlos Barahona, mi Director de Tesis, por haberme brindado su guía y sus enseñanzas, para el desarrollo de este trabajo como culminación a mi etapa de titulación.

Gracias, por lo que valen, porque admiro su fortaleza y por lo que han hecho de mí.

Mil palabras no bastarían para agradecerles su apoyo, su comprensión y sus consejos en los momentos difíciles.

Espero no defraudarlos y contar siempre con su valioso apoyo, sincero e incondicional.

Diana Alexandra Panchez Obando

INTRODUCCIÓN

La idea a demostrar va a ser el diseño actual, práctico y racional de un Manual Integral de Control Administrativo, Financiero y de personal del Laboratorio Clínico “UNIDICE CÍA. LTDA.”, que permitirá a los administradores y al personal contar con un apoyo para el buen manejo empresarial en todas y cada una de las áreas de trabajo.

Contribuyendo al conocimiento de los administradores de la empresa, debido a que dentro de este manual se analiza y se propone las técnicas y mecanismos a seguir para el correcto funcionamiento de la compañía. Siendo beneficiarios directos los socios y el personal que labora en el Laboratorio Clínico “UNIDICE CÍA. LTDA.”, al tener un impacto en la economía de todos los integrantes de la empresa, así como también, lograr un mayor desempeño de sus empleados, al mantenerlos capacitados constantemente y redefinir sus funciones, de acuerdo a su nivel de conocimiento y experiencia, generando de esta manera un bienestar en las familias de los empleados, y así fortalecer la imagen de la institución ante la sociedad local, mejorando el nivel de satisfacción del cliente, lo que garantizará a la empresa mantenerse en el mercado por un largo tiempo.

El trato adecuado del recurso humano de una empresa en los actuales momentos es el fin de todo administrador mediante una evaluación de personal constate y proponiendo soluciones para un grupo de personas que forman parte de la sociedad, que tienen como función principal brindar un servicio de calidad a las actuales y nuevas generaciones, tan importante en el desarrollo socio-económico del País.

En el primer capítulo, se hace referencia al planteamiento del problema existente en el interior del Laboratorio UNIDICE CÍA LTDA que origina la presente investigación, así como el objetivo general y los objetivos específicos, sus limitaciones permitiendo establecer la justificación y la idea a defender.

En el segundo capítulo, establecen los antecedentes empresariales, científicos y prácticos, así como la respectiva fundamentación teórica, legal, y la definición de ciertos conceptos de importancia para el desarrollo de este trabajo, en base a fuentes de información como: libros e internet de diferente índole.

En el tercer capítulo, se presenta la metodología investigativa, es decir el tipo y métodos de investigación que usaremos para el desarrollo de la propuesta de este manual, se hará mención a población y muestra de estudio, reflejando las técnicas e instrumentos para la recolección y tratamiento de la información recogida.

En el cuarto capítulo, se establece la situación diagnóstica de la empresa, detallando los parámetros socio – económicos, el proceso de recolección y tabulación de los datos se presenta un análisis FODA; y adicionalmente las encuestas realizadas a los directivos y personal de la entidad, con la finalidad de conocer la situación real de la institución, así como la interpretación de resultados.

En el capítulo cinco, consta el desarrollo de la propuesta que se plantea con este trabajo investigativo que es un Manual Integral de Control Administrativo, Financiero y de personal del Laboratorio Clínico “UNIDICE CÍA. LTDA.”, con sus objetivos, alcance, responsabilidades, utilidades e importancia, mecanismos y métodos de control propuestos, estableciendo un compromiso empresarial, proponiendo un organigrama estructural, con la distribución del personal y sus funciones.

En el sexto capítulo, se exponen las conclusiones y recomendaciones del presente trabajo de investigación.

CAPITULO I

EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

UNIDICE CÍA LTDA, actualmente no cuenta con un manual, ni ningún otro tipo de documento en el cual se describa los procesos básicos a efectuarse en las diferentes áreas, así como las funciones específicas para cada uno de los puestos de trabajo de la empresa, lo que imposibilita delegar y tener claras las funciones de cada colaborador; y teniendo en cuenta que en la descripción de un puesto de trabajo, se hace inicialmente con la propuesta e implementación de un organigrama estructurado adecuadamente.

En virtud de lo expuesto anteriormente, se ha reflexionado y ha nacido el interés de poner en práctica los conocimientos adquiridos, tanto legales como financieros, administrativos y personal (Recursos Humanos), para dar paso a la formulación y propuesta de un “Manual Integral de Control Administrativo, Financiero y de Personal”, en el que se detalle el rol de cada uno de los elementos humanos que colaboran en el quehacer diario de la entidad; convirtiéndose en una guía para todos, así como la elaboración y propuesta de un organigrama debidamente estructurado, y de esta manera simplificar la organización y el desarrollo de las actividades laborales, sirviendo como mecanismo de inducción para el personal nuevo que ingrese posteriormente en la empresa.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

¿Cuenta el Laboratorio Clínico “UNIDICE CÍA. LTDA.”, con un instrumento técnico que le permita controlar sus actividades administrativas, financieras y al personal que labora en sus dependencias?

1.3 SUBPREGUNTAS.

Problemas Derivados:

- ¿Existe un diagnóstico de la situación actual del Laboratorio Clínico “UNIDICE CÍA. LTDA.”?
- ¿Se cuenta con documentos de soporte que contengan la normativa legal y organización para regular el accionar del Laboratorio Clínico “UNIDICE CÍA. LTDA.”?
- ¿Hay una estructura orgánica actualizada en base a procesos del Laboratorio Clínico “UNIDICE CÍA. LTDA.”?
- ¿Están definidas las políticas y directrices que normen las actividades administrativas, financieras y de Recursos Humanos del Laboratorio Clínico “UNIDICE CÍA. LTDA.”?
- ¿Se encuentran organizadas y documentadas las actividades de la empresa, en el Laboratorio Clínico “UNIDICE CÍA. LTDA.”?
- ¿Qué estrategias de mejoras administrativas, financieras y con el personal debe implementar el Laboratorio Clínico “UNIDICE CÍA. LTDA.”?
- ¿Qué mecanismos de evaluación debe considerar el Laboratorio Clínico “UNIDICE CÍA. LTDA.”, para su correcto funcionamiento?

1.4 OBJETIVOS.

1.4.1 GENERAL.

Proponer un Manual Integral de Control Administrativo, Financiero y de Personal para el Laboratorio Clínico “UNIDICE CÍA. LTDA.”, con la finalidad de explicar detalladamente los procedimientos que se deben llevar a cabo dentro de una empresa, para evitar cometer errores de organización administrativa y financiera en los diferentes procesos de trabajo.

1.4.2 ESPECÍFICOS.

- Determinar el marco teórico, legal y conceptual; para establecerlos como el pilar fundamental en la elaboración de la presente Manual Integral de Control

Administrativo, Financiero y de Personal del Laboratorio Clínico “UNIDICE CÍA. LTDA”.

- Preparar un diagnóstico que permita determinar la situación real y actual de la gestión y organización administrativa, financiera y con el personal del Laboratorio Clínico “UNIDICE CÍA. LTDA”, para comprobar la necesidad de la implementación de directrices para las áreas de la empresa.
- Diseñar un modelo de estructura orgánica en donde se detalle las diferentes responsabilidades de cada empleado, con el fin de que; las funciones tomen en cuenta las necesidades y requerimientos del Laboratorio Clínico “UNIDICE CÍA. LTDA”.
- Establecer políticas y directrices que regulen las actividades administrativas, financieras y de personal del Laboratorio Clínico “UNIDICE CÍA. LTDA”, para mantener un adecuado funcionamiento de la empresa en general.

1.5 JUSTIFICACIÓN.

Justificación Teórica: Administrar recursos financieros en una empresa privada o entidad pública es la tarea en la que todo gerente debe poner toda su capacidad y atención con el ánimo de garantizar la rentabilidad de los negocios, los derechos que tiene cada una de las personas que trabajan dentro de la empresa, debido a que ellos son el elemento principal y más importante, por lo que es imprescindible tener presente que sólo el trabajo de las personas genera riquezas y bienestar en una comunidad.

En la actualidad la improvisación en la administración de las PYMES considera como primer elemento al recurso humano para tratar, desarrollar y remunerar adecuadamente, y conocer su realidad es la tarea a investigar para cualquier profesional, procedimiento que se hace a través de una evaluación de personal, la que permitirá conocer no sólo la realidad sino las necesidades más sentidas de la entidad y que deben ser atendidas de inmediato para corregir los errores.

Es por eso que, todas y cada una de estas razones han motivado a realizar la presente investigación, para hacer posible la determinación de las fallas y los diversos caminos a seguir para su rectificación y mejoras; y debido a que en los actuales momentos existe una relación laboral entre el Laboratorio Clínico “UNIDICE CÍA. LTDA.”, y la persona que efectuará la presente investigación previo a la culminación de su Carrera Profesional de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría.

Justificación Metodológica: Mediante la elaboración del presente estudio “Manual Integral de Control Administrativo, Financiero y de Personal” para el Laboratorio Clínico “UNIDICE CÍA. LTDA.”, se pretende que se beneficie la empresa amparándose en las directrices y políticas, para la corrección de las actuales y futuras falencias que se presenten con el paso del tiempo, y de esta manera mejorar considerablemente en las áreas administrativa, financiera y de personal. Debido a que, al existir una armonía en todas las áreas de la empresa, y estar establecidas las directrices a seguir se tendrá un resultado positivo, generándose una disminución de los gastos, siendo estos menores en relación a periodos anteriores.

En este contexto el personal operativo, administrativo y de servicio del Laboratorio Clínico “UNIDICE CÍA. LTDA.” merece ser investigado y analizado para conocer los por menores de su relación patrono - laboral, necesidades más sentidas, y si la administración es adecuada, por lo que su es el camino que debe seguirse para conocer la problemática y sus posteriores soluciones estableciendo los lineamientos a seguir en las diferentes actividades, para tener un control integral, eficiente y efectivo en las diversas áreas del Laboratorio Clínico “UNIDICE CÍA. LTDA.”, logrando así, concretar de manera correcta y oportuna el rendimiento de un determinado periodo, para una eficiente toma de decisiones.

1.6 LIMITACIONES.

Para el desarrollo de este proyecto se eligió a la empresa Unidad de Diagnóstico Computarizado Emergente “UNIDICE CÍA LTDA”, ubicada en la Ciudad de Santo Domingo, Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, acorde a la información correspondiente desde el año 2012, ya que dentro de esta institución no se cuenta con la existencia de un Manual Integral de Control Administrativo, Financiero y de Personal.

Delimitación temporal: Este problema será estudiado en el período comprendido entre el 02 de enero del 2012 hasta el 30 de septiembre del 2013.

Delimitación espacial: Esta investigación se va a realizar al personal administrativo, directivo, en relación de dependencia y por servicios profesionales que trabaja en el Laboratorio Clínico “UNIDICE CÍA. LTDA.” de la ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas.

CAPITULO II

MARCO REFERENCIAL-TEÓRICO-CONCEPTUAL

2.1 ANTECEDENTES.

2.1.1 PERFIL DE LA EMPRESA.

UNIDICE es una empresa santodomingueña cuya actividad es el análisis clínico – bacteriológico de laboratorio, empleando un amplio conocimiento técnico - científico y la experiencia de nuestro equipo para ofrecer un servicio de calidad a nuestros clientes.

Creemos que una empresa exitosa se deriva de la aplicación de procesos adecuados y buenas prácticas durante su desarrollo. Para cumplir con ese principio, ajustamos métodos, modelos y procedimientos reconocidos a nivel mundial aplicados en todas las fases de las actividades de un laboratorio clínico bacteriológico, desde la etapa inicial de toma de muestras hasta el análisis y el aseguramiento de la calidad. Basamos nuestro trabajo en una serie de principios y fundamentos que procuramos respetar en pro del progreso social y ambiental.

En UNIDICE, contamos además con el respaldo de una plataforma de colaboradores empresariales de la salud (laboratorios con el aval del ISO 901) estratégicos que acuerpan nuestros servicios, garantizando confianza y seguridad en los resultados presentados a pacientes y médicos de la región.

Lo hacemos con la práctica recopilada a través del tiempo, y con la experiencia adquirida del estudio, que dan fe de nuestro trabajo. Manteniendo:

- Un equipo proactivo entregado a su trabajo y con interés por crecer.
- Canales colaborativos y transparentes con el paciente/médico para garantizar confianza.

- Métodos de seguimiento y direccionamiento para avalar un servicio de calidad.
- Capacidad de adaptarse a estándares de desarrollo continuo en el medio de la salud.

2.1.2 MISIÓN.

Prestar servicios de diagnóstico en la región con la tecnología más avanzada para el procesamiento de exámenes de Laboratorio Clínico de bajo, mediano y alto grado de complejidad, ofreciendo a nuestros usuarios un servicio diferencial en términos de seguridad, rapidez, oportunidad, atención y calidad total, con personal calificado y una infraestructura física para la expansión sistemática de nuestros servicios, conservando los ideales de ética que toda entidad de servicios médicos debe poseer, manteniendo relaciones de mutuo beneficio con la comunidad.

2.1.3 VISIÓN.

Ser la empresa líder en la prestación de servicios integrales y capacitación especializada en Salud, con la más alta calidad en la prestación de sus servicios, contando con un talento humano idóneo, pro-activo y comprometido; con avances tecnológicos que permitan eficiencia, confiabilidad y credibilidad de la empresa.

2.1.4 PRINCIPIOS Y FUNDAMENTOS.

- UNIDICE es una empresa de carácter social que nace tras la experiencia colectiva de su equipo en distintas áreas de la salud e iniciativa con un fin social correspondiente con los principios y la visión.
- UNIDICE es la suma del conocimiento y experiencia individual de sus trabajadores.
- UNIDICE responde principalmente a la colaboración con la población de médicos en la determinación de las diversas patologías que aquejan a la sociedad, mediante el desarrollo de análisis de laboratorio confiables.
- UNIDICE apuesta a las tecnologías modernas favoreciendo la apertura del conocimiento, adaptación y el continuo fortalecimiento empresarial, haciendo

conciencia de que la tecnología y el conocimiento en manos de la gente son la clave para el progreso.

2.1.5 VALORES EMPRESARIALES.

- *Trabajo en equipo*: El Laboratorio Clínico UNIDICE CIA LTDA, reconoce y esta consiente que cada miembro en la organización es importante y une sus fuerzas, habilidades y destrezas de manera coordinada encaminada al logro de objetivos en común.
- *El respeto*: tiene presente que “mi derecho termina donde empieza el de los demás”, por lo que se reconoce el valor, derechos y dignidad de todos sus integrantes.
- *Excelencia es la base del éxito*, lo que crea la necesidad de brindar un servicio de primera calidad y dar soluciones inmediatas e innovadoras.
- *Ética*, trabajar con compromiso y transparencia en todos y cada uno de los servicios que presta, para seguridad y tranquilidad de sus clientes y médicos colaboradores.
- *Honradez*, manifestada con actitudes correctas, claras, transparentes y coherentes con el pensar, decir y actuar de todos sus integrantes.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA (TEMAS Y SUBTEMAS).

El aspecto administrativo, financiero y de personal en general, escapa muchas veces a toda medición, es por ello que en algunas ocasiones se tiende a complacer con una determinación de tipo descriptivo o cualitativo.

Es por ello que, se puede establecer que la importancia de los *manuales* radica en que son un medio explicativo detallado de los procedimientos de una empresa, debiendo toda entidad diseñar un manual como paso previo a la implementación del control interno, para así, ir afianzando las fortalezas de cada uno de los integrantes del grupo empresarial, sin dejar de considerar principalmente a un Manual como el medio de comunicación de las políticas, decisiones, y estrategias para cada uno de los niveles organizativos de la empresa.

Se lo puede conceptualizar así; es un documento elaborado sistemáticamente en el cual se indican las actividades a ser seguidas y cumplidas por todos y cada uno de los integrantes de una empresa, sea de manera conjunta o por separado. Con el propósito de dar más claridad y amplitud a esta definición, se citará a dos autores:

“Es una expresión formal de todas las informaciones e instrucciones necesarias para operar en un determinado sector; es una guía que permite encaminar en la dirección adecuada los esfuerzos del personal”¹.

La evaluación interna e independiente, responsable de la revisión de la efectividad de los registros de una organización que sirvan a la gerencia como un medio protector y constructivo, debe cooperar con todos los niveles y funciones de la entidad, dando sugerencias que permitan optimizar el control y asegurar la producción de información útil a la gerencia y otros niveles en la toma de decisiones.” (KOHLER, (2010), *Diccionario para Contadores*, Venezuela).

2.2.1 FUNDAMENTACIÓN ADMINISTRATIVA:

Existe en efecto empresarios, directivos y profesionales que intentan alcanzar la mayor calidad y competitividad de sus productos o servicios con la obtención de excelentes resultados y ganando dinero como consecuencia, y otros que se orientan sobre todo a los parámetros financieros, es decir; a generar beneficios con la actividad profesional o el ejercicio profesional. No obstante, aunque las declaraciones de los ejecutivos apunten incluso de modo obsesivo a los resultados económicos, ello no impide necesariamente a los profesionales de la empresa, mandos o empleados, el disfrute de las actividades correspondientes.

¹ Recuperado textualmente el 23-06-2013, 15:55, en <http://monografias.com/trabajo15/direccion/index/shtm/interlink>

El balance colectivo es un documento que recoge los principales datos sobre la actividad social de una entidad empresarial; contiene información sobre las retribuciones de los empleados, las prestaciones sociales complementarias, las condiciones de seguridad e higiene en el trabajo, los sistemas de formación y de promoción dentro de la empresa, las condiciones de vida de los trabajadores y sus familias, así como también de los demás integrantes de la entidad.

El proceso predefinido se concretiza a través:

Planificación: Se refiere al proceso global.

Plan: Conjunto organizado de fines, objetivos, metas, medios, recursos y tiempos.

Programa: Conjunto de proyectos relacionados entre sí.

Proyecto: Unidad más pequeña independiente que forma parte de un programa.

Actividad: Indica el mayor nivel de concreción para la realización de un proyecto.

En la evaluación de cargos debe tomarse en consideración las informaciones obtenidas del análisis del puesto, que deberá ser realizada previamente antes de elegir el método de evaluación a seguir.

Niveles estimados en este estudio que debe trabajar el Administrador son:

- Nivel de inteligencia y aptitudes.
- Nivel de entrenamiento.
- Nivel de los objetivos de actuación y motivación para alcanzar el texto organizativo.
- Calidad de liderazgo.
- Capacidad para servirse de las diferencias con fines de innovación y mejora, en lugar de permitir que las mismas diferencias acaben siendo un conflicto de tipo amargo e irreconciliable.
- Calidad de la comunicación en sentido ascendente, descendente y lateral.
- Calidad de la toma de decisiones.

- Capacidad para alcanzar un trabajo cooperativo, en equipo, frente al esfuerzo competitivo individual con perjuicio o a expensas del conjunto de la organización considerada.
- Calidad de los procesos de control de la organización y de los niveles de responsabilidad que puedan existir.
- Capacidad para lograr una coordinación eficaz.
- Capacidad de usar la experiencia y las mediciones para guiar las decisiones, mejorar las operaciones e introducir innovaciones.

En términos generales, los aspectos fundamentales de la dirección empresarial que deben ser atendidos son: organización, planificación, selección, potenciación, desarrollo y motivación. La elaboración de un Manual Integral de Control Administrativo, Financiero y de Personal debe prestar atención especial a cada uno de estos aspectos, valorando su eficacia y contribución al logro de los objetivos.

Existe una serie de actividades que integran la organización de la empresa:

1. Administración departamental: Planeamiento de programas, preparación de informes, formulación de políticas y administración general.
2. Empleo y colocación: Contratación, selección, colocación, orientación, clasificación de personal, análisis y descripción de puestos.
3. Entrenamiento: Inducción, entrenamiento en el trabajo, entrenamiento a superiores y desarrollo de la administración.
4. Negociaciones colectivas: Negociación del contrato, administración de contrato y quejas.
5. Administración de sueldos y salarios: Valoración de puestos, encuestas de sueldos y salarios.
6. Prestaciones y servicios: Seguros, salud, hospitalización, atención médica y administración del plan de retiro.
7. Investigación: Estudio continuo de todas las políticas, programas y prácticas de las relaciones con los trabajadores.”

Hay un problema de tradición, de mentalidad, de raíces históricas, que tienden a neutralizar los esfuerzos a favor del mejoramiento y el progreso. Habría que transformar, dice el economista sueco, por medio de la educación, al hombre pasivo e improductivo que ha creado una cierta historia, en un ser inventivo, ahorrativo, laborioso, con profundos deseos de superarse y mejorar para sí y para los suyos. Fue con este espíritu y no con el empleo de determinadas técnicas especiales como se desarrollaron todos los grandes países industriales en el último siglo y medio. La verdad es que para salir del subdesarrollo no hay fórmula mágica ninguna, no hay doctrina, ni sistema privilegiado. No hay sino un camino, el de una nación que trabaja, produce, ahorra e invierte. (SANDOVAL, (2005), *Calidad y Participación – Cómo hacer competitiva la empresa*. 5ta Edición, Ecuador, p. 23).

“Se trata de un cambio de rumbo fundamental; aunque al comienzo no se note ningún resultado, es bueno tener presente que la creatividad es usada cada día por la gente de éxito, sobresaliendo estas características principalmente: Empuje, entusiasmo, coraje, tenacidad, conocimiento, honestidad y honradez intelectual, optimismo, buen juicio, dinamismo, espíritu de empresa, capacidad para afrontar los riesgos, perfeccionismo, adaptabilidad al cambio, curiosidad, confianza en sí mismos, realismo e idealismo, y lo más importante imaginación” (SANDOVAL, *Calidad y Participación – Cómo hacer competitiva la empresa*. Quinta Edición, Ecuador, 2005).

El propósito de una compañía consiste en ayudar a su personal a vivir con dignidad, brindándole trabajo significativo, un ingreso decente y la oportunidad de hacer aportaciones a la sociedad. En pos de este propósito una entidad debe ganar dinero, crecer y tener éxito. Esto solo puede suceder cuándo los empleados, proveedores y los clientes bailan al mismo son.²

² Recuperado textual el 23-06-2013 a las 13:35, Cómo motivar a los empleados y comprometerlos con una estrategia de servicio en <http://www.degerencia.com/articulo/la>

“La calidad total es cuestión de cultura, de valores, y de actitudes. No se trata solamente de una metodología o de un conjunto de técnicas o herramientas. Por ello, el cambio hacia la calidad total es un proceso difícil”. (GALVEZ, s.f. *Enciclopedia de Auditoría*, Editorial Océano - España, p.1287).

La elaboración de un Manual Integral de Control es una de las funciones más sobresalientes dentro del sistema de control de una empresa, de ahí que: “su significado dentro de la organización, también es de mucha importancia para la gerencia, como ayuda lógica y fundamental en el descargo de sus responsabilidades.” (MELGAR, (2003) *Organización y métodos para el mejoramiento administrativo de las empresas*, 9º Edición, El Salvador, p. 178-179).

El control interno también es considerado como un sistema por el cual se da efecto a la administración de una entidad económica, especialmente en:

- El plan de organización.
- Los métodos y procedimientos de autorización y registro para el control administrativo, financiero y de los usuarios.
- Las prácticas sanas para el cumplimiento de los deberes y funciones
- La asignación de personal idóneo.
- La creación de una unidad de auditoría interna.

El Control Interno es la organización y coordinación de todos los métodos y medidas adoptadas en una empresa para salvaguardar sus bienes, comprobar la exactitud y veracidad de los datos contables, promover la eficiencia operante y estimular la adhesión a los métodos prescritos por la Gerencia.” (ARTHUR W, (2008) *Auditoría, soluciones a los problemas y Prácticas de Auditoria*. Noriega Editores. Tomo II)

El uso del procesamiento automático de datos (PAD) como herramienta gerencial y administrativa data de la década de los años 50’s,

cuando la tecnología comenzaba a ser utilizada comercialmente por primera vez. La década de los años 60's trajo consigo un rápido desarrollo de la computación. La década de los años 70's se caracterizó por un desarrollo y una expansión aún mayor del uso de sistemas, con ejemplo de los minicomputadores y los teleprocesos. (PHILIP, KENNETH, RODERICK, (2004), *Auditoría Montgomery*, Ediciones Ciencia y Técnicas S.A, 3era. Edición, Reimpresión 3, México, p.39)

Según, Best Business Service, (2007), *Curso de Gestión de la Calidad*, Enciclopedia Multimedia Océano, España, tomo III, p. 12: “La visión integral de la calidad en la empresa está basada en: relaciones internas, investigación y desarrollo, relaciones externas, y gestión administrativa.”

“También se considera como estrategias: La competitividad y el enamoramiento, como fortaleza de las capacidades de mercado, gestión y desarrollo.” (SANDOVAL, (2005), *Calidad y Participación – Cómo hacer competitiva la empresa*. 5ta Edición, Ecuador, p. 25)

“Según: (SANDOVAL, (2005), *Calidad y Participación – Cómo hacer competitiva la empresa*. 5ta Edición, Ecuador, p. 29) nos dice que, la Gestión Calidad Total (GCT) tiene como finalidad dos niveles, Táctico (tareas) y Estratégico (planificación); cumpliendo objetivos a corto, mediano y largo plazo tomando en cuenta las siguientes premisas:

- Compromiso de la Dirección.
- Implicación de todo el personal.
- Definición de Procesos.
- Concreción de Procedimientos.
- Evaluación, Control y Seguimiento.
- Acciones de mejora y corrección de desviaciones.
- Auditoría de Calidad.

En Japón una empresa de fabricación de automóviles, desarrolló una revolución en el sistema de producción para poder competir en los mercados internacionales con otras empresas dominantes del sector, y su ejemplo fue pronto seguido por otras compañías japonesas. Just In Time, empezó a ser conocido en occidente a principios de los años ochenta y causó un gran furor entre las empresas de fabricación. Dado que la implantación de un sistema de calidad es una necesidad para competir en mercados cada vez más exigentes, las auditorías nos ayudan a no bajar la guardia y detectar las posibles desviaciones de los procedimientos inicialmente definidos, con el fin de mantener el concepto permanente de la calidad en toda la estructura de la organización.

El objetivo final es obtener un informe que permita tomar decisiones de forma rigurosa, es decir; conseguir un documento en el que se optimice la calidad de las conclusiones y recomendaciones. Es muy importante crear un ambiente de trabajo agradable y de colaboración entre las partes, ya que por regla general cualquier tipo de Auditoría o control genera movimientos de autodefensa o incluso de rechazo, y en ello la dirección juega un papel prioritario.

La información puede multiplicarse y poner en movimiento energías fabulosas y la creación de una empresa pasa por desarrollar un sistema capaz de almacenar, elaborar, transmitir e intercambiar información. El tratamiento de la información puede ser diferenciado por temas, pero siempre teniendo en cuenta que una empresa no puede ser dirigida en términos de exclusividad o especialidad, sino en un sentido global.

Actualmente el avance tecnológico impone sus recursos como prioritarios y la gente debe aprender a usar los paquetes utilitarios y adaptarse al cambio e innovar cada día porque si no queda relegado y no puede desarrollar con eficacia sus actividades. Y es por eso que el desarrollo de la tecnología en la empresa debe

ser notable y con máxima aplicación, es decir abasteciéndose e invirtiendo en hardware y software para la capacitación del personal.

Para llegar al entendimiento de una empresa existen varias formas: la más rápida es obtenerlo de quienes más saben, ya sea leyendo lo que han escrito o entrevistándolos personalmente. Preguntar es esencial en la elaboración de un diagnóstico, pero no es suficiente: el entendimiento obtenido mediante preguntas directas y cuestionarios puede confundir y deliberadamente deformar la información. Para que la opinión profesional sea sólida, es esencial que esté fundamentada en evidencia: ya sea directa, con base en su propio conocimiento, de primera mano, o evidencia suficientemente independiente que sirve con efectividad para verificar su entendimiento del negocio.

El entendimiento se basa directa y principalmente en el conocimiento del asunto mismo; pero eso no es suficiente, porque el asunto puede no estar siempre exento de errores, ya sean intencionales o no. En consecuencia, este conocimiento debe ser corroborado, llegando a la siguiente ecuación:

$$\text{Conocimiento del asunto} + \text{Corroboración} = \text{Entendimiento.}$$

El mundo está corriendo a una velocidad exorbitante por tanto hoy *dirigir* es diferente. Los márgenes de errores, el incremento de la competitividad, la globalidad de competidores, implica hacer bien las cosas a la primera. En definitiva trabajar con calidad hoy, no es una opción, ni siquiera una ventaja competitiva a lo mucho llega a ser un seguro de supervivencia.

2.2.2 FUNDAMENTACIÓN FINANCIERA:

En los países desarrollados según los análisis realizados y leídos lo que más cuenta es la fuerza de trabajo. Y se paga cualquier precio para evitar la pérdida de una vida humana. Y es por ello que hoy en día, se vuelve imprescindible renovar

los mecanismos de dirección administrativa de una manera radical, y en forma prioritaria.

En la actualidad las técnicas cuantitativas como el Método de Evaluación por Puntos son más precisas, pero tiene sus desventajas porque su aplicación es prolongada y compleja. En los cargos importantes la valoración ayuda a establecer la estructura salarial, es decir que la empresa pagará al trabajador de acuerdo a su desempeño.

Hay que invertir en la gente que labora en una empresa, recordando día a día que es el eje fundamental para la buena marcha de la entidad; abandonar esto que es el recurso prioritario y fundamental, es el error más grande que puede cometerse en una administración más allá del dinero y las máquinas. Una empresa debe tener en cuenta que el progreso de un país está en su gente.

Para los administradores su mayor objetivo siempre ha sido cumplir con el presupuesto de utilidades, y muchas veces han tenido que dejar de lado muchas de las necesidades y prioridades de la empresa. Solo hasta hace poco empezaron a comprender que la rentabilidad está en función de la satisfacción de los clientes. (DAVALOS ARCENTALES, (2009), Enciclopedia Básica de Administración, Contabilidad y Auditoría, 3° Edición, Tomo II, p 133-134).

El valor económico que un individuo representa para la empresa es difícil de calcular. Sin embargo, este valor existe, del mismo modo que el valor de un equipo o una maquinaria. Los informes contables tradicionales de la empresa no reflejan toda la realidad, ya que ignoran el valor de los recursos humanos. (SEPULVEDA, s.f. *¿Qué debo saber de finanzas para crear mi propia empresa?*, p.8).

El Control Interno es el plan de organización y el conjunto de medios adoptados para salvaguardar los recursos financieros, verificar la exactitud y veracidad de la información financiera, técnica y administrativa, promover la eficacia de las operaciones, estimular la observancia de las políticas prescritas y lograr el cumplimiento de metas y objetivos programados. (RIOS, Dr. (2000), *Auditoria Informática – Gestión Financiera y Control*, Corporación Edi-Abaco, 2da. Edición, Ecuador, p.30).

Según, (Best Business Service, (2007), *Curso de Gestión de la Calidad*, Enciclopedia Multimedia Océano, España, tomo III, p. 45), nos dice que la calidad no se focaliza en ciertos aspectos, sino en un proceso productivo y financiero con implantación de un sistema de calidad debe permitir:

- Controlar y estandarizar la calidad de la materia prima.
- Manipulación del proceso de transformación hasta convertirse en producto o servicio final.
- Mantener estandarizada nuestra entrega en tiempo y forma adecuada al nivel de calidad propuesto.

Tipos de información empresarial, según (SEPULVEDA, s.f. *¿Qué debo saber de finanzas para crear mi propia empresa?*, p.8):

- Información Económica, hechos económicos que se originan en la relación con el mercado y que producen ingresos y gastos.
- Información Financiera, es el traspaso de dinero relacionado con un hecho económico, y debe proporcionar el resultado financiero, que es la diferencia entre los cobros efectuados y los pagos realizados:

$$\text{Cobros} > \text{Pagos} = \text{Superávit}$$

$$\text{Cobros} < \text{Pagos} = \text{Déficit}$$

- Información Integrada, la relación de lo económico y lo financiero es muy estrecha. A corto plazo puede existir un cierto desfase; sin

embargo, a largo plazo debería coincidir el resultado económico con el resultado financiero corriente, si todo funciona bien y los clientes pagan sus deudas, la empresa paga a sus proveedores y se cumplen todos los compromisos (supuesto enormemente teórico); entonces todos los ingresos se cobrarán en algún momento y todos los gastos se pagarán alguna vez. Esto es cierto, con una excepción; los gastos de amortización.

2.2.3 FUNDAMENTACIÓN DE RECURSOS HUMANOS:

El aspecto empresarial debe basarse en los principios para ofertar una excelente atención al cliente, por lo que se debe tener en cuenta:

“Los clientes necesitan de servicios; sin embargo, es probable que su organización no sea la única alternativa y que existan otros competidores fuertes y con una excelente imagen. ¿Pero cómo mejorar la atención que brindamos al consumidor? Aunque existen muchos factores que impactan en la calidad del servicio, se puede afirmar con seguridad que los empleados constituyen el elemento principal y más importante de todos. ¿Por qué?

Sencillo porque los empleados son responsables del 90% de las interacciones con los clientes; por lo tanto, constituyen la base del servicio y quienes determinan si la calidad de la atención y las experiencias son positivas o negativas.

Principio 1: Actitud Positiva condiciona el comportamiento del ser humano y es, por ende, la base del servicio de calidad. Los empleados con actitud positiva se desempeñan mejor en su trabajo, aprenden más rápido, demuestran un fuerte espíritu de equipo y, sobretodo, valoran más a los clientes. Sonreír, mirar a los ojos, contestar rápido el teléfono o prepararse adecuadamente para una reunión son todos signos de una actitud positiva. La actitud negativa, en cambio, puede causar estragos en una organización. Los empleados con actitud negativa son pesimistas por naturaleza, muestran indiferencia hacia el cliente y desmotivan a sus compañeros.

Estudios demuestran que los clientes tardan apenas cinco segundos en percibir la actitud negativa de un empleado; y como usted sabe, las primeras impresiones a veces duran para siempre.

La buena noticia es que la actitud es 100% modificable. Con capacitación y estímulos apropiados es posible inspirar al personal y ayudarlo a ver el mundo con otros ojos.

Principio 2: Comunicación Positiva para que dichas interacciones sean positivas, es imprescindible que exista una buena comunicación entre las partes. Comunicarse positivamente con los clientes externos e internos es esencial para crear y mantener relaciones satisfactorias con ellos.

Es necesario pensar por unos momentos: ¿Cómo se siente cuando un empleado de un banco se dirige a usted por su nombre?, ¿cómo se siente cuando recibe un reconocimiento público por parte de su jefe?, ¿cómo se siente cuando un empleado de un restaurante le da una calurosa bienvenida? Todos estos son ejemplos de comunicación positiva.

Ahora pensemos: ¿Cómo se siente cuando un mesero lo ignora?, ¿cómo se siente cuando un empleado se despide de usted sin levantar la vista de su computadora?, ¿cómo se siente cuando un empleado se dirige a usted con frases como “ese no es mi problema” o “no me levante la voz !”

Todos estos son ejemplos de comunicación negativa. Para que la comunicación sea positiva, debe presentar al menos uno de los siguientes elementos:

Verdadera: Que esté basada en un hecho real; por ejemplo, felicitar a un empleado cuando hace algo especial por un cliente.

Específica: Que no sea general sino que haga referencia a un hecho preciso; por ejemplo: *“Sra. Hernández, en nombre de la compañía deseo agradecerle el tiempo que nos dedicó para enviarnos su sugerencia acerca del tiempo de espera en nuestra sucursal. Sus opiniones son muy valiosas y ayudarán a que mejoremos la calidad de nuestro servicio”*.

Sincera: Que no sea artificial ni utilizada para decir algo agradable sin que de verdad se sienta; por ejemplo, debemos evitar darles los buenos días a los clientes de una manera mecánica.

Oportuna: Las cosas deben decirse en el momento; por ejemplo, agradecerle la compra a un cliente dentro de los primeros dos días y no dos meses después que la misma se realizó.

Principio 3: Entender al Cliente conocer a los clientes no es complicado, lo único que se requiere es dominar el arte de escuchar y formular preguntas efectivas. Escuchar es mucho más que oír palabras; es entender el mensaje y su significado. Escuchar a nuestros clientes nos permite identificar sus necesidades y expectativas, comprender sus problemas y encontrar soluciones adecuadas. Asimismo, cuando realmente escuchamos a un cliente, generamos en él un fuerte sentimiento de reconocimiento y empatía que fortalece el vínculo emocional.

La manera cómo los empleados formulan sus preguntas y la atención que ponen a las respuestas son cruciales para el éxito de sus interacciones con los consumidores.

Principio 4: Amabilidad es la primera piedra para construir relaciones sólidas y duraderas con nuestros clientes. Vivimos en un mundo caracterizado por la pérdida de valores y el desinterés por el prójimo. La tecnología ha unido al mundo pero ha separado a los individuos; en el proceso, ha tornado a las relaciones frías y despersonalizadas. Para diferenciar a nuestra compañía debemos retomar a los principios básicos del relacionamiento humano, acercarnos a nuestros clientes y fomentar las interacciones cálidas, agradables y positivas.

"La cortesía es como el aire de los neumáticos, no cuesta nada y hace más comfortable el viaje"; "Una sonrisa significa mucho, enriquece a quién la recibe sin empobrecer a quién la ofrece. Dura un segundo, pero su recuerdo a veces nunca se borra" Recuerde: trate a los demás como le gustaría que lo traten a Usted.

Principio 5: Desempeño, de nada sirve contar con empleados amables y motivados para ayudar al cliente si no saben hacer correctamente su trabajo. El desempeño técnico es tan importante como los cuatro principios anteriores porque sin él se pierde la esencia misma del servicio que es atender las necesidades de los clientes. La sonrisa es importante, pero no resolverá el vuelo perdido del Sr. García. Escuchar es imprescindible, pero no basta para tramitarle a la Sra. Herrera su tarjeta de crédito.

Los mejores servidores son aquellos que no solamente reúnen excelentes condiciones humanas, sino que saben hacer su trabajo de manera rápida y eficiente.

En resumen, estos son los cinco pilares que diferencian a los líderes de servicio del resto. Aplicarlos todos los días ayuda a mejorar las relaciones con los clientes y a aumentar su satisfacción con la compañía. Cualquier organización que aspire a la excelencia en el servicio debe estar dispuesta a capacitar y desarrollar estas habilidades en sus empleados pues no importa la estrategia diseñada por la Dirección, son ellos y solamente ellos los encargados de demostrarle día con día a los clientes que realmente existe una diferencia entre nosotros y la competencia”³.

El recurso humano en su desarrollo dentro de la institución, trabajando como una gran familia y con empeño para alcanzar los objetivos propuestos dentro de una actividad con todo entusiasmo y fuerza de voluntad, siempre hacia adelante se logrará lo que otros países han obtenidos con el esfuerzo de muchos años de dura y sacrificada labor colectiva como es el trabajo.

En ocasiones los conflictos obligan a evolucionar a la estructura. Cuánto más preparados estén los funcionarios para enfrentar problemas internos, con más desenvoltura van actuar ante las dificultades que surgen en el exterior. Buscar desafíos y dificultades para después enfrentarlos, trae claras ventajas. Con eso no se quiere decir que se deban provocar los conflictos, sino que en el momento que surjan enfrentarlos para solucionarlos y aprender de ellos. Ya que, la orientación del nuevo empleado no es más que la guía del empleado aceptado para que se relacione con la organización y sus nuevos compañeros de trabajo, no debe ser descuidado en ninguna entidad, porque de ello depende el buen desenvolvimiento del personal y solo a través de un grupo de trabajo se pueden cumplir los objetivos organizacionales.

³ Recuperado textualmente de Los 5 Principios Para Ofrecer Una Excelente Atención Al Cliente, el 23-06-2013,11:45, en <http://www.leventergroup.com/english/articulos/estudio.php>.

Por otro lado, el recurso humano deberá tener una mente abierta y toda la predisposición del caso para poder captar todas las instrucciones que le sean impartidas y demostrar que es capaz de realizar la tarea asignada y encomendada para el bien de la institución y su propio bienestar. Debido a que de los salarios viven o subsisten las personas que trabajan para obtener esos recursos económicos con el cual mantienen la estabilidad de una familia que tienen bajo su responsabilidad. Es por ello que, los administradores deben preocuparse por pagar siempre a tiempo a los empleados y trabajadores, ya que según varios criterios; quien trabaja para ganar un salario es porque lo necesita para establecer su estatus de vida. Así mismo el individuo debe cumplir a cabalidad con sus deberes y obligaciones para con la organización a la cual brindan sus servicios y así lograr los objetivos planteados.

2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL.

Laboratorio Clínico “**UNIDICE CÍA. LTDA.**”, tiene una trayectoria de 22 años en el mercado de la salud en la actual Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, Cantón y Ciudad de Santo Domingo, el mismo que se ha constituido jurídicamente como Compañía de Responsabilidad Limitada, de nacionalidad Ecuatoriana, mediante escritura pública celebrada el 18 de diciembre de 1990, e inscrita en el Registro Mercantil con fecha 18 de abril de 1991, encontrándose con una actual situación legal de activa, y cuenta a la fecha con un capital social de \$ 1.300,00, dividido en 1300 acciones de \$1.00 cada una, registrada en el Servicio de Rentas Internas el 10 de julio de 1991, bajo la razón social de “*UNIDAD DE DIAGNÓSTICO COMPUTARIZADO EMERGENTE UNIDICE CÍA. LTDA.*”, signada con número de RUC 1791021401001 (Anexo 1), e iniciando su actividad económica en Estudios clínicos de patología y diagnóstico realizados en laboratorios independientes.

2.3.1 RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL:

La responsabilidad corporativa va direccionada al cumplimiento de leyes y normas, dando por supuesto su respeto y su estricto cumplimiento, también es una forma de gestión que se define por la relación ética de la empresa con

los accionistas, impactando en el bienestar general de todos quienes hacen la empresa.

Ley de Compañías (Ley de Compañías, Legislación Conexa Concordancias, (08-2013), Versión Profesional, Editorial Corporación de Estudios y Publicaciones, Quito-Ecuador): Al encontrarse el Laboratorio Clínico “UNIDICE CÍA. LTDA.” bajo la vigilancia de la Superintendencia de Compañías, está regulado principalmente por su normativa relevante a la conformación de una empresa de responsabilidad limitada, así como también a todas las normas que deben regirse sus administradores (Anexo 2).

2.3.2 OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

Abarcan la relación jurídico-tributaria, que surge como consecuencia de la aplicación de los tributos, es decir la determinación y pago de impuestos como el Impuesto al Valor Agregado (IVA), Impuesto a la Renta (IR), y sus respectivos Créditos Tributarios (CT).

Código Tributario (*Código Tributario*, (03-2009), Versión Profesional, Editorial Corporación de Estudios y Publicaciones, Quito-Ecuador): **Libro Primero, De Lo Sustantivo Tributario, Título I, DISPOSICIONES FUNDAMENTALES.** (Anexo 3)

Ley de Régimen Tributario Interno (Ley de Régimen Tributario Interno, (12-2012), Versión Profesional, Editorial Corporación de Estudios y Publicaciones, Quito-Ecuador), al encontrarse el Laboratorio Clínico “UNIDICE CÍA. LTDA.” bajo la vigilancia y control tributario del Servicio de Rentas Internas.

Al ser el Laboratorio UNIDICE CÍA LTDA una empresa que tiene la *Obligación de llevar contabilidad.*- Las sociedades y las personas naturales se clasifican en

obligadas a llevar contabilidad y no obligadas a llevar contabilidad. Se encuentran obligadas a llevar contabilidad todas las personas nacionales y extranjeras que realizan actividades económicas y que cumplen con las siguientes condiciones: tener ingresos mayores a \$ 100.000,00; o que inician con un capital propio mayor a \$60.000,00; o sus costos y gastos han sido mayores a \$80.000,00.

Las personas que no cumplan con lo anterior, así como los profesionales, comisionistas, artesanos, y demás trabajadores autónomos (sin título profesional y no empresarios), no están obligados a llevar contabilidad, sin embargo deberán llevar un registro de sus ingresos y egresos.

Entre las obligaciones tributarias más sobresalientes que tiene el Laboratorio UNIDICE CÍA LTDA, tenemos:

- Obtención del Registro Único de Contribuyentes (RUC).
- Tener un contador legalmente autorizado.
- Cumplir Reglamento de Facturación.
- Realizar y/o estar sujeto a Retenciones en la Fuente.
- Cumplir con el reglamento del Impuesto al Valor Agregado (IVA).
- Cumplir con el reglamento del Impuesto a la Renta (IR).
- Cumplir con sus declaraciones mensuales y anuales de impuestos.
- Cumplir con la presentación mensual del Anexo Transaccional Simplificado (ATS).
- Cumplir con la presentación anual del Anexo de Retenciones en la Fuente por Relación de Dependencia (RDEP).

Cuadro 1.

Autor y Fuente: Servicio de Rentas Internas (SRI)⁴

⁴ Recuperado el 12-08-2013, a las 23:13, en <http://www.sri.gob.ec/web/guest/33@public>

Plazos de presentación de obligaciones tributarias para Sociedades:

PLAZOS PARA DECLARAR Y PAGAR IMPUESTOS					
NOVENO DIGITO DEL RUC	IMPUESTO A LA RENTA	ANTICIPO IMPUESTO A LA RENTA		ICE Y RETENCIONES EN LA FUENTE	IVA MENSUAL
		PRIMERA CUOTA	SEGUNDA CUOTA		
	FORMULARIO 101	FORMULARIO 106		FORMULARIO 105 y 103	FORMULARIO 104
1	10 de abril	10 de julio	10 de septiembre	10 del mes siguiente	10 del mes siguiente
2	12 de abril	12 de julio	12 de septiembre	12 del mes siguiente	12 del mes siguiente
3	14 de abril	14 de julio	14 de septiembre	14 del mes siguiente	14 del mes siguiente
4	16 de abril	16 de julio	16 de septiembre	16 del mes siguiente	16 del mes siguiente
5	18 de abril	18 de julio	18 de septiembre	18 del mes siguiente	18 del mes siguiente
6	20 de abril	20 de julio	20 de septiembre	20 del mes siguiente	20 del mes siguiente
7	22 de abril	22 de julio	22 de septiembre	22 del mes siguiente	22 del mes siguiente
8	24 de abril	24 de julio	24 de septiembre	24 del mes siguiente	24 del mes siguiente
9	26 de abril	26 de julio	26 de septiembre	26 del mes siguiente	26 del mes siguiente
0	28 de abril	28 de julio	28 de septiembre	28 del mes siguiente	28 del mes siguiente

Cuadro 2. Fuente: SRI

2.3.3 OBLIGACIONES EN EL SECTOR DE LA SALUD:

Afianzar la responsabilidad solidaria en los centros de salud respecto a la normativa aplicada a los Laboratorios Clínicos-Bacteriológico, mediante la formulación y establecimiento de políticas para que los respectivos servicios, sean estos presentados con calidad y diligencia, supervisando su cumplimiento dentro de niveles de excelencia.

Ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud (*Ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud*, (2011), Decreto Presidencial N° 996 de Reforma⁵. (Anexo 4).

2.3.4 OBLIGACIONES CON LOS TRABAJADORES:

Una empresa debe cumplir obligaciones con sus empleados o trabajadores, las mismas que se encuentran normadas dentro de ciertos parámetros legales, por cuenta toda entidad debe regirse a lo estipulado en:

⁵ Recuperado el 12-08-2013, a las 23:45, en <https://aplicaciones.msp.gov.ec/salud/archivosdigitales/documentosDirecciones/dnn/archivos/REFORMAS%20AL%20REGLAMENTO%20DE%20LA%20LEY%20ORG%20C3%81NICA%20DE%20SALUD.pdf>

Código de Trabajo (*Código del Trabajo, Legislación Conexa, Concordancias, y Jurisprudencia*, (08-2013), Versión Profesional, 18va. Edición, Editorial Corporación de Estudios y Publicaciones, Quito Ecuador). Al encontrarse el Laboratorio Clínico “UNIDICE CÍA. LTDA:” bajo la vigilancia del Ministerio de Relaciones Laborales. (Anexo 5).

Ley Ecuatoriana de Seguridad Social:⁶ (*Ley Ecuatoriana de Seguridad Social*, (2009). (Anexo 6).

2.3.5 **NORMATIVA CONTABLE:**

Toda empresa radicada en el Ecuador debe dar cumplimiento a normas de aplicación contable como:

Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados Vigentes en El Ecuador (BRAVO, (2011), *Contabilidad General*, 10ma. Edición, Editorial Escobar, Quito-Ecuador, p. 23): Los principios contables están divididos en tres grupos:

PRINCIPIOS BÁSICOS.- Fundamentales, orientan la acción de la profesión contable.

- **ENTE CONTABLE:** El campo de acción de la contabilidad financiera.
- **EQUIDAD:** La contabilidad y su información deben basarse en la igualdad entre los hechos económicos y su información física.
- **MEDICIÓN DE RECURSOS:** Bienes materiales e inmateriales que poseen valor económico.
- **PERÍODO DE TIEMPO:** Información de las actividades económicas de una empresa por períodos específicos, los períodos de tiempo de un ejercicio y otro son iguales, con la finalidad establecer comparaciones y realizar un análisis que permitan una adecuada toma de decisiones.

⁶ Recuperado el 06-07-2013, a las 21:13, en <http://www.superley.ec/superley/Legislacion/DERECHO%20SOCIAL/Ley%20de%20Seguridad%20Social.htm>

- **ESENCIA SOBRE LA FORMA:** La contabilidad y la información financiera se basan en la realidad económica de las transacciones.
- **CONTABILIDAD DEL ENTE CONTABLE:** Los principios contables parten del supuesto de la continuidad de las operaciones del ente contable.
- **MEDICIÓN EN TÉRMINOS MONETARIOS:** La contabilidad financiera cuantifica en términos monetarios los recursos, las obligaciones y los cambios que se producen.
- **ESTIMACIONES:** En la contabilidad financiera involucra asignaciones o distribuciones de ciertas partidas, por lo que es necesario utilizar estimaciones o aproximaciones.
- **ACUMULACIÓN:** La determinación de los ingresos periódicos y de la posición financiera depende de la medición de recursos, obligaciones económicas y sus cambios a medida que éstos ocurren. Esta es la esencia de la contabilidad en base al método de acumulación.
- **PRECIO DE INTERCAMBIO:** El precio al cual los recursos y obligaciones económicas son intercambiados.
- **JUICIO O CRITERIO:** La estimación usada en la contabilidad, involucran una importante clasificación del uso o criterio del personal contable.
- **UNIFORMIDAD.-** Deben ser aplicados uniformemente de un período a otro. Cuando por circunstancias especiales se presenten cambios en los principios técnicos y en sus métodos de aplicación deberá dejarse constancia expresa de tal situación, e informar sobre sus efectos en la información contable.
- **CLASIFICACIÓN Y CONTABILIZACIÓN:** Las fuentes de registro de los recursos, de las obligaciones y de los resultados son hechos económicos cuantificables que deben ser clasificados y contabilizados en forma regular y ordenada, facilitando que sean comprobables o verificables.
- **SIGNIFICATIVIDAD:** Los informes financieros se interesan únicamente en la información significativa que pueda afectar las evaluaciones o decisiones sobre los datos presentados.

PRINCIPIOS ESENCIALES.- Tienen relación con la contabilidad financiera en general y proporcionan las bases para la formulación de otros principios. Especifican el tratamiento general que debe aplicarse al reconocimiento y medición

de hechos que afectan la posición financiera y los resultados de las operaciones de la empresa, son la base para la contabilidad acumulativa y comprenden:

- Determinación de los resultados.
- Registro inicial.
- Realización.
- Reconocimiento y aplicación de principios, realización y efectos de Costos y Gastos.
- Asociación de causa y efecto.
- Distribución sistemática y racional.
- Unidad de medida.
- Conservatismo.
- Reconocimiento y aplicación de principios, realización y efectos de Ingresos.
- Énfasis en los resultados.

PRINCIPIOS GENERALES DE OPERACIÓN.- Determinan el registro, medición y presentación de la información financiera.

- Registro y precios de intercambios.
- Adquisición e intercambio de activos.
- Costo de adquisición y valor equitativo o justo.
- Venta y medición de activos vendidos.
- Registro y medición de pasivos.
- Disminución y medición de disminuciones de pasivos.
- Compromisos.
- Ingresos de intercambio y medición de ingresos.
- Reconocimiento de ingresos y gastos cuando el producto es cobrable a través de un largo período sin una seguridad razonable de cobrabilidad.
- Medición de ingresos y gastos en los métodos de ventas a largo plazo y recuperación de costos.
- Gastos directamente asociados con ingresos de intercambios.
- Medición de costos y gastos.
- Registro y medición de inversiones y retiro de recursos.
- Adquisición y medición de la adquisición de un negocio por medio de emisión de acciones y participaciones.

- Fusión de intereses y medición de fusión de intereses.
- Inversiones de activos no monetarios hechas por los fundadores o accionistas principales de una fusión.
- Registro y medición de transferencias no recíprocas.
- Retención de cantidades registradas.
- Registro y medición de acontecimientos favorables.
- Registro y medición de acontecimientos externos desfavorables diferentes de transferencias.
- Baja en el precio de mercado en ciertas inversiones transitorias y medición de las pérdidas por baja en el precio de las inversiones transitorias.
- Daños y medición de daños causados por terceros.
- La baja en el precio del mercado de los activos no corrientes generalmente no se registra.
- Retención de las cantidades registradas.
- Registro de los aumentos en las cantidades requeridas para liquidar pasivos pagaderos en moneda extranjera.
- Registro y medición de aumento de pasivos.
- Registro y medición de la producción, costos de Producción y Prestación de servicios.
- Costo y medición de los costos de producción y servicios.
- Registro y medición de gastos mediante la distribución sistemática y racional.
- Registro y medición de los gastos que se reconocen de inmediato.
- Registro de ingreso a la terminación de la producción de ciertos artículos.
- Medición de ingreso por el valor neto de realización del producto.
- Registro y medición de los casos fortuitos.
- Origen de los gastos.
- Efectos de la contabilización de activos y pasivos que no son recursos ni obligaciones.
- Capital de Trabajo.
- Costumbre o rutina de revelación.

2.4 MARCO CONCEPTUAL.

Manual de Recursos Humanos o Personal (CHIAVENTO, (2002), *Administración de Recursos Humanos*, 5ta edición, Editorial Normas SA, Colombia) nos dice que:

Son los documentos elaborados y organizados, de acuerdo a cada tipo de empresa de manera que permita realizar una evaluación de la efectividad en la implantación y ejecución de los programas de personal, y del cumplimiento de los objetivos de la entidad, generando un proceso de retroalimentación constante.

Manual Administrativo (RIOS, Dr. (2000), *Auditoria Informática – Gestión Financiera y Control*, Corporación Edi-Abaco, 2da. Edición, Ecuador, p.35) menciona que:

Documento estructurado de manera dinámica, de fácil lectura y manejo, transmiten de forma completa, sencilla, ordenada y sistemática la información de una organización. Es una herramienta de comunicación muy útil entre la empresa y el personal, permitiendo el manejo y control de la información, sujetos a revisiones periódicas, para adaptarse y ajustarse a las necesidades de toda empresa moderna, que deben reformarse constantemente.

Manual Financiero (DAVALOS ARCENTALES, (2009), *Enciclopedia Básica de Administración, Contabilidad y Auditoría*, 3° Edición, Tomo II, p 138):

Son documentos organizados con el fin de normar y facilitar los procesos de captación, registro, acumulación, resumen de datos financieros, para la emisión de los sistemas de información relacionados con sus operaciones. Su contenido incluye la definición y formalización de los sistemas de contabilidad financiera y presupuestaria, constituye una guía de aplicación general cuyo uso y operación es responsabilidad del Gerente General de cada empresa.

Auditoría:

“Cualquier investigación sistemática o evaluación de los procedimientos u operaciones, con objeto de determinar la conformidad con el criterio prescrito; el trabajo que ejecuta un auditor interno o externo.” (KOHLENER, (2010), *Diccionario para Contadores*, Venezuela, p.12).

Auditoría Interna:

Según la *Enciclopedia De La Auditoria- Océano Op*, (2010), edición McGraw-Hill, España, p.9, nos dice que: la Actividad considerada independiente en una organización, para la revisión de la contabilidad y otras operaciones, como base de servicio a la dirección. Representa un activo de la dirección para medir y evaluar la efectividad de otros controles.

“Función más sobresaliente dentro del sistema de control de una empresa, ya que, su significado dentro del contexto de la organización, también es de mucha importancia para la gerencia como ayuda lógica en el descargo de sus responsabilidades”. (FONSECA Borja, (2004), *Auditoría Interna: Un enfoque moderno de planificación, ejecución y control*, Artes Gráficas Acrópolis, Guatemala).

Auditoría de Recursos Humanos⁷:

Se define como un procedimiento objetivo, independiente e inductivo de observación, de análisis y de recomendación que se basa en una metodología y que utiliza técnicas, las cuales permiten, por relación a unos referenciales explícitos, identificar en una primera etapa los puntos fuertes, los problemas generados por la ocupación de personal y las limitaciones en forma de costes y riesgos. Esto conduce a diagnosticar las causas de los

⁷ Recopilado en FORMASELECT Grupo Empresarial extracto del Manual “*La Auditoría de Recursos Humanos*, (2011), el 12-07-2013, 21:23, <http://www.master-mba.es/quienes-somos.html>

problemas identificados, a evaluar su importancia y a concluir con la emisión de sugerencias o propuestas de acción, que nunca serán llevadas a cabo por el propio auditor.

Auditoría Administrativa:

“Es el control administrativo que se realiza en una empresa, institución u organización gremial.” (KOHLENER, (2010), *Diccionario para Contadores*, Venezuela).

Auditoría de Calidad:

“Es un análisis del grado de cumplimiento, en cuanto está establecido que hay que hacer y cómo hay que hacerlo.” (KOHLENER, (2010), *Diccionario para Contadores*, Venezuela).

Auditoría de Gestión e Integral (FONSECA Borja, (2004), *Auditoría Interna: Un enfoque moderno de planificación, ejecución y control*, Artes Gráficas Acrópolis, Guatemala, p. 10):

Evaluación multidisciplinaria, independiente, con el enfoque de sistemas, del agrado y forma de cumplimiento de los objetivos de una organización, de las relaciones con su entorno, así como de sus operaciones, con el objeto de proponer alternativas para el logro más adecuado de sus fines y/o mejor aprovechamiento de sus recursos, para generar resultados específicos que proporcionen información detallada, permitiendo incursionar con confianza en el análisis de información, apoyada con indicadores de gestión que faciliten la evaluación de desempeño. Adicionalmente se considera que es un instrumento que permite dimensionar el grado en que los servidores públicos, están cumpliendo su compromiso de servicio y responsabilidad ante su comunidad.

Control:

“Proceso de observación y medición, para comparar de forma regular de las previsiones con los resultados reales. Mediante este proceso se comprueban las desviaciones sufridas en un proceso productivo, para adoptar medidas pertinentes para subsanar y mantener estable un sistema.” (FONSECA Borja, (2004), *Auditoría Interna: Un enfoque moderno de planificación, ejecución y control*, Artes Gráficas Acrópolis, Guatemala, p. 12).

Control Interno:

“Plan de organización, coordinación de métodos y medidas adoptadas dentro de la empresa para salvaguardar sus activos, verificar la fiabilidad de información contable, y promover la eficacia operacional, fomentando la adherencia a las políticas establecidas de la dirección.” (RIOS, Dr. (2000), *Auditoría Informática – Gestión Financiera y Control*, Corporación Edi-Abaco, 2da. Edición, Ecuador, p.29)

Control Administrativo:

Según la *Enciclopedia De La Auditoria- Océano Op*, (2010), edición McGraw-Hill, España, p.18 nos dice que: El plan de organización, procedimientos y registros relacionados con los procesos de decisión que llevan a la autorización de las operaciones por parte de la dirección.

Control Financiero:

Según la *Enciclopedia De La Auditoria- Océano Op*, (2010), edición McGraw-Hill, España, p.18, Consiste en el plan de organización y procedimientos referentes a la salvaguarda de los activos y la fiabilidad de los registros financieros.

Control de Recursos Humanos o Personal:

Es la evaluación de la efectividad en la implantación y ejecución de todos los programas de personal, y del cumplimiento de los objetivos de la entidad,

generando un proceso de retroalimentación constante. (CHIAVENTO, (2002), *Administración de Recursos Humanos*, 5ta edición, Editorial Normas SA, Colombia, p56):

Control de Gestión:

“Debe estar plasmado en normas y procedimientos que permitan un control de objetivos, tanto de nivel de servicio, como de calidad y cantidad de proyectos de desarrollo realizados. (RIOS, Dr. (2000), *Auditoría Informática – Gestión Financiera y Control*, Corporación Edi-Abaco, 2da. Edición, Ecuador, p.29)

Creatividad:

“La gente de éxito usa la creatividad cada día”⁸.

“Hay un modo de hacerlo mejor, encuéntralo”⁹

“La imaginación, es más importante que el conocimiento.” (SANDOVAL, (2005), *Calidad y Participación – Cómo hacer competitiva la empresa*. 5ta Edición, Ecuador, p. 35)

Eficiencia:

“Productividad y capacidad para utilizar las medidas de que se dispone de la forma más eficaz posible, y cumplir los objetivos planteados. Realizando una actividad económica de forma que se minimicen los costos y se utilicen los recursos disponibles óptimamente.”¹⁰

Eficacia:

“Es el poder para obrar o para conseguir unos determinados objetivos. Término equivalente en el ámbito administrativo, a la eficiencia en lo económico.”¹¹

⁸ Recuperado en *Frases de Thomas Alva Edison*, el día 18-07-2013, a las 23:12, en <http://www.proverbia.net/citasautor.asp?autor=325>

⁹ Ibid 8

¹⁰ Recopilado en FORMASELECT Grupo Empresarial extracto del Manual “*La Auditoría de Recursos Humanos*, (2011), el 20-07-2013, 02:13, <http://www.master-mba.es/quienes-somos.html>.

¹¹ Ibid 10

Empleado:

“PER. Vocablo de sentido general que abarca a todas aquellas personas que trabajan por un sueldo o salario y que prestan sus servicios a un empresario.”¹²

Gestión:

“Realización de diligencias o desarrollo de funciones conducentes al logro de los objetivos y metas de un negocio o empresa. En la actualidad, se tiende a darle el mismo significado de administración en general.” (DAVALOS ARCENTALES, (2009), Enciclopedia Básica de Administración, Contabilidad y Auditoría, 3º Edición, Tomo II, p 143).

Planificación Estratégica:

“Técnica de previsión mediante la cual se trata de coordinar el funcionamiento de las diferentes unidades, grupos, o sectores, que intervienen en la actividad económica. A través de la planificación se pretenden fijar los objetivos a lograr, ordenar las prioridades, determinar las medidas adecuadas para la consecución de los objetivos y asegurar la efectiva aplicación de los mismos. Las dos formas más usuales de planificación son la indicativa y la imperativa.”¹³

Profesional Administrativo-Contable:

“Cualidad de la persona u organismo que ejerce su actividad con relevante capacidad y aplicación. Actividad que se ejerce habitualmente.” (KOHLE, (2010), *Diccionario para Contadores*, Venezuela).

Pymes: Según la Enciclopedia Práctica de la Pequeña y Mediana Empresa, 2012, en su página 22, dice que son:

¹² Recuperado en *Aggnitio Jurídico*, el 20-07-2013, 02:25, en <http://www.definicion-de.es/empleado/>

¹³ Recopilado en FORMASELECT Grupo Empresarial extracto del Manual “*La Auditoría de Recursos Humanos*, (2011), el 23-07-2013, 21:15, <http://www.master-mba.es/quienes-somos.html>

Pequeñas y medianas empresas que de acuerdo a su volumen de ventas, capital social, cantidad de trabajadores, y su nivel de producción o activos propias de este tipo de entidades económicas, que son la base del desarrollo social, ya sea produciendo, demandando, comprando productos o añadiendo valor agregado.

PYMES EN EL ECUADOR

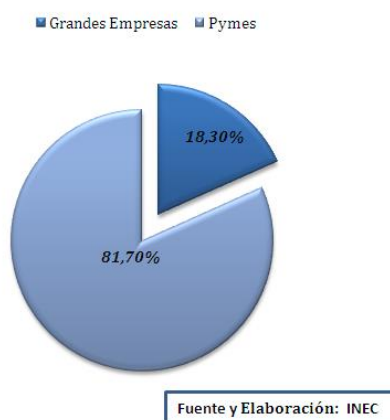


Gráfico 1.

DISTRIBUCIÓN DE LAS PYMES EN ECUADOR

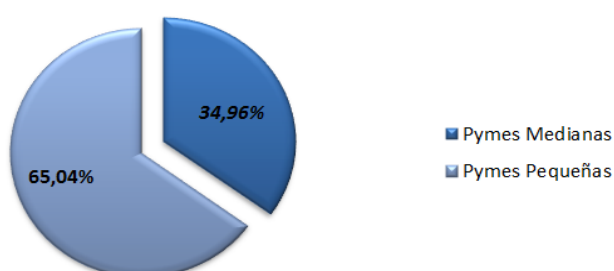


Gráfico 2.

Elaborado por: Servicio de Rentas Internas (SRI)

Recursos Humanos (CHIAVENTO, (2002), *Administración de Recursos Humanos*, 5ta edición, Editorial Normas SA, Colombia):

Es el trabajo que aporta el conjunto de los empleados o colaboradores de una entidad, empresa u organización, pero lo más frecuente es llamar así a la

función que se ocupa de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener a los colaboradores de la organización. Estas tareas las puede desempeñar una persona o departamento en concreto junto a los directivos de la organización.

Riesgo Inaceptable:

“El mundo empresarial enfrenta ocasionalmente a decisiones que implican el riesgo sobre la vida de la empresa (quiebra o cierre). La racionalidad económica es un término relativo, rechazando una alternativa cuando existe otra mejor que tiene una relación *riesgo-rendimiento*.” (SEPULVEDA, s.f. *¿Qué debo saber de finanzas para crear mi propia empresa?*, p.97).

Riesgo Necesario (SEPULVEDA, s.f. *¿Qué debo saber de finanzas para crear mi propia empresa?*, p.98):

La tasa sin riesgo es un excelente punto de partida, para definir el riesgo que se considera racionalmente como necesario. Las alternativas que ofrecen mayor rendimiento tienen también normalmente un riesgo más alto. Se define como una relación eficiente lo siguiente: es el rendimiento esperado más alto en relación a un nivel de Riesgo dado, o el nivel de Riesgo más bajo en relación a un Rendimiento dado. Existen personas que prefieren asumir más riesgo que otras, pero tanto la lógica, el sentido común y la práctica indican que los empresarios son personas que intentan evitar el riesgo. Al menos intentan evitar el riesgo inaceptable y asumen con eficiencia el riesgo necesario.

Riesgo Global:

“Es la resultante de la dispersión del comportamiento de una inmensa cantidad de variables. La mayoría de estas variables no son controlables por la empresa. *Cuanto más grande sea este abanico, mayor es el riesgo asumido.*” (SEPULVEDA, s.f. *¿Qué debo saber de finanzas para crear mi propia empresa?*, p.98-99).

Riesgo Comercial:

“Todo lo que afecte a las ventas por factores externos no directamente controlables. Este tipo de riesgo se conoce también como económico, de operación, o de empresa.” (SEPULVEDA, s.f. *¿Qué debo saber de finanzas para crear mi propia empresa?*, p.99).

Riesgo Financiero (SEPULVEDA, s.f. *¿Qué debo saber de finanzas para crear mi propia empresa?*, p.99):

Surge en el instante en que la empresa contrae endeudamiento. Una empresa sin deudas no asume ningún riesgo financiero, pero esto es pura teoría, ya que todos sabemos que en la práctica esto casi no existe. El endeudamiento constituye un mayor riesgo porque incrementa los compromisos fijos que tiene la empresa y la obliga a un nivel de beneficios más alto. Cuando el endeudamiento se incrementa. Estamos subiendo el listón de los beneficios necesarios, para responder a nuestros compromisos de gastos financieros. Por tanto, llegado a un cierto límite, cualquier variación en los factores que afectan al beneficio podrían hacernos insolventes.

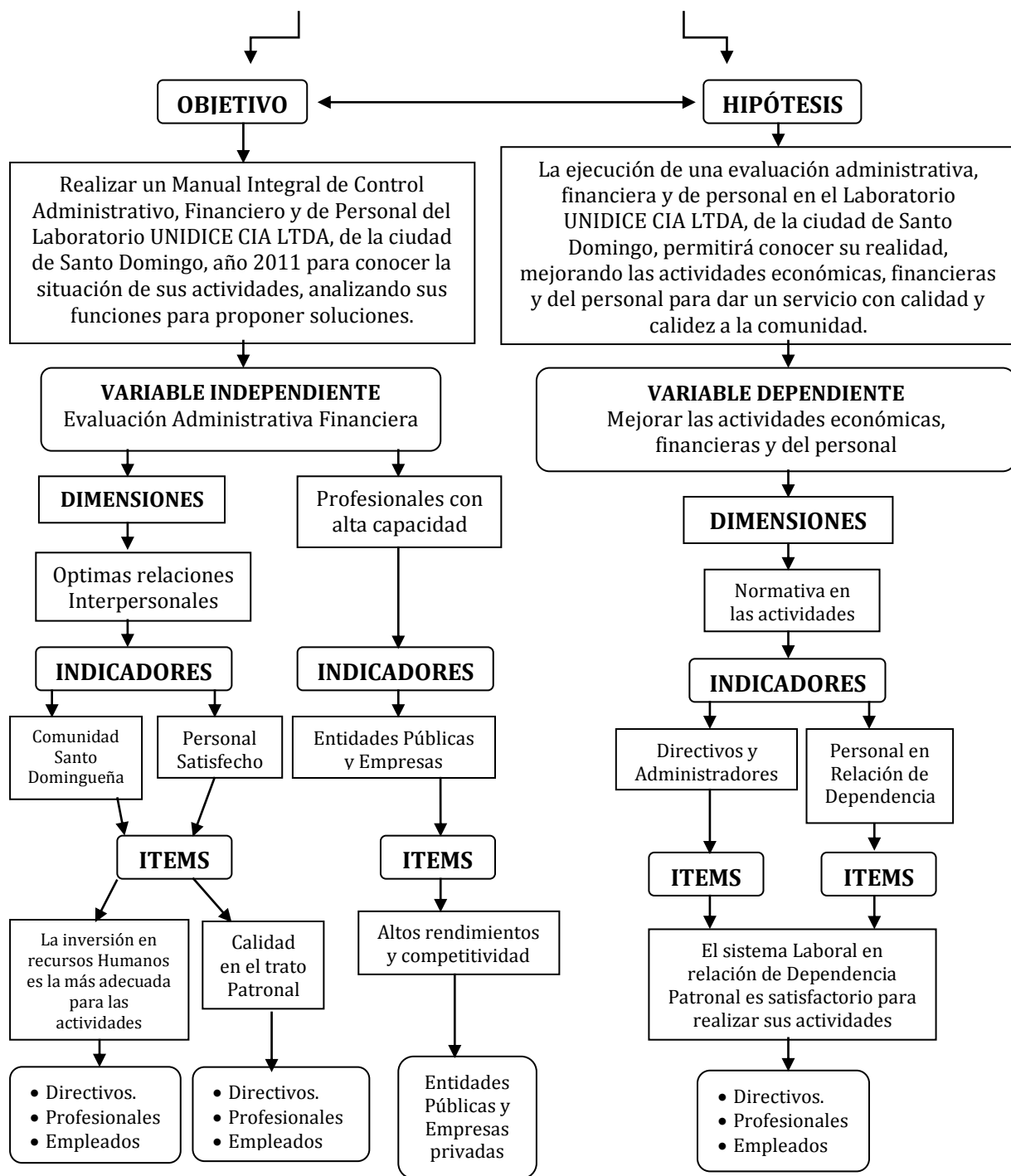
2.5 VARIABLES.

VARIABLE INDEPENDIENTE: Elaboración de Manual Integral de Control Administrativo, Financiero y de Personal.

VARIABLES DEPENDIENTES: Mejorar las actividades administrativas, financieras y optimizar la participación del personal.

2.6 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

OPERACIONALIZACIÓN DE LA HIPÓTESIS:



CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.

Este trabajo investigativo es de tipo básico, por cuanto todos los aspectos son teorizados, aunque sus alcances serán prácticos en la medida que sean aplicados por la institución en la que se desarrolla esta labor, cuya actividad es brindar un servicio de análisis en exámenes médicos de calidad a la comunidad Santodomingueña y de los alrededores.

3.2 MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN.

Los métodos de investigación científica que se han utilizado son:

Observación: A través de este proceso se ha prestado atención deliberadamente en ciertos rasgos existentes, con el objeto de investigar para determinar si existe o no incidencia en el problema que se averigua, analizándolo y proponiendo soluciones.

Inductivo: Este método ha permitido hacer la observación de fenómenos particulares con el propósito de llegar a conclusiones y premisas generales, que conlleven a comprender los hechos y plantearle las respectivas soluciones.

Deductivo: Por medio de éste se logra observar los casos generales, que hayan ocurrido con el propósito de señalar verdades particulares contenidas en el fenómeno que se investiga, para comprenderlo y proponer soluciones.

Análisis: Permite identificar cada una de las partes que caracterizan al fenómeno que se va a investigar, estableciendo la relación causa – efecto entre sus elementos.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA.

Este trabajo investigativo se realizará al personal directivo, administrativo, profesionales, operativo y demás empleados de cada una de las áreas que conforma el Laboratorio “UNIDICE Cía. Ltda.”, involucrados directa e indirectamente en el quehacer diario de la empresa (elaboración de exámenes de laboratorio bacteriológicos y patológicos), quienes con su labor en las diferentes áreas de

trabajo contribuyen al desarrollo de la actividad administrativa, financiera, recursos humanos y operativa de la institución; ya que su buen funcionamiento de todo su conjunto permite brindar una excelente calidad en los servicios prestados por un Laboratorio Clínico Bacteriológico,

Según se constató en los respectivos nombramientos, y demás documentos internos de soporte empresarial, el número de directivos, administradores, empleados y personal de prestación de servicios es menor a 100, y; por regla estadística se debe aplicar la investigación al 100% de los involucrados, esto es importante puesto que la exploración para conocer los resultados de la realidad en la que están sumergidos los integrantes de la entidad, donde se conocerá en detalle si se aplica la gestión administrativa, financiera y de recurso humano de manera eficiente, o si adolece de serios problemas en la institución, con lo que el Laboratorio Clínico “UNIDICE CÍA. LTDA.”, tendrá la oportunidad de corregir los errores que se encuentren y fortalecer de manera directa todos los procesos en los que estén bien llevados, permitiendo a los administradores realizar gestiones después del resultado de la investigación.

Laboratorio “UNIDICE CÍA. LTDA.”

Cuadro de Distribución del Personal del por Áreas de Trabajo.

Personal Administrativo:	2
- Gerente	
- Presidente	
Personal Directivo	3
- Comisario	
- Primer Vocal	
- Segundo Vocal	
Empleados en Relación de Dependencia	9
- Contabilidad	
- Caja	
- Mensajería	
- Auxiliares de Laboratorio	
- Laboratoristas/Tecnólogos	
Empleados con Servicios Profesionales	2
- Contadora CPA	
- Médico Bioquímico Farmacéutico	
Total de Personal a Encuestar	16

Cuadro 3.

Elaborado por: Autora

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Para la recolección de datos en cuanto a las actividades administrativas financieras y de recursos humanos del Laboratorio UNIDICE Cía. Ltda., se ha seleccionado el cuestionario, la entrevista y guía de observación, como instrumentos de trabajo, donde permitirá recoger los datos personales y la participación en las actividades.

Técnicas de la investigación:

Esta investigación es descriptiva, lo que permitirá observar de manera directa y sistemática las actividades administrativas, financieras y al personal del Laboratorio “UNIDICE Cía. Ltda.”, que es objetivo de este estudio y con ello conocer los aspectos cualitativos del personal que administra dicha entidad y describir los fenómenos que se encuentren mediante la aplicación esta técnica, para lograr un avance en la solución de los problemas y así obtener datos realmente significativos en acciones posteriores.

Las técnicas de investigación científica que se emplearan en este trabajo, serán los medios que permitirán recolectar la información requerida para comprender en toda su magnitud el fenómeno que se analiza, para lo cual se procederá a determinar los hechos o documentos fuentes a los que se debe acudir para obtener la información necesaria. Las fuentes que serán utilizadas son:

Primarias: Representan la información oral o escrita, que es recopilada directamente por el investigador a través de relatos o escritos transmitidos por los participantes en un suceso o acontecimiento que se quiere conocer, para lo cual se utilizará las siguientes técnicas de investigación:

- *Observación:* Por medio está se podrá observar ocularmente y en forma detenida, el fenómeno que se investiga, para comprenderlo y proceder a analizar todas sus características.

- *Entrevistas:* Permitió tener contacto con los involucrados en el fenómeno que se está investigando; por lo que se los entrevistará para conocer particularidades que se requieren comprender.
- *Encuestas:* Ha permitido mediante interrogantes previamente determinadas, se pueda auscultar, a través de las personas involucradas en el fenómeno que se ha investigado, la realidad del mismo para comprenderlo mejor. Para lo cual se hará uso de un cuestionario consistente en una batería de preguntas previamente elaboradas.

Secundarias: Representan toda la información escrita que será recopilada y transcrita por personas, que han recibido tal información a través de otras fuentes escritas o por un participante en un suceso o acontecimiento y que se encuentran en textos, revistas, documentos científicos, prensa, etc.

Entrevistas directas con el personal a todo nivel ha sido una poderosa herramienta para obtener información acerca de las actividades de recursos humanos y para identificar áreas que necesitan mejorar. Los comentarios del empleado se registrarán y después se procederá a realizar un análisis de la función de recursos humanos, para identificar las causas de la tasa de rotación, la baja moral y otros problemas. Además el análisis de las actividades administrativas y financieras.

Análisis históricos han permitido adquirir información esencial sobre la función de la administración financiera y de los recursos humanos de una empresa. (Auditorías Financieras, Auditorías de la seguridad física y aspectos de salud Auditoría de conflictos Auditorías de la compensación).

Investigación en el área de los recursos humanos comparan un grupo experimental con otro de control en condiciones realistas. Estos experimentos se llevan a cabo para obtener datos referentes a aspectos como el ausentismo, la tasa

de rotación, el nivel de satisfacción con el empleo, la compensación, la seguridad y otros.

3.5 TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN (Tabulación, codificación, graficación).

Estas técnicas permitirán clasificar la información que se obtenga al encuestar al personal, servirán de herramientas para facilitar la realización de la investigación. La utilización del Pre-Test verificará la validez de las técnicas que se van a emplear, la observación garantiza el contraste de las entrevistas con los cuestionarios aplicados.

Para obtener resultados claros y acertados durante la aplicación de esta investigación, se ha tomado LA ENCUESTA como técnica base de investigación, ya que esta permite obtener un marco de referencia para identificar las causas y consecuencias de él o los problemas en el control de las diversas áreas (administrativa, financiera y de personal) del Laboratorio “UNIDICE CÍA. LTDA.”; así como también servirá para corroborar la incidencia que todas estas falencias han tenido en el desarrollo empresarial.

Para llevar a cabo el proceso de esta investigación, se han seguido de manera consecuente los siguientes pasos:

- Recopilación de datos.
- Tablas estadísticas.
- Análisis de resultados.

Para la tabulación de las encuestas aplicadas en el avance de este trabajo, se ha realizado el siguiente trabajo:

- Se recopiló y se clasificó la información obtenida.

- Se ingresó los datos en forma consecuente y ordenada en el programa de Microsoft Excel.
- Se obtuvo en los cuadros respectivos los porcentajes por cada pregunta.
- Se graficó los resultados con la ayuda de la opción “Insertar gráfico”.
- Y, posteriormente se procedió a interpretar los resultados.

Siendo importante que se considere los aportes que cada uno de los involucrados genere, ya que la participación de ellos permite al investigador establecer en fondo y forma lineamientos necesarios para determinar la gestión del recurso humano en el Laboratorio Clínico “UNIDICE CÍA. LTDA.”, y permite tomar como referente sus respuestas para determinar las fortalezas y las debilidades que se encuentren, para posteriormente plasmarlas en un documento que servirá para hacer los cambios y correctivos necesarios.

También, se ha considerado recomendable usar los gráficos estadísticos circulares y en barras, debido a que los gráficos estadísticos circulares muestran contribución de cada valor al total y se utilizan únicamente en series de datos y todos los valores sean positivos. En cambio los gráficos estadísticos en barras son el mejor tipo de gráfico para comparar varios valores y así determinar las diferencias existentes

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS (Tablas, Gráficos).

Una vez recogida y procesada la información, es necesario presentar los resultados de manera adecuada, de forma tal que contribuya a una mejor comprensión y exposición de dichos resultados, en función de los objetivos del trabajo.

La metodología empleada, arrojó resultados específicos que han permitido determinar los requerimientos reales del laboratorio UNIDICE CÍA LTDA en cuanto a su organización administrativa, financiera y de personal, procediendo así posteriormente a diseñar el modelo más idóneo y acorde a su actividad, estableciendo los lineamientos de manejo y aplicación, para cada área, contribuyendo también al manejo adecuado de los recursos materiales y humanos así como en la toma de decisiones más precisas y convenientes para su desarrollo.

4.1.1 ENCUESTA REALIZADA AL GERENTE Y PRESIDENTE.

(Anexo 7)

Objetivo: Realizar un diagnóstico de los conocimientos administrativos y gerenciales de las actividades ejecutadas por los administradores directos (Gerente y/o Presidente).

En este diagnóstico se pretende destacar y precisar los factores que intervienen en la situación actual de la empresa, mediante la aplicación de la técnica FODA.

FORTALEZAS:

- **Liquidez**, el Laboratorio Clínico “UNIDICE CÍA. LTDA.”, es una institución que se abastece económicamente de la prestación privada de servicios de salud referentes a la realización de exámenes de laboratorio, de índole bacteriológicos y patológicos.
- **Competitividad**, el Laboratorio Clínico “UNIDICE CÍA. LTDA.”, cuenta con una gran variedad de tipos de exámenes clínicos, bacteriológicos y patológicos (hematología, coagulación, química sanguínea, pruebas enzimáticas, serología, inmunología, inmuno–infecciosas, electrolitos, hormonas, investigación de drogas, marcadores tumorales, orina, heces, bacteriología, estudios especiales), que actualmente en su mayoría se realizan dentro de las instalaciones de la empresa, y otros que requieren de una tecnología más avanzada se efectúan en laboratorios asociados en la ciudad de Quito, Provincia de Pichincha, así como también el tiempo de entrega de los resultados es el más idóneo para el campo de acción de la entidad, dando a sus clientes horarios establecidos de entrega, y la atención de emergencias solicitadas por los médicos a cargo.
- **Relación con proveedores**, el Laboratorio Clínico “UNIDICE CÍA. LTDA.”, cuenta con un gran prestigio dentro de sus proveedores, ya que su política primaria es cancelar sus cuentas sea por compra de bienes o prestación de servicios de manera inmediata, con la presentación de las respectivas facturas y previa la constatación del ingreso de la mercadería a las instalaciones de la empresa.
- **Tecnología**, es la adecuada para responder a las necesidades y requerimientos diarios que se presentan en las instalaciones del Laboratorio Clínico “UNIDICE CÍA. LTDA.”, quien se mantiene vigilante a cada una de las exigencias de mantenimiento y adquisición, que se presente en cualquier de las diferentes áreas de labores de la institución.
- **Personal**, actualmente el Laboratorio Clínico “UNIDICE CÍA. LTDA.”, tiene como punto a su favor el contar con un personal adecuadamente capacitado y con experiencia para cada actividad o área laboral, perfectamente capacitado.

DEBILIDADES:

- Control, actualmente los controles administrativos, financieros y de personal con los que cuenta el Laboratorio Clínico “UNIDICE CÍA. LTDA.”, no tienen la excelencia que se requiere para un correcto funcionamiento de cada una de las áreas de la empresa.
- Personal (motivación, capacitación), el Laboratorio Clínico “UNIDICE CÍA. LTDA.”, en la actualidad no se hace cargo de los costos parciales o totales referentes a la capacitación constante de su personal, así como también, con el pasar de los años se ha dejado de lado la organización, programación y realización de actividades de motivación o de integración para el personal.
- Margen de ventas, el Laboratorio Clínico “UNIDICE CÍA. LTDA.”, en lo que ve del año 2013, se ha mantenido en relación a lo obtenido en el año 2012, principalmente debido a que en inicios del año 2013 se ha realizado un ajuste en el precio de los exámenes clínicos (aumento) entre el 10% y el 15% en los principales análisis de laboratorio, para de esta manera mantener una rentabilidad similar a la del año pasado.
- Crecimiento económico, en lo que va del año 2013 en el Laboratorio Clínico “UNIDICE CÍA. LTDA.”, la afluencia de clientes y/o pacientes ha disminuido en una cantidad considerable, principalmente a causa del entorno de la salud a nivel nacional, es decir; con la implementación del programa gubernamental de gratuidad en salud, “la Salud ya es de todos”, con los avances del Seguro Social IESS, a pesar de tener inconvenientes de agenda y programación, se ha vuelto de gran ayuda para la economía de los hogares ecuatorianos.
- Publicidad, el pensamiento de que el incurrir en la contratación de cualquier mecanismo de publicidad es un gasto innecesario para el Laboratorio Clínico “UNIDICE CÍA. LTDA.”, limita la posibilidad de ofertar sus servicios más ampliamente a la comunidad regional.
- Implementación estructural administrativa (organigrama), el Laboratorio Clínico “UNIDICE CÍA. LTDA.”, en los actuales momentos, no cuenta con Organigrama estructural, ni departamental establecido adecuadamente, por lo que se pretende implementarlos, en base a las necesidades actuales de la empresa y de las entidades de control a las que está sujeta.

- Implementación estructura de ventas, hacer las recomendaciones necesarias para que el Laboratorio Clínico “UNIDICE CÍA. LTDA.”, genere una estructura de mantenimiento y aumento de ventas, logrado desvanecer el fantasma de que la inversión en publicidad y personal para esta actividad es un gasto innecesario, mucho más teniendo en cuenta el deseo de mantenerse en el mercado.
- Falta de una estructura de ventas, puede generar en el Laboratorio Clínico “UNIDICE CÍA. LTDA.”, un descenso considerable del margen de ventas mensual y obviamente anual, y; al darse una situación de estas implicaría un riesgo financiero.
- Reposición de personal, falta de capacitación y motivación: En los actuales momentos el Laboratorio Clínico “UNIDICE CÍA. LTDA.”, no cuenta con facilidad de reposición de personal, sea en casos de salida o renuncia voluntaria, o por cualquier otro causal, ya que todo el personal que en la actualidad labora dentro de la institución se ha hecho merecedor de confianza, lo que ha permitido que la persona encargada de la gerencia no pase de manera permanente dentro de las instalaciones para supervisar y controlar cada detalle del manejo y desenvolvimiento del día a día. En lo referente a los temas de capacitación y motivación podemos decir que la empresa en sus inicios sí realizaba este tipo de actividades, pero con el pasar del tiempo y con el aumento de los costos de vida, que indiscutiblemente han repercutido en el mercado, se ha ido poco a poco disminuyendo todos estos beneficios en común (empresa-empleados), situaciones que se debería tomar en consideración para volver a retomar todas estas actividades por el bienestar primario de la empresa, ya que debemos tener en cuenta que el motor principal de una empresa es su personal, y que si lo tenemos bien capacitado y motivado, rendirá al 100% lo que inevitablemente se reflejara en la situación financiera de la empresa, teniendo mucha más solidez y crecimiento en el mercado local.

OPORTUNIDADES:

- Ubicación geográfica, el Laboratorio Clínico “UNIDICE CÍA. LTDA.”, está ubicado en una zona privilegiada, en pleno casco céntrico de la ciudad de Santo Domingo, Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas.

- Implementación de un manual integral de control, permitirá al Laboratorio Clínico “UNIDICE CÍA. LTDA.”, mediante un proceso pausado, a lo mejor a paso lento, pero firme, tener un control administrativo, financiero y de personal con excelencia, el mismo que marcará las directrices (normas y pasos a seguir) para un correcto manejo de la empresa, así como también para el desempeño adecuado del personal de cada área de labores.
- Relación con clientes, el Laboratorio Clínico “UNIDICE CÍA. LTDA.”, cuenta con un gran prestigio en la comunidad santodomingueña, al estar en el mercado de la salud por más de 22 años consecutivos prestando un servicio de calidad.
- Mercado sin explorar, el Laboratorio Clínico “UNIDICE CÍA. LTDA.”, para mantenerse en el mercado, y posteriormente tener un aumento en el margen de ventas, deberá buscar alternativas para entrar en el mercado sin explorar de la región, recomendaciones que se hará posteriormente en el módulo correspondiente.
- Nuevas tecnologías, la solidez económica con la que goza el Laboratorio Clínico “UNIDICE CÍA. LTDA.”, hace fácil la adquisición de nuevas tecnologías para cada una de las áreas de trabajo de la empresa.
- Calidad, los servicios que presta el Laboratorio Clínico “UNIDICE CÍA. LTDA.”, siempre han gozado de una excelente aceptación de la población de médicos de la región, por su precisión, rapidez y fácil diagnóstico médico.

AMENAZAS:

- Costo del servicio, en los actuales momentos los costos y/o precios por el servicio prestado en el Laboratorio Clínico “UNIDICE CÍA. LTDA.”, son relativamente competitivos en el medio, algunos de los exámenes tiene un mayor costo dependiendo de su delicadeza y dificultad, por lo que debe intentar mantenerse dentro de los parámetros del mercado, tratando de optimizar los gastos y costos del servicio.
- Los competidores de mercado, en la actualidad existe un gran crecimiento de laboratorios clínicos en la zona, situación no brinda seguridad y estabilidad a la empresa.

4.1.2 ENCUESTA REALIZADA A MIEMBROS DEL DIRECTORIO.

(Anexo 8).

Objetivo: Determinar un diagnostico de las actividades que realizan las Autoridades o Directivos empresariales.

Esta encuesta va dirigida a los Miembros del Directorio del Laboratorio Clínico UNIDICE CÍA LTDA., mismo que está conformado por: Comisario, Vocal 1 y Vocal 2.

Su realización tiene como finalidad obtener información relativa al conocimiento sobre los mecanismos de administración y de control aplicados.

1. ¿Necesita la empresa de un Manual Integral de Control Administrativo, Financiero y de Personal?

Cuadro 4.

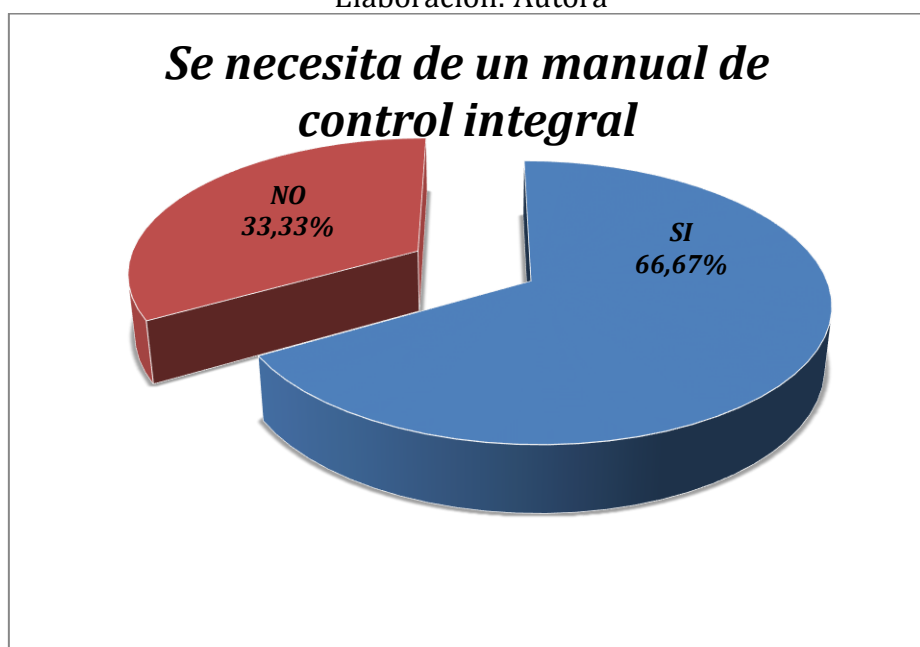
VARIABLES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	2	66,67 %
NO	1	33,33 %
TOTAL	3	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Autora

Gráfico 3.

Elaboración: Autora



ANÁLISIS: Se puede observar en el Gráfico 3 de acuerdo al criterio de los encuestados el 66.67%, es decir los 2 tercios, considera que la institución necesita de un Manual Integral de Control Administrativo, Financiero y de Personal, mientras que el 33,33%, es decir un tercio de ellos considera que no es necesario. Por lo que se hará las recomendaciones a las autoridades para que realicen un análisis e implementen el mismo para un correcto funcionamiento de todas y cada una de las áreas de la empresa.

2. ¿El personal cuenta con estabilidad y legalidad laboral?

Cuadro 5.

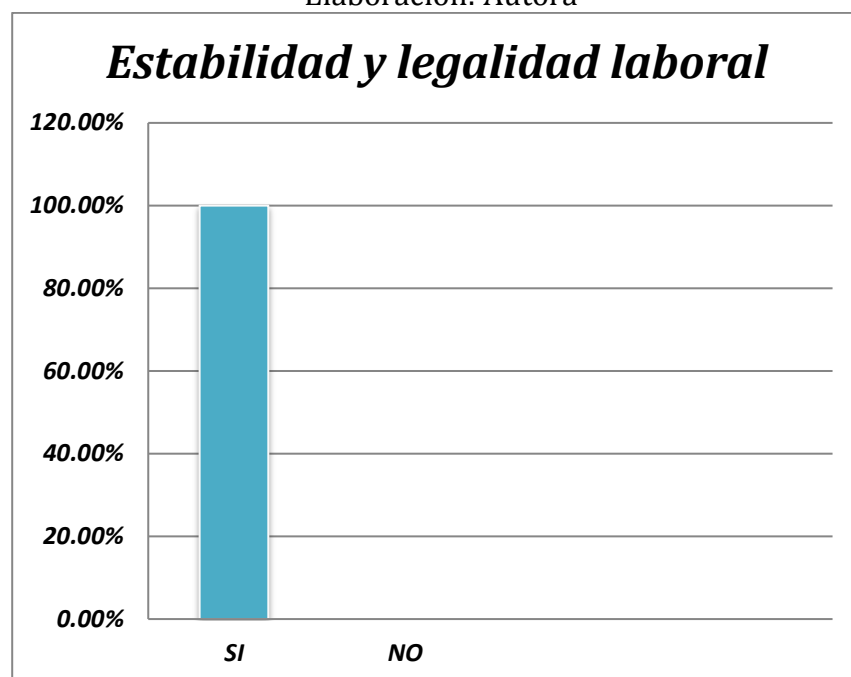
VARIABLES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	3	100,00 %
NO	0	0,00%
TOTAL	3	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Autora

Gráfico 4.

Elaboración: Autora



ANÁLISIS: Según lo que se puede observar en el Gráfico 4, el 100% de los encuestados, considera que la institución SI brinda una adecuada estabilidad laboral, así como también todos los requerimientos amparados en la ley en beneficio de sus empleados.

3. ¿Financia la institución seminarios de capacitación para el personal?

Cuadro 6.

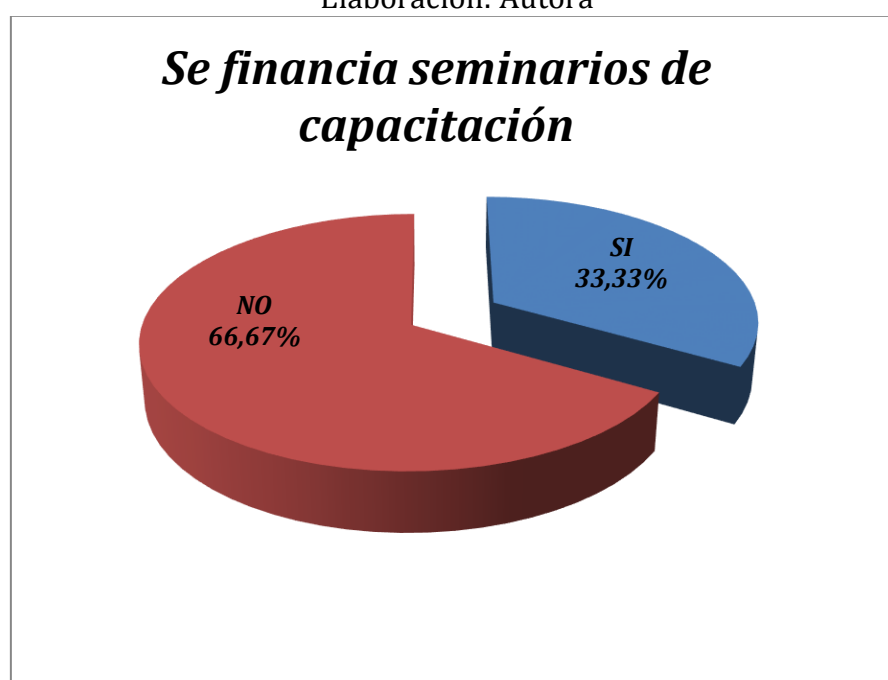
VARIABLES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	1	33,33 %
NO	2	66,67 %
TOTAL	3	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Autora

Gráfico 5.

Elaboración: Autora



ANÁLISIS: En el Gráfico 5, el 66,67% de los encuestados ha mencionado que *NO*, mientras que el 33,33% cree que los seminarios de capacitación *SI* son cubiertos por la empresa en beneficio del empleado y de la institución.

4. ¿Realizan actividades de comunicación e integración con regularidad?

Cuadro 7.

VARIABLES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	1	33,33 %
NO	2	66,67 %
TOTAL	3	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Autora

Gráfico 6.

Elaboración: Autora



ANÁLISIS: En la gráfica 6 se determina que con el *SÍ* 33,33%, sin embargo un alto porcentaje del 66,67% manifiesta que en la empresa *NO* se realizan con frecuencia este tipo de actividades.

5. ¿Cómo caracterizaría las relaciones interpersonales?

Cuadro 8.

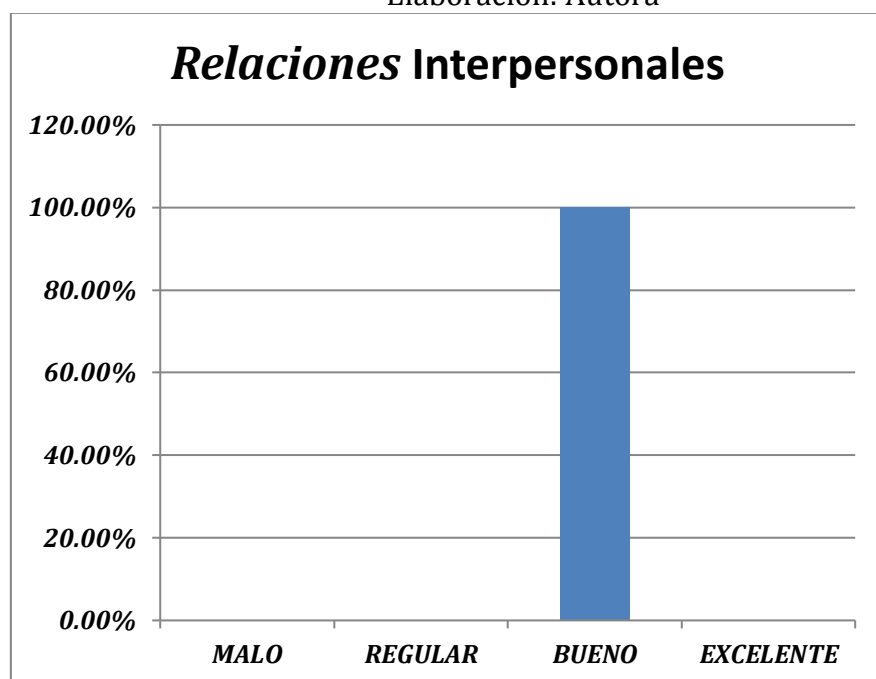
VARIABLES	CANTIDAD	PORCENTAJE
MALO	0	0,00%
REGULAR	0	0,00%
BUENO	3	100,00%
EXCELENTE	0	0,00%
TOTAL	3	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Autora

Gráfico 7.

Elaboración: Autora



ANÁLISIS: En el gráfico 7 se observa de acuerdo al juicio de los directivos encuestados, quienes consideran en un 100%, es decir de manera unánime, que las relaciones Interpersonales dentro de las instalaciones en el ámbito laboral de la institución es *BUENO*, dejando en entre dicho que hay que optimizarlo y llevarlo a la excelencia.

6. ¿Cuenta la empresa con políticas o directrices de control interno para las diferentes áreas de labores?

Cuadro 9.

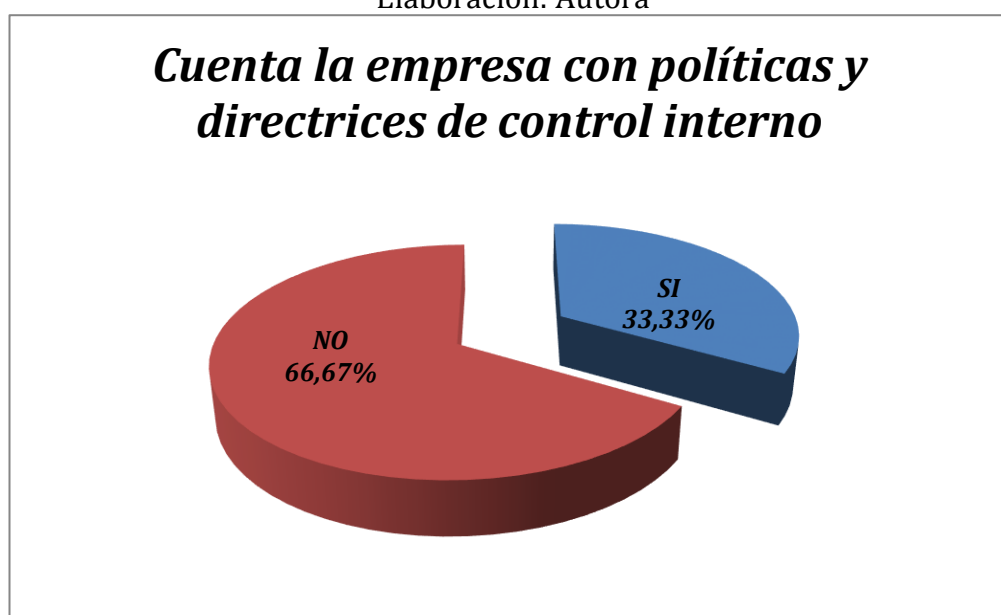
VARIABLES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	1	33,33%
NO	2	66,67%
TOTAL	3	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Autora

Gráfico 8.

Elaboración: Autora



ANÁLISIS: El 33,33% cree que SI existen dentro de la empresa, y el 66,67% restante ha manifestado que NO existe ningún tipo de mecanismo o directriz establecido de control dentro de la empresa. Siendo esta una de las fallas que se ha observado en la organización, administración y dirección del Laboratorio Clínico "UNIDICE CÍA LTDA".

7. ¿Considera que es importante organizar equipos o grupos de trabajo entre los empleados, de acuerdo a sus actividades laborales?

Cuadro 10.

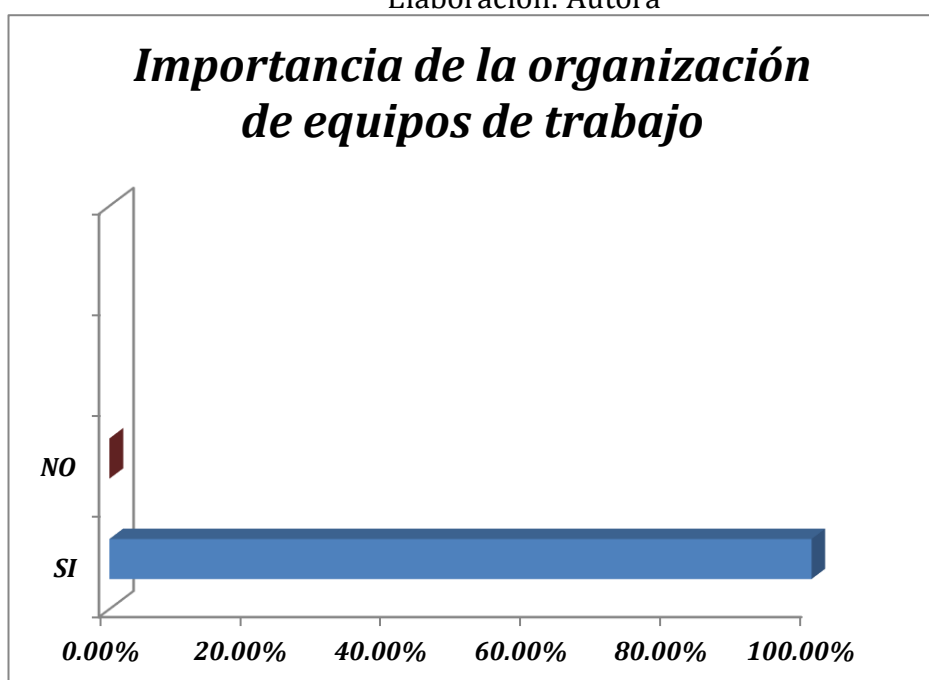
VARIABLES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	3	100,00%
NO	0	0,00%
TOTAL	3	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Autora

Gráfico 9.

Elaboración: Autora



ANÁLISIS: En el gráfico 9 se observa que el 100% manifiestan que *SI* tienen mucha importancia la organización de equipos o grupos de trabajo en las actividades laborales del Laboratorio Clínico “UNIDICE CIA LTDA”, porque genera un ambiente de trabajo agradable para los miembros de la empresa.

8. ¿Con qué frecuencia se realiza la evaluación de desempeño?

Cuadro 11.

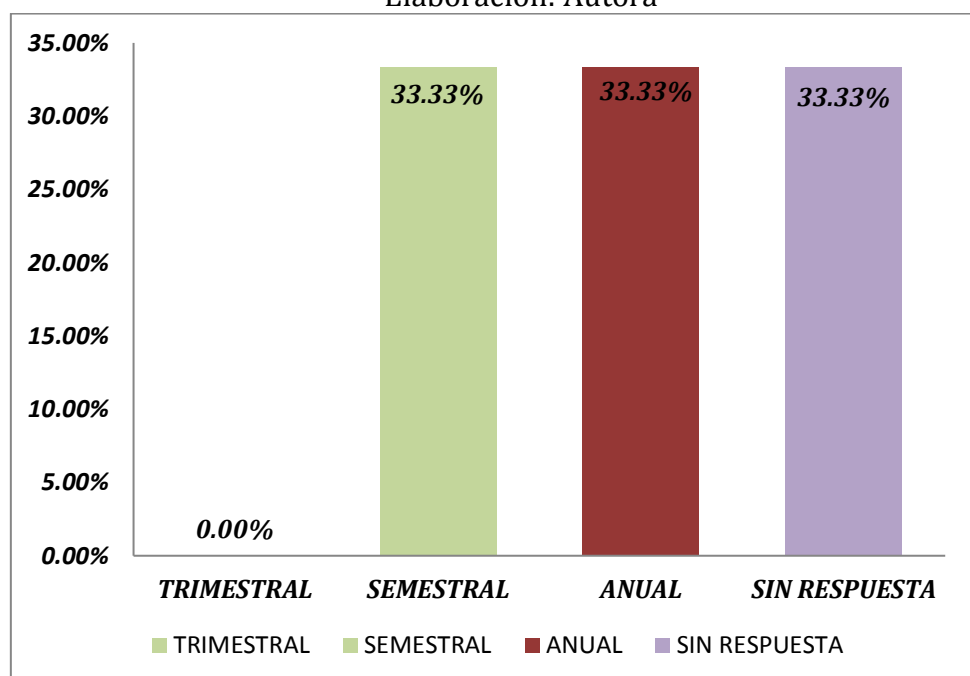
VARIABLES	CANTIDAD	PORCENTAJE
TRIMESTRAL	0	0,00%
SEMESTRAL	1	33,33%
ANUAL	1	33,33%
SIN RESPUESTA	1	33,33%
TOTAL	3	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Autora

Gráfico 10.

Elaboración: Autora



ANÁLISIS: En el gráfico 10, el 33,33% manifiesta que se lo realiza de manera semestral, el otro 33,33% comenta que se lo realiza una vez por año, y el 33,33% restante desconoce del tema por ello se abstiene a responder.

9. ¿Existe dificultad para organizar y direccionar las actividades del personal?

Cuadro 12.

VARIABLES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	1	33,33%
NO	1	33,33%
SIN RESPUESTA	1	33,33%
TOTAL	3	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Autora

Gráfico 11.

Elaboración: Autora



ANÁLISIS: En la representación gráfica 11 el 33,33% manifiesta que *SÍ* existe cierto grado de dificultad al momento de disciplinar, el otro 33,33% comenta que *NO* existe dificultad alguna, y el 33,33% restante desconoce del tema por ello se abstiene a responder.

10. ¿Existe algún programa de mejora de productividad?

Cuadro 13.

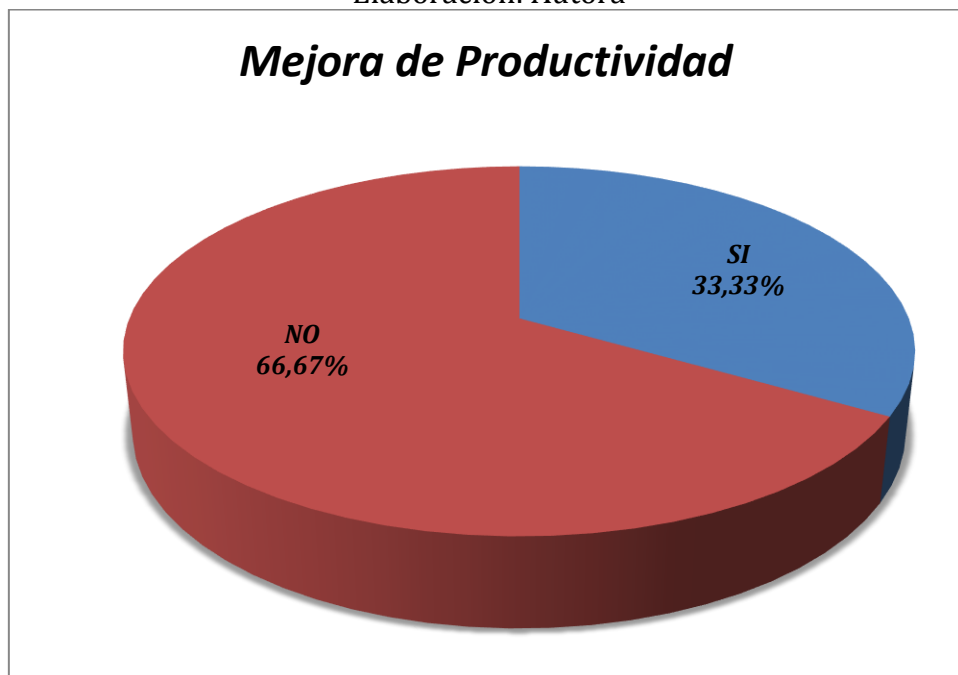
VARIABLES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	1	33,33%
NO	2	66,67%
TOTAL	3	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Autora

Gráfico 12.

Elaboración: Autora



ANÁLISIS: De acuerdo al esquema 12, el 33,33% dice que SI existe un programa de mejora de la productividad, sin embargo un alto porcentaje del 66,67% manifiesta que en la empresa NO cuenta con este tipo de programas, situación que amerita sugerir su implementación en los capítulos próximos.

11. ¿Existen los mecanismos de control necesarios?

Cuadro 14.

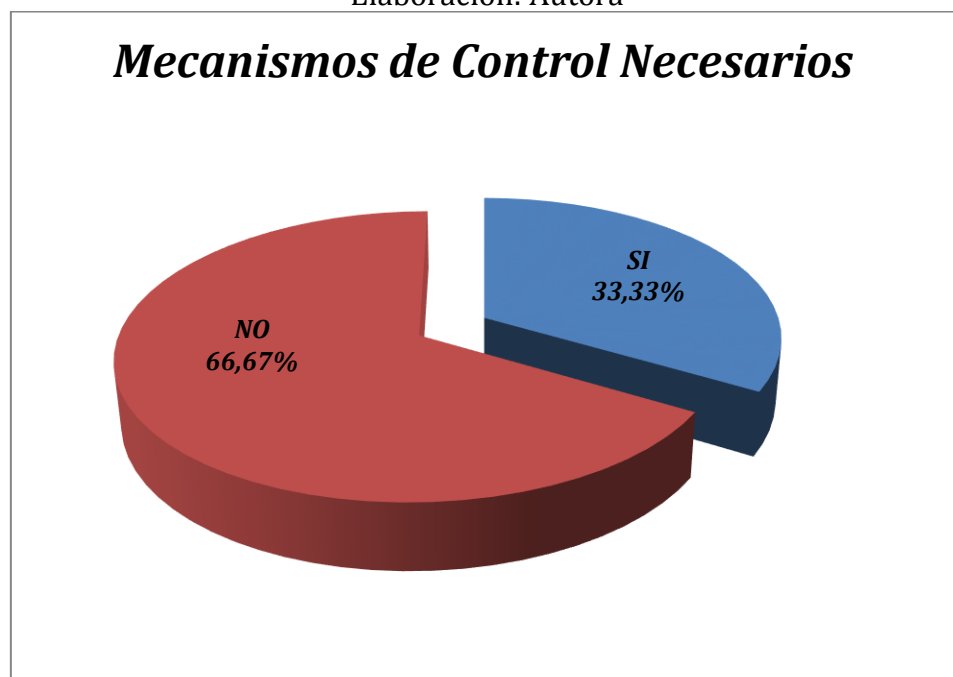
VARIABLES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	1	33,33%
NO	2	66,67%
TOTAL	3	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Autora

Gráfico 13.

Elaboración: Autora



ANÁLISIS: En la ilustración 13, el 33,33% de los miembros del directorio del Laboratorio Clínico “UNIDICE CIA LTDA” manifiesta que *SI existen* los mecanismos de control adecuados en la empresa, sin embargo un alto porcentaje del 66,67%, comenta que en la empresa *NO* existen mecanismos implementados de control adecuados.

12. ¿Considera que la comunicación es importante para controlar, organizar y planificar las actividades empresariales?

Cuadro 15.

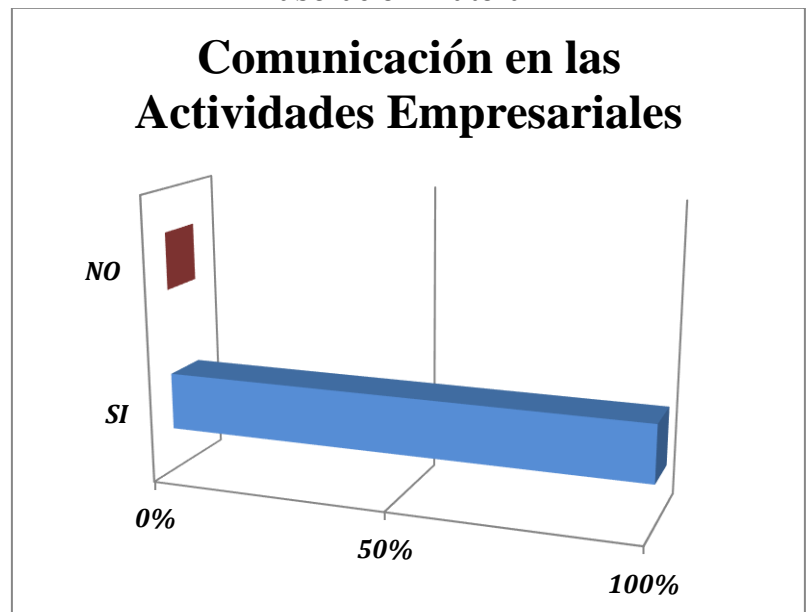
VARIABLES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	3	100,00%
NO	0	0,00%
TOTAL	3	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Autora

Gráfico 14.

Elaboración: Autora



ANÁLISIS: Según la imagen 14, el 100% manifestaron que *SI* es importante el factor de la comunicación para controlar, organizar y planificar las actividades empresariales.

13. ¿Qué barreras de comunicación afectan en su empresa?

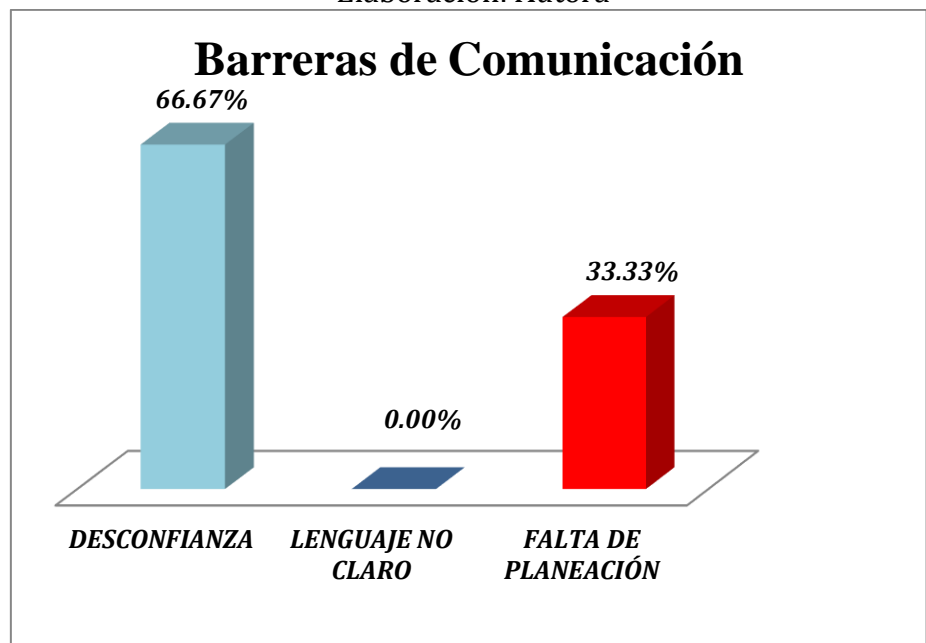
Cuadro 16.

VARIABLES	CANTIDAD	PORCENTAJE
DESCONFIANZA	2	66,67%
LENGUAJE NO CLARO	0	0,00%
FALTA DE PLANEACIÓN	1	33,33%
TOTAL	3	100,00%

Fuente: Encuesta
Elaboración: Autora

Gráfico 15.

Elaboración: Autora



ANÁLISIS: En la figura 15 el 66,67% de los Directivos de la institución consideran que la barrera comunicación principal existente en el Laboratorio Clínico “UNIDICE CIA LTDA” es la *desconfianza*, así como también ninguno de los encuestados considera el lenguaje no claro como una barrera en la comunicación de la empresa, y con un porcentaje mínimo del 33,33% considera que la barrera de comunicación es la falta de planeación.

14. ¿Cómo calificaría los controles que mantiene la empresa?

Cuadro 17.

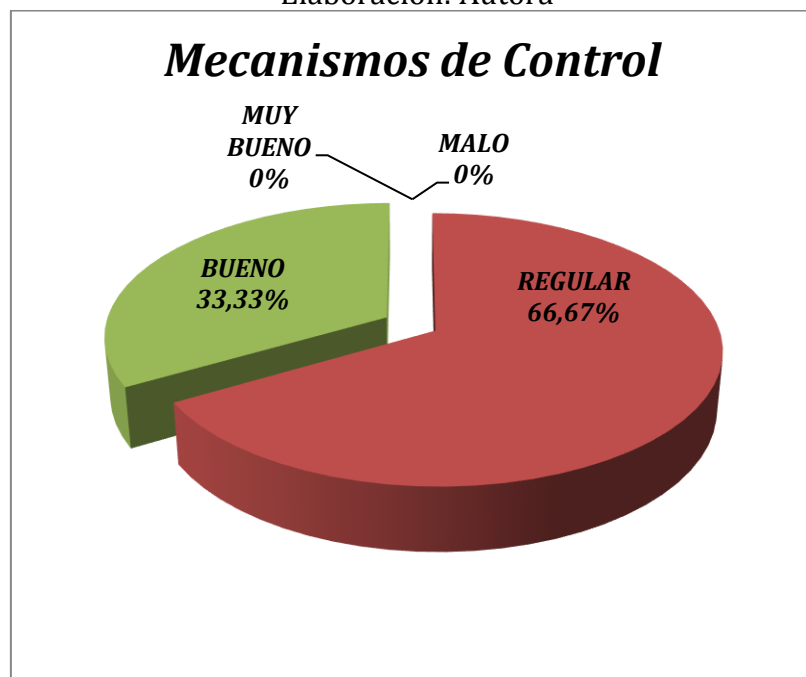
VARIABLES	CANTIDAD	PORCENTAJE
MALO	0	0,00%
REGULAR	2	66,67%
BUENO	1	33,33%
MUY BUENO	0	0,00%
TOTAL	3	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Autora

Gráfico 16.

Elaboración: Autora



ANÁLISIS: En la representación 16 el 66,67% estima que los mecanismos de control que se aplican en la empresa son *REGULARES*, y el 33,33% de ellos considera que los controles que se aplican son considerablemente *BUENOS*.

4.1.3 ENCUESTA REALIZADA AL PERSONAL PROFESIONAL Y EN RELACIÓN DE DEPENDENCIA.

(Anexo 9).

Objetivo: Determinar un diagnóstico de las actividades empresariales según observación de empleados y colaboradores.

Esta encuesta va dirigida a los empleados y colaboradores del Laboratorio Clínico UNIDICE CÍA LTDA., sean estos en Relación de Dependencia o bajo la modalidad de prestación de servicios profesionales.

1. ¿Está satisfecho de laborar en esta institución?

Cuadro 18.

VARIABLES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	11	100,00%
NO	0	0,00%
TOTAL	11	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Autora

Gráfico 17.

Elaboración: Autora



ANÁLISIS: El 100% manifiestan que *SI* se encuentra satisfecho de laborar en la empresa hasta los momentos actuales, lo que es un factor positivo para la empresa.

2. ¿Se siente seguro y conoce explícitamente hasta dónde llegan las funciones de su puesto de trabajo?

Cuadro 19.

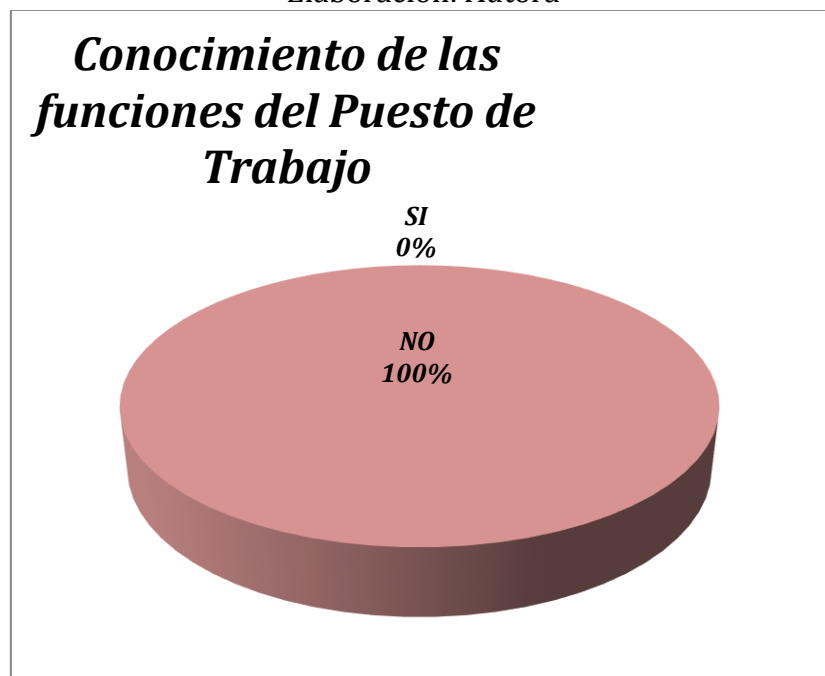
VARIABLES	CANTIDAD	PORCENTAJE
NO	11	100,00%
SI	0	0,00%
TOTAL	11	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Autora

Gráfico 18.

Elaboración: Autora



ANÁLISIS: Según el detalle visual 18, el 100% de los empleados del Laboratorio Clínico UNIDICE CIA LTDA, no tiene conocimiento de explícito de las funciones que tiene su puesto de trabajo.

3. ¿Recibe buen trato laboral?

Cuadro 20.

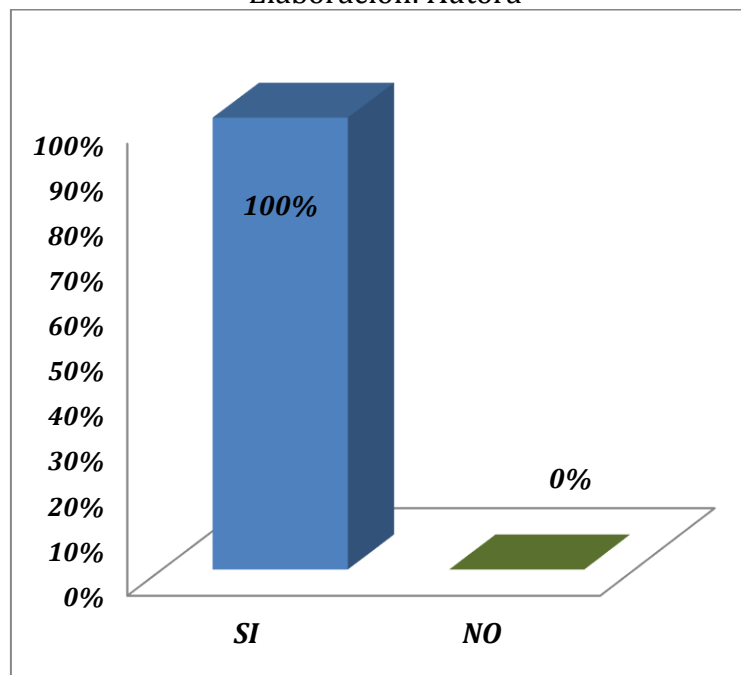
VARIABLES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	11	100,00%
NO	0	0,00%
TOTAL	11	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Autora

Gráfico 19.

Elaboración: Autora



ANÁLISIS: En diseño el 100% manifiestan que *SI* recibe un buen trato laboral en los momentos actuales, factor positivo para la empresa, ya que genera un ambiente de tranquilidad laboral para todos y cada uno de los integrantes de la empresa.

4. ¿Cuál o cuáles de los siguientes aspectos cree que influyen en su desempeño laboral?

Cuadro 21.

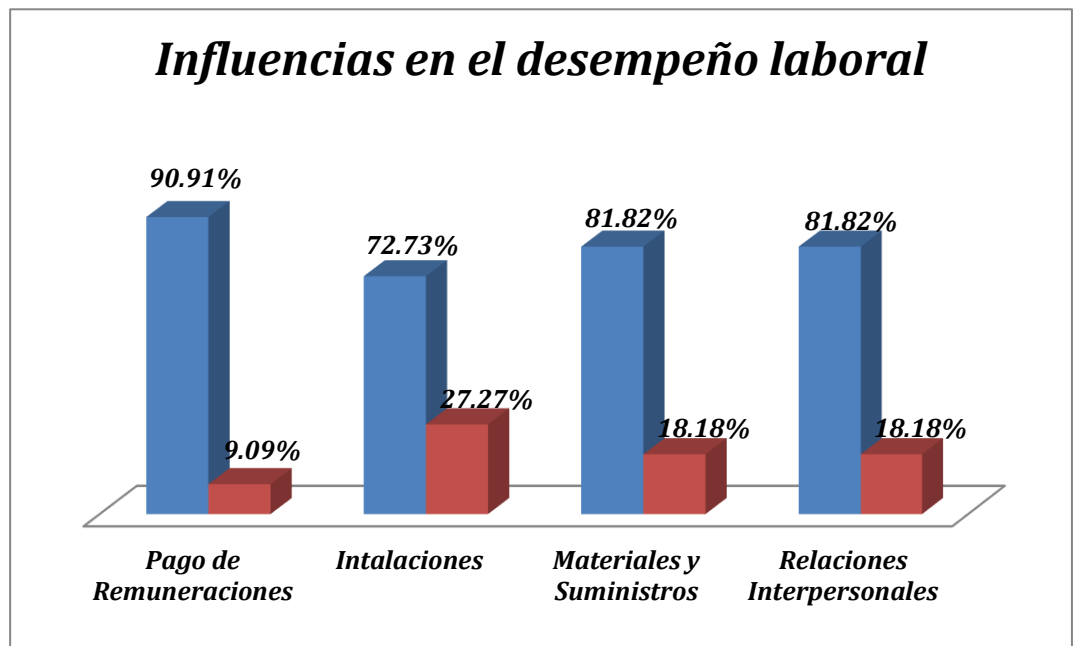
VARIABLES	Válidas	Abstenciones	% SI	% SIN RESP.	TOTAL PERSONAS	TOTAL %
PAGO DE REMUNERACIONES	10	1	90.91%	9.09%	11	100,00%
INSTALACIONES	8	3	72.73%	27.27%	11	100,00%
MATERIALES Y SUMINISTROS	9	2	81.82%	18.18%	11	100,00%
RELACIONES INTERPERSONALES	9	2	81.82%	18.18%	11	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Autora

Gráfico 20.

Elaboración: Autora



ANÁLISIS: El esquema 20 refleja que las personas encuestadas en relación al a los aspectos que influyen en su desempeño laboral, el 90.91% considera que el pago de remuneraciones es un factor influyente, y el 9.09% se abstiene a responder.

El 72.73% menciona que a su criterio el buen o mal estado de las instalaciones de labores, así como también el 27.27% se abstiene de responder a la pregunta.

El 81.82% menciona que a su criterio *SI* son un influyente del rendimiento laboral el adecuado abastecimiento de materiales como de suministros de trabajo, así como también las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo y jefes inmediatos, y el 18.18% se abstiene de responder a la pregunta.

5. ¿Cómo se encuentra la disponibilidad de los siguientes recursos?

Cuadro 22.

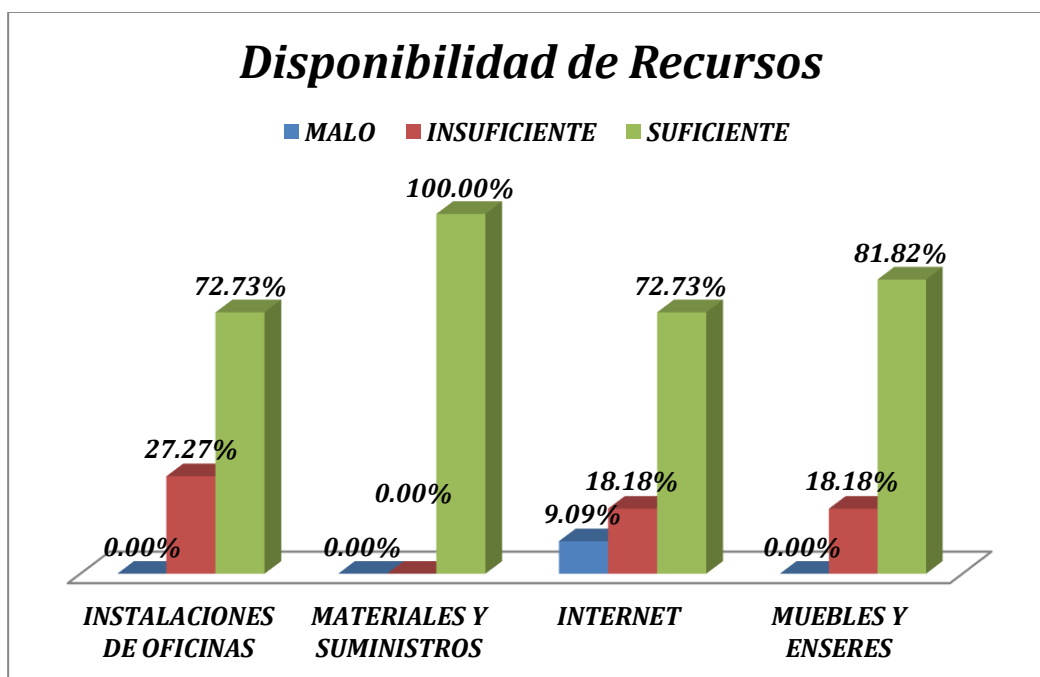
VARIABLES	MALO	INSUFICIENTE	SUFICIENTE	% MALO	% INSUFICIENTE	% SUFICIENTE
INSTALACIONES DE OFICINA	0	3	8	0%	27.27%	72.73%
MATERIALES Y SUMINISTROS	0	0	11	0%	0%	100%
INTERNET	1	2	8	9.09%	18.18%	72.73%
MUEBLES Y ENSERES	0	2	9	0%	18.18%	81.82%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Autora

Gráfico 21.

Elaboración: Autora



ANÁLISIS: En la ilustración 21 se refleja que las personas encuestadas en relación a la existencia de recursos de trabajo han mencionado lo siguiente:

El 72.73% de los encuestados considera que las instalaciones de oficinas es *suficiente*, un 27.27% de ellos menciona que las instalaciones son *insuficientes*.

Así como también el 100% de los empleados considera que el abastecimiento de materiales y suministros en las diferentes áreas de trabajo es *suficiente* para cada una de sus actividades.

En la dotación del servicio de internet el 72,73% del personal encuestado considera que es *suficiente*, el 18,18% cree que es *insuficiente*, y el 9,09% menciona que el abastecimiento del mismo es *malo*.

En relación al suministro de Muebles y Enseres dentro de las instalaciones de la empresa, el 81.82% de los encuestados cree que es *Suficiente*, y un 18.18% dice que es *Insuficiente*.

6. ¿Recibe seminarios de capacitación financiados por su empresa?

Cuadro 23.

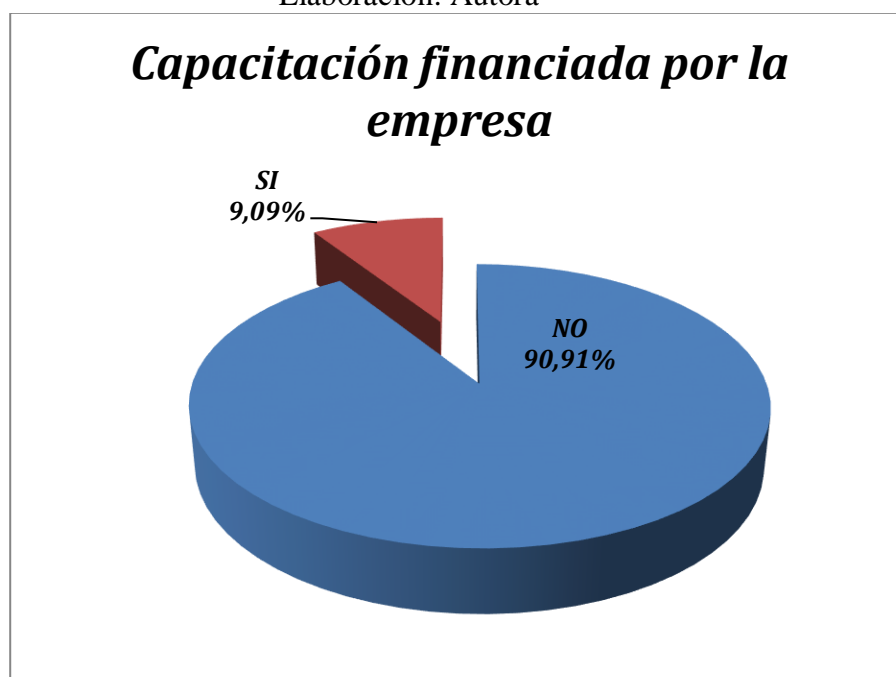
VARIABLES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	1	9,09%
NO	10	90,91%
TOTAL	11	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Autora

Gráfico 22.

Elaboración: Autora



ANÁLISIS: Según el detalle gráfico 22 el 90.91% de los empleados del Laboratorio Clínico UNIDICE CIA LTDA menciona que NO recibe ningún tipo de capacitación financiada por parte de la empresa donde labora, y un mínimo del 9.09% dice que SI se recibe capacitación direccionada y proporcionada de la empresa.

7. ¿Usted financia sus seminarios de capacitación?

Cuadro 24.

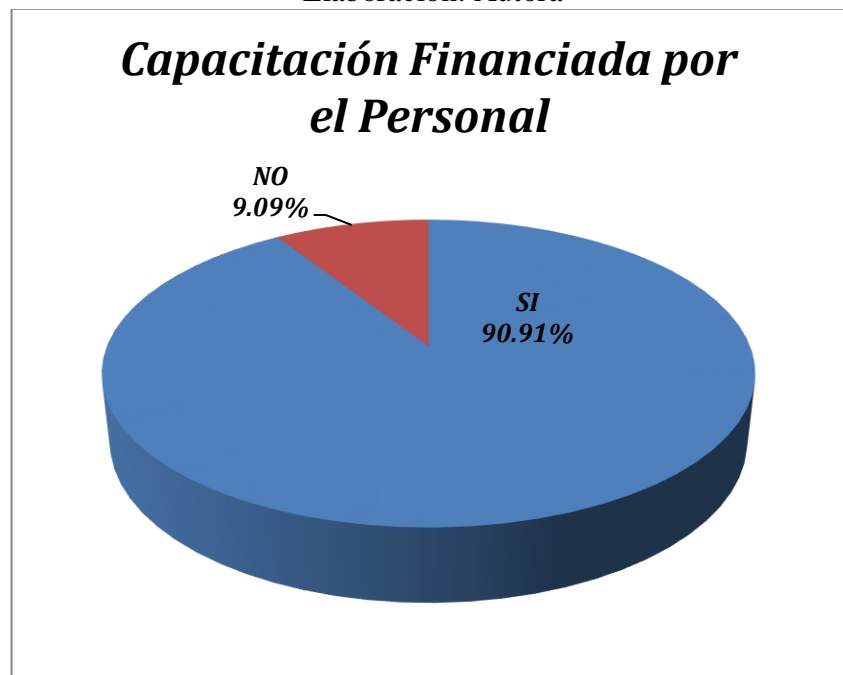
VARIABLES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	10	90,91%
NO	1	9,09%
TOTAL	11	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Autora

Gráfico 23.

Elaboración: Autora



ANÁLISIS: Según la imagen 23 un 90.91% de los empleados menciona que su capacitación SI es costeadada o financiada por ellos; y un mínimo del 9.09% dice que su capacitación o actualización profesional NO es financiada por ellos.

8. ¿Existen evaluaciones periódicas sobre las actividades que realiza?

Cuadro 25.

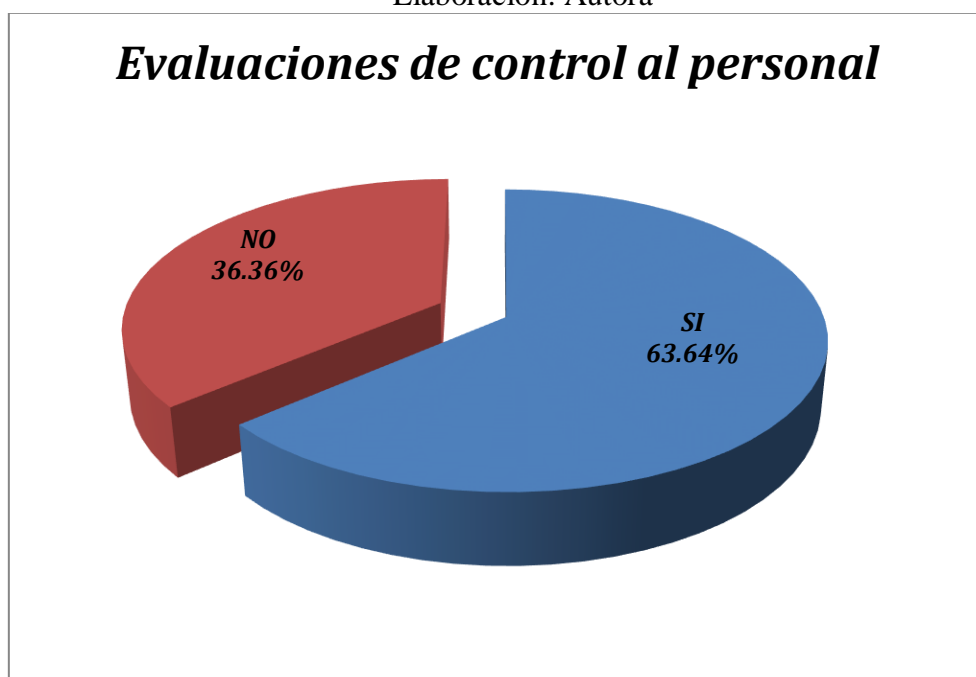
VARIABLES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	7	63,64%
NO	4	36,36%
TOTAL	11	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Autora

Gráfico 24.

Elaboración: Autora



ANÁLISIS: Según la figura 24 se observa que un 63.64% de los empleados dice que SI se realizan evaluaciones de control, y el 36.36% de ellos nos dice que No se efectúa ningún tipo de control o evaluación de desempeño.

9. ¿Tiene algún objetivo concreto para su desarrollo laboral?

Cuadro 26.

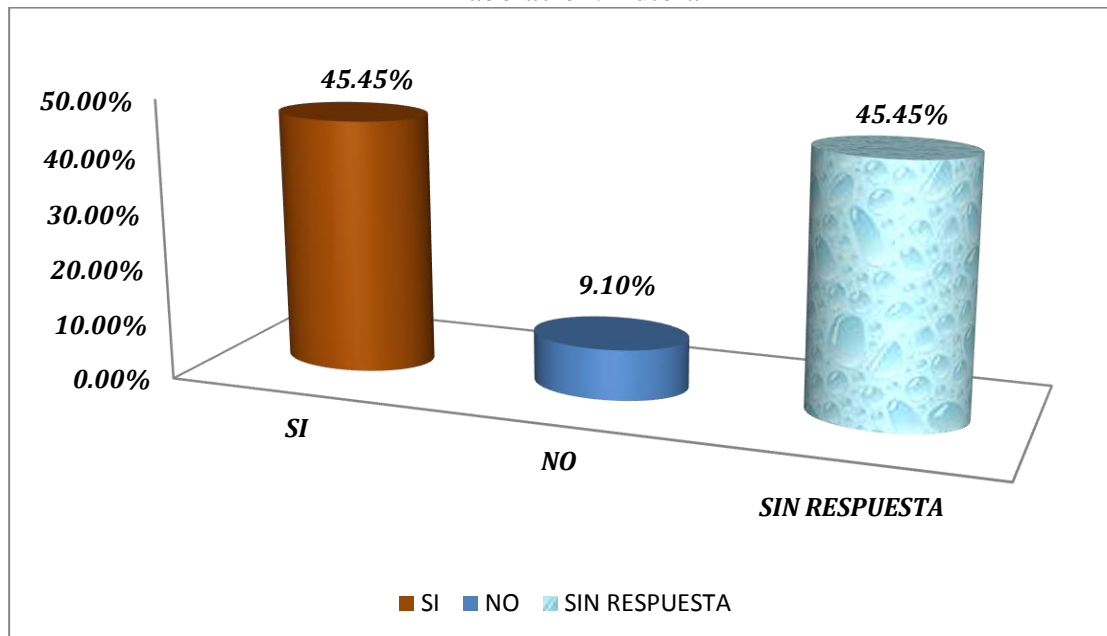
VARIABLES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	5	45,45%
NO	1	9,10%
SIN RESPUESTA	5	45,45%
TOTAL	11	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Autora

Gráfico 25.

Elaboración: Autora



ANÁLISIS: Según el cuadro la gráfico 23, un 45.45% de los empleados menciona que SI tiene definidos los objetivos concretos para su desempeño laboral, por otro lado el 9.10% de ellos dice que No se tiene claramente visualizado el objetivo laboral, y la diferencia del 45.45% se abstiene de responder.

10. ¿Cómo calificaría los controles que mantiene la empresa?

Cuadro 27.

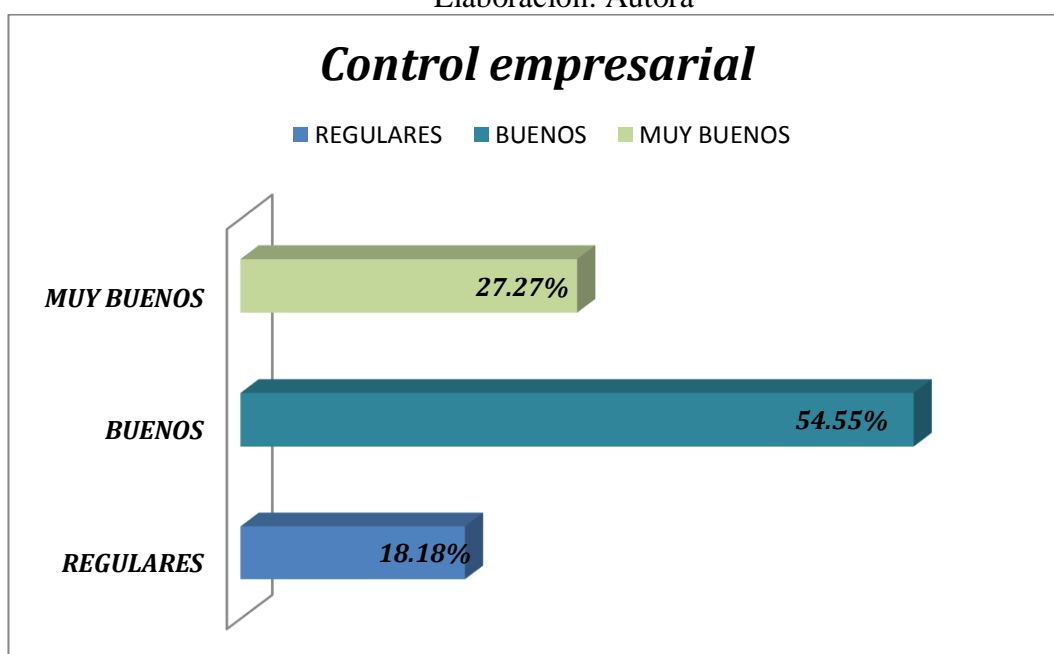
VARIABLES	CANTIDAD	PORCENTAJE
REGULARES	2	18,18%
BUENOS	6	54,55%
MUY BUENOS	3	27,27%
TOTAL	11	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Autora

Gráfico 26.

Elaboración: Autora



ANÁLISIS: Según el diseño gráfico 26, apenas un 27.27% de los empleados, cree que los mecanismos de control son *MUY BUENOS*, por otro lado el 54.55% de ellos dice que los elementos de control son *BUENOS*, y que están claramente definidos, y la diferencia del 18.18% del personal considera que los mecanismos de control son *REGULARES*.

11. ¿Las actividades que cumplen los administradores están definidas?

Cuadro 28.

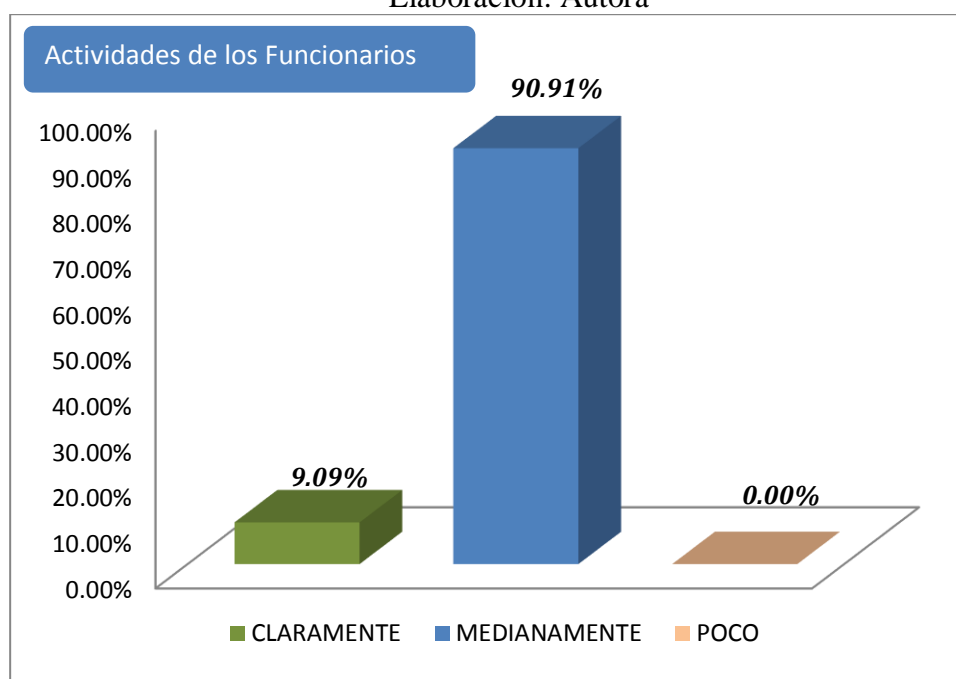
VARIABLES	CANTIDAD	PORCENTAJE
CLARAMENTE	1	9,09%
MEDIANAMENTE	10	90,91%
POCO	0	0%
TOTAL	11	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Autora

Gráfico 27.

Elaboración: Autora



ANÁLISIS: En la gráfica 27, se refleja que un 90.91% de los empleados del Laboratorio Clínico UNIDICE CIA LTDA, dice tener *MEDIANAMENTE* definidas las actividades o funciones de los administradores, por otro lado el restante del 9.09% de ellos dice que las funciones de los administradores de la institución están *CLARAMENTE* definidas.

12. ¿Cómo calificaría su ambiente de trabajo de tipo organizacional?

Cuadro 29.

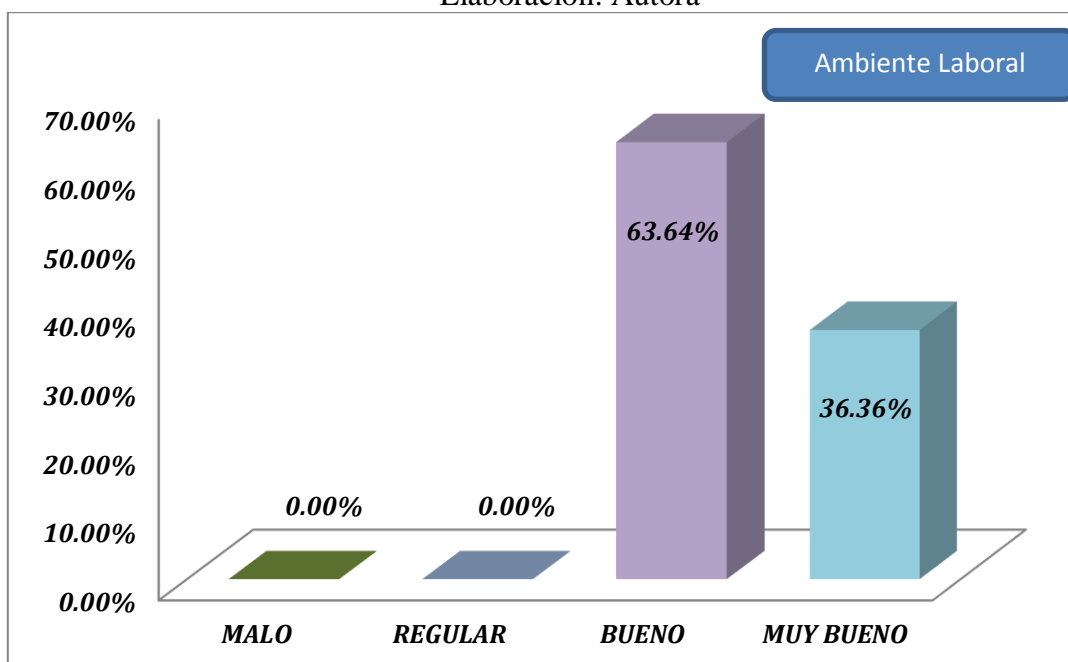
VARIABLES	CANTIDAD	PORCENTAJE
MALO	0	0%
REGULAR	0	0%
BUENO	7	63.64%
MUY BUENO	4	36.36%
TOTAL	11	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Autora

Gráfico 28.

Elaboración: Autora



ANÁLISIS: En diseño 28, un 63.64% de los empleados del Laboratorio Clínico UNIDICE CIA LTDA, califica su ambiente laboral como *BUENO*, y el restante 36.36% de ellos califica el ambiente laboral como *MUY BUENO* dentro de la institución.

4.2 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.

La presente propuesta de un “MANUAL DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO, FINANCIERO Y DE PERSONAL” para el Laboratorio Clínico UNIDICE CÍA LTDA, de la ciudad de Santo Domingo, Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, nace de la necesidad de mejorar su imagen empresarial, y el desarrollo de actividades coordinadas y específicas que permitan otorgar a sus clientes una atención de calidad y brindar un servicio acorde a las exigencias del mercado de la salud.

La investigación y proposición de este proyecto, es de carácter cualitativa debido a que se fundamenta en el estudio y análisis de varias variables, sin perder su carácter científico. Con la identificación clara del problema, se estableció la necesidad de la creación del *primer* manual administrativo, financiero y de personal para esta empresa.

Al final de este trabajo, se llegará a la conclusión de lo importante que es la aplicación de los manuales para las empresas que no manejan conceptos de organización, ya que su aplicación se convierte en una ventaja para su desarrollo frente a otras que manejan sus negocios de forma empírica y poco técnica.

La propuesta del presente trabajo investigativo tiene como base fundamental el diagnóstico y la necesidad de elaborar un Manual integral de control administrativo, financiero y de personal; para lo cual se ha requerido de la participación de todos los integrantes de la empresa, así como la autorización del señor Gerente y demás autoridades de la institución, quienes han ayudado a hacer factible la propuesta formal de este manual.

En la presente investigación se aplicó el Método Científico, con los procesos mentales: inductivo, deductivo, análisis y síntesis para conocer, explicar y

obtener resultados. Las técnicas empleadas fueron: cuestionario, encuesta, revisión de literatura, información por Internet, trabajo de campo y muestreo.

La verificación de las hipótesis se realizó en base a los resultados obtenidos en la investigación, los mismos que determinaron la importancia y la utilidad de diseñar y elaborar el Manual integral de control administrativo, financiero y de personal para el mejor desempeño empresarial. Dejando constancia de que los manuales son instrumentos que apoyan el funcionamiento de las instituciones ya que en ellos se concentra información amplia y detallada acerca del quehacer de las mismas.

El Laboratorio Clínico UNIDICE CÍA LTDA, al igual que cualquier otra empresa, debe contar con instrumentos administrativos, financieros y de personal que le permitan ejercer sus objetivos y funciones de una forma más sistemática y que reúna la información referente a su organización y funcionamiento, por lo tanto la implementación de manuales es muy importante, ya que constituyen un soporte del sistema de documentación, pues en ellos se plasman tanto las formas de operar de una organización como la información que permite el desarrollo de todos los procesos y la toma de decisiones.

Para lo cual ha sido necesario recolectar información por medio de entrevistas y encuestas al personal, además de realizar una revisión bibliográfica que ha permitido tener una perspectiva general del tema para su posterior elaboración, que se fundamentará en las leyes y reglamentos que para su funcionamiento, para el diseño y la elaboración de la propuesta se tuvo presente el perfil que maneja la Institución respecto al campo de su actividad.

Por lo anterior, se presenta la propuesta de un MANUAL INTEGRAL DE CONTROL ADMINISTRATIVO, FINANCIERO Y DE PERSONAL, que se constituye como una herramienta de referencia que incluye la información general

del Laboratorio UNIDICE CIA LTDA, además de algunas fases del proceso administrativo, financiero y de personal, con un enfoque de aplicación práctica, que se adapta a la estructura organizacional de la institución, por lo tanto se recomienda su posterior evaluación para comprobar la efectividad dentro del mismo.

Cuadro de Resumen de las Encuestas Aplicadas.

	CONCLUSIÓN
<i>Administradores (Gerente y Presidente)</i>	Hace falta la implementación de un control interno más eficaz, con la implementación de mejores y actualizadas directrices y políticas. Crear las diferentes estructuras administrativas que deben funcionar en una empresa.
<i>Directivos (Comisario, Vocal 1 y Vocal 2)</i>	Se deja notar la falta de un manual integral de control administrativo, financiero y de personal que regule las funciones del personal y los procesos a seguir; así como el poco interés en la capacitación constante del personal, y el desconocimiento de los mecanismos de evaluación de desempeño aplicados dentro de la empresa.
<i>Empleados y colaboradores en Relación de Dependencia y Prestación de Servicios</i>	Se evidencia la necesidad del establecimiento de funciones para cada puesto de trabajo, así como también la necesidad de que la empresa fomente la capacitación constante para sus empleados, ya que esto les permitiría realizar de manera más eficiente sus labores.

Cuadro 30.

Elaborado por: La Autora

CAPITULO V

FORMULACIÓN DE LA PROPUESTA

5.1 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA.

El objetivo principal del presente trabajo de investigación es diseñar un Manual Integral de Control Administrativo, Financiero y de Personal, a fin de facilitar la toma de decisiones con el correcto registro de los procedimientos de administración y los movimientos financieros, permitiendo identificar las principales funciones y responsabilidades del personal en cada puesto de trabajo, de esta manera orientando a la gerencia a conseguir el cumplimiento de todas y cada una de las funciones en la empresa, fomentando la realización de los procesos administrativos, financieros y con el personal de la empresa de una manera ordenada, secuencial y adecuada, que a su vez permita cumplir con la obligación de entregar información veraz, oportuna y real, para la acertada toma de decisiones gerenciales.

Crear un plan de organización entre la administración, las finanzas, funciones de empleados y procedimientos coordinados que adopta una empresa, con el fin de obtener información para salvaguardar sus bienes, promover la eficiencia de sus operaciones y normar sus políticas administrativas; para así cumplir con los objetivos a corto y largo plazo de la empresa.

Entre los objetivos secundarios destacan:

- Ser sustentable en el tiempo de la prestación del servicio.
- Ser rentable con los accionistas, talento humano, el Estado Ecuatoriano y la sociedad.
- Tener responsabilidad social y ambiental.
- Tener facilidad y adaptabilidad al cambio.

5.2 POBLACIÓN OBJETO DE LA PROPUESTA.

Según lo establecido anteriormente en el cuadro 3, en la página 42.

5.2.1 BENEFICIOS DE LA PROPUESTA.

El presente trabajo ha sido diseñado para ser una herramienta de aplicación práctica, que ayude al Laboratorio Clínico “UNIDICE CIA LTDA” en el desenvolvimiento diario de sus actividades en las diferentes áreas (administrativa, financiera y de recursos humanos), permitiendo una adecuada y constante evaluación en sus controles internos, por lo que su logro dependerá de los siguientes factores principalmente:

- Compresión de las definiciones y manejo de los principios, normas, técnicas y prácticas de los diferentes procesos de labores.
- La asignación y administración eficiente de los diferentes recursos en la empresa.
- Una adecuada planificación y programación de las actividades.
- Eficaz supervisión en la ejecución de las tareas asignadas a los diferentes grupos de trabajo.
- Presentación permanente de informes objetivos, confiables y oportunos de las actividades desarrolladas.
- El adecuado seguimiento de las recomendaciones dadas.

5.2.2 RESPONSABILIDAD Y USO.

El responsable principal de aplicación de éste Manual es la autoridad máxima de la empresa, es decir el Gerente; por lo que deberá tener conocimiento de la existencia y del contenido del presente manual y de ser necesario comunicar al resto del personal, en especial al área financiero - contable, de los procesos pertinentes a ser aplicados.

Teniendo en cuenta que todos los procedimientos descritos y detallados en éste documento son obligatorios para todas las personas que laboran en el Laboratorio Clínico “UNIDICE CÍA LTDA”, y su incumplimiento podrá tener sanciones

disciplinarias, por lo que la omisión o exención de cualquier proceso deberá tener el consentimiento previo y por escrito de la gerencia de la empresa.

5.2.3 UTILIDAD E IMPORTANCIA.

La realización de análisis o exámenes de laboratorio es una actividad que por su complejidad requiere de herramientas y materiales administrativos como operativos que permitan cumplir con sus procesos y funciones de forma explícita y fácil, optimizando los recursos de que dispone la empresa.

Un Manual Integral de Control Administrativo, Financiero y de Personal permitirá a cada funcionario de cada área realizar de manera óptima la tarea encomendada, así como para instruir al personal que se vaya incorporando a la organización, logrando una mayor eficiencia y eficacia en la ejecución y desarrollo de sus labores para beneficio personal e institucional.

5.3 LOCALIZACIÓN.

La propuesta del presente Manual Integral de Control Administrativo, Financiero y de Personal es apto para cualquier empresa relacionada con la elaboración de análisis o exámenes patológicos de laboratorio, en la Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, Cantón Santo Domingo, para el actual y posteriores períodos, siempre y cuando las disposiciones legales de los organismos de control que regulan y supervisan a la entidad se mantengan.

5.4 PLAN DE ACTIVIDADES.

Es el diseño que se propone para poner en práctica el Manual Integral de control Administrativo, Financiero y de Personal.

5.4.1 PRINCIPIOS GENERALES.

El control interno es un medio no un fin en sí mismo, es un proceso desarrollado por el personal de la organización y no puede ser considerado infalible, ofreciendo solamente una seguridad razonable. Por lo tanto, no es posible establecer una receta universal de control interno que sea aplicable a todas las organizaciones existentes. Sin embargo, es posible establecer algunos principios de control interno generales así:

- Deben fijarse claramente las responsabilidades. Si no existe delimitación el control será ineficiente.
- La contabilidad y las operaciones deben estar separados. No se puede ocupar un punto control de contabilidad y un punto control de operaciones.
- Deben utilizarse todas las pruebas existentes, para comprobar la exactitud, tener la seguridad de que las operaciones se llevan correctamente.
- Ninguna persona individual debe tener a su cargo completamente una transacción comercial. Una persona puede cometer errores, es posible detectarlos si el manejo de una transacción está dividido en dos o más personas.
- Debe seleccionarse y entrenarse cuidadosamente el personal de empleados. Un buen entrenamiento da como resultado más rendimiento, reduce costos y los empleados son más activos.
- Si es posible se deben rotar los empleados asignados a cada trabajo, debe imponerse la obligación de disfrutar vacaciones entre las personas de confianza. La rotación evita la oportunidad de fraude.
- Las instrucciones de cada cargo deben estar por escrito. Los manuales de funciones cuidan errores.
- Los empleados deben tener póliza de fianza. La fianza evita posibles pérdidas a la empresa por robo.
- No deben exagerarse las ventajas de protección que presta el sistema de contabilidad de partida doble. También se cometen errores.
- Deben hacerse uso de las cuentas de control con la mayor amplitud posible ya que prueban la exactitud entre los saldos de las cuentas.

- Debe hacerse uso del equipo mecánico o automático siempre que esto sea factible. Con éste se puede reforzar el control interno.

5.4.2 ELEMENTOS Y/O COMPONENTES.

Está constituido por los siguientes componentes interrelacionados derivados de la forma de gestionar la organización:

Ambiente de control: Es la actitud global, conciencia y acciones de directores y administración respecto del sistema de control interno y su importancia en la entidad, y tiene un efecto en la efectividad de los procedimientos de control específicos. Por lo que la organización deberá establecer un entorno que permita el estímulo y produzca influencia en la actividad del recurso humano respecto al control de sus actividades. Para que este ambiente de control se genere se requiere de otros elementos asociados al mismo los cuales son:

- Integridad y valores éticos. Establecer los valores éticos y de conducta que se esperan del recurso humano al servicio de la entidad, durante el desempeño de sus actividades propias. Los altos ejecutivos y en especial la Gerencia deben comunicar y fortalecer los valores éticos y conductuales con su ejemplo.
- Competencia. Se refiere al conocimiento y habilidad que debe poseer toda persona que pertenezca a la organización, para desempeñar satisfactoriamente su actividad.
- Experiencia y dedicación de la alta administración. Es vital que quienes determinan los criterios de control posean gran experiencia, dedicación y se comprometan en la toma de las medidas adecuadas para mantener el ambiente de control.
- Filosofía administrativa y estilo de operación. Es sumamente importante que se muestre una adecuada actitud hacia los productos de los sistemas de información que conforman la organización. Aquí tienen gran influencia la estructura organizativa, delegación de autoridad y responsabilidades y políticas y prácticas del recurso humano. Es vital la determinación actividades para el cumplimiento de la misión de la empresa, la delegación autoridad en la

estructura jerárquica, la determinación de las responsabilidades a los funcionarios en forma coordinada para el logro de los objetivos.

Evaluación de riesgos: Los factores que pueden incidir interfiriendo en el cumplimiento de los objetivos propuestos por empresa, se denominan riesgos. Estos pueden provenir del medio ambiente o de la organización misma. Se debe entonces establecer un proceso amplio que identifique y analice las interrelaciones relevantes de todas las áreas de la organización y de estas con el medio circundante, para así determinar los riesgos posibles.

Recordando que toda organización se encuentra sumergida en un medio ambiente cambiante y turbulento muchas veces hostil, por lo tanto es de vital importancia la identificación y análisis de los riesgos de importancia para la misma, de tal manera que los mismos puedan ser manejados. La organización al establecer su misión y sus objetivos debe identificar y analizar los factores de riesgo que puedan amenazar el cumplimiento de los mismos. La evaluación de riesgos presenta los siguientes aspectos sobresalientes:

- Los recursos y esfuerzos de la organización están orientados por los objetivos de información financiera, operación y cumplimiento que persigue la misma. Al determinarse los objetivos es crucial la identificación de los factores que pueden evitar su logro. La administración debe establecer criterios de medición de estos riesgos para prevenir su ocurrencia futura y así asegurar el cumplimiento de los objetivos previstos. Las categorías de los objetivos se relacionan directamente con los objetivos del control interno planteados anteriormente.

- Análisis de riesgos y su proceso. Los aspectos importantes a incluir son:
 - Estimación de la importancia del riesgo y sus efectos
 - Evaluación de la probabilidad de ocurrencia
 - Establecimiento de acciones y controles necesarios
 - Evaluación periódica del proceso anterior

- Manejo de cambios. Tiene relación con la identificación de los cambios que puedan tener influencia en la efectividad de los controles internos ya establecidos. Todo control diseñado para una situación específica puede ser inoperante cuando las circunstancias se modifican. Este elemento tiene estrecha relación con el proceso de análisis de riesgos, pues el cambio en sí implica un factor que puede incidir en el éxito de los objetivos.

Actividades de control: Las actividades de una organización se manifiestan en las políticas, sistemas y procedimientos, siendo realizadas por el recurso humano que integra la entidad. Todas aquellas actividades que se orienten hacia la identificación y análisis de los riesgos reales o potenciales que amenacen la misión y los objetivos, en beneficio de la protección de los recursos propios o de los terceros en poder de la organización, son actividades de control. Estas pueden ser aprobación, autorización, verificación, inspección, revisión de indicadores de gestión, salvaguarda de recursos, segregación de funciones, supervisión y entrenamiento adecuado.

Información y comunicación: La capacidad gerencial de una organización está dada en función de la obtención y uso de la información de manera adecuada y oportuna. La entidad debe contar con sistemas de información eficientes orientados a producir informes sobre la gestión, la realidad financiera y el cumplimiento de la normatividad para así lograr su manejo y control.

Los datos pertinentes a cada sistema de información no solamente deben ser identificados, capturados y procesados, sino que este producto debe ser comunicado al recurso humano en forma oportuna para que así pueda participar en el sistema de control. La información por lo tanto debe poseer adecuados canales de comunicación que permitan conocer a cada uno de los integrantes de la organización sus responsabilidades sobre el control de sus actividades.

Supervisión y seguimiento: Planeado e implementado un sistema de Control Interno Administrativo, Financiero y de Personal, se debe vigilar constantemente los resultados obtenidos por el mismo. Todo sistema de Control Interno por perfecto que parezca, es susceptible de deteriorarse por múltiples circunstancias y tiende con el tiempo a perder su efectividad. Por esto debe ejercerse sobre el mismo una supervisión permanente para producir los ajustes que se requieran de acuerdo a las circunstancias cambiantes del entorno.

La Administración tiene la responsabilidad de desarrollar, instalar y supervisar un adecuado sistema de control interno. Cualquier sistema aunque sea fundamentalmente adecuado, puede deteriorarse sino se revisa periódicamente. Corresponde a la administración la revisión y evaluación sistemática de los componentes y elementos que forman parte de los sistemas de control. La evaluación busca identificar las debilidades del control, así como los controles insuficientes o inoperantes para robustecerlos, eliminarlos o implantar nuevos. El sistema de control interno debe estar bajo continua supervisión para determinar si:

- Las políticas descritas están siendo interpretadas apropiadamente y si se llevan a cabo.
- Los cambios en las condiciones de operación no han hecho estos procedimientos obsoletos o inadecuados y,
- Es necesario tomar oportunamente medidas de corrección efectivas cuando sucedan tropiezos en el sistema. El personal contable - financiero es un factor importante en el sistema de control interno ya que provee los medios de revisión interna de la efectividad y adherencia a los procedimientos prescritos.
- El papel de supervisor del control interno corresponde normalmente al Departamento de Auditoría Interna, pero el Auditor Independiente al evaluarlo periódicamente, contribuye también a su supervisión.

5.4.3 COMPROMISO INSTITUCIONAL.

El Laboratorio Clínico UNIDICE CIA LTDA, debe generar un compromiso constante para cumplir con sus objetivos y obligaciones internas y externas, para lo cual es necesario que se establezcan metas a corto, mediano y largo plazo para hacerle frente a estos compromisos, dentro de los compromisos constantes tenemos:

INTERNOS:

- Generar un ambiente agradable de trabajo para el recurso humano.
- Proporcionar todas las herramientas y materiales necesarios de trabajo para cada una de las áreas de labores.
- Motivar al recurso humano para mejorar su desempeño laboral.

EXTERNOS:

- Brindar una atención e calidad al cliente.
- Cumplir con sus obligaciones laborales, tributarias, societarias, y otras.
- Cumplir con las leyes y normas establecidas por sus organismos de control.

5.4.4 MANUAL INTEGRAL DE CONTROL ADMINISTRATIVO, FINANCIERO Y DE PERSONAL (PROPUESTO)

ÁREAS, PUESTOS Y FUNCIONES DEPARTAMENTALES (PROPUESTO)

INTRODUCCIÓN.

La propuesta del presente trabajo, es una contribución para con el Laboratorio Clínico “UNIDICE CIA LTDA”, que le permitirá con un base de apoyo actualizado de la descripción de todas y cada una de las labores y de los pasos que deben seguirse para el desempeño de las actividades de cada uno de los departamentos de la empresa, precisando las responsabilidades y la participación que cada uno debe tener dentro y fuera de las instalaciones de la entidad.

El trabajo realizado responde a una necesidad presente, lo que, no significa que la estructura organizacional sea estática, y que por el contrario se deberá tomar las previsiones para que este manual vaya adaptándose a los cambios y exigencias del entorno.

OBJETIVOS DEL MANUAL.

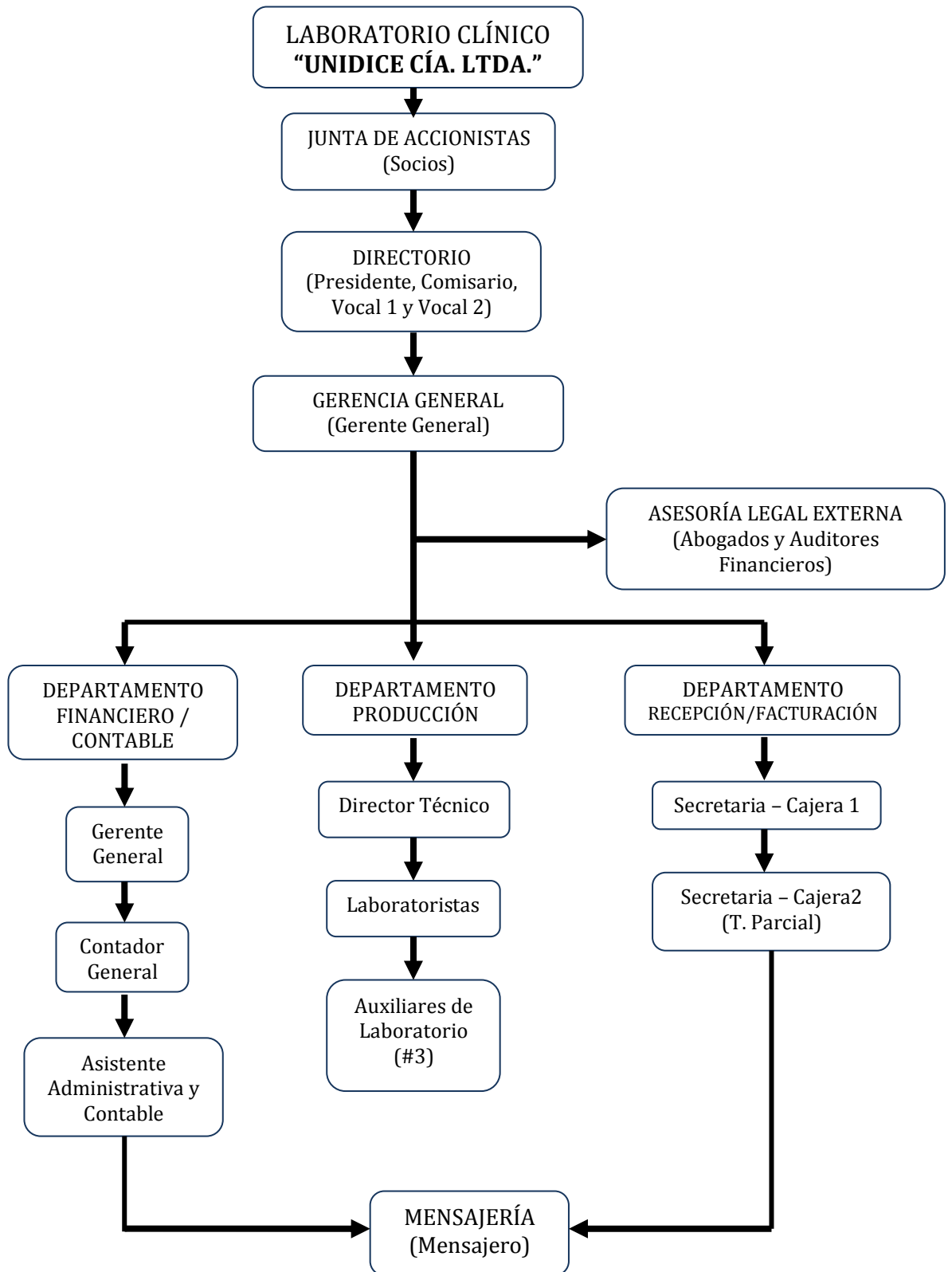
- Fortalecer la autoridad y crear la correcta delegación de funciones.
- Precisar con claridad las funciones encomendadas a cada persona.
- Determinar las responsabilidades de cada persona acorde al cargo que desempeña.
- Ahorrar tiempo y esfuerzos en la ejecución del trabajo, evitando la duplicación de instrucciones.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL.

En las instalaciones del Laboratorio Clínico UNIDICE CÍA LTDA, durante sus 22 años de servicio, no se ha elaborado antes un ningún tipo organigrama institucional, realizamos la propuesta del siguiente:

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

Diseño propuesto



- **Junta de general:** Conformada por todos los socios o accionistas de la empresa, son el órgano supremo, en el actual momento en número de 12.
Teniendo conocimiento de sus obligaciones, derechos, atribuciones y responsabilidades, acorde a lo estipulado en la Ley de Compañías en sus artículos del 114 al 122. (Anexo 2).

- **Directorio:** Consejo de la empresa, conformado por:
 - **Presidente:** Encargado de la supervisión en la gestión administrativa conjuntamente con la gerencia de la empresa, y sus obligaciones se rigen en los mismos artículos que la Ley de Compañías establece para sus administradores desde el Art. 123 hasta el Art. 135 (Anexo 2).

 - **Comisario:** Encargado de la fiscalización, inspección y vigilancia de todas las actividades sociales, administrativas y financieras, sin dependencia de la administración y en interés de la compañía. Se rige a los Art. Desde el 274 al 288 de la Ley de Compañías. (Anexo 2).

 - **Vocal 1 y 2:** Sus funciones serán de carácter general en la elaboración, ejecución y seguimiento de proyectos, informando y asesorando en cada una de tales fases al presidente y a los demás miembros de la junta directiva.

- **Gerencia general:** Departamento encargado de la dirección y organización de todas las áreas de la empresa, con mayor énfasis en la situación financiera, aumento de producción, análisis de las posibilidades y debilidades en el mercado local. Siguiendo las disposiciones generales establecidas en los Art. Desde el 123 al 135, y del Art. 264 al 265 de la Ley de Compañías.
 - **Gerente general:** Responsable en primera instancia de la toma de decisiones importantes en la empresa, así como también su representante legal, judicial y extrajudicial.

- **Departamento financiero contable:** Responsable de dirigir todos los procesos financieros, contables y presupuestario de la empresa como órgano asesor de las competencias conforme a los lineamientos y normas pre establecidas de la institución, administrado de manera netamente profesional.
 - **Gerente general:** Características señaladas con anterioridad.
 - **Contador general:** Técnico con formación específica en el ámbito contable - tributario que le permite interpretar y aplicar las normas y principios que afectan a los distintos sectores de la actividad económica del país. Responsable de la preparación informes contables, tributarios y financieros que contribuyen al proceso de toma de decisiones de la organización.

Responsable de la planificación, organización y coordinación del área contable, con el objetivo de obtener las consolidaciones y estados financieros requeridos por la organización. Establece y coordina la ejecución de las políticas relacionadas con el área contable, asegurándose que se cumplan los principios de contabilidad generalmente aceptados y con las políticas específicas de la empresa.

- **Asistente administrativa contable:** Encargado de reportar directamente al gerente (a diferencia de todos los demás en la empresa), colaborando con el gerente de varias maneras para hacer su trabajo más fácil, así como mantener organizada la oficina. Es responsable de velar por los archivos de la oficina que se mantengan ordenados y que todos los documentos confidenciales se coloquen en un lugar seguro.

Además es la encargada de ejecutar los asientos contables, efectúa los análisis y conciliaciones de las cuentas modificadas o no, tales como los de gastos generales, gastos de ventas, costos de fabricación, etc.

Es una persona capacitada para cumplir un rol técnico dentro del departamento contable de la empresa. Su tarea fundamental consiste en llevar los libros principales y auxiliares de la misma. Dada la naturaleza del puesto que ocupa,

debe controlar y estar al tanto de los detalles que correspondan al ámbito de su competencia.

También, deberá llevar completamente y actualizar de manera precisa los registros de las cuentas, disposiciones financieras, verifica y registra la información en los libros mayores o las computadoras, balancea las cuentas y recopila informes y estados financieros; también tendrá las funciones de mantener al día las cuentas por pagar y por cobrar.

- **Departamento de producción:** Se puede considerar como el corazón de la empresa, y si la actividad de esta sección se interrumpe la empresa pierde clientes, tiempo y dinero. Es el encargado de solicitar y controlar el material con el que se trabajará, determina la secuencia de las operaciones, inspecciones, métodos y herramientas en la elaboración de todos y cada uno de los procesos para la elaboración de los análisis de laboratorio. Su objetivo principal es producir con calidad y a un menor costo posible.
 - **Laboratoristas:** Analizan muestras biológicas humanas que contribuyen al estudio, prevención, diagnóstico y tratamiento de las enfermedades, estudian muestras biológicas diversas, como sangre, orina, heces, líquido sinovial (articulaciones), líquido cefalorraquídeo, exudados faríngeos y vaginales, entre otros tipos de muestras.
 - **Auxiliares de laboratorio:** Asistir en la realización de exámenes de laboratorio, preparando y tomando muestras biológicas, a fin de emitir un resultado que contribuya al diagnóstico médico de los pacientes, más las correspondientes actividades en cuanto al aseo de las instalaciones y manejo de desechos comunes, infecciosos y peligrosos.
- **Departamento de recepción / facturación:** Es el centro de operaciones donde se controla todos los servicios proporcionados a los clientes, es el área encargada de recibir todo tipo de documentación, así como también de la facturación y la entrega de

resultados a los pacientes, por lo que deberá brindar una atención con auténtico espíritu de servicio y hospitalidad a todos por igual.

- **Secretaria – cajera 1 y 2:** Responsable de recibir documentación, atención personal y vía telefónica, facturar y sumar la cantidad debida por una compra, cargar al consumidor esa cantidad y después, recoger el pago por las mercancías o servicios proporcionados.
- **Mensajería:** se encarga de proporcionar oportuna y eficientemente, los servicios que requiera la empresa, transporte, distribución de correspondencia, reproducción de documentos, el suministro de mantenimiento preventivo y correctivo al mobiliario.
 - **Mensajero:** Persona encargada de ejecutar todas las actividades relacionadas a esta área.

FLUJO DE MANEJO DE INFORMACIÓN-COMUNICACIÓN

La comunicación entre personal de igual estatus es *horizontal*, entre superiores y subordinados se considera *vertical*, sea de forma ascendente o descendente, y entre individuos de diferente estatus se la conoce como *diagonal* por sus diferentes líneas de mando.

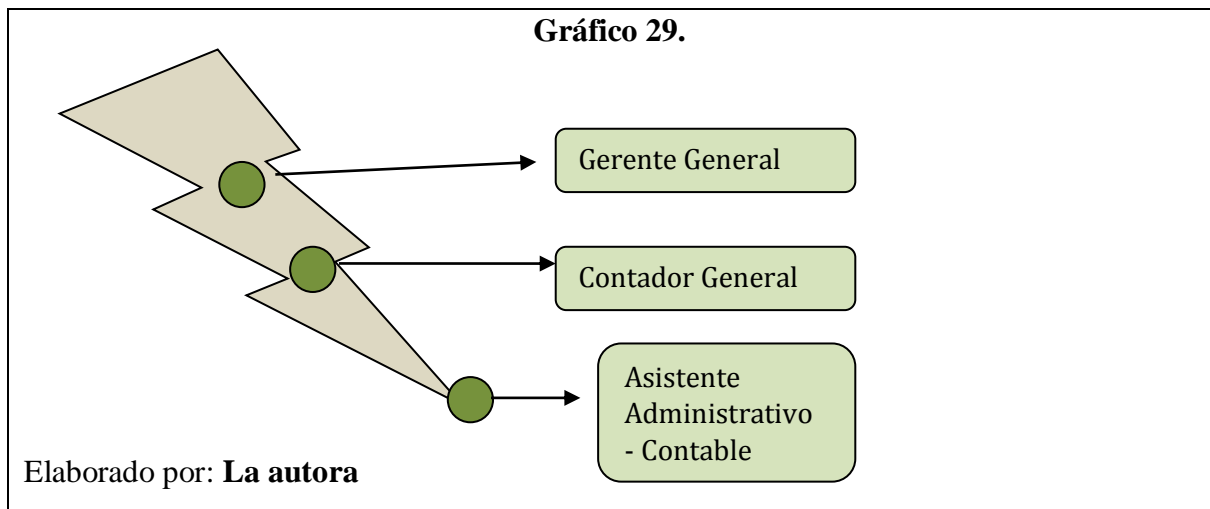
Por lo que, el Laboratorio clínico “UNDICE CÍA LTDA” debe utilizar una línea de comunicación descendente para transmitir indicaciones, y ascendente para informar sobre resultados o novedades encontradas en la ejecución de tareas, necesidades y sugerencias.

Para realizar la coordinación y planificación de trabajo, e interactuar con otras áreas de los equipos de trabajo debe usar la línea de comunicación horizontal.

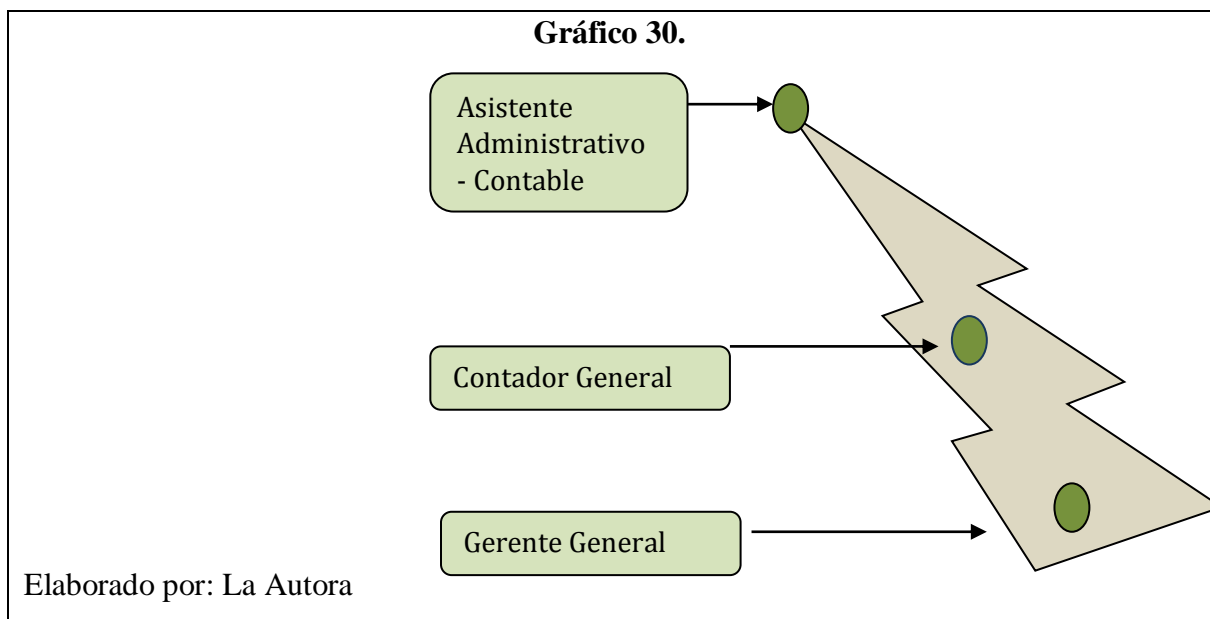
Siendo importante tener en cuenta que para determinar el tipo de comunicación que está usando o que se debe usar, es necesario estar pendiente del nivel jerárquico, y que los medios para enviar o recibir información son emails, cartas, memos u otros similares.

De la siguiente manera:

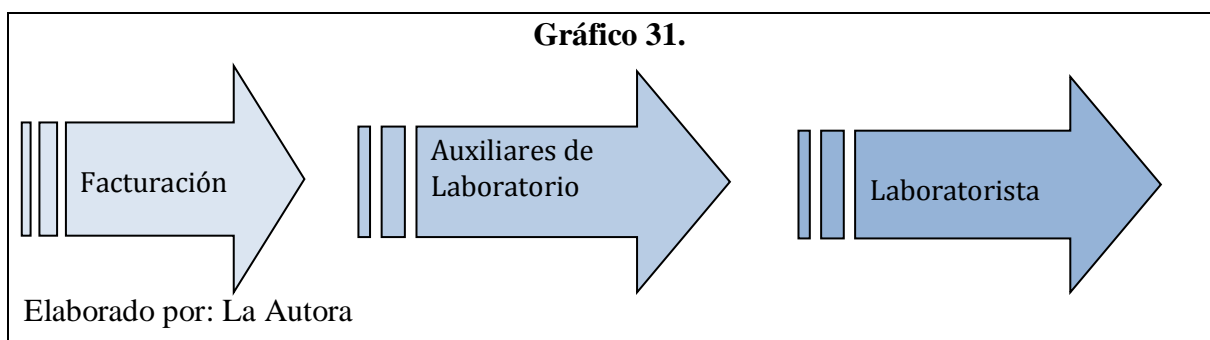
Comunicación descendente:



Comunicación ascendente:



Comunicación vertical:



LABORATORIO CLÍNICO “UNIDICE CÍA. LTDA.”
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DEL PERSONAL

DEFINICIÓN DEL PUESTO	Presidente
DEPARTAMENTO	Directorio
DESCRIPCIÓN	Supervisar tareas administrativas y operativas, realización de gestiones en el proceso de compra de mobiliario y de equipo y maquinaria
ATRIBUCIONES	<p>Convocar y presidir las reuniones de la Junta Directiva suscribiendo las respectivas actas.</p> <p>Cumplir y hacer cumplir las decisiones adoptadas por la asamblea y la junta directiva.</p> <p>Apoyar las actividades de la Empresa.</p> <p>Firmar cheques en forma conjunta con el gerente general.</p> <p>Presentar a la junta directiva, el informe semestral de actividades.</p> <p>Sugerir a la asamblea y a la junta directiva los medios y acciones que considere para la buena marcha de la gestión de la empresa.</p> <p>Ejercer las demás atribuciones que le correspondan según la Ley de Compañías, los estatutos y reglamentos correspondientes.</p>
RELACIÓN Y AUTORIDAD	<p>Trabaja en conjunto con la gerencia de la empresa.</p> <p>Su autoridad ejerce a: gerente general, asistente administrativa contable.</p> <p>Autorizar la ejecución de actividades dentro de la empresa.</p> <p>Hacer cumplir los reglamentos y normas establecidos.</p>
RESPONSABILIDAD	<p>Informar de los acontecimientos de importancia a la junta directiva y a la junta general de la empresa.</p> <p>Establecer el compromiso de implementación y seguimiento de normas.</p> <p>Establecer los objetivos y políticas empresariales.</p> <p>Presentar anualmente un plan de trabajo.</p>

	<p>Ser partícipe de la elaboración y presentación de un presupuesto anual.</p> <p>Planificar la ejecución de las actividades administrativas y operáticas amparadas al presupuesto sugerido.</p>
DESTREZAS/HABILIDADES	<p>Habilidades técnicas: Involucran el conocimiento y experticia en determinados procesos, técnicas o herramientas propias del cargo.</p> <p>Habilidades humanas de interactuar efectivamente con las personas.</p> <p>Habilidades estratégicas o conceptuales formulación de nuevas ideas, conceptos o relaciones abstractas y en la resolución creativa de problemas.</p> <p>Facilidad de comunicación escrita como verbal.</p> <p>Don de mando, liderazgo y organización.</p>
PERFIL DE COMPETENCIAS	<p>Educación y formación:</p> <p>Título superior universitario, recomendable en el área de administración o gestión de calidad.</p> <p>Experiencia:</p> <p>En la dirección administrativa y operativa de por lo menos 2 años, en empresas de actividades similares.</p>

LABORATORIO CLÍNICO “UNIDICE CÍA. LTDA.”
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DEL PERSONAL

DEFINICIÓN DEL PUESTO	Gerente general
DEPARTAMENTO	Directorio - Administrativo
DESCRIPCIÓN	Coordinación de tareas administrativas y operativas dentro y fuera de las instalaciones de la empresa.
ATRIBUCIONES	<p>Gerenciar, coordinar y supervisar las diversas dependencias de la institución.</p> <p>Coordinar, conjuntamente con la presidencia y el departamento contable la elaboración del presupuesto. Dirigir y controlar el desarrollo del presupuesto aprobado por el directorio.</p> <p>Asistir a las juntas ordinarias y extraordinarias y colaborar en llevar a cabo sus decisiones. Ejercer la delegación en todos los niveles de la organización y asumir todas sus consecuencias. Mantener la actividad delegada bajo control, observando siempre la precisión y la claridad en la comunicación.</p>
RELACIÓN Y AUTORIDAD	<p>Trabaja en conjunto con la presidencia de la empresa. Su autoridad ejerce a todo el personal.</p> <p>Evaluar la capacidad del personal.</p> <p>Controlar la asistencia y el buen funcionamiento del personal.</p> <p>Definir acciones preventivas y correctivas en la aplicación de manuales y normas de trabajo.</p> <p>Receptar las solicitudes de planes de mejora de las diferentes áreas.</p> <p>Involucrarse en las diferentes áreas para alcanzar el cumplimiento de objetivos.</p>
RESPONSABILIDAD	<p>Informar de los acontecimientos de importancia a la junta directiva y a la junta general de la empresa.</p> <p>Representar a la empresa judicial y</p>

	<p>extrajudicialmente.</p> <p>Ser partícipe de la elaboración y presentación de un presupuesto anual.</p> <p>Coordinar la elaboración de contratos con empleados y proveedores.</p> <p>Revisar el trámite de suscripción, ejecución y liquidación de valores con los contratos de personal</p> <p>Coordinar el pago de remuneraciones del personal.</p> <p>Abastecer de material y equipos necesarios para el desarrollo de las actividades empresariales.</p> <p>Coordinar y supervisar el normal funcionamiento y mantenimiento de los equipos de trabajo de las distintas áreas.</p>
<p>DESTREZAS/HABILIDADES</p>	<p>Habilidades técnicas: Involucran el conocimiento y experticia en determinados procesos, técnicas o herramientas propias del cargo.</p> <p>Habilidades humanas de interactuar efectivamente con las personas.</p> <p>Habilidades estratégicas o conceptuales formulación de nuevas ideas, conceptos o relaciones abstractas y en la resolución creativa de problemas.</p> <p>Facilidad de comunicación escrita como verbal.</p> <p>Don de mando, liderazgo y organización.</p> <p>Capacidad de trabajo en equipo.</p> <p>Manejo de información.</p> <p>Capacidad de gestión, manejo y solución de problemas.</p>
<p>PERFIL DE COMPETENCIAS</p>	<p>Educación y formación:</p> <p>Título superior universitario, recomendable en el área de administración o gestión de calidad.</p> <p>Experiencia:</p> <p>En la dirección administrativa y operativa de por lo menos 2 años, en empresas de actividades similares.</p>

LABORATORIO CLÍNICO “UNIDICE CÍA. LTDA.”
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DEL PERSONAL

DEFINICIÓN DEL PUESTO	Contador/a General
DEPARTAMENTO	Financiero - contable
DESCRIPCIÓN	<p>Responsable de la planificación, organización y coordinación de todas relacionadas con el área contable, con el objetivo de obtener las consolidaciones y estados financieros requeridos por la organización. Establece y coordina la ejecución de las políticas.</p> <p>Adicionalmente elabora y controla la labor presupuestaria y de costos.</p> <p>Revisar y validar los registros contables generados, realización de los registros contables directos, así como de la ejecución de los cierres mensuales y anuales.</p> <p>Preparación de los Estados Financieros e informe del comportamiento de los recursos y obligaciones institucionales.</p>
ATRIBUCIONES	<p>Supervisar y revisar los balances financieros mensuales y anuales.</p> <p>Consolidación anual de balances y realización de la declaración anual del impuesto a la renta, más sus respectivos anexos.</p> <p>Revisar los ingresos, egresos y su afectación contable.</p> <p>Revisar consolidaciones bancarias y sus respectivos ajustes.</p> <p>Preparar y presentar informes financiero-contables para las entidades de control.</p> <p>Preparar y emitir estados financieros de acuerdo a los principios de contabilidad generalmente aceptados, políticas internas y reglamentarias legales que rigen a la institución.</p> <p>Asesorar a la administración sobre los procedimientos contables a tomar.</p>

	Realizar la declaración de impuestos (mensual, anual y otros) al SRI.
RELACIÓN Y AUTORIDAD	Relación subordinada de la presidencia y gerencia, a quienes debe proporcionar informes financieros confiables y oportunos. Su autoridad ejerce para con la asistente administrativa contable.
RESPONSABILIDAD	Responsable de llevar información financiero contable de forma oportuna, confiable y razonable. Preparar y presentar los estados financieros, establecer procedimientos y controles internos, y evaluar el rendimiento del negocio y la productividad del segmento. Evaluar las obligaciones fiscales y a cumplir con las regulaciones.
DESTREZAS/HABILIDADES	Manejo informático de programas contables y tributarios, utilitarios de Microsoft Office e internet. Procedimientos administrativos de oficina. Amplio conocimiento contable y su normativa general. Conocimiento de la Legislación Tributaria. Elaboración, consolidación y análisis de Estados Financieros. Liderazgo y compromiso de trabajo. Manejo de información. Excelentes relaciones interpersonales.
PERFIL DE COMPETENCIAS	Educación y formación: Título superior universitario en el área de finanzas o contabilidad. Experiencia: En la dirección del área contable por lo menos 5 años, en empresas de actividades afines.

LABORATORIO CLÍNICO “UNIDICE CÍA. LTDA.”
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DEL PERSONAL

DEFINICIÓN DEL PUESTO	Asistente administrativa contable
DEPARTAMENTO	Gerencia general Financiero - contable
DESCRIPCIÓN	Coordinar y supervisar las actividades empresariales. Gestión en el proceso comercial (clientes y proveedores) Asistir al contador en el control y contabilización de las diferentes operaciones financieras.
ATRIBUCIONES	Elaborar los respectivos cuadros de las cuentas por cobrar y cuentas por pagar. Brindar soporte del sistema contable y de laboratorio. Manejo de inventario de activos fijos. Archivo y manejo de papelería contable.
RELACIÓN Y AUTORIDAD	Comunicación directa con el gerente general y el contador general. El personal directo a su cargo: secretaria-cajera 1 y 2; y mensajero.
RESPONSABILIDAD	Impartir las instrucciones pertinentes. Verificar el arqueo y cierre de caja, conjuntamente con la cajera de la entidad. Suministrar información solicitada en forma oportuna, clara, completa y veraz. Impresión de libros contables (mayores) Llevar control de emisión y recuperación de cartera de clientes (cuentas por cobrar). Elaboración de memorándums, cartas y similares. Asistencia directa a la gerencia. Manejo de archivo (administrativo, financiero y contable). Coordinación de compras solicitadas por la gerencia. Control de envío y recepción de correspondencia.

	<p>Ingreso de datos al sistema (anulaciones de registros y otros).</p> <p>Mantener el control de los servicios y obligaciones a pagar.</p> <p>Coordinación de actividades sociales y comunales de la empresa.</p> <p>Recepción y manejo de facturas y comprobantes de retención.</p> <p>Coordinación de pagos a proveedores con fecha de vencimiento y valores.</p> <p>Custodia y emisión de cheques en coordinación con la gerencia y presidencia.</p> <p>Manejo del libro bancos.</p> <p>Elaboración de cheques y retenciones.</p> <p>Elaborar la conciliación bancaria mensual, obteniendo así un correcto movimiento de cheques girados, notas de débito y crédito de la cuenta bancaria.</p> <p>Encargada del proceso de nómina (ingresos, descuentos, bonos de alimentación, descuentos IESS y retenciones de impuestos a empleados.</p> <p>Creación de carpetas de empleados para registro de documentación personal y familiar de cada uno.</p> <p>Elaboración y legalización de contratos de trabajo.</p> <p>Elaboración de documentos para permisos de vacaciones y otros.</p> <p>Lleva control de vacaciones, permisos y días adicionales de trabajo.</p> <p>Coordinación de entrega de información al contador/a.</p> <p>Actualización continua del archivo.</p> <p>Elaboración de reportes de ingresos y egresos.</p> <p>Reposición del fondo de caja chica.</p>
--	---

<p>DESTREZAS/HABILIDADES</p>	<p>Planificador, metódico y ordenado. Capacidad de análisis y síntesis. Eficiente administración del tiempo. Seguir instrucciones verbales y escritas. Trabajar adecuadamente en situaciones de presión laboral. Manejo informático de programas contables y tributarios, utilitarios de Microsoft Office e internet. Procedimientos administrativos de oficina. Conocimiento contable y su normativa general. Conocimiento de la Legislación Tributaria. Compromiso de trabajo. Manejo y procesamiento de información. Excelentes relaciones interpersonales.</p>
<p>PERFIL DE COMPETENCIAS</p>	<p>Educación y formación: Mínimo estudiante de últimos años de universidad o Título superior universitario en el área de finanzas o contabilidad (CPA). Experiencia: En cargos similares de por lo menos 2 años.</p>

LABORATORIO CLÍNICO “UNIDICE CÍA. LTDA.”
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DEL PERSONAL

DEFINICIÓN DEL PUESTO	Director técnico
DEPARTAMENTO	Producción
DESCRIPCIÓN	Responsable de administrar y controlar la eficiencia de todos los procesos y recursos, asegurando la calidad de servicio y rentabilidad del área.
ATRIBUCIONES	<p>Establecer normas y procedimientos escritos para las diferentes unidades con la descripción de las actividades que desarrollan.</p> <p>Establecer líneas de autoridad y responsabilidad.</p> <p>Cumplir con las disposiciones reglamentarias vigentes para el buen manejo del servicio de laboratorio.</p> <p>Hacer cumplir las normas y procedimientos sobre adquisición, recepción, almacenamiento, dispensación, distribución y fraccionamiento de los reactivos o materiales de laboratorio, y supervisar que su manejo sea adecuado en los diferentes servicios y unidades de apoyo.</p> <p>Establecer criterios e indicadores de calidad de las diferentes actividades.</p> <p>Procurar una capacitación continua del personal.</p> <p>Velar por el cumplimiento de las disposiciones de asepsia y demás normas técnicas con el objeto de prevenir infecciones intrahospitalarias.</p>
RELACIÓN Y AUTORIDAD	<p>Comunicación directa con la asistente administrativo-contable, gerente general y coordinación con grupo de tecnólogos de laboratorio.</p> <p>El personal directo a su cargo: auxiliares de laboratorio (3).</p>
RESPONSABILIDAD	<p>Representar al laboratorio en materias técnicas y administrativas, ante el Ministerio de Salud Pública.</p> <p>Responsable ante la autoridad sanitaria y de salud de</p>

	<p>garantizar la calidad y la fidelidad de los análisis que se efectúen en el establecimiento.</p> <p>Sujetarse a las normas de ética profesional.</p> <p>Cumplir y hacer cumplir las disposiciones impartidas por la autoridad sanitaria y de salud.</p> <p>Conocer y aplicar la normativa y las políticas de la institución.</p> <p>Preocuparse de la capacitación y perfeccionamiento del personal de su área.</p> <p>Controlar la buena conservación de reactivos y material de laboratorio.</p> <p>Planificar, diseñar, formular y ejecutar proyectos en su área de trabajo.</p>
<p>DESTREZAS/HABILIDADES</p>	<p>Planificador, metódico y ordenado.</p> <p>Eficiente administración del tiempo.</p> <p>Seguir instrucciones verbales y escritas.</p> <p>Trabajar adecuadamente en situaciones de presión laboral.</p> <p>Compromiso de trabajo.</p> <p>Excelentes relaciones interpersonales.</p> <p>Manejo de aparatos e instrumentos de laboratorio.</p> <p>Capacidad de observación, reflexión y análisis.</p> <p>Disciplina y orden de trabajo, constancia y concentración, puntualidad, organización.</p> <p>Manejo de paquete informático básico (Microsoft Office) y programas de laboratorio.</p> <p>Innovador y creativo.</p>
<p>PERFIL DE COMPETENCIAS</p>	<p>Educación y formación:</p> <p>Título superior universitario de Doctor Bioquímico-Farmacéutico.</p> <p>Experiencia:</p> <p>En cargos similares de por lo menos 2 años.</p>

LABORATORIO CLÍNICO “UNIDICE CÍA. LTDA.”
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DEL PERSONAL

DEFINICIÓN DEL PUESTO	Laboratoristas 1 y 2
DEPARTAMENTO	Producción
DESCRIPCIÓN	Apoyo científico y tecnológico en el diagnóstico y tratamiento médico, que requiere de un alto nivel de complejidad técnica.
ATRIBUCIONES	Supervisión del manejo y registro de fecha de vencimientos de medicamentos. Supervisar el buen funcionamiento de los equipos, instrumentos e instalaciones de las áreas de proceso de muestras.
RELACIÓN Y AUTORIDAD	Comunicación directa con asistente administrativo contable, gerente general y coordinación con grupo de laboratoristas. El personal directo a su cargo: auxiliares de Laboratorio #3
RESPONSABILIDAD	Ejecuta diferentes exámenes, como también procedimientos en los que se apoya el diagnóstico y tratamiento de diferentes patologías. Genera, analiza e interpreta documentos de diagnóstico. Dirige la labor regular y tiene a su cargo la organización, coordinación y dirección del trabajo realizado en los servicios que se desempeña. Supervisa el personal a su cargo. Responsable de la dotación de insumos y mantención de equipos e instrumental. Implementa, ejecuta y evalúa normas de bioseguridad para prevenir, evitar y minimizar riesgos propios de la ejecución de exámenes y procedimientos clínicos, con el fin de proteger a las personas y al medioambiente. Identifica problemas propios de su quehacer específico y proponer, planificar y ejecutar estrategias de solución,

	<p>utilizando sus conocimientos y experiencia.</p> <p>Planifica y participa en campañas de prevención, detección temprana y rehabilitación de distintas patologías de la comunidad.</p> <p>Da juicios fundamentados de los alcances y limitaciones de los resultados de exámenes y procedimientos llevados a cabo.</p>
DESTREZAS/HABILIDADES	<p>Sólidos conocimientos y comprensión de los fundamentos biológicos.</p> <p>Planificador, metódico y ordenado.</p> <p>Eficiente administración del tiempo.</p> <p>Seguir instrucciones verbales y escritas.</p> <p>Trabajar adecuadamente en situaciones de presión laboral.</p> <p>Compromiso de trabajo.</p> <p>Manejo de aparatos e instrumentos de laboratorio.</p> <p>Capacidad de observación, reflexión y análisis.</p> <p>Disciplina y orden de trabajo, constancia y concentración, puntualidad, organización.</p> <p>Innovador y creativo.</p> <p>Manejo de paquete informático básico (Microsoft Office) y programas de laboratorio.</p> <p>Excelentes relaciones interpersonales.</p>
PERFIL DE COMPETENCIAS	<p>Educación y formación:</p> <p>Mínimo estudiante egresado o Titulado superior universitario en el área de Laboratorio Clínico (Tecnólogo de laboratorio).</p> <p>Experiencia:</p> <p>En cargos similares de por lo menos 2 años.</p>

LABORATORIO CLÍNICO “UNIDICE CÍA. LTDA.”
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DEL PERSONAL

DEFINICIÓN DEL PUESTO	Auxiliar de Laboratorio 1,2 y 3
DEPARTAMENTO	Producción
DESCRIPCIÓN	Asistir a los profesionales de la bacteriología con procedimientos asistenciales de apoyo propios del nivel auxiliar, en el Laboratorio Clínico para apoyar el diagnóstico de la enfermedad que afecta el bienestar de los usuarios del área de influencia pública o privada.
ATRIBUCIONES	<p>Verificar el adecuado mantenimiento de las áreas de labores.</p> <p>Velar por la correcta esterilización del instrumental, material y elementos de servicio.</p> <p>Digitar o transcribir los resultados de análisis en las formas y libros respectivos para ser enviados o entregados al usuario (médico o paciente).</p>
RELACIÓN Y AUTORIDAD	<p>Se relaciona directamente con el médico bioquímico y los tecnólogos de laboratorio.</p> <p>El cargo recibe supervisión específica de manera directa y constante. No tiene personal a su cargo.</p>
RESPONSABILIDAD	<p>Realizar la toma y recolección de muestras con su respectivo marcado para el procesamiento.</p> <p>Hacer la preparación, disposición de insumos y montaje de muestras para el procesamiento y análisis.</p> <p>Direccionar al usuario sobre las formas, condiciones de recolección y presentación de muestras, para garantizar la veracidad de los resultados en los análisis.</p> <p>Reportar oportunamente a su jefe inmediato superior las anomalías en la prestación del servicio, riesgos y estados de emergencia; así como las deficiencias del personal de área.</p> <p>Mantener bajo supervisión y custodia la cadena de frío en los insumos para evitar pérdidas por deterioro.</p>

	<p>Lavar y esterilizar el material e instrumentos de trabajo.</p> <p>Empacar y rotular productos de laboratorio y material de manejo de desechos.</p> <p>Encargarse del aseo y limpieza de las instalaciones del establecimiento, así como el manejo y control de desechos.</p> <p>Realizar cualquier otra tarea que sea asignada por el área de tecnólogos o de la gerencia general.</p> <p>Responsable indirecto de la custodia y manejo de materiales y equipos de trabajo.</p> <p>Manejar la información de pacientes de manera confidencial.</p>
<p>DESTREZAS/HABILIDADES</p>	<p>Manejo de paquete informático básico (Microsoft Office) y programas de laboratorio.</p> <p>Eficiente administración del tiempo.</p> <p>Seguir instrucciones verbales y escritas.</p> <p>Trabajar adecuadamente en situaciones de presión laboral.</p> <p>Compromiso de trabajo.</p> <p>Manejo de aparatos e instrumentos de laboratorio.</p> <p>Disciplina y orden de trabajo, constancia, concentración, puntualidad y organización.</p> <p>Innovador y creativo.</p> <p>Excelentes relaciones interpersonales.</p>
<p>PERFIL DE COMPETENCIAS</p>	<p>Educación y formación:</p> <p>Mínimo bachiller con la aprobación de cursos certificados de bio análisis o enfermería.</p> <p>Titulo Superior Universitario en Cito tecnología, Biología con mención al área de estudio de laboratorio clínico.</p> <p>Experiencia:</p> <p>En cargos similares de por lo menos 2 años.</p>

LABORATORIO CLÍNICO “UNIDICE CÍA. LTDA.”
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DEL PERSONAL

DEFINICIÓN DEL PUESTO	Secretaria cajera 1
DEPARTAMENTO	Recepción / facturación
DESCRIPCIÓN	Se encarga de recibir todo tipo de documentación, así como también de la facturación y entrega de resultados a los pacientes, por lo que deberá brindar una atención de calidad.
ATRIBUCIONES	Las determinadas directamente por la gerencia general.
RELACIÓN Y AUTORIDAD	Se relaciona directamente con el médico bioquímico y los tecnólogos de laboratorio. El cargo recibe supervisión específica de manera directa y constante. No tiene personal a su cargo.
RESPONSABILIDAD	Contar el efectivo al recibir y entregar Depositar el valor de caja en el Banco al finalizar el día. Elaborar comprobantes de venta (facturas). Manejo del fondo de caja chica y fondo rotativo. Realizar reporte de ventas y comprobantes de depósito diario para revisión en contabilidad. Responder por faltantes de caja y fondo rotativo. Al final del día enviar todo el movimiento a Contabilidad. Permanecer en su puesto de trabajo en todo momento. Impresión y entrega de resultados de exámenes de laboratorio al usuario (médico o paciente). Atención personalizada e informativa a usuarios. Recepción de llamadas, envíos de fax y otros. Y demás instrucciones dadas por la gerencia.
DESTREZAS/HABILIDADES	Manejo de paquete informático básico (Microsoft Office), programas de laboratorio e internet. Seguir instrucciones verbales y escritas.

	<p>Trabajar adecuadamente en situaciones de presión laboral.</p> <p>Compromiso de trabajo.</p> <p>Disciplina, orden de trabajo, constancia, concentración, puntualidad y organización.</p> <p>Excelentes relaciones interpersonales.</p>
<p>PERFIL DE COMPETENCIAS</p>	<p>Educación y formación:</p> <p>Mínimo bachiller contable o Título Superior Universitario con mención al área las ciencias administrativas o económicas.</p> <p>Experiencia:</p> <p>En cargos similares de por lo menos 2 años con certificaciones.</p>

LABORATORIO CLÍNICO “UNIDICE CÍA. LTDA.”
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DEL PERSONAL

DEFINICIÓN DEL PUESTO	Secretaria – Cajera 2 Tiempo Parcial.
DEPARTAMENTO	Recepción / facturación
DESCRIPCIÓN	Se encarga de recibir todo tipo de documentación, así como también de la facturación y entrega de resultados a los pacientes, por lo que deberá brindar una atención de calidad.
ATRIBUCIONES	Las determinadas directamente por la gerencia general.
RELACIÓN Y AUTORIDAD	Se relaciona directamente con el médico bioquímico y los tecnólogos de laboratorio. El cargo recibe supervisión específica de manera directa y constante. No tiene personal a su cargo.
RESPONSABILIDAD	Contar el efectivo al recibir y entregar. Depositar el valor de caja en el banco al finalizar el día. Elaborar comprobantes de venta (facturas). Realizar reporte de ventas y comprobantes de depósito diario para revisión en contabilidad. Al final del día enviar todo el movimiento a contabilidad. Permanecer en su puesto de trabajo en todo momento. Impresión y entrega de resultados de exámenes de laboratorio al usuario (médico o paciente). Atención personalizada e informativa a usuarios. Recepción de llamadas, envíos de fax y otros. Y demás instrucciones dadas por la gerencia.
DESTREZAS/HABILIDADES	Manejo de paquete informático básico (Microsoft Office), programas de laboratorio e internet. Seguir instrucciones verbales y escritas. Trabajar adecuadamente en situaciones de presión laboral. Compromiso de trabajo. Disciplina, orden de trabajo, constancia, concentración,

	<p>puntualidad y organización.</p> <p>Excelentes relaciones interpersonales.</p>
<p>PERFIL DE COMPETENCIAS</p>	<p>Educación y formación:</p> <p>Mínimo bachiller contable o Título Superior Universitario con mención al área las ciencias administrativas o económicas.</p> <p>Experiencia:</p> <p>En cargos similares de por lo menos 2 años con certificaciones.</p>

LABORATORIO CLÍNICO “UNIDICE CÍA. LTDA.”
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DEL PERSONAL

DEFINICIÓN DEL PUESTO	Mensajero.
DEPARTAMENTO	Mensajería
DESCRIPCIÓN	Respaldar todos los procesos para la entrega y recolección de documentos e información, que garanticen el funcionamiento en los procesos.
ATRIBUCIONES	Cumplir con lo establecido en los manuales y procedimientos definidos de la empresa.
RELACIÓN Y AUTORIDAD	Se relaciona directamente con la gerencia general y el departamento financiero - contable. Recibe supervisión específica de manera directa y constante. No tiene personal a su cargo.
RESPONSABILIDAD	Mantener el orden y aseo en las bodegas de las instalaciones. Controlar los requerimientos oportunos de materiales. Informar al personal las novedades que puedan surgir en algún departamento. Realizar las gestiones bancarias por parte de la empresa. Repartición de documentos a socios y proveedores. Responder por los cheques, dinero y documentos entregados a su persona. Acatar órdenes directas de la gerencia general. Realizar compras de materiales o suministros de la empresa. Abrir las oficinas y ayudar con la limpieza de las mismas en las mañanas. El mantenimiento de su vehículo. Preparar los documentos adecuadamente para desempeñar sus labores. Apoyo en la clasificación y organización del archivo.

	<p>Apoyar en las labores de fotocopiado.</p> <p>Entregar documentos para procesos de notaría, certificaciones y demás instituciones públicas y privadas.</p>
DESTREZAS/HABILIDADES	<p>Pro actividad, planeación y flexibilidad.</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Excelentes relaciones interpersonales.</p>
PERFIL DE COMPETENCIAS	<p>Educación y formación:</p> <p>Mínimo bachiller.</p> <p>Experiencia:</p> <p>En cargos similares de por lo menos 2 años.</p>

PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS Y OPERATIVOS

INTRODUCCIÓN.

La elaboración de la presente propuesta de manual de normas y procedimientos es una contribución que permitirá al Laboratorio Clínico “UNIDICE CÍA LTDA” tener un apoyo actualizado que contenga las descripciones de las labores que deben seguirse en el desempeño de cada una de las funciones en cada una de las áreas de trabajo, precisando normas y procedimientos que permitirán proporcionar información a los interesados en el funcionamiento del establecimiento.

Su principal propósito es constituirse como un pilar administrativo y como referencia para los empleados, por lo que deberá ser obligatorio el conocimiento por parte del personal que conforma la empresa.

Este documento surge de la necesidad de proporcionar a los usuarios internos y externos una herramienta que les permita obtener información referente a su área de labores, facilitando un desempeño eficiente que permita proporcionar información acertada.

OBJETIVOS.

- Ser un guía técnica de orientación en la ejecución de las tareas cotidianas dentro de la empresa.
- Diseñar flujo gramas de los procedimientos para cada actividad realizada.

ALCANCE.

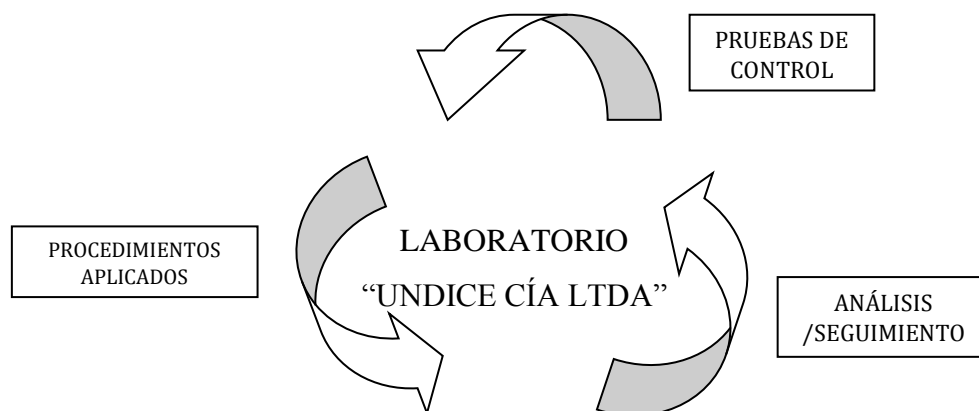
La propuesta de este manual se ha diseñado para el área administrativa, financiera y para conocimiento de todo el personal que labora en las instalaciones del laboratorio, por

lo que es importante que se encuentre en un lugar de fácil acceso y al alcance del personal para que sea observado y ejecutado en los diferentes procesos de trabajo.



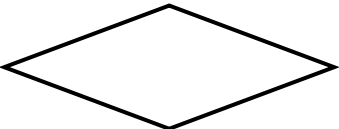


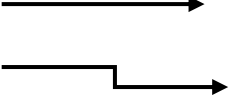
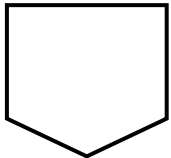
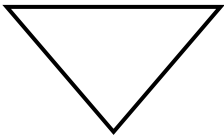
PROCEDIMIENTOS DE DESARROLLO

Mediante la aplicación del presente trabajo propuesto se pretende crear el sentimiento de evaluar los riesgos más importantes, según su grado de importancia en las diferentes áreas de la organización, con la finalidad de conducir los procedimientos, estrategias y técnicas adecuadas para reducir los riesgos de cualquier índole en el control administrativo, financiero y de personal.

Por lo que la empresa deberá mantener realizar un seguimiento continuo mediante la aplicación de pruebas de control, procedimientos aplicados y análisis de los mismos, formando un círculo de retroalimentación permanente, con el objetivo de prevenir, detectar y corregir representaciones erróneas en cualquier plaza de trabajo.



SIMBOLOGÍA UTILIZADA

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
	Inicio/final de proceso.
	Actividad estándar, realizada de manera habitual.
	Decisión, campos de acción alternos como resultado de una decisión aplicada.
	Documento, (cheque, facturas y otros).
	Datos almacenados, de cualquier tipo.
	Líneas de flujo, muestra la dirección y sentido del flujo del proceso.
	Archivo definitivo, de documentos en forma permanente.
	Conector, unión con otra página.

PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN.

Objetivo:

Determinar el adecuado proceso para realizar la facturación de exámenes de laboratorio que se realice un paciente.

Descripción:

#	PROCESO	RESPONSABLE
1	Recepción de solicitud de examen.	Secretaria cajera 1
2	Crear nuevo proceso en el sistema.	Secretaria cajera 1
3	Ingresar o actualizar información del paciente (Nombres, apellidos, número de cédula o RUC), proporcionada por el mismo.	Secretaria cajera 1
4	Guardar datos del paciente.	Secretaria cajera 1
5	Ingresar nombre del médico solicitante.	Secretaria cajera 1
6	Ingresar los tipos de exámenes.	Secretaria cajera 1
7	Guardar exámenes solicitados.	Secretaria cajera 1
8	Ingresar el pago y señalar el % si hay descuento o si es cuenta por cobrar.	Secretaria cajera 1
9	Realizar el cobro de efectivo.	Secretaria cajera 1
10	Imprimir factura.	Secretaria cajera 1
11	Entregar el original de factura si es venta en efectivo, y si es a crédito la factura original y copia se queda en UNIDICE hasta su cobro.	Secretaria cajera 1
12	Envío de facturas de ventas a crédito al departamento contable, para su cobro posterior.	Secretaria cajera 1
13	Envío de reporte y copia de facturas del día a contabilidad.	Secretaria cajera 1

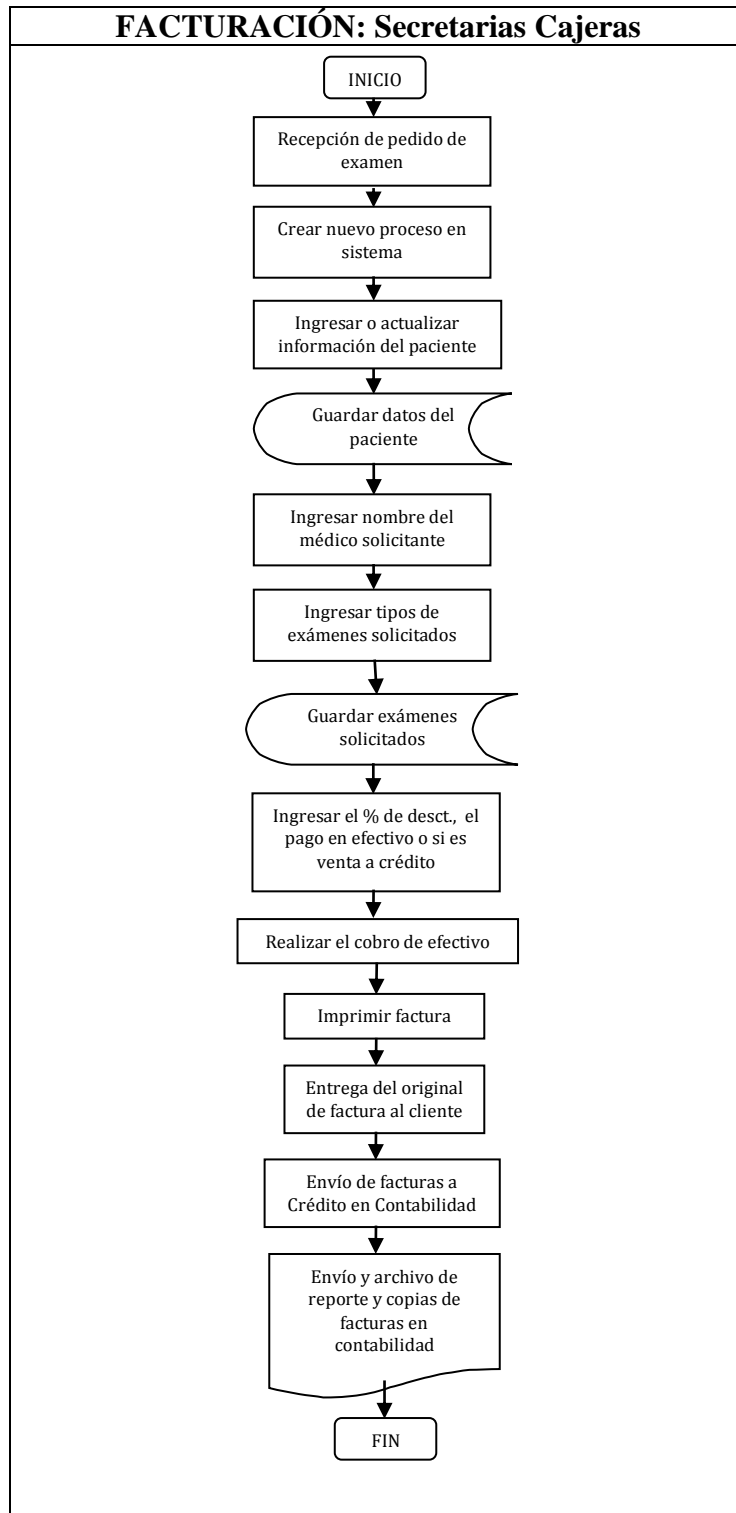
Personal participante en el proceso:

- Secretaria cajera 1
- Secretaria cajera 2 (tiempo parcial)

Políticas:

1. Toda información generada en este proceso deberá ser guardada de manera segura, manteniendo la confidencialidad de los datos proporcionados por los pacientes.
2. Realización de descuentos:
 - a. Clientes: se sujetarán a las condiciones determinadas y establecidas por la gerencia tanto en porcentajes como en el tipo de análisis sujetos a descuento.
 - b. Socios y familiares de socios: (cónyuges e hijos) se sujetarán al 100% de descuento a excepción de pruebas especiales en donde su descuento es solo del 25%. En el caso de los padres de socios el descuento en pruebas normales será del 50% y en pruebas especiales un 25%.
 - c. Empleados tienen derecho a un 100% en pruebas normales y sus familiares directos (cónyuge, hijos y padres) el 30% en pruebas normales y en pruebas especiales un 25% para el empleado y sus familiares.

FLUJO GRAMA



PROCEDIMIENTO: ARCHIVO DE COMPROBANTES DE VENTA

Objetivo:

Establecer lineamientos y pasos necesarios para el archivo de los comprobantes de venta emitidos diariamente.

Descripción:

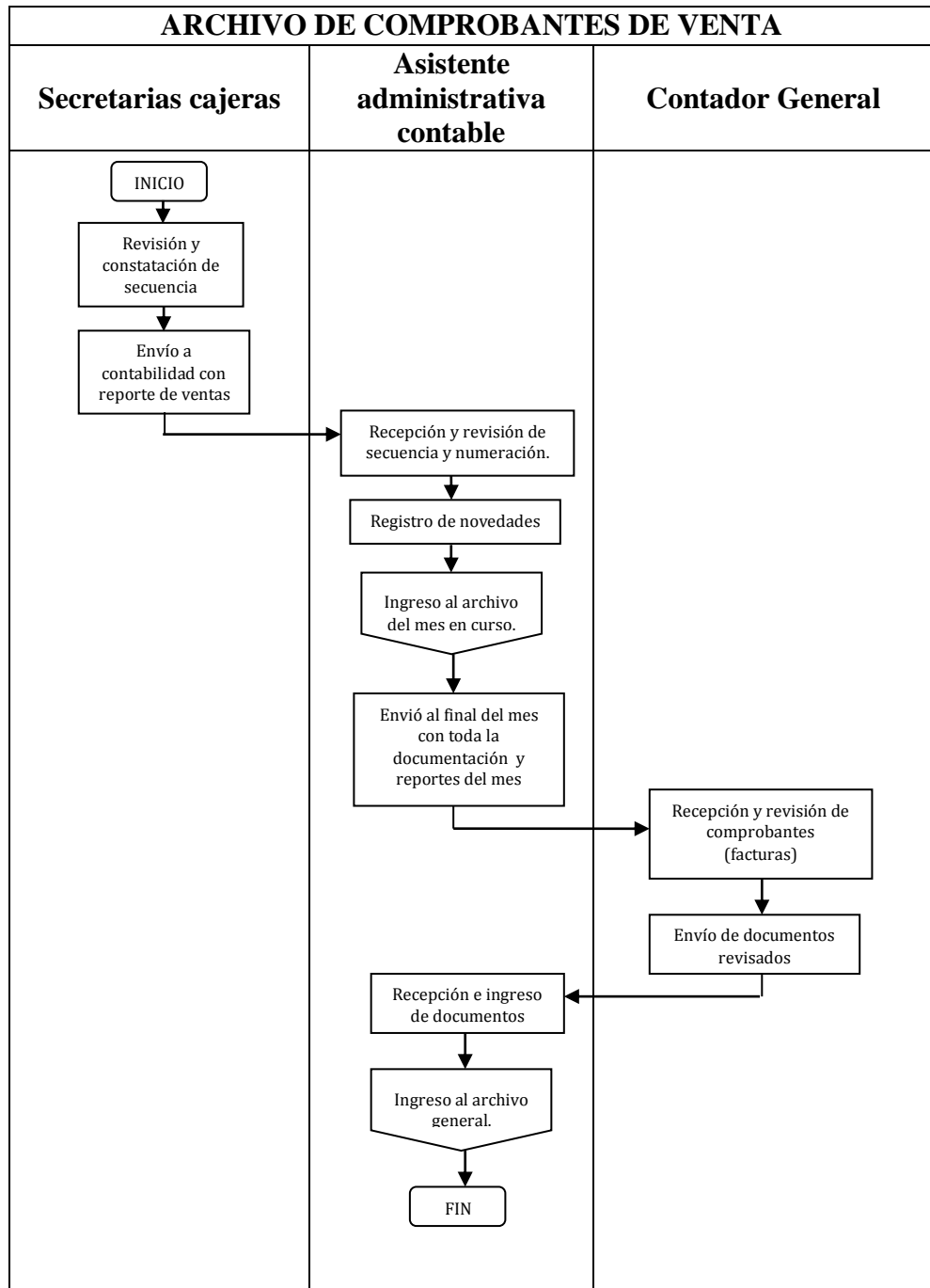
#	PROCESO	RESPONSABLE
1	Revisión y constatación de secuencia de facturas del día (emitidas y anuladas).	Secretaria cajera 1 y 2
2	Envío a contabilidad conjuntamente con el reporte de ventas y guía de envío de valija.	Secretaria cajera 1 y 2
3	Recepción y revisión de la secuencia y numeración.	Asistente administrativa contable
4	Registro de novedades si las hubiese.	Asistente administrativa contable
5	Ingresar al archivo del mes.	Asistente administrativa contable
6	Enviar a revisión la contadora al finalizar el mes en curso.	Asistente administrativa contable
7	Recepción y revisión de comprobantes (facturas).	Contadora general
8	Ingreso de documentos revisados por la contadora.	Contadora general
9	Ingresar los comprobantes al archivo general de facturación emitida.	Asistente administrativa contable

Personal participante en el proceso:

- Secretaria cajera 1.
- Secretaria cajera 2 (tiempo parcial).
- Asistente administrativa contable.
- Contador general.

Políticas: No existen políticas especiales ni establecidas en este proceso.

FLUJO GRAMA



PROCEDIMIENTO DE CUADRE DE CAJA.

Objetivo:

Determinar el valor recaudado después de realizada la facturación del día, que permita llevar un control y una igualdad entre el dinero existente y las facturas generadas.

Descripción:

#	PROCESO	RESPONSABLE
1	Ingresar en el sistema de facturación.	Secretaria cajera 1
2	Señalar la fecha (día) y el detalle de las transacciones.	Secretaria cajera 1
3	Aprobar transacciones del día.	Secretaria cajera 1
4	Ejecutar el reporte de ventas del día.	Secretaria cajera 1
5	Imprimir reporte de ventas del día.	Secretaria cajera 1
6	Cuadrar el reporte de ventas con el dinero del día.	Secretaria cajera 1
7	Elaborar valija y papeletas de depósito.	Secretaria cajera 1
8	Entregar dinero, papeletas de depósito y guía de actividad al personal encargado de SCANNER-transporte de valores.	Secretaria cajera 1
9	Entrega de guía, reporte de ventas y depósitos a contabilidad para su registro.	Secretaria cajera 1

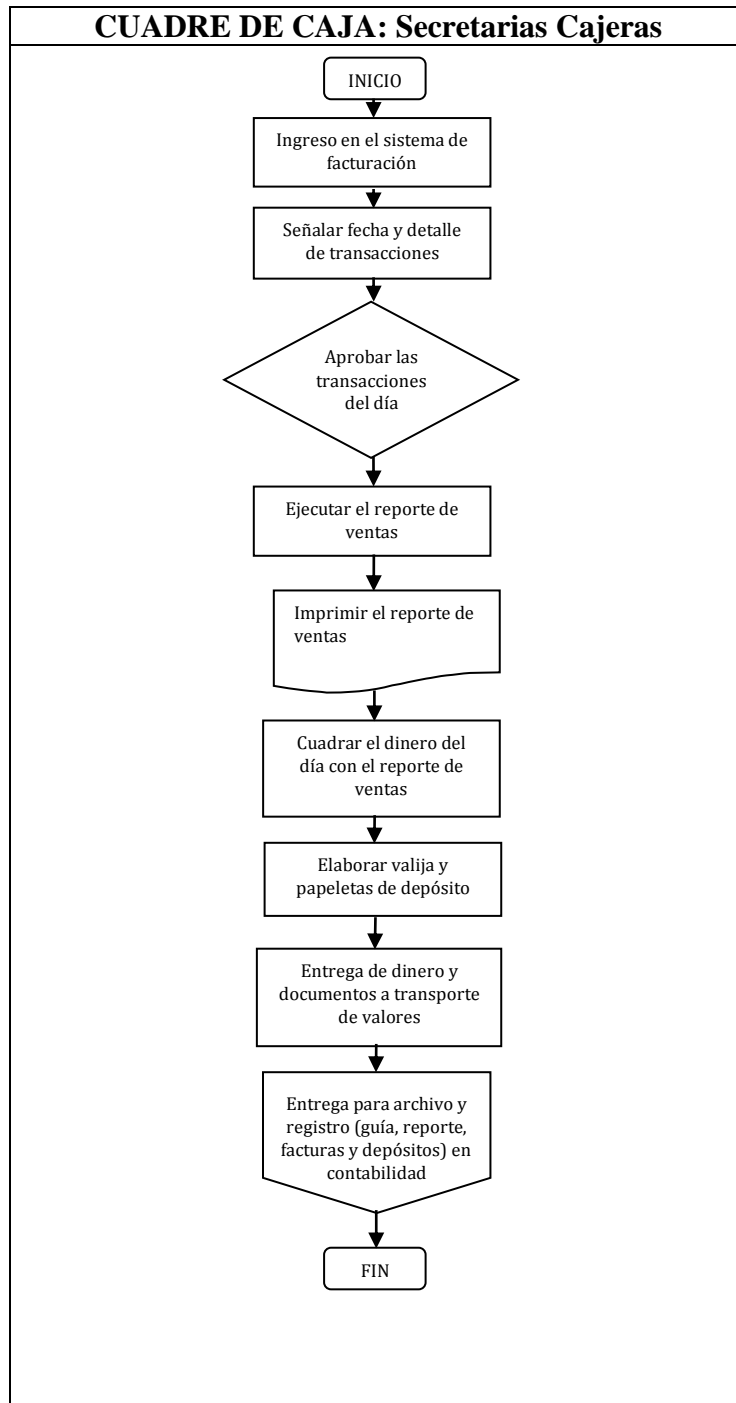
Personal participante en el proceso:

- Secretaria cajera 1.
- Secretaria cajera 2 (tiempo parcial).
- Asistente administrativo contable.

Políticas:

1. Todos los días al finalizar la jornada laboral, realizando la conciliación del dinero existente y la documentación.
2. En el caso de existir un nuevo paciente luego de cerrada y conciliada la caja, este valor será depositado al siguiente día con un deposito independiente.
3. En caso de existir faltante, se responsabilizará a la persona encargada del dinero, y se procederá a descontar de su salario mensual.
4. En caso de existir sobrante se procederá a realizar el depósito en la cuenta bancaria de la empresa sin derecho a devolución.

FLUJO GRAMA



PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE RESULTADOS.

Objetivo:

Determinar y establecer los pasos a seguir para la impresión y entrega de resultados a los usuarios del laboratorio (pacientes y médicos).

Descripción:

#	PROCESO	RESPONSABLE
1	Ingresar al sistema.	Laboratorista
2	Ingresar los resultados de los exámenes por paciente.	Laboratorista
3	Confirmar en el sistema el ingreso de resultados.	Secretaria cajera 1 y 2
4	Imprimir resultados.	Secretaria cajera 1 y 2
5	Agrupar resultados por paciente.	Secretaria cajera 1 y 2
6	Guardar en sobres los resultados por paciente.	Secretaria cajera 1 y 2
7	Entregar resultados con la presentación de factura.	Secretaria cajera 1 y 2
8	Sellar factura con la leyenda de ENTREGADO.	Secretaria cajera 1 y 2

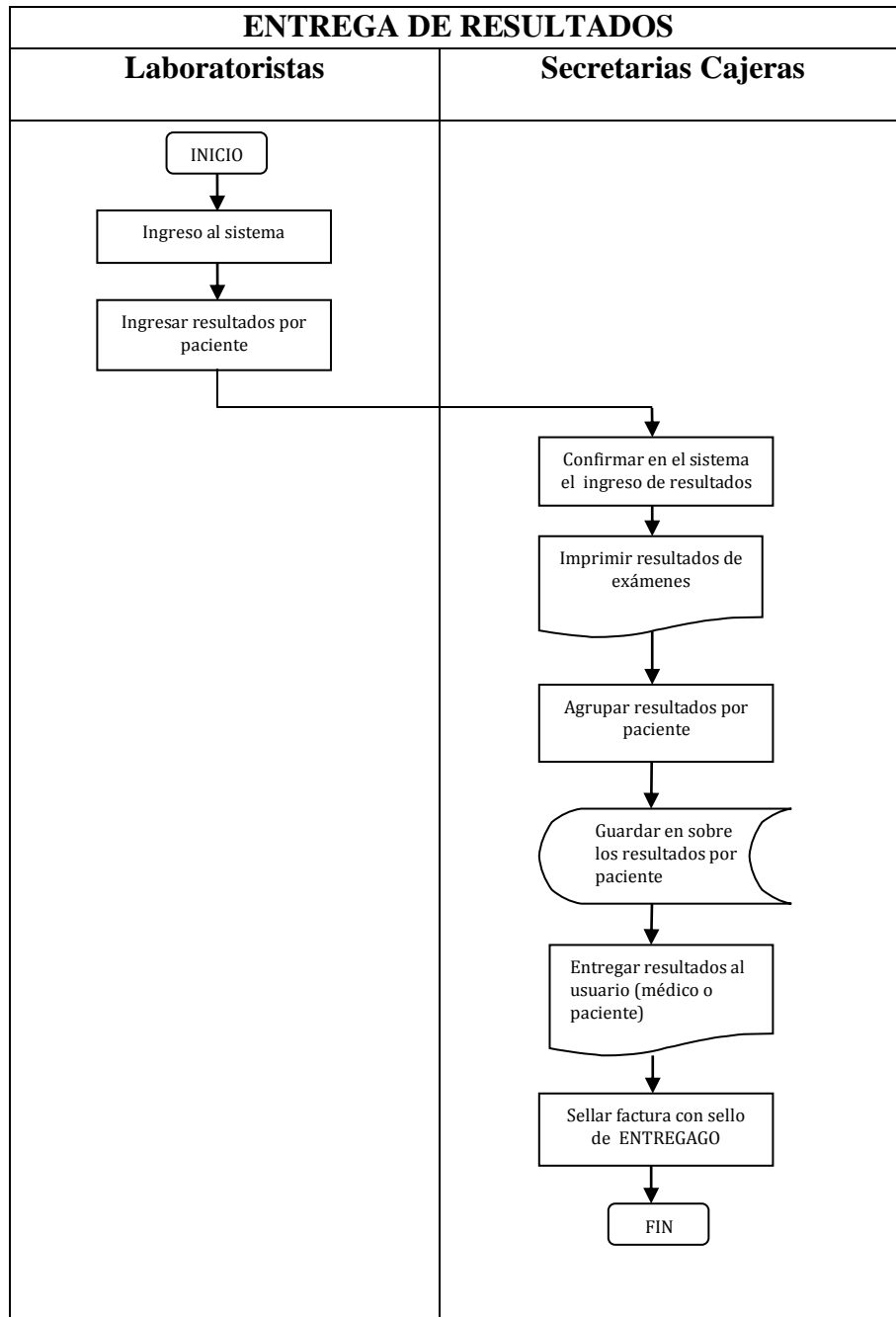
Personal participante en el proceso:

- Secretaria cajera 1.
- Secretaria cajera 2 (tiempo parcial).
- Laboratoristas.

Políticas:

No existen políticas especiales ni establecidas en este proceso.

FLUJO GRAMA



PROCEDIMIENTO DE REPOSICIÓN Y CIERRE DE CAJA CHICA Y FONDO ROTATIVO.

Objetivo:

Mantener un fondo constante y necesario para gastos menores como lo es el fondo de caja chica.

Conservar un fondo rotativo como ayuda en el manejo y desenvolvimiento del área de caja, el mismo que deberá ser en monedas de diferente denominación.

Descripción:

#	PROCESO	RESPONSABLE
1	Constatar el estado de consumo del fondo.	Secretaria cajera 1
2	Elaborar el reporte de reposición.	Secretaria cajera 1
3	Entrega de reporte y documentos de soporte (facturas, notas de venta y recibos).	Secretaria cajera 1
4	Revisión y conciliación de la documentación con el reporte.	Asistente administrativa contable
5	Ingreso de la documentación al sistema (registros contables).	Asistente administrativa contable
6	Elaboración e impresión de registros contables y cheque de reposición.	Asistente administrativa contable
7	Entrega a la gerencia y presidencia para revisión y firma de registros contables y cheque.	Asistente administrativa contable
8	Revisión y firma de registros contables y cheque por la gerencia y presidencia.	Gerente Presidente
9	Entrega de documentos al comisario para firma.	Comisario
10	Entrega de cheque al responsable del fondo	Asistente administrativa contable
11	Archivo de documentos en contabilidad	Asistente administrativa contable
12	Recepción de cheque para cobro	Secretaria cajera 1
13	Cobro de cheque	Secretaria cajera 1

Personal participante en el proceso:

- Secretaria cajera 1.
- Asistente administrativa contable.
- Gerente general.
- Presidente.
- Comisario.

Políticas:**CAJA CHICA:**

1. El monto destinado al fondo de caja chica es de \$100.00 (cien con 00/100 dólares americanos).
2. No se realizarán compras con montos superiores a \$ 20,00 (veinte con 00/100 dólares americanos).
3. El responsable de caja chica deberá realizar un reporte con firma de responsabilidad para solicitar su reposición, cuando este fondo alcance un máximo del 80% en gastos y exista un mínimo en efectivo del 20%.

FONDO ROTATIVO:

1. El monto destinado para este fondo será de \$100.00 (cien con 00/100 dólares americanos).

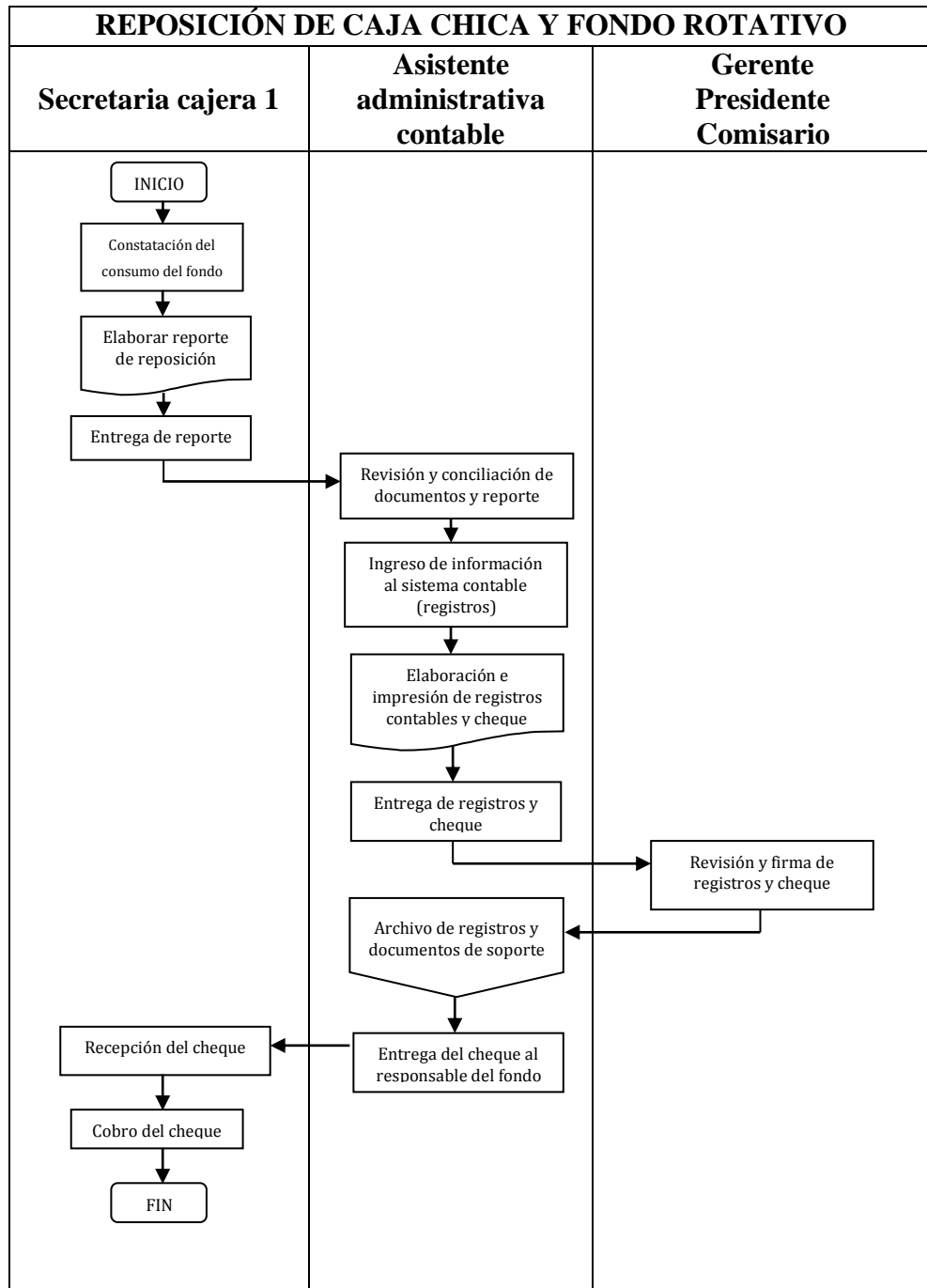
El departamento financiero contable deberá realizar un arqueo de caja chica y fondo rotativo de manera sorpresiva por lo menos 2 veces al año y verificará todos los valores y documentos relacionados al fondo (dinero efectivo, facturas, recibos y otros relacionados).

Cuando en el informe de arqueo se encuentre alguna diferencia se deberá cobrar la misma a la persona que custodia dichos fondos.

Obligatoriamente se realizara una reposición al cierre de cada mes sin importar el valor consumido del fondo.

Estos fondos se crearán o se eliminarán cuando la gerencia lo estime conveniente y así lo decida.

FLUJO GRAMA



PROCEDIMIENTO DE TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO.

Objetivo:

Determinar y dar a conocer los pasos para una adecuada toma de muestras de laboratorio (muestras biológicas) a los pacientes, para así dar cumplimiento a lo estipulado en la guía técnica sobre bioseguridad y manejo de desechos.

Descripción:

#	PROCESO	RESPONSABLE
1	Limpieza, esterilización y preparación de material.	Auxiliar de laboratorio 1, 2 y 3
2	Recibir al paciente y solicitud de exámenes.	Auxiliar de laboratorio 1, 2 y 3
3	Extraer y recibir muestras.	Auxiliar de laboratorio 1, 2 y 3
4	Rotular las muestras (nombre, edad, tipo de análisis).	Auxiliar de laboratorio 1, 2 y 3
5	Ingresar código de proceso.	Auxiliar de laboratorio 1, 2 y 3
6	Envío de muestras al área de procesamiento.	Auxiliar de laboratorio 1, 2 y 3

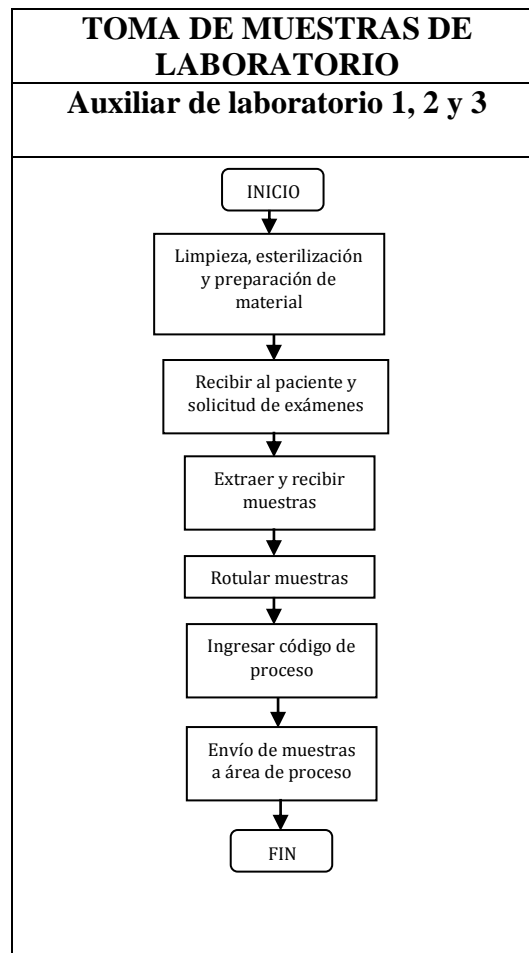
Personal participante en el proceso:

- Auxiliares de laboratorio 1, 2 y 3.

Políticas:

1. El personal debe encontrarse obligatoriamente equipado con ropa de clínica (uniformes proporcionados por la empresa), mascarillas, gorro (malla), y guantes de látex.
2. Para la toma de muestras para análisis especiales, deben necesariamente llevar un registro especial por tipo de prueba de laboratorio.
3. Desinfectar a diario las veces que sean necesarias las áreas de trabajo, así como los materiales que se utilicen.

FLUJO GRAMA



PROCEDIMIENTO DE PROCESO DE MUESTRAS DE LABORATORIO.

Objetivo:

Determinar los pasos básicos que ejecuta el grupo de laboratoristas para un adecuado proceso en la elaboración y comprobación de los análisis de laboratorio (muestras biológicas) solicitados por los usuarios (pacientes y médicos), y así dar cumplimiento a lo estipulado en la Guía Técnica sobre Bioseguridad y manejo de desechos.

Descripción:

#	PROCESO	RESPONSABLE
1	Recepción de muestras.	Auxiliar de laboratorio 1, 2 y 3
2	Preparación de muestras.	Auxiliar de laboratorio 1, 2 y 3
3	Envío de muestras al área de análisis.	Auxiliar de laboratorio 1, 2 y 3
4	Recepción de muestras preparadas.	Laboratoristas
5	Análisis y determinación de resultados.	Laboratoristas
6	Ingreso de resultados en sistema.	Laboratoristas

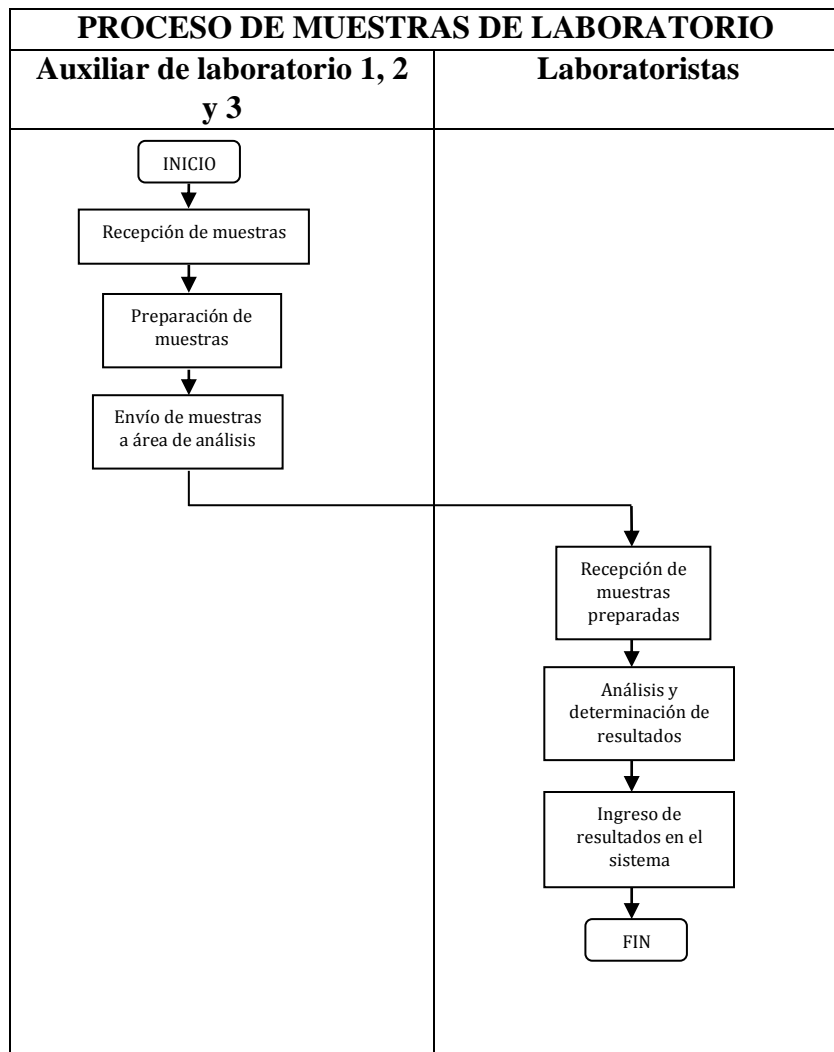
Personal participante en el proceso:

- Laboratoristas (bioquímico farmacéutico, y tecnólogos de laboratorio).

Políticas:

1. El personal debe encontrarse obligatoriamente equipado con ropa de clínica (uniformes proporcionados por la empresa), mascarillas, y guantes de látex.
2. Tener el conocimiento suficiente en manejo y uso de los equipos con los que cuenta la empresa.

FLUJO GRAMA



PROCEDIMIENTO DE COMPRA DE SUMINISTROS, INSUMOS, MATERIALES Y SERVICIOS.

Objetivo:

Establecer y determinar los pasos a seguir para realizar la compra de insumos, materiales y suministros; con una adquisición adecuada mediante excelentes precios y calidad, acorde al bien o servicio.

Descripción:

#	PROCESO	RESPONSABLE
1	Se realiza un requerimiento de suministros, materiales o servicios.	Laboratorista, Mensajero, Asist. Administrativa contable
2	Envío de requerimiento al departamento contable.	Laboratorista, Mensajero, Asist. Administrativa contable
3	Recepción y entrega de requerimiento al gerente.	Asist. Administrativa contable
4	Recepción y visto bueno del requerimiento.	Gerente
5	Solicitar mínimo 3 proformas a distintos proveedores.	Asist. Administrativa contable
6	Entregar proformas al gerente.	Asist. Administrativa contable
7	Recibir, seleccionar y dar visto bueno a la mejor proforma.	Gerente
8	Realizar el pedido y coordinar la compra (pago y entrega).	Asist. Administrativa contable
9	Recibir los artículos de la compra y verificar con lo facturado.	Mensajero y Asist. Administrativa contable
10	Ingresar factura de compra al sistema.	Asist. Administrativa contable
11	Efectuar retención, registros contables y cheque.	Asist. Administrativa contable
12	Firmar documentos y cheque.	Directivos
13	Realizar el pago y archivar.	Asist. Administrativa contable

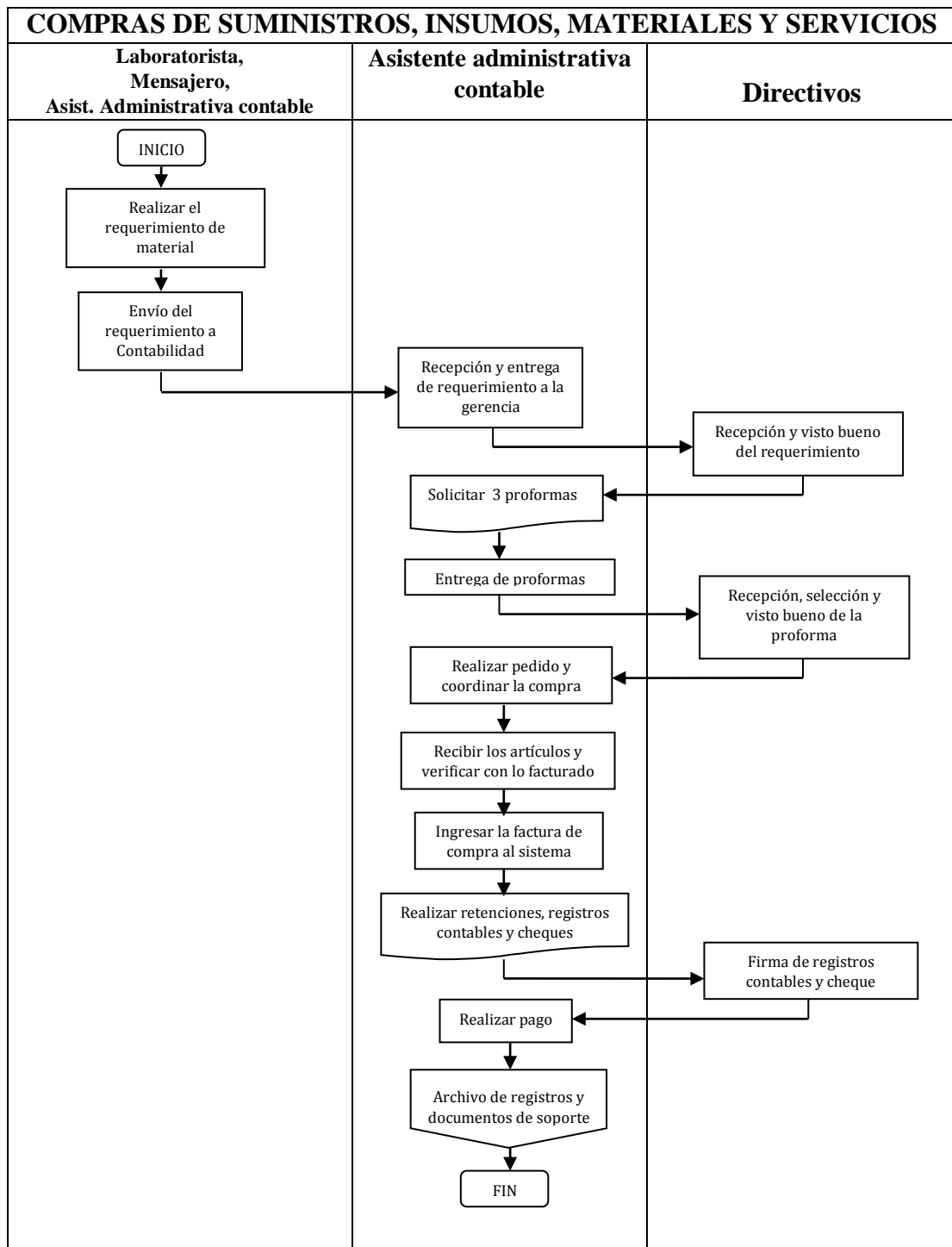
Personal participante en el proceso:

- Laboratorista.
- Asistente administrativa contable.
- Mensajero.
- Gerente.

Políticas:

1. Cotizar al menos en 3 lugares diferentes cuando el proveedor sea nuevo.
2. Al momento de decidir una compra se deberá tener en cuenta lo siguiente:
 - a. Mejor precio.
 - b. Eficacia de la compra.
 - c. Experiencia y trayectoria del proveedor.
 - d. Calidad de la compra (bien o servicio).

FLUJO GRAMA



PROCEDIMIENTO DE REGISTRO Y PAGO DE COMPRAS.

Objetivo:

Implantar los pasos a seguir para realizar de manera correcta el pago a proveedores.

Descripción:

#	PROCESO	RESPONSABLE
1	Recepción de la factura.	Asist. Administrativa contable
2	Verificar el cumplimiento de la factura con los requerimientos legales por el SRI.	Asist. Administrativa contable
3	Ingreso de factura al sistema en el módulo de cuentas por pagar.	Asist. Administrativa contable
4	Ingresar el motivo de la compra y determinar tarifa del IVA 12% o 0%.	Asist. Administrativa contable
5	Ingresar datos del proveedor.	Asist. Administrativa contable
6	Realizar retención de impuestos según corresponda (IVA o Impuesto a la Renta).	Asist. Administrativa contable
7	Asentar descuento por anticipo a proveedores si lo existiera.	Asist. Administrativa contable
8	Guardar registro.	Asist. Administrativa contable
9	Imprimir comprobante de retención.	Asist. Administrativa contable
10	Ir al módulo de contabilidad, generar el asiento contable e imprimirlo.	Asist. Administrativa contable
11	Ir al módulo de tesorería e imprimir cheque.	Asist. Administrativa contable
12	Seleccionar el banco, ingresar el número de cheque.	Asist. Administrativa contable
13	Revisar la fecha y guardar.	Asist. Administrativa contable
14	Imprimir el comprobante de pago o egreso.	Asist. Administrativa contable
15	Enviar a firma de directivos (gerente, presidente y comisario).	Asist. Administrativa contable
16	Entrega de cheque y retención al proveedor.	Asist. Administrativa contable
17	Archivo de documentos.	Asist. Administrativa contable

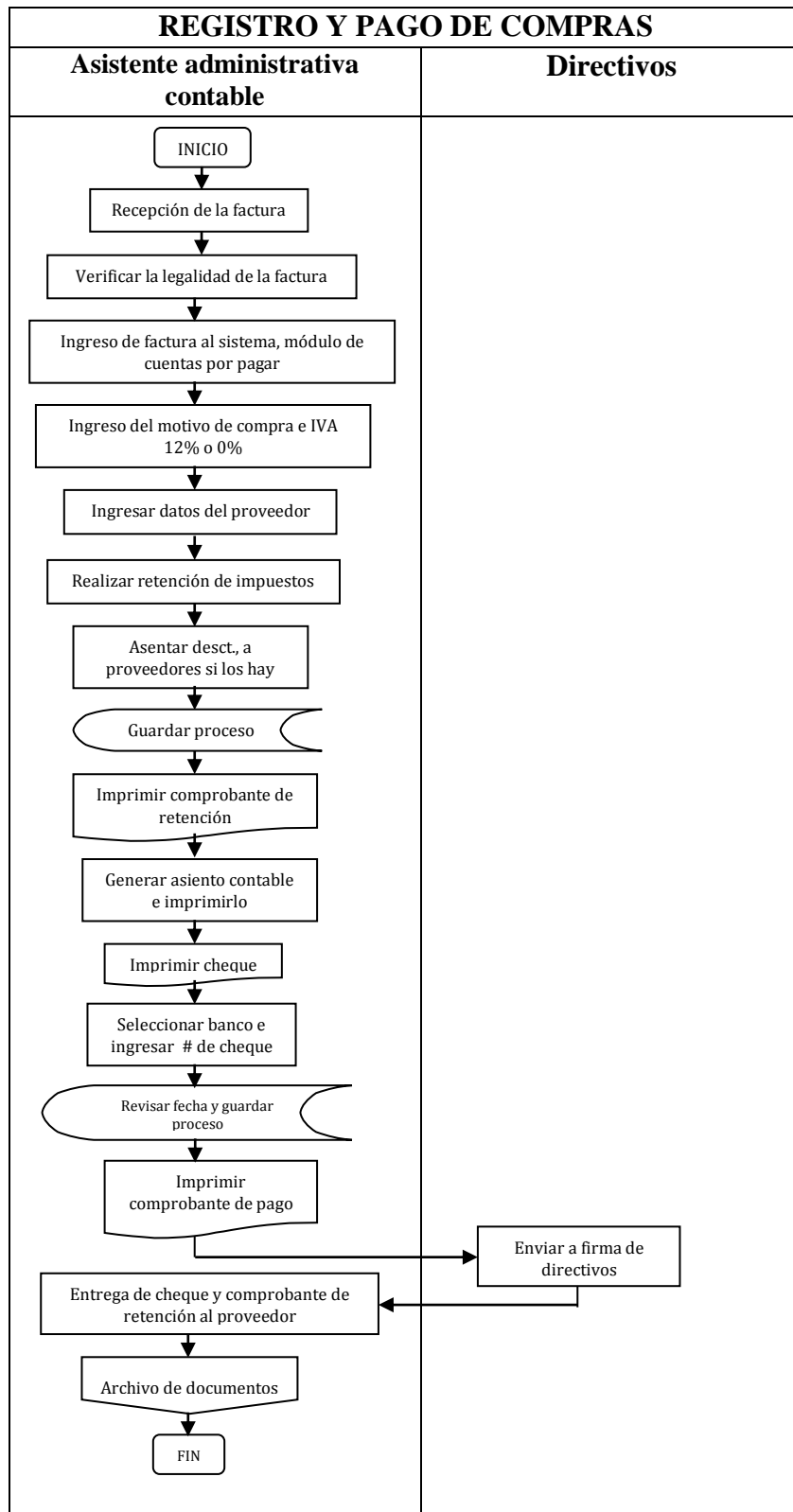
Personal participante en el proceso:

- Asistente administrativa contable.
- Gerente.

Políticas:

1. Elaborar los comprobantes de pago, incluyendo todos los gastos adicionales al monto de la factura (fletes, y embalaje).
2. En las facturas superiores a \$ 500.00 se deberá cancelar los días jueves y viernes a proveedores locales.
3. A proveedores de otras plazas se hará el pago cuando llegue el agente cobrador, en horarios de oficina.
4. Cuando se haga la cancelación deberá constar la firma de aceptación del pago en los documentos correspondientes (retención y comprobante de egreso), por parte del agente cobrador.

FLUJO GRAMA



PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE INGRESOS.

Objetivo:

Controlar la facturación y sus reportes, creando y registrando comprobantes de ingreso como medio de control de los valores ingresados en caja diariamente.

Descripción:

#	PROCESO	RESPONSABLE
1	Recepción del reporte diario de cierre de caja.	Asist. Administrativa contable
2	Ingreso de información en el sistema contable.	Asist. Administrativa contable
3	Generar asiento contable – comprobante de ingreso.	Asist. Administrativa contable
4	Guardar proceso.	Asist. Administrativa contable
5	Imprimir comprobante.	Asist. Administrativa contable
6	Enviar a revisión y firma de directivos.	Asist. Administrativa contable
7	Archivo de documentos.	Asist. Administrativa contable

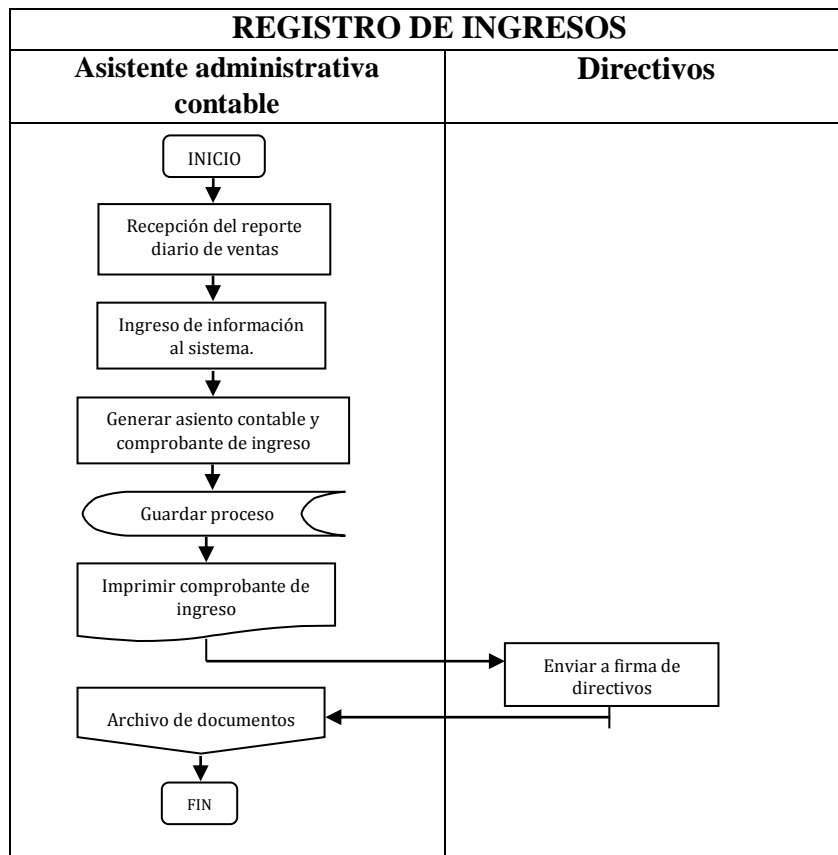
Personal participante en el proceso:

- Asistente administrativa contable.
- Gerente.

Políticas:

No existen políticas definidas para este proceso.

FLUJO GRAMA



PROCEDIMIENTO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA.

Objetivo:

Controlar y establecer la manera adecuada y ordenada para la recuperación de cartera hasta su archivo respectivo.

Descripción:

#	PROCESO	RESPONSABLE
1	Revisar y agrupar las facturas a crédito por cliente.	Asist. Administrativa contable
2	Realizar el reporte de cobro, y adjuntar las respectivas facturas.	Asist. Administrativa contable
3	Imprimir reporte de cobranza.	Asist. Administrativa contable
4	Fotocopiar las facturas de crédito para respaldo y archivo.	Asist. Administrativa contable
5	Enviar el reporte de cobro.	Mensajero
6	Recibir y depositar el cheque de cobro.	Asist. Administrativa contable
7	Elaborar e imprimir el comprobante de ingreso y adjuntar depósito.	Asist. Administrativa contable
8	Enviar a revisión y firma de directivos.	Directivos
9	Archivo de documentos.	Asist. Administrativa contable

Personal participante en el proceso:

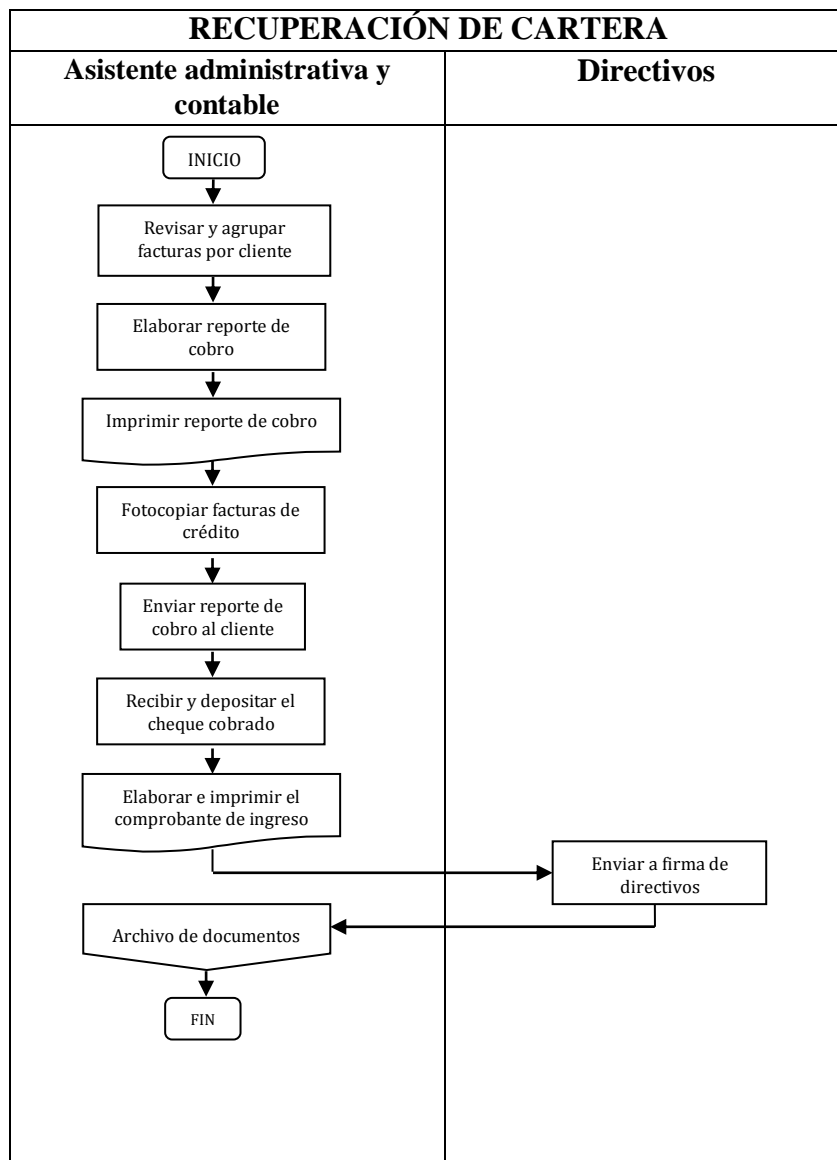
- Mensajero.
- Asistente administrativa contable.
- Directivos.

Políticas:

1. Realizar el reporte de cuentas por cobrar hasta cada 15 del mes siguiente, y enviar adjuntando las respectivas facturas.

2. En cuentas por cobrar a empleados, se realizará el descuento mediante roles de pago, según el mes al que corresponda.
3. En el caso de socios se realizará el descuento en la cancelación mensual de honorarios profesionales.

FLUJO GRAMA



PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y PAGO DE OBLIGACIONES PATRONALES (IESS).

Objetivo:

Determinar el proceso a seguir para la generación y posterior pago de obligaciones mensuales con los empleados (aportes, fondos de reserva, préstamos quirografarios y otros), teniendo como agente recaudador al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Descripción:

#	PROCESO	RESPONSABLE
1	Ingresar a sistema del IESS (página web www.iess.gob.ec).	Contador General
2	Ingresar y generar novedades existentes por cada empleado (horas extras, días no trabajados, fondos de reserva).	Contador General
3	Generar y aprobar planillas.	Contador General
4	Generar e imprimir los comprobantes de pago.	Contador General
5	Envío de documentos a la empresa.	Contador General
6	Recepción de planillas y comprobantes de pago.	Asist. Administrativa contable
7	Generar y aprobar registros contables y comprobante de egreso.	Asist. Administrativa contable
8	Emitir cheque.	Asist. Administrativa contable
9	Enviar a revisión y firma de directivos.	Directivos
10	Hacer pago en la institución bancaria correspondiente.	Mensajero
11	Archivo de documentos.	Asist. Administrativa contable

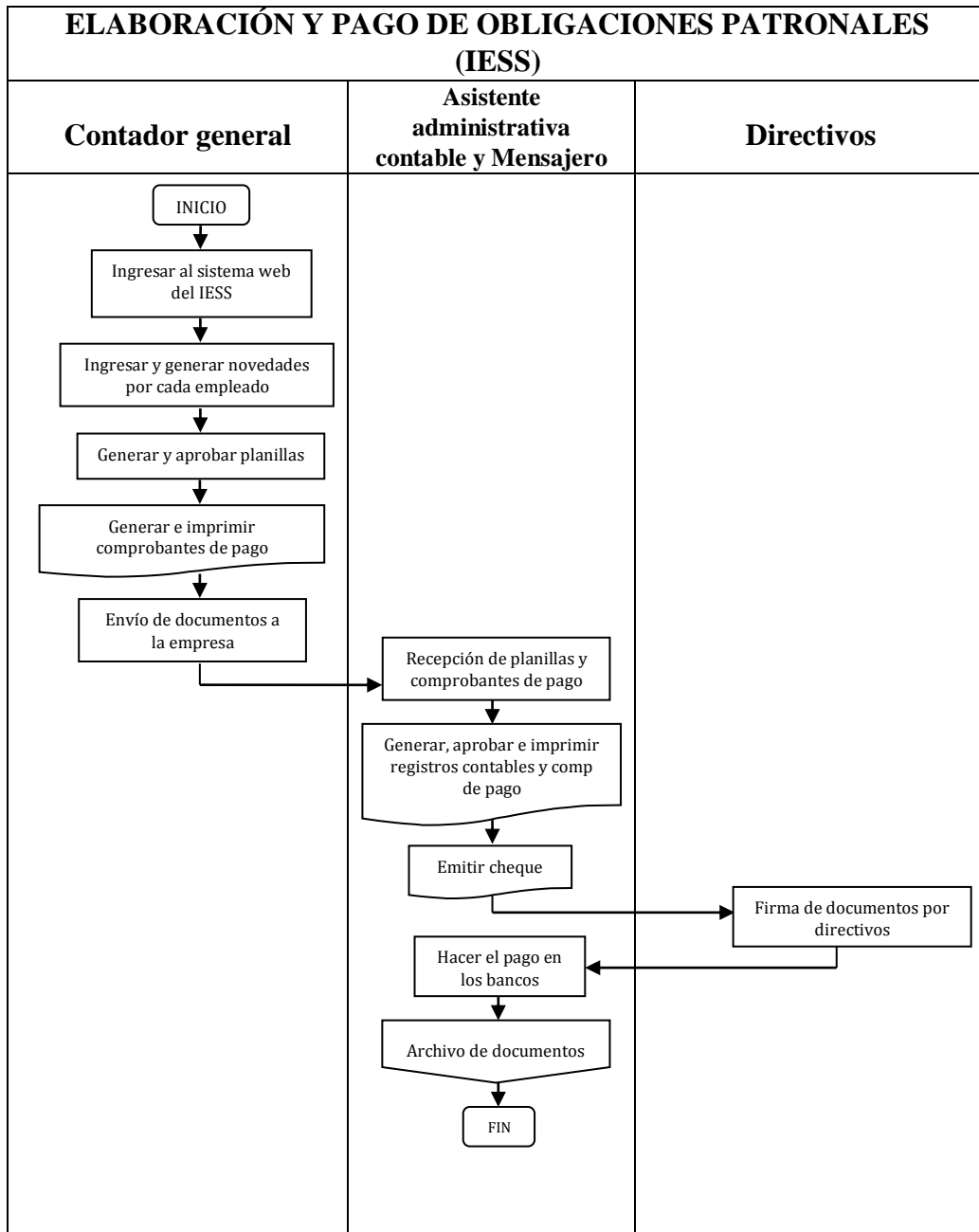
Personal participante en el proceso:

- Contador general.
- Asistente administrativa contable.
- Directivos.
- Mensajero.

Políticas:

1. Generar los respectivos comprobantes de pago hasta el día 10 de cada mes.
2. Efectuar el pago hasta el día 15 de cada mes como fecha máxima de cumplimiento.

FLUJO GRAMA



PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y PAGO DE NÓMINA.

Objetivo:

Conocer la elaboración de roles de pago, y su respectivo pago, acorde al informe mensual con la variación de horas adicionales o extras, así como también los descuentos por varios conceptos.

Descripción:

#	PROCESO	RESPONSABLE
1	Revisar reporte de entradas y salidas del personal.	Asist. Administrativa contable
2	Determinar el número de horas extras.	Asist. Administrativa contable
3	Verificar y determinar los descuentos a realizar.	Asist. Administrativa contable
4	Detallar los ingresos adicionales de cada empleado (bono de alimentación, movilización)	Asist. Administrativa contable
5	Elaboración e impresión del informe.	Asist. Administrativa contable
6	Envío de informe de nómina a la contadora general.	Asist. Administrativa contable
7	Recepción y revisión de información.	Contador General
8	Cálculo de horas extras y registro de descuentos.	Contador General
9	Ingreso de novedades al sistema del IESS	Contador General
10	Elaboración e impresión de roles de pago individuales.	Contador General
11	Envío de roles de pago a la empresa.	Contador General
12	Recepción de roles de pago.	Asist. Administrativa contable
13	Elaboración e impresión de registros contables, cheques y comprobantes de egreso.	Asist. Administrativa contable
14	Firma de documentos por los directivos.	Directivos
15	Realizar la cancelación	Asist. Administrativa contable
16	Archivo de documentos	Asist. Administrativa contable

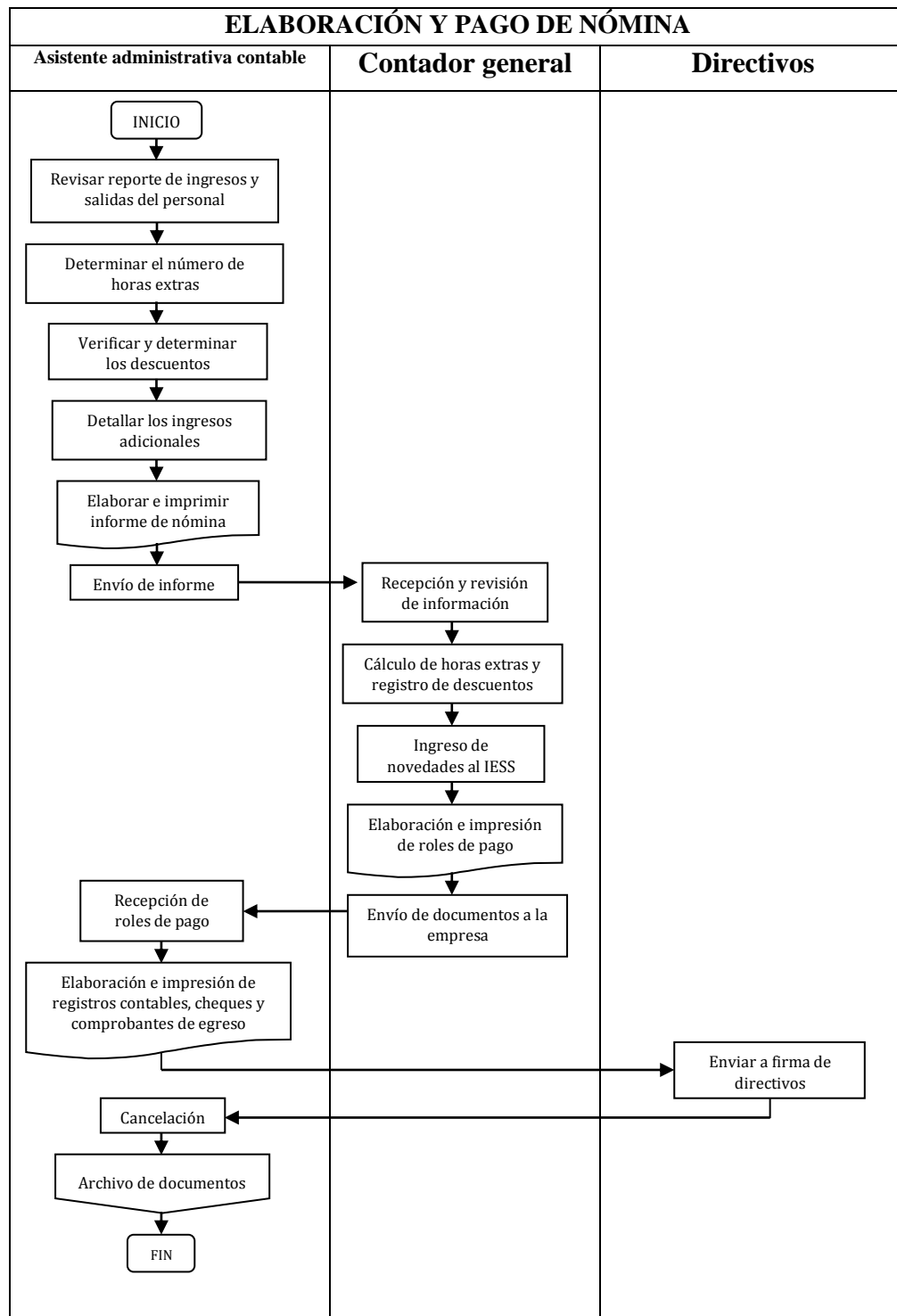
Personal participante en el proceso:

- Asistente administrativa contable.
- Contador general.
- Directivos.

Políticas:

1. Se estable un 30% como valor de salario quincenal, previamente acordado al inicio de la relación laboral, a ser cancelado hasta el día 16 de cada mes.
2. La segunda quincena se deberá cancelar hasta el día 5 del mes siguiente como fecha máxima y corresponde a la diferencia de la primera quincena.
3. Los anticipos ocasionales deberán tener su respectiva solicitud, autorización y visto bueno del gerente.
4. Los valores por horas extras deberán estar autorizadas mediante memorándum por la gerencia.

FLUJO GRAMA



PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE CONCILIACIÓN BANCARIA.

Objetivo:

Procedimiento mediante el cual se podrá controlar mensualmente los diferentes movimientos bancarios de la empresa, con el fin de conocer el estado de cheques emitidos y de los depósitos realizados.

Descripción:

#	PROCESO	RESPONSABLE
1	Solicitar y retirar el estado de cuenta en la institución bancaria.	Asist. Administrativa contable
2	Imprimir el libro bancos del mes correspondiente.	Asist. Administrativa contable
3	Verificar y comparar la información libro bancos con estado de cuenta (cheques cobrados los cheques cobrados, no cobrados, depósitos en tránsito y valores no contabilizados).	Asist. Administrativa contable
4	Ingresar al sistema en el módulo de bancos.	Asist. Administrativa contable
5	Señalar periodo e ingresar el saldo del libro bancos.	Asist. Administrativa contable
6	Registrar en el sistema notas de crédito y débito.	Asist. Administrativa contable
7	Cuadrar el libro bancos con el estado de cuenta.	Asist. Administrativa contable
8	Generar e imprimir el reporte de conciliación bancaria.	Asist. Administrativa contable
9	Envío de información (reporte, asientos de ajuste por notas de crédito o débito, libro bancos y estado de cuenta).	Asist. Administrativa contable
10	Recepción y revisión de información.	Contador General
11	Firma de documentos.	Contador General
12	Reenvío de información a la empresa.	Contador General
13	Firma de documentación (registros contables).	Directivos
14	Archivo de documentos.	Asist. Administrativa contable

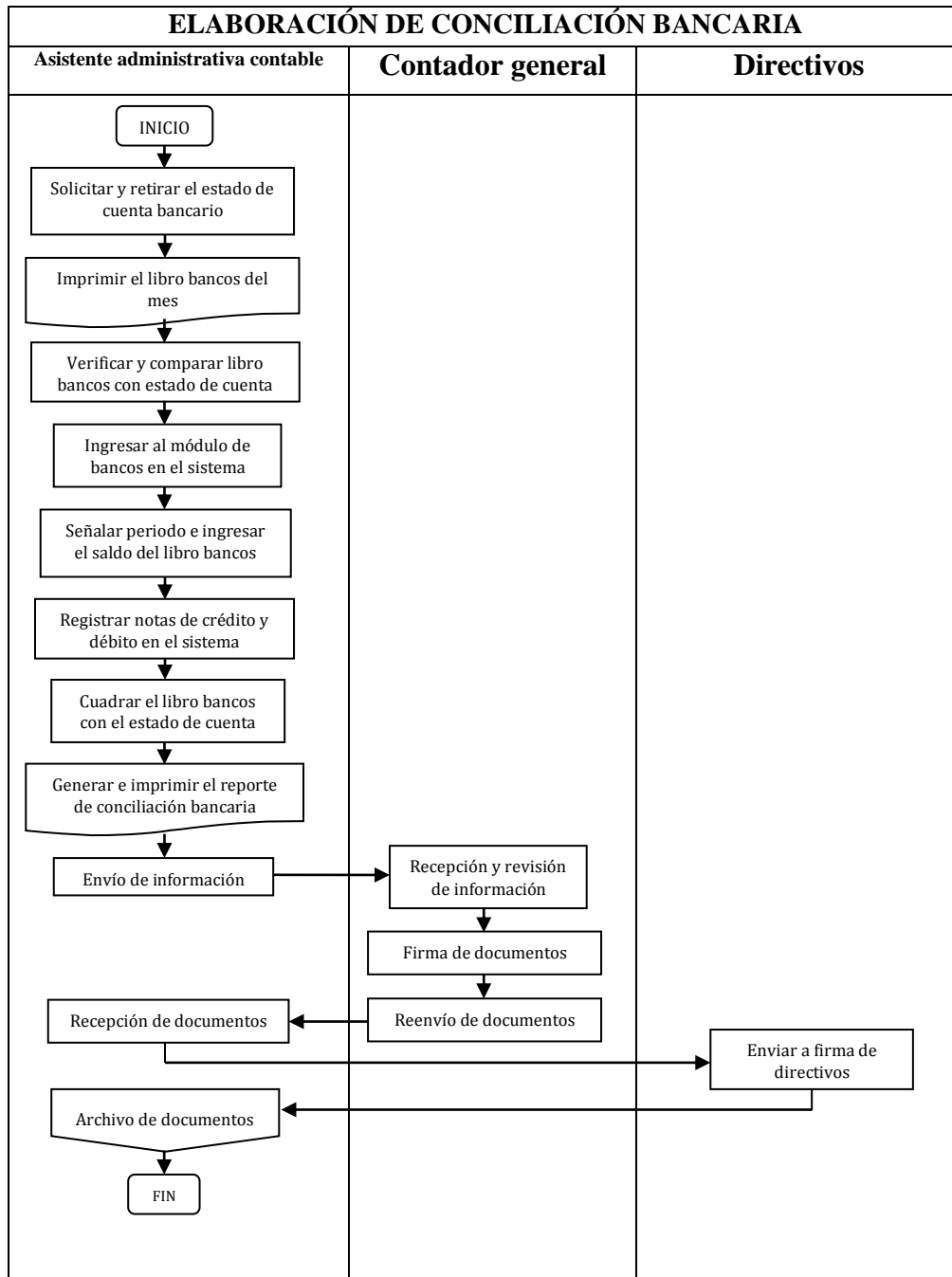
Personal participante en el proceso:

- Asistente administrativa contable.
- Contador general.

Políticas:

1. Se deberá realizar mensualmente, determinando y especificando al detalle el estado de los cheques emitidos (cobrados y no cobrados), así como también el estado de los depósitos realizados por la empresa, y los descuentos correspondientes a notas de crédito u otros rubros.

FLUJO GRAMA



PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y DECLARACIÓN DE IMPUESTOS.

Objetivo:

Determinar y asegurar que la información que se envíe (mensual y anual) al Servicio de Rentas Internas SRI, sea correcta; sin errores y de esta manera reflejar el adecuado funcionamiento de las operaciones financieras de la empresa.

Descripción:

#	PROCESO	RESPONSABLE
1	Ingresar oportunamente todas las facturas emitidas y recibidas (de ventas y compras).	Asist. Administrativa contable
2	Realizar la respectiva retención de impuestos.	Asist. Administrativa contable
3	Verificar y archivar los comprobantes anulados (de retención de impuestos y facturas de venta).	Asist. Administrativa contable
4	Conciliar la información de los documentos físicos con la información ingresada al sistema.	Asist. Administrativa contable
5	Elaborar e imprimir cuadros de resúmenes (compras 12% y 0%, retención de impuestos, comprobantes y cheques anulados, libro bancos, ventas, descuentos en ventas).	Asist. Administrativa contable
6	Imprimir los balances financieros mensuales (Balance General y Balance de Resultados)	Asist. Administrativa contable
7	Envío de información a la contadora general (cuadros de resúmenes, balances mensuales, y facturas de compras/ventas).	Asist. Administrativa contable
8	Recepción y revisión de información.	Contador general
9	Llenar formularios 104 y 103 en el Dimm Multiplataforma.	Contador general
10	Guardar y crear archivo.	Contador general
11	Ingresar a la web del SRI (www.sri.gob.ec).	Contador general
12	Cargar y enviar archivos de declaraciones.	Contador general
13	Generar e imprimir formularios de declaración y comprobantes de pago.	Contador general
14	Reenviar información más formularios de declaración y comprobantes de pago.	Contador general
15	Recepción, elaboración e impresión de registros contables y comprobantes de egreso de pago de impuestos.	Asist. Administrativa contable
16	Firma de registros contables	Directivos
17	Archivo de documentos	Asist. Administrativa contable

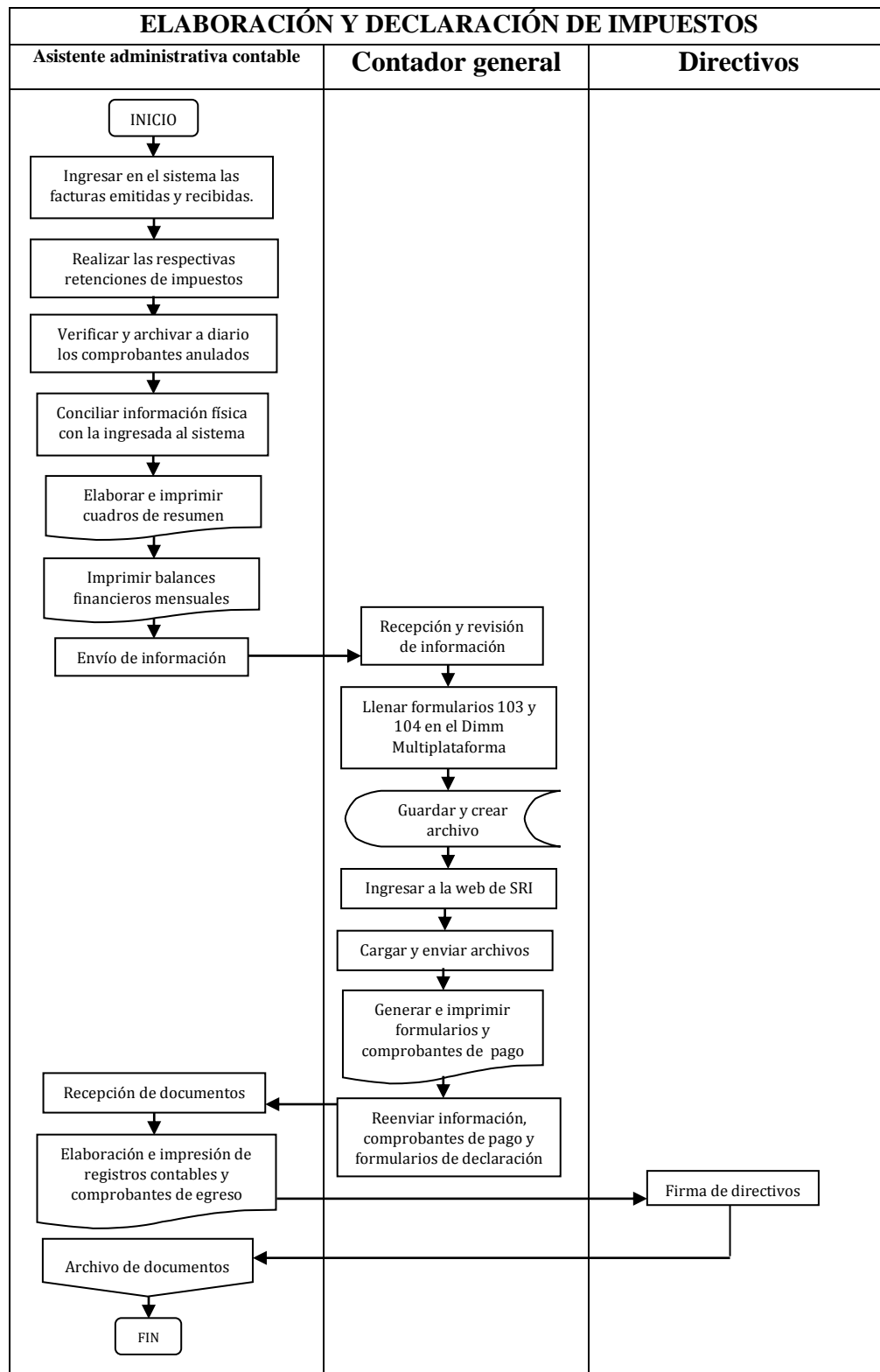
Personal participante en el proceso:

- Asistente administrativa contable.
- Contador general.

Políticas:

1. Los cuadros de resúmenes deberán ser entregados a la contadora general hasta el día 10 del mes siguiente como fecha máxima.
2. El pago de impuestos o multas a esta entidad se debitan automáticamente de la cuenta bancaria corriente de la empresa, luego de generado el respectivo comprobante de pago.

FLUJO GRAMA



PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE ANEXOS (SRI).

Objetivo:

Determinar y asegurar que la información o resúmenes de compras y ventas que se envíe mensualmente al Servicio de Rentas Internas SRI, sea correcto y sin errores, reflejando el adecuado funcionamiento de las operaciones financieras de la empresa.

Descripción:

#	PROCESO	RESPONSABLE
1	Ingresar y crear nuevo archivo el Dimm Multiplataforma sección anexos ATS.	Asist. Administrativa contable
2	Ingresar el mes correspondiente.	Asist. Administrativa contable
3	Ingresar información de compras, ventas y comprobantes autorizados en estado de anulados.	Asist. Administrativa contable
4	Generar y guardar archivo XLS.	Asist. Administrativa contable
5	Imprimir talón de resumen y conciliar con formularios de declaración de impuestos.	Asist. Administrativa contable
6	Comprimir archivo en WinZip.	Asist. Administrativa contable
7	Envío de archivo y talón de resumen.	Asist. Administrativa contable
8	Recepción y revisión.	Contador general
9	Ingresar a la web del SRI (www.sri.gob.ec).	Contador general
10	Cargar y enviar archivo de anexos ATS.	Contador general
11	Reenviar talón de resumen firmado.	Contador general
12	Recepción de documentos.	Asist. Administrativa contable
13	Firma de representante legal en el talón de resumen.	Gerente
14	Archivo de documentos.	Asist. Administrativa contable

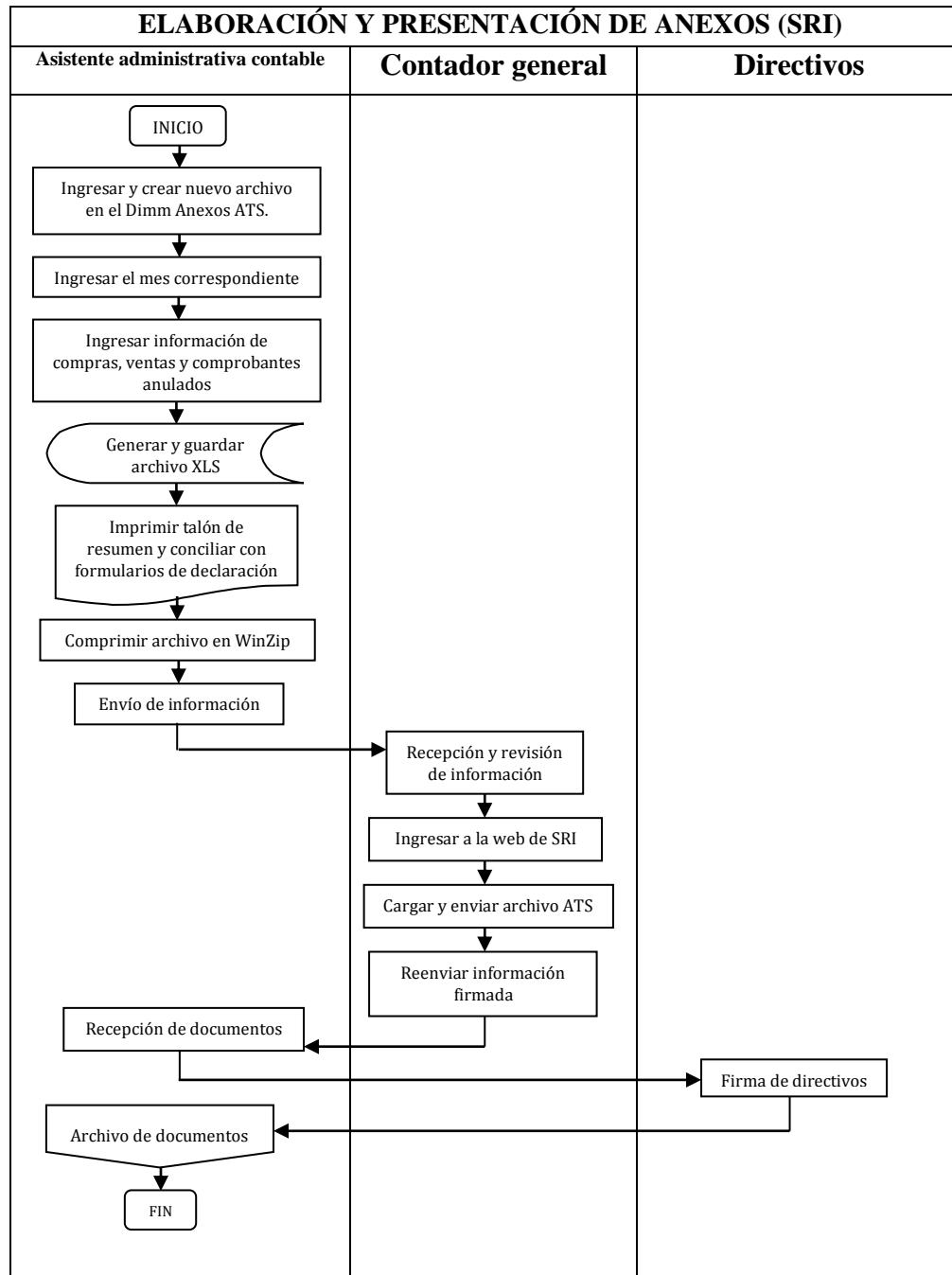
Personal participante en el proceso:

- Asistente administrativa contable.
- Contador general.
- Gerente general.

Políticas:

1. Se deberá presentar los ATS hasta el día 27 del mes siguiente al de la declaración de impuestos.

FLUJO GRAMA



PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN DE VACACIONES.

Objetivo:

Planificar adecuadamente el tiempo de licencia por vacaciones a los empleados de la institución, con la finalidad de tener un mejor control y dar cumplimiento a las disposiciones impuestas en el Código de Trabajo.

Descripción:

#	PROCESO	RESPONSABLE
1	Revisar los avisos de entrada de cada uno de los empleados.	Asist. Administrativa contable
2	Establecer las fechas que le corresponde a cada empleado como periodo de vacaciones.	Asist. Administrativa contable
3	Elaborar un borrador del cronograma vacacional.	Asist. Administrativa contable
4	Recepción y revisión de cronograma propuesto.	Gerente general
5	Modificación o aprobación de cronograma.	Gerente general
6	Elaboración de memorándum informativo del cronograma vacacional a los empleados.	Gerente general
7	Entrega de memorándum	Asist. Administrativa contable
8	Archivo de documentos.	Asist. Administrativa contable

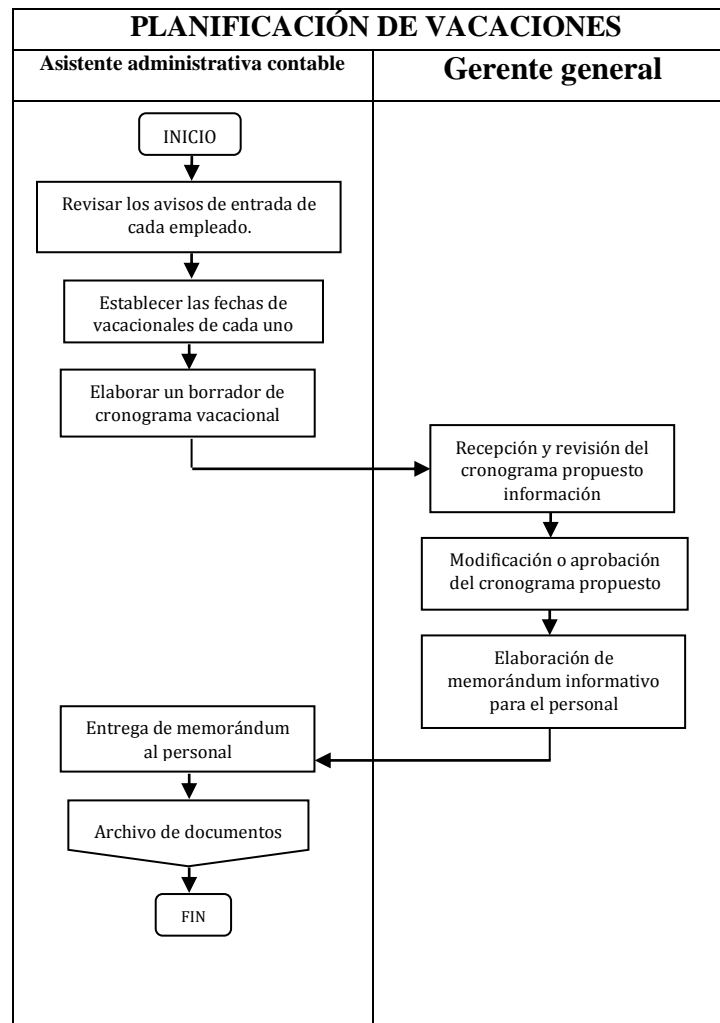
Personal participante en el proceso:

- Asistente administrativa contable.
- Gerente general.

Políticas:

1. Se deberá realizar un cronograma de vacaciones al iniciar el año, de preferencia conjuntamente con la elaboración del presupuesto anual.

FLUJO GRAMA



PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS Y REVISIÓN DE PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO.

Objetivo:

Controlar eficientemente los bienes con existencia física pertenecientes a la propiedad, planta y equipo de la empresa. Determinando a tiempo si existe deterioro de los mismos teniendo en cuenta los influyentes internos y externos de las NIIF's para las PYMES.

Descripción:

#	PROCESO	RESPONSABLE
1	Imprimir el listado de los activos fijos de la empresa.	Asist. Administrativa contable
2	Realizar la toma física.	Asist. Administrativa contable
3	Determinar el estado de los activos (existencia, deterioro o desgaste).	Asist. Administrativa contable
4	Realizar las actas de resultados de la toma física.	Contador general
5	Aprobar y firmar el reporte / acta de resultados.	Contador general
6	Realizar los ajustes correspondientes.	Asist. Administrativa contable
7	Imprimir los registros contables.	Asist. Administrativa contable
8	Firma de documentos.	Directivos
9	Archivo de documentos.	Asist. Administrativa contable

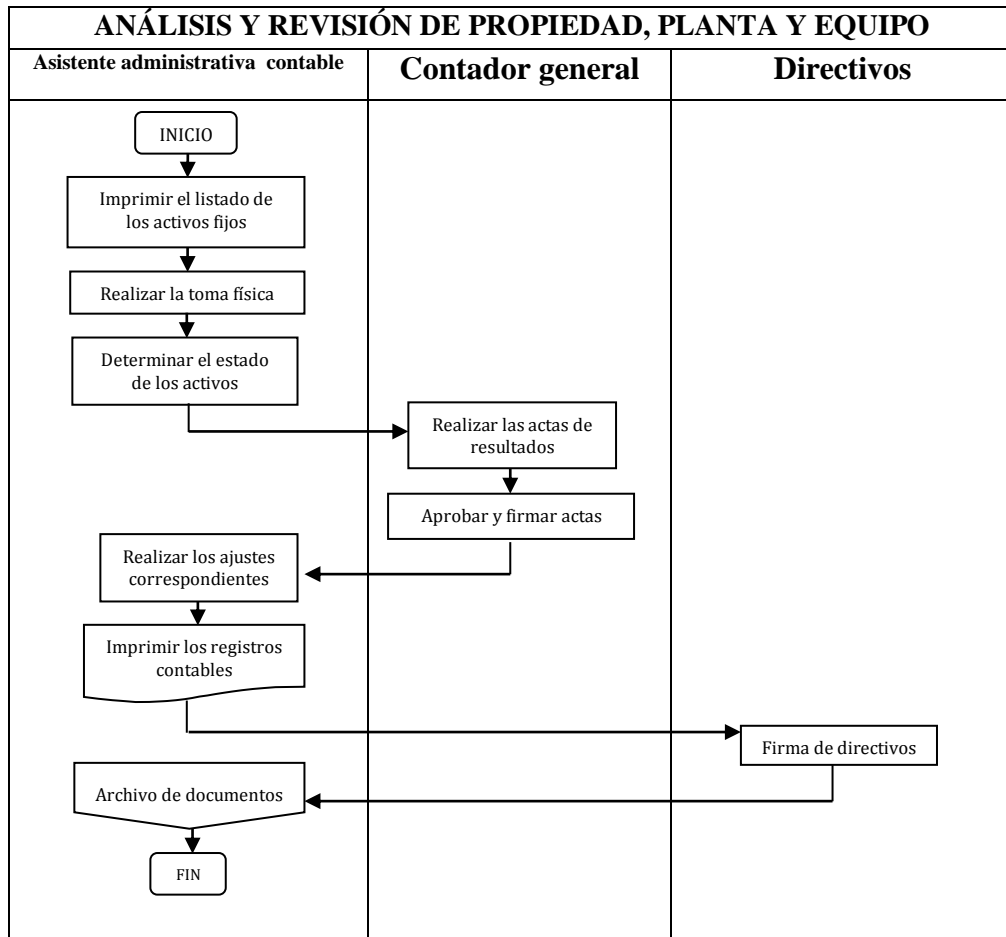
Personal participante en el proceso:

- Asistente administrativa contable.
- Contador general.
- Directivos.

Políticas:

1. Realizar un análisis y una revisión minuciosa de los bienes de la empresa, antes de efectuar el cierre anual del ejercicio fiscal en curso.
2. Se activarán los valores de repuestos y mantenimiento con un costo igual o superior al 25% del costo histórico del bien en mención, como parte integral del valor del activo.

FLUJO GRAMA



PROCEDIMIENTO DE CÁLCULO Y REGISTRO DE DEPRECIACIONES.

Objetivo:

Determinar, realizar y llevar un control efectivo mensual de las depreciaciones de los diferentes bienes de la empresa, pertenecientes a Propiedad, Planta y Equipo.

Descripción:

#	PROCESO	RESPONSABLE
1	Revisar los resúmenes de activos analizado y emitido al inicio de cada año.	Asist. Administrativa contable
2	Tomar en consideración las nuevas adquisiciones.	Asist. Administrativa contable
3	Revisar el % de depreciación según lo establece la normativa tributaria y de acuerdo a las normas financieras.	Asist. Administrativa contable
4	Realizar un cuadro de control de depreciaciones.	Asist. Administrativa contable
5	Determinar y comunicar los activos que deben darse de baja.	Asist. Administrativa contable
6	Realizar e imprimir un informe o cuadro de novedades mensual.	Asist. Administrativa contable
7	Enviar informe de novedades.	Asist. Administrativa contable
8	Recibir, analizar y aprobar las novedades encontradas.	Contador general
9	Reenvío de informe de novedades.	Contador general
10	Recibir y registrar en el sistema los registros contables por depreciaciones.	Asist. Administrativa contable
11	Registrar en el sistema los valores a dar de baja si los hubiese.	Asist. Administrativa contable
12	Impresión de registros.	Asist. Administrativa contable
13	Firma de documentos.	Directivos
14	Archivo de documentos.	Asist. Administrativa contable

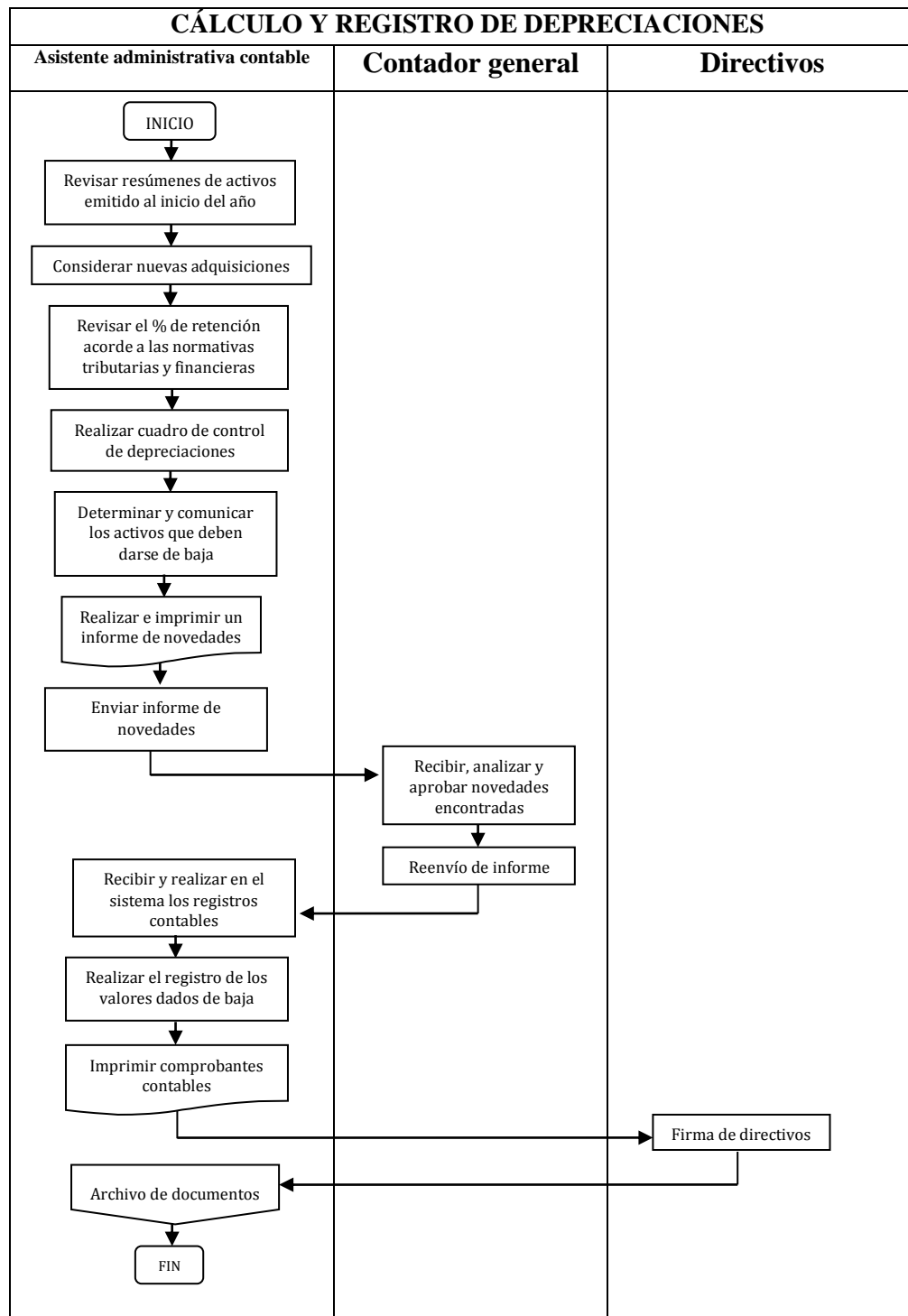
Personal participante en el proceso:

- Asistente administrativa contable.
- Contador general.

Políticas:

1. Realizar el procedimiento de manera mensual, para mayor control.

FLUJO GRAMA



PROCEDIMIENTO DE EMISIÓN DE INFORMES CONTABLES.

Objetivo:

Mantener informados mensualmente a los administradores de la situación económica y la evolución financiera que la empresa ha tenido en dicho periodo (mensual, trimestral, semestral y anual) según sea el caso, mediante la presentación de Estados Financieros oportunos, seguros y eficaces.

Descripción:

#	PROCESO	RESPONSABLE
1	Revisar la información ingresada mensualmente al sistema con la información física de activos, pasivos, patrimonio, egresos e ingresos.	Contador general
2	Verificar mensualmente el libro bancos, su conciliación, y ajustes diversos.	Contador general
3	Conciliar cada mes el estado de la cartera de clientes a crédito.	Contador general
4	Mantener al día información de anticipos, préstamos y otros.	Contador general
5	Revisar y analizar los saldos de las cuentas de ajustes, provisiones y de regulación.	Contador general
6	En caso de errores tomar medidas correctivas.	Contador general
7	Generar balances en el sistema.	Contador general
8	Imprimir balances y anexos.	Contador general

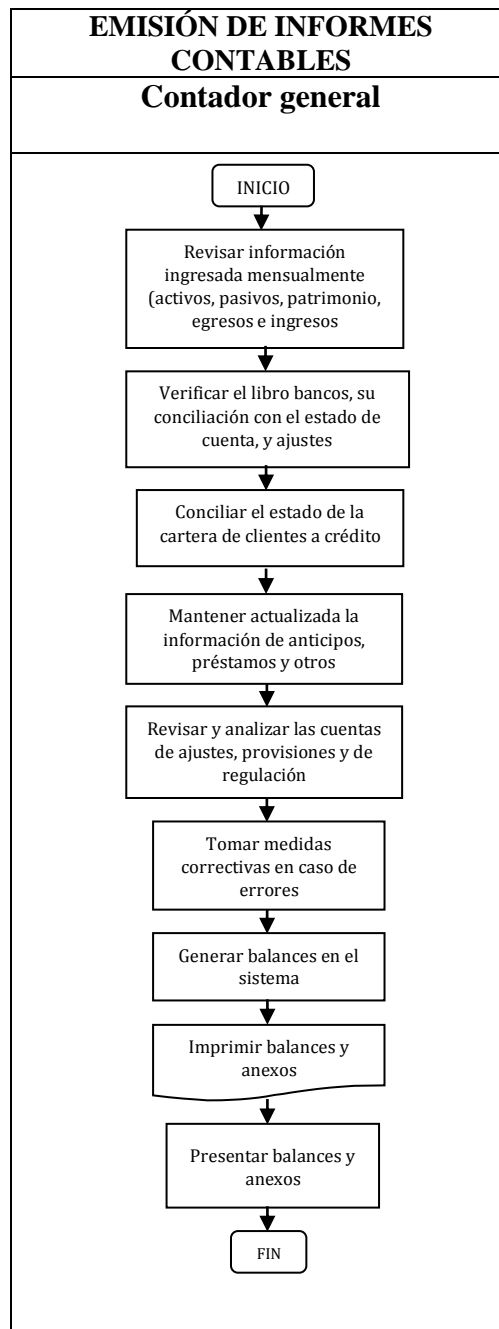
Personal participante en el proceso:

- Contador general.
- Gerente general.

Políticas:

Las que estime convenientes la contadora en jefe.

FLUJO GRAMA



PROCEDIMIENTO DE CONTROL Y SUPERVISIÓN DE EQUIPO Y HERRAMIENTAS DE TRABAJO.

Objetivo:

Definir los pasos que normalmente se debe seguir para un adecuado control y supervisión de todos los equipos, maquinaria y demás herramienta de trabajo dentro de la empresa, así como su mantenimiento preventivo o emergente; el mismo que deberá realizarse conforme al estado de los de los equipos en algunos casos trimestralmente, otros semestral y anualmente.

Descripción:

#	PROCESO	RESPONSABLE
1	Elaborar y proponer un cronograma de mantenimiento por año.	Personal en general
2	Imprimir y entregar cronograma.	Personal general
3	Recibir cronograma propuesto	Gerente general
4	Revisar, corregir y aprobar el cronograma propuesto.	Gerente general
5	Inspeccionar la disponibilidad y uso de equipo y maquinaria.	Gerente general
6	Recibir y revisar la requisición de suministros e insumos.	Gerente general
7	Disponer el abastecimiento de suministros e insumos.	Gerente general
8	Revisar periódicamente el cronograma aprobado y verificar su cumplimiento.	Gerente general

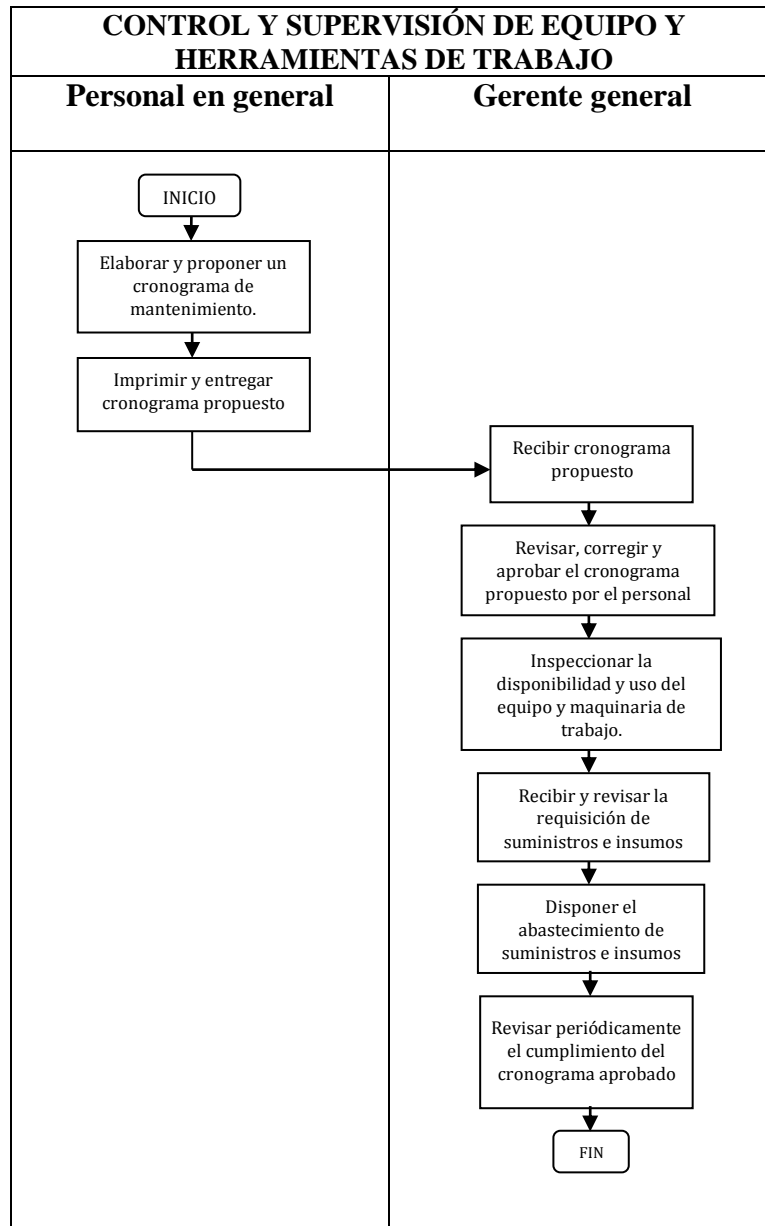
Personal participante en el proceso:

- Personal en general.
- Gerente general.

Políticas:

Elaborar un programa de mantenimiento correctivo conjuntamente la gerencia con el personal a cargo, sustentando las revisiones periódicas y su monitoreo, para evitar situaciones de riesgo.

FLUJO GRAMA



PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN DE PERSONAL.

Objetivo:

Ayudar a establecer los lineamientos y las pautas necesarias a seguir para la contratación de nuevo personal, permitiéndonos tomar en cuenta los perfiles acorde al cargo.

Descripción:

#	PROCESO	RESPONSABLE
1	Detectar y comunicar la necesidad de contratar nuevo personal.	Asist. Administrativa contable
2	Analizar y autorizar la contratación	Gerente general
3	Comunicar el requerimiento y realizar la publicación de prensa.	Asist. Administrativa contable
4	Receptar carpetas de aspirantes.	Asist. Administrativa contable
5	Revisar, analizar y seleccionar las carpetas.	Gerente general
6	Organizar entrevistas personales.	Asist. Administrativa contable
7	Tomar las pruebas de conocimiento.	Contador general Gerente general
8	Re entrevistar a las personas aprobadas en el test de conocimiento.	Gerente general
9	Seleccionar al nuevo integrante de la empresa.	Gerente general
10	Autorizar y ejecutar (documentos) la contratación del nuevo personal.	Gerente general

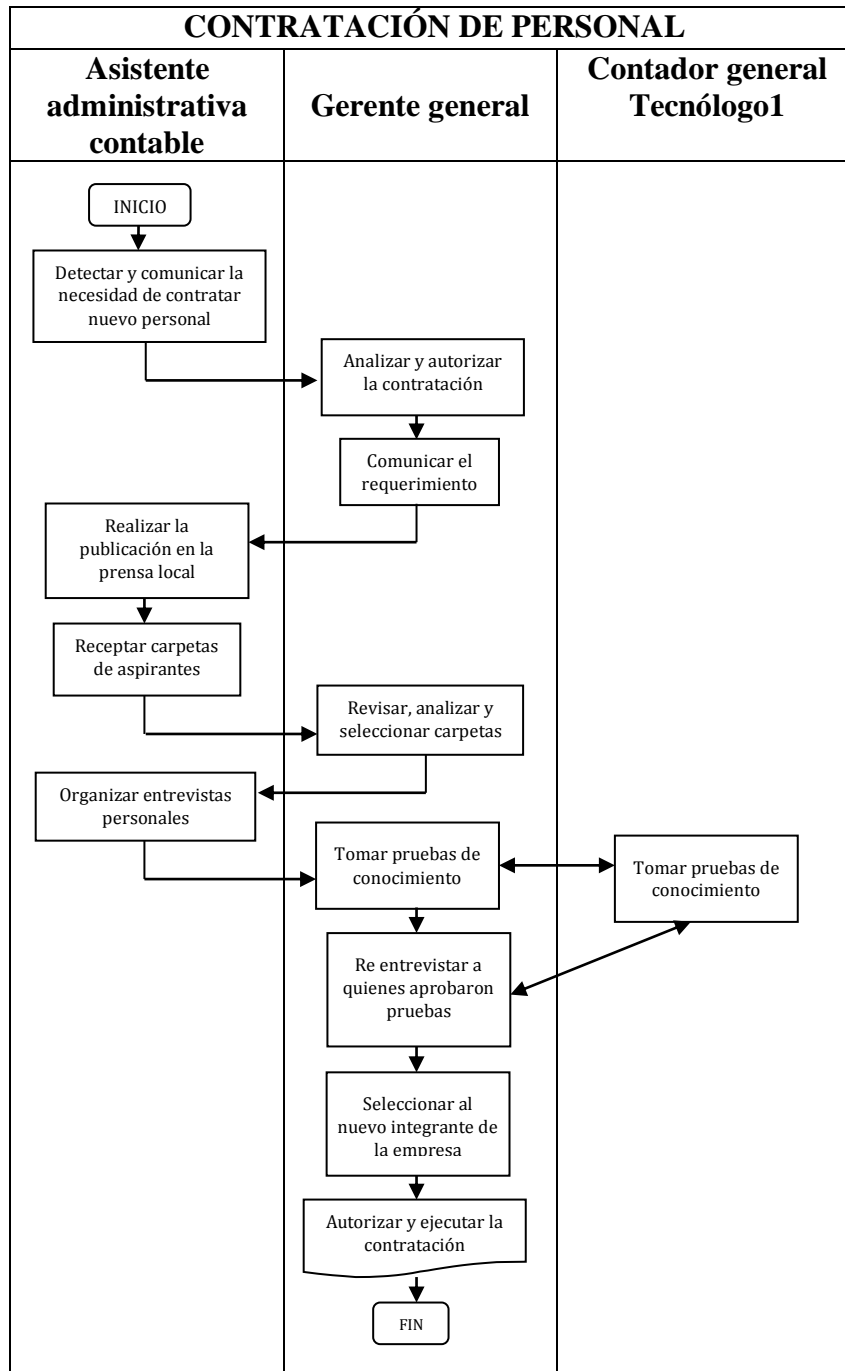
Personal participante en el proceso:

- Asistente administrativa contable.
- Gerente general.

Políticas:

1. Realizar una publicación en el diario local de por lo menos 3 días.
2. Se receptorán un mínimo de 5 carpetas de aspirantes al cargo.
3. Las carpetas serán seleccionadas acorde al perfil requerido y a su aspiración salarial.
4. Todo aspirante a ingresar en la empresa deberá presentar un examen de conocimientos, basado en las actividades que realizará en caso de ser contratado.

FLUJO GRAMA



PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y ANÁLISIS DE INFORME DE CONTROL INTERNO.

Objetivo:

Direccionar y establecer los mecanismos necesarios a seguir al momento de proceder a elaborar y analizar el informe *COSO*, el mismo que reflejará las deficiencias de control interno encontradas en un determinado lapso de tiempo, lo que ayudará a implantar medidas correctivas mediante la realización de un seguimiento continuo.

Descripción:

#	PROCESO	RESPONSABLE
1	Analizar el ambiente de trabajo del personal y su control.	Gerente general
2	Analizar el cumplimiento de los mecanismos de control.	Gerente general
3	Analizar los posibles riesgos de control.	Gerente general
4	Analizar los medios de información y comunicación empresarial.	Gerente general
5	Determinar el cumplimiento adecuado de los procesos propuestos en este manual.	Gerente general
6	Analizar y determinar las deficiencias laborales y sus responsables.	Gerente general
7	Elaborar e imprimir el informe de carencias y proponer soluciones inmediatas	Gerente general
8	Presentar el informe de actividades (deficiencias).	Gerente general
9	Recibir el mismo.	Directorio
10	Analizar, corregir, sugerir y aprobar soluciones.	Directorio
11	Implementar soluciones.	Personal designado

COSO: El informe COSO es un documento que refleja las principales directrices para la implantación, gestión y control de un sistema aplicado de control interno.

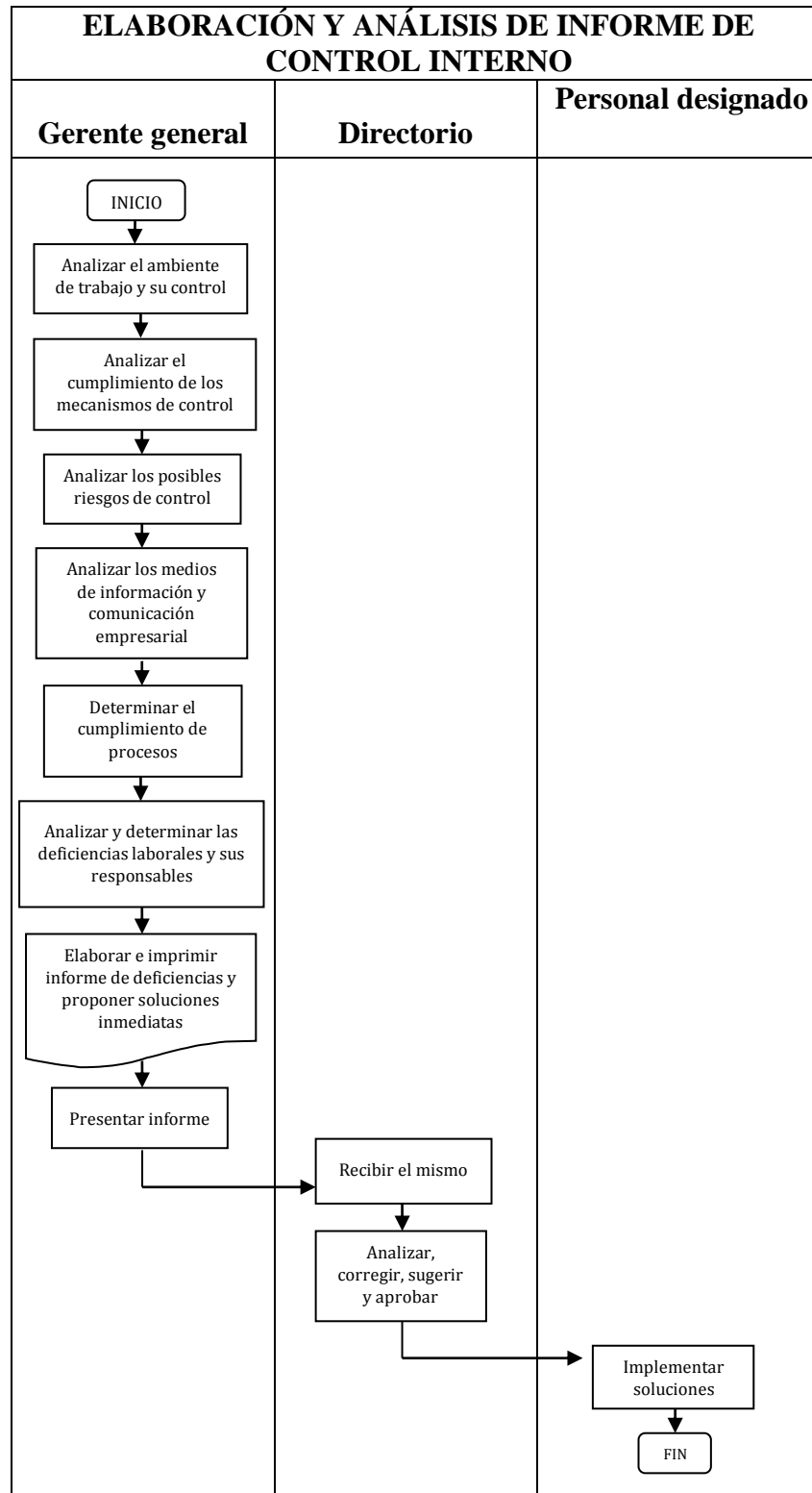
Personal participante en el proceso:

- Personal asignado.
- Gerente general.
- Directorio.

Políticas:

Este análisis debe ser efectuado en periodos semestrales como mínimos y anuales como máximo.

FLUJO GRAMA



CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En el desarrollo del presente trabajo investigativo, se ha podido establecer conclusiones y recomendaciones, luego de analizar y examinar los resultados obtenidos en cada uno de los cuestionarios de encuesta aplicados a la población del Laboratorio “UNIDICE Cía. Ltda.”. Lo que ayudará a comprobar y confirmar la hipótesis planteada, que es la necesidad de elaborar e implementar un “Manual Integral de Control Administrativo, Financiero y de Personal”; y a partir de ello formular las recomendaciones necesarias.

6.1 CONCLUSIONES.

1. El diagnóstico realizado ha permitido conocer las deficiencias y necesidades actuales de todas las áreas de la empresa, en especial el contar con un manual guía de todos los procesos de control administrativos, financieros y de personal que se realizan en la empresa, así como también, determinar los perfiles que cada empleado requiere para desempeñar las labores encomendadas a su persona.
2. La estructura orgánica de la empresa en los actuales momentos no es suficientemente específica y concreta, para hacer uso de todos los recursos de la empresa de manera eficiente.
3. Se determina que los mecanismos de control utilizados en los actuales momentos no están adecuadamente direccionados, para llevar un correcto control administrativo, financiero y al personal que labora en la institución, lo que dificulta identificar oportunamente las diferentes situaciones de prevención y corrección de riesgos, que permita una eficaz administración de la empresa.
4. La propuesta y elaboración de un Manual Integral de Control Administrativo, Financiero y de Personal, se considera una pieza fundamental para el desarrollo

y ejecución de las operaciones empresariales, orientando a mejorar y direccionar las políticas administrativas, financieras y de recursos humanos, relacionadas con el manejo global de la entidad.

5. La aplicación correcta del Manual Propuesto es esencial en la empresa, porque ayudaría a generar los lineamientos necesarios para el cumplimiento de las normas, procedimientos y objetivos empresariales, logrando minimizar los errores operacionales, y de esta manera evitar el surgimiento de decisiones precipitadas y consecutivamente conocer la eficacia del sistema de control y poder evaluarlo permanentemente.

6.2 RECOMENDACIONES.

1. Para lograr que el funcionamiento del Laboratorio Clínico “Unidice Cía. Ltda.” sea efectivo y cumpla con el objetivo de brindar un servicio óptimo y de calidad a pacientes y médicos, como primer paso se ha llevado a cabo la propuesta de la elaboración e implementación de un “Manual Integral de Control Administrativo, Financiero y de Personal”.
2. En base al control se constata una adecuada dirección y manejo de los recursos empresariales, el diseño y propuesta del presente manual contribuye a mantener la efectividad administrativa. Y su aplicación ayudará a mejorar de manera notable el control interno y externo; facilitando el procedimiento de cada actividad y sirviendo de guía paso a paso hasta conseguir los resultados esperados.
3. El recurso humano del Laboratorio Clínico “UNIDICE CÍA. LTDA.” para ser administrado y direccionado correctamente, debe capacitarse constantemente como mecanismo de mejora de cada una de las áreas de labores, situación que servirá para cumplir el objetivo empresarial de promover y promocionar servicios de calidad.

4. Se debe utilizar el manual propuesto como instrumento de preparación o de entrenamiento para el nuevo personal que ingrese a la empresa, o a su vez como ayuda en la capacitación de los actuales empleados.
5. Cumplir con las políticas y lineamientos propuestos en este manual, analizar su eficacia, ayudar en su perfeccionamiento, realizando periódicamente controles empresariales, así como los resultados obtenidos.
6. Crear mecanismos para mejorar y motivar la comunicación entre los empleados, teniendo en cuenta que si no existe una adecuada comunicación es prácticamente imposible el cumplimiento de los objetivos trazados a corto o largo plazo.
7. En este manual propuesto se trata de hacer una explicación lo más sencilla posible, pero al mismo tiempo lo suficientemente fácil de entender para los usuarios que hagan uso del mismo, realizando una orientación al personal sobre su contenido acorde al cargo que desempeña.
8. Se recomienda utilizar los perfiles propuestos en este trabajo investigativo para cada una de las áreas y funciones de la empresa, con la seguridad de que estas son las características básicas, para que el profesional integrante de la empresa haciendo uso de su conocimiento, destrezas y habilidades sea competente, capaz, creativo, ético e innovador, siendo fácil su adaptación al cambio, con la optimización de recursos, sin olvidar dar la importancia a las competencias sociales y personales mediante la creación de mecanismos alternativos como talleres respaldados por profesionales (psicólogos o facilitadores), con los programas de entrenamiento, motivación y participación apropiada del recurso humano de la empresa, fomentando una cultura corporativa encaminada a evitar operaciones erróneas.
9. No solamente se deben enfocar a que las normativas legales, aspectos tributarios, contables o financieros deben cumplirse, ya que también las áreas administrativas y de recursos humanos son de vital importancia para el correcto funcionamiento de la empresa, tomando acciones especiales en contratación de publicidad.

BIBLIOGRAFÍA.

TEXTOS:

- Best Business Service, (2007), *Curso de Gestión de la Calidad*, Enciclopedia Multimedia Océano, España, tomo III.
- BRAVO, Mercedes, (2011), *Contabilidad General*, 10ma. Edición, Editorial Escobar, Quito-Ecuador.
- CHIAVENTO, Idalberto, (2002), *Administración de Recursos Humanos*, 5ta edición, Editorial Normas SA, Colombia.
- DAVALOS ARCENTALES, Nelson, (2009), *Enciclopedia Básica de Administración, Contabilidad y Auditoría*, 3° Edición, Tomo II.
- Enciclopedia De La Auditoria- Océano Op, (2010), edición McGraw-Hill, España.
- FONSECA Borja, René, (2004), *Auditoría Interna: Un enfoque moderno de planificación, ejecución y control*, Artes Gráficas Acrópolis, Guatemala.
- GALVEZ, s.f. *Enciclopedia de Auditoría*, Editorial Océano – España.
- KOHLER, Eric, (2010), *Diccionario para Contadores*, Venezuela.
- PHILIP Defliese, KENNETH Jonson, RODERICK Macleod, (2004), *Auditoría Montgomery*, Ediciones Ciencia y Técnicas S.A, 3era. Edición, Reimpresión 3, México.
- RIOS Wellington, Dr. (2000), *Auditoria Informática – Gestión Financiera y Control*, Corporación Edi-Abaco, 2da. Edición, Ecuador.
- SANDOVAL Orlando, (2005), *Calidad y Participación – Cómo hacer competitiva la empresa*. 5ta Edición, Ecuador.

- SEPULVEDA Gutiérrez Pedro Hernán, s.f. *¿Qué debo saber de finanzas para crear mi propia empresa?*, Grupo Editor Alfa.
- MELGAR CALLEJAS JOSÉ MARÍA, (2003) *Organización y métodos para el mejoramiento administrativo de las empresas*, 9° Edición, El Salvador.
- ARTHUR W, Holmes, (2008) *Auditoría, soluciones a los problemas y Prácticas de Auditoría*. Noriega Editores. Tomo II.

NORMAS LEGALES:

- CÓDIGO DE TRABAJO, *Legislación Conexa, Concordancias, y Jurisprudencia*, (08-2013), Versión Profesional, 18va. Edición, Editorial Corporación de Estudios y Publicaciones, Quito Ecuador.
- CÓDIGO TRIBUTARIO, (03-2009), Versión Profesional, Editorial Corporación de Estudios y Publicaciones, Quito-Ecuador.
- LEY DE COMPAÑÍAS, *Legislación Conexa Concordancias*, (08-2013), Versión Profesional, Editorial Corporación de Estudios y Publicaciones, Quito-Ecuador.
- LEY ORGÁNICA DEL SISTEMA NACIONAL DE SALUD, (2011), Decreto Presidencial N° 996 de Reforma.
- LEY DE RÉGIMEN TRIBUTARIO INTERNO, (12-2012), Versión Profesional, Editorial Corporación de Estudios y Publicaciones, Quito-Ecuador.

PÁGINAS WEB – INTERNET.

- <http://www.sri.gob.ec/web/guest/32@public>
- <http://www.sri.gob.ec/web/guest/33@public>

- <http://www.superley.ec/superley/Legislacion/DERECHO%20SOCIAL/Ley%20de%20Seguridad%20Social.htm>

- <http://www.proverbia.net/citasautor.asp?autor=325>

- <http://www.master-mba.es/quienes-somos.html>

- <http://www.master-mba.es/quienes-somos.html>

- <http://www.definicion-de.es/empleado/>

- <https://aplicaciones.msp.gob.ec/salud/archivosdigitales/documentosDirecciones/dn n/archivos/REFORMAS%20AL%20REGLAMENTO%20%20DE%20LA%20LEY%20ORG%20C3%81NICA%20DE%20SALUD.pdf>

ANEXOS.

ANEXO 1.



REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES

NUMERO RUC: 1791021401001

RAZON SOCIAL: UNIDAD DE DIAGNOSTICO COMPUTARIZADO EMERGENTE UNIDICE CIA. LTDA.

NOMBRE COMERCIAL:

CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS

REPRESENTANTE LEGAL: MALDONADO TORRES JORGE ORLANDO

CONTADOR: CHICA CUSME ESTELA LUCILANIA

FEC. INICIO ACTIVIDADES:	18/04/1991	FEC. CONSTITUCION:	18/04/1991
FEC. INSCRIPCION:	10/07/1991	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	04/02/2013

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

ACTIVIDADES DE CLINICAS DE PATOLOGIA Y DIAGNOSTICO REALIZADAS EN LABORATORIOS

DOMICILIO TRIBUTARIO:

Provincia: SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS Cantón: SANTO DOMINGO Parroquia: SANTO DOMINGO DE LOS COLORADOS Ciudadela: URB. GRANDA CENTENO Calle: LATACUNGA Número: 703 Intersección: AV. 29 DE MAYO Edificio: GALO CAMPANA Piso: 1 Referencia ubicación: ALTOS DE POLLÓS GUS Telefono Trabajo: 022752017 Fax: 022752017

DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- * ANEXO ACCIONISTAS, PARTÍCIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES
- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA_SOCIEDADES
- * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:	del 001 al 003	ABIERTOS:	2
JURISDICCION:	REGIONAL NORTE SANTO DOMINGO DE LOS	CERRADOS:	1


FIRMA DEL CONTRIBUYENTE


SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: MAPM060910 Lugar de emisión: SANTO DOMINGO/AV. QUITO Fecha y hora: 04/02/2013 09:26:18

Página 1 de 2



ANEXO 2.

LEY DE COMPAÑÍAS SECCIÓN: COMPAÑÍAS DE RESPONSABILIDAD LIMITADA (EXTRACTO)

Art. 92.- La compañía de responsabilidad limitada es la que se contrae entre tres o más personas, que solamente responden por las obligaciones sociales hasta el monto de sus aportaciones individuales y hacen el comercio bajo una razón social o denominación objetiva, a la que se añadirá, en todo caso, las palabras "Compañía Limitada" o su correspondiente abreviatura. Si se utilizare una denominación objetiva será una que no pueda confundirse con la de una compañía preexistente.

Los términos comunes y los que sirven para determinar una clase de empresa, como "comercial", "industrial", "agrícola", "constructora", etc., no serán de uso exclusivo e irán acompañadas de una expresión peculiar.

Si no se hubiere cumplido con las disposiciones de esta Ley para la constitución de la compañía, las personas naturales o jurídicas, no podrán usar en anuncios, membretes de cartas, circulantes, prospectos u otros documentos, un nombre, expresión o sigla que indiquen o sugieran que se trata de una compañía de responsabilidad limitada.

Los que contravinieren a lo dispuesto en el inciso anterior, serán sancionados con arreglo a lo prescrito en el Art. 445. La multa tendrá el destino indicado en tal precepto legal. Impuesta la sanción, el Superintendente de Compañías notificará al Ministerio de Finanzas para la recaudación correspondiente. En esta compañía el capital estará representado por participaciones que podrán transferirse de acuerdo con lo que dispone el Art. No. 113.

Art. 93.- La compañía de responsabilidad limitada es siempre mercantil, pero sus integrantes, por el hecho de constituirlos, no adquieren la calidad de comerciantes.

La compañía se constituirá de conformidad con las disposiciones de la presente Sección.

Art. 95.- La compañía de responsabilidad limitada no podrá funcionar como tal si sus socios exceden del número de quince, si excediere de este máximo, deberá transformarse en otra clase de compañía o disolverse.

Art. 96.- El principio de existencia de esta especie de compañía es la fecha de inscripción del contrato social en el Registro Mercantil.

Art. 97.- Para los efectos fiscales y tributarios las compañías de responsabilidad limitada son sociedades de capital.

Art. 102.- El capital de la compañía estará formado por las aportaciones de los socios y no será inferior al monto fijado por el Superintendente de Compañías.

Estará dividido en participaciones expresadas en la forma que señale el Superintendente de Compañías.

4. DERECHOS, OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS SOCIOS

Art. 114.- El contrato social establecerá los derechos de los socios en los actos de la compañía, especialmente en cuanto a la administración, como también a la forma de ejercerlos, siempre que no se opongan a las disposiciones legales. No obstante cualquier estipulación contractual, los socios tendrán los siguientes derechos:

- a) A intervenir, a través de asambleas, en todas las decisiones y deliberaciones de la compañía, personalmente o por medio de representante o mandatario constituido en la forma que se determine en el contrato. Para efectos de la votación, cada participación dará al socio el derecho a un voto;
- b) A percibir los beneficios que le correspondan, a prorrata de la participación social pagada, siempre que en el contrato social no se hubiere dispuesto otra cosa en cuanto a la distribución de las ganancias;
- c) A que se limite su responsabilidad al monto de sus participaciones sociales, salvo las excepciones que en esta Ley se expresan;
- d) A no devolver los importes que en concepto de ganancias hubieren percibido de buena fe, pero, si las cantidades percibidas en este concepto no correspondieren a beneficios realmente obtenidos, estarán obligados a reintegrarlas a la compañía;
- e) A no ser obligados al aumento de su participación social.
Si la compañía acordare el aumento de capital, el socio tendrá derecho de preferencia en ese aumento, en proporción a sus participaciones sociales, si es que en el contrato constitutivo o en las resoluciones de la junta general de socios no se conviniere otra cosa;
- f) A ser preferido para la adquisición de las participaciones correspondientes a otros socios, cuando el contrato social o la junta general prescriban este derecho, el cual se ejercitará a prorrata de las participaciones que tuviere;
- g) A solicitar a la junta general la revocación de la designación de administradores o gerentes. Este derecho se ejercerá sólo cuando causas graves lo hagan indispensable. Se considerarán como tales el faltar gravemente a su

deber, realizar a sabiendas actos ilegales, no cumplir las obligaciones establecidas por el Art. 124, o la incapacidad de administrar en debida forma;

h) A recurrir a la Corte Superior del distrito impugnando los acuerdos sociales, siempre que fueren contrarias a la Ley o a los estatutos.

En este caso se estará a lo dispuesto en los Arts. 249 y 250, en lo que fueren aplicables.

i) A pedir convocatoria a junta general en los casos determinados por la presente Ley. Este derecho lo ejercerán cuando las aportaciones de los solicitantes representen no menos de la décima parte del capital social; y,

j) A ejercer en contra de gerentes o administradores la acción de reintegro del patrimonio social. Esta acción no podrá ejercitarla si la junta general aprobó las cuentas de los gerentes o administradores.

Art. 115.- Son obligaciones de los socios:

a) Pagar a la compañía la participación suscrita. Si no lo hicieren dentro del plazo estipulado en el contrato, o en su defecto del previsto en la Ley, la compañía podrá, según los casos y atendida la naturaleza de la aportación no efectuada, deducir las acciones establecidas en el Art. 219 de esta Ley;

b) Cumplir los deberes que a los socios impusiere el contrato social;

c) Abstenerse de la realización de todo acto que implique injerencia en la administración;

d) Responder solidariamente de la exactitud de las declaraciones contenidas en el contrato de constitución de la compañía y, de modo especial, de las declaraciones relativas al pago de las aportaciones y al valor de los bienes aportados;

e) Cumplir las prestaciones accesorias y las aportaciones suplementarias previstas en el contrato social. Queda prohibido pactar prestaciones accesorias consistentes en trabajo o en servicio personal de los socios;

f) Responder solidaria e ilimitadamente ante terceros por la falta de publicación e inscripción del contrato social; y,

g) Responder ante la compañía y terceros, si fueren excluidos, por las pérdidas que sufrieren por la falta de capital suscrito y no pagado o por la suma de aportes reclamados con posterioridad, sobre la participación social.

La responsabilidad de los socios se limitará al valor de sus participaciones sociales, al de las prestaciones accesorias y aportaciones suplementarias, en la proporción que se hubiere establecido en el contrato social. Las aportaciones suplementarias no afectan a la responsabilidad de los socios ante terceros, sino desde el momento en que la compañía, por resolución inscrita y publicada, haya decidido su pago. No cumplidos estos requisitos, ella no es exigible, ni aún en el caso de liquidación o quiebra de la compañía.

5. DE LA ADMINISTRACION

Art. 116.- La junta general, formada por los socios legalmente convocados y reunidos, es el órgano supremo de la compañía. La junta general no podrá considerarse válidamente constituida para deliberar, en primera convocatoria, si los concurrentes a ella no representan más de la mitad del capital social. La junta general se reunirá, en segunda convocatoria, con el número de socios presentes, debiendo expresarse así en la referida convocatoria.

Art. 117.- Salvo disposición en contrario de la Ley o del contrato, las resoluciones se tomarán por mayoría absoluta de los socios presentes. Los votos en blanco y las abstenciones se sumarán a la mayoría.

Nota: Incluida Fe de Erratas, publicada en Registro Oficial No. 326 de 25 de noviembre de 1999.

Art. 118.- Son atribuciones de la junta general:

a) Designar y remover administradores y gerentes;

b) Designar el consejo de vigilancia, en el caso de que el contrato social hubiere previsto la existencia de este organismo;

c) Aprobar las cuentas y los balances que presenten los administradores y gerentes;

d) Resolver acerca de la forma de reparto de utilidades;

e) Resolver acerca de la amortización de las partes sociales;

f) Consentir en la cesión de las partes sociales y en la admisión de nuevos socios;

g) Decidir acerca del aumento o disminución del capital y la prórroga del contrato social;

h) Resolver, si en el contrato social no se establece otra cosa, el gravamen o la enajenación de inmuebles propios de la compañía;

i) Resolver acerca de la disolución anticipada de la compañía;

j) Acordar la exclusión del socio por las causales previstas en el Art. 82 de esta Ley;

k) Disponer que se entablen las acciones correspondientes en contra de los administradores o gerentes.

En caso de negativa de la junta general, una minoría representativa de por lo menos un veinte por ciento del capital social, podrá recurrir al juez para entablar las acciones indicadas en esta letra; y,

l) Las demás que no estuvieren otorgadas en esta Ley o en el contrato social a los gerentes, administradores u otros organismos.

Art. 119.- Las juntas generales son ordinarias y extraordinarias y se reunirán en el domicilio principal de la compañía, previa convocatoria del administrador o del gerente.

Las ordinarias se reunirán por lo menos una vez al año, dentro de los tres meses posteriores a la finalización del ejercicio económico de la compañía, las extraordinarias, en cualquier época en que fueren convocadas. En las juntas generales sólo podrán tratarse los asuntos puntualizados en la convocatoria, bajo pena de nulidad. Las juntas generales serán convocadas por la prensa en uno de los periódicos de mayor circulación en el domicilio principal de la compañía, con ocho días de anticipación, por lo menos, al fijado para la reunión, o por los medios previstos en el contrato. Es aplicable a estas compañías lo establecido en el Art. 238.

Art. 120.- El o los socios que representen por lo menos el diez por ciento del capital social podrán ejercer ante el Superintendente de Compañías el derecho concedido en el Art. 213. Si el contrato social estableciese un consejo de vigilancia, éste podrá convocar a reuniones de junta general en ausencia o por omisión del gerente o administrador, y en caso de urgencia.

Art. 121.- A las juntas generales concurrirán los socios personalmente o por medio de representante, en cuyo caso la representación se conferirá por escrito y con carácter especial para cada junta, a no ser que el representante ostente poder general, legalmente conferido.

Art. 122.- El acta de las deliberaciones y acuerdos de las juntas generales llevará las firmas del presidente y del secretario de la junta.

Se formará un expediente de cada junta. El expediente contendrá la copia del acta y de los documentos que justifiquen que las convocatorias han sido hechas en la forma señalada en la ley y en los estatutos. Se incorporarán también a dicho expediente todos aquellos documentos que hubieren sido conocidos por la junta.

Las actas podrán extenderse a máquina, en hojas debidamente foliadas, o ser asentadas en un libro destinado para el efecto.

Art. 123.- Los administradores o gerentes se sujetarán en su gestión a las facultades que les otorgue el contrato social y, en caso de no señalárseles, a las resoluciones de los socios tomadas en junta general. A falta de estipulación contractual o de resolución de la junta general, se entenderá que se hallan facultados para representar a la compañía judicial y extrajudicialmente y para realizar toda clase de gestiones, actos y contratos, con excepción de aquellos que fueren extraños al contrato social, de aquellos que pudieren impedir que posteriormente la compañía cumpla sus fines y de todo lo que implique reforma del contrato social.

Art. 124.- Los administradores o gerentes estarán obligados a presentar el balance anual y la cuenta de pérdidas y ganancias, así como la propuesta de distribución de beneficios, en el plazo de sesenta días a contarse de la terminación del respectivo ejercicio económico, deberán también cuidar de que se lleve debidamente la contabilidad y correspondencia de la compañía y cumplir y hacer cumplir la Ley, el contrato social y las resoluciones de la junta general.

Art. 125.- Los administradores o gerentes, estarán obligados a proceder con la diligencia que exige una administración mercantil ordinaria y prudente.

Los que faltaren a sus obligaciones son responsables, solidariamente si fueren varios, ante la compañía y terceros por el perjuicio causado.

Su responsabilidad cesará cuando hubieren procedido conforme a una resolución tomada por la junta general, siempre que oportunamente hubieren observado a la junta sobre la resolución tomada.

Art. 126.- Los administradores o gerentes que incurrieren en las siguientes faltas responderán civilmente por ellas, sin perjuicio de la responsabilidad penal que pudieren tener:

- a) Consignar, a sabiendas, datos inexactos en los documentos de la compañía que, conforme a la ley, deban inscribirse en el Registro Mercantil, o dar datos falsos respecto al pago de las aportaciones sociales y al capital de la compañía;
- b) Proporcionar datos falsos relativos al pago de las garantías sociales, para alcanzar la inscripción en el Registro Mercantil de las escrituras de disminución del capital, aún cuando la inscripción hubiere sido autorizada por el Superintendente de Compañías;
- c) Formar y presentar balances e inventarios falsos; y,
- d) Ocultar o permitir la ocultación de bienes de la compañía.

Art. 127.- La responsabilidad de los socios administradores de la compañía se extinguirá en conformidad con las disposiciones contenidas en los Arts. 264 y 265 y en la Sección VI de esta Ley.

Art. 128.- Sin perjuicio de la responsabilidad penal a que hubiere lugar, los administradores o gerentes responderán especialmente ante la compañía por los daños y perjuicios causados por dolo, abuso de facultades, negligencia grave o

incumplimiento de la ley o del contrato social. Igualmente responderán frente a los acreedores de la compañía y a los socios de ésta, cuando hubieren lesionado directamente los intereses de cualquiera de ellos. Si hubieren propuesto la distribución de dividendos ficticios, no hubieren hecho inventarios o presentaren inventarios fraudulentos, responderán ante la compañía y terceros por el delito de estafa.

Art. 129.- Si hubiere más de dos gerentes o administradores, las resoluciones de éstos se tomarán por mayoría de votos, a no ser que en el contrato social se establezca obligatoriedad de obrar conjuntamente, en cuyo caso se requerirá unanimidad para las resoluciones.

Art. 130.- Los administradores o gerentes no podrán dedicarse, por cuenta propia o ajena, al mismo género de comercio que constituye el objeto de la compañía, salvo autorización expresa de la junta general. Se aplicará a los administradores de estas compañías, la prohibición contenida en el inciso Segundo del Art. 261.

Art. 131.- Es obligación de los administradores o gerentes inscribir en el mes de enero de cada año, en el Registro Mercantil del cantón, una lista completa de los socios de la compañía, con indicación del nombre, apellido, domicilio y monto del capital aportado. Si no hubiere acaecido alteración alguna en la nómina de los socios y en la cuantía de las aportaciones desde la presentación de la última lista, bastará presentar una declaración en tal sentido.

Art. 132.- Son aplicables a los gerentes o administradores las disposiciones constantes en los Arts. 129 al 133, inclusive, del Código de Comercio.

Art. 133.- El administrador no podrá separarse de sus funciones mientras no sea legalmente reemplazado. La renuncia que de su cargo presentare el administrador, surte efectos, sin necesidad de aceptación, desde la fecha en que es conocida por la junta general de socios. Si se tratare de administrador único, no podrá separarse de su cargo hasta ser legalmente reemplazado, a menos que hayan transcurrido treinta días desde la fecha en que la presentó. La junta general podrá remover a los administradores o a los gerentes por las causas determinadas en el contrato social o por incumplimiento de las obligaciones señaladas en los Arts. 124, 125 y 131. La resolución será tomada por una mayoría que represente, por lo menos, las dos terceras partes del capital pagado concurrente a la sesión. En el caso del

Art. 128 la junta general deberá remover a los administradores o a los gerentes. Si en virtud de denuncia de cualquiera de los socios la compañía no tomare medidas tendientes a corregir la mala administración, el socio o socios que representen por lo menos el diez por ciento del capital social podrán, libremente, solicitar la remoción del administrador o de los gerentes a un juez de lo civil. Este procederá ciñéndose a las disposiciones pertinentes para la remoción de los gerentes o de los administradores de las compañías anónimas.

Art. 134.- Toda acción contra los gerentes o administradores prescribirá en el plazo de tres meses cuando se trate de solicitar la remoción de dicho funcionario.

Art. 135.- En las compañías en las que el número de socios exceda de diez podrá designarse una comisión de vigilancia, cuyas obligaciones fundamentales serán velar por el cumplimiento, por parte de los administradores o gerentes, del contrato social y la recta gestión de los negocios. La comisión de vigilancia estará integrada por tres miembros, socios o no, que no serán responsables de las gestiones realizadas por los administradores o gerentes, pero sí de sus faltas personales en la ejecución del mandato.

8. DE LA ADMINISTRACION Y DE LOS AGENTES DE LA COMPAÑIA

Art. 264.- La responsabilidad de los administradores por actos u omisiones no se extiende a aquellos que, estando exentos de culpa, hubieren hecho constar su inconformidad, en el plazo de diez días a contarse de la fecha en que conocieron de la resolución y dieron noticia inmediata a los comisarios.

Art. 265.- La responsabilidad de los administradores frente a la compañía quedará extinguida:

1. Por aprobación del balance y sus anexos, excepto cuando:
 - a) Se lo hubiere aprobado en virtud de datos no verídicos; y,
 - b) Si hubiere acuerdo expreso de reservar o ejercer la acción de responsabilidad;
2. Cuando hubieren procedido en cumplimiento de acuerdos de la junta general, a menos que tales acuerdos fueren notoriamente ilegales;
3. Por aprobación de la gestión, o por renuncia expresa a la acción, o por transacción acordada por la junta general; y,
4. Cuando hubieren dejado constancia de su oposición conforme a lo indicado en el artículo anterior.

9. DE LA FISCALIZACION

Art. 274.- Los comisarios, socios o no, nombrados en el contrato de constitución de la compañía o conforme a lo dispuesto en el artículo 231, tienen derecho ilimitado de inspección y vigilancia sobre todas las operaciones sociales, sin dependencia de la administración y en interés de la compañía.

Los comisarios serán temporales y amovibles.

Art. 275.- No podrán ser comisarios:

1. Las personas que están inhabilitadas para el ejercicio del comercio;
2. Los empleados de la compañía y las personas que reciban retribuciones, a cualquier título, de la misma o de otras compañías en que la compañía tenga acciones o participaciones de cualquier otra naturaleza, salvo los accionistas y tenedores de las partes beneficiarias;
3. Los cónyuges de los administradores y quienes estén con respecto a los administradores o directores dentro del cuarto grado civil de consanguinidad o segundo de afinidad;
4. Las personas dependientes de los administradores; y,
5. Las personas que no tuvieran su domicilio dentro del país.

Art. 276.- Salvo disposición estatutaria en contrario, la junta general designará dos comisarios que durarán un año en el ejercicio de sus funciones, pudiendo ser reelegidos indefinidamente. La junta general puede revocar el nombramiento de comisarios en cualquier tiempo, aún cuando el asunto no figure en el orden del día.

Es aplicable a los comisarios lo dispuesto en el Art. 261, inciso segundo.

Art. 277.- En caso de falta definitiva del comisario por fallecimiento, excusa, renuncia, impedimento o cualquier otra causa, el administrador convocará a la junta general de accionistas en el plazo de quince días contados desde el hecho de la falta, para que haga la designación correspondiente.

Si vencido este plazo el administrador no convocare a la junta o si ésta no hiciera la designación, el Superintendente de Compañías, de oficio o a petición de cualquier accionista, designará, de fuera del personal de la Superintendencia, comisario o comisarios para la compañía, los que actuarán hasta que la junta general efectúe las designaciones pertinentes. La remuneración de los comisarios nombrados por el Superintendente será fijada por éste y su pago será de cargo de la compañía.

Art. 278.- El comisario continuará en sus funciones aún cuando hubiere concluido el período para el que fue designado, hasta que fuere legalmente reemplazado.

Art. 279.- Es atribución y obligación de los comisarios fiscalizar en todas sus partes la administración de la compañía, velando porque ésta se ajuste no solo a los requisitos sino también a las normas de una buena administración. El contrato social y la junta general podrán determinar atribuciones y obligaciones especiales para los comisarios, a más de las siguientes:

1. Cerciorarse de la constitución y subsistencia de las garantías de los administradores y gerentes en los casos en que fueren exigidas;
2. Exigir de los administradores la entrega de un balance mensual de comprobación;
3. Examinar en cualquier momento y una vez cada tres meses, por lo menos, los libros y papeles de la compañía en los estados de caja y cartera;
4. Revisar el balance y la cuenta de pérdidas y ganancias y presentar a la junta general un informe debidamente fundamentado sobre los mismos;
5. Convocar a juntas generales de accionistas en los casos determinados en esta Ley;
6. Solicitar a los administradores que hagan constar en el orden del día, previamente a la convocatoria de la junta general, los puntos que crean conveniente;
7. Asistir con voz informativa a las juntas generales;
8. Vigilar en cualquier tiempo las operaciones de la compañía;
9. Pedir informes a los administradores;
10. Proponer motivadamente la remoción de los administradores; y,
11. Presentara la junta general las denuncias que reciba acerca de la administración, con el informe relativo a las mismas. El incumplimiento de esta obligación les hará personal y solidariamente responsables con los administradores.

El incumplimiento de las obligaciones establecidas en los numerales 1, 2, 3 y 4 de este artículo será motivo para que la junta general o el Superintendente de Compañías resuelvan la remoción de los comisarios, sin perjuicio de que se hagan efectivas las responsabilidades en que hubieren incurrido.

Art. 280.- Es prohibido a los comisarios.

1. Formar parte de los órganos de administración de la compañía;

2. Delegar el ejercicio de su cargo; y,
3. Representar a los accionistas en la junta general.

Art. 281.- Los comisarios no tendrán responsabilidad personal por las obligaciones de la compañía, pero serán individualmente responsables para con ésta por el incumplimiento de las obligaciones que la ley y los estatutos les impongan.

Art. 282.- Los comisarios que en cualquier operación tuvieren un interés opuesto al de la compañía deberán informarle del particular y abstenerse de toda intervención, bajo la sanción de responder por los daños y perjuicios que ocasionaren.

Art. 283.- La junta general, a falta de disposición en los estatutos, fijará la retribución de los comisarios.

Art. 284.- Cuando existan fundadas sospechas de actitud negligente por parte de los comisarios, un número de accionistas que representen por lo menos la quinta parte del capital pagado podrá denunciar el hecho a la junta general en los términos establecidos en el artículo 213 de esta Ley.

Art. 285.- La responsabilidad de los comisarios solo podrá ser exigida en conformidad con lo dispuesto en el artículo 272 y se extinguirá conforme a lo dispuesto en el artículo 265 de esta Ley.

Art. 286.- Cuando los comisarios sean tres o más y cuando una minoría de por lo menos el veinticinco por ciento del capital social no esté conforme con las designaciones hechas, tendrá derecho a designar uno de dichos comisarios. Sólo podrá revocarse el nombramiento del comisario designado por la minoría cuando se revoque, igualmente, el nombramiento de los demás, salvo el caso de actuación dolosa.

Art. 287.- Sin perjuicio de la designación de comisarios, las compañías pueden designar para su fiscalización y control consejos de vigilancia o de inspección, en cuyo caso se extenderán a estos las disposiciones que establecen los derechos, obligaciones y responsabilidades de los comisarios, así como la forma de su designación, remoción, duración en sus funciones y remuneración.

Art. 288.- Los comisarios están obligados a informar oportunamente a la Superintendencia de Compañías sobre las observaciones que formularen y les fueren notificadas. La omisión o negligencia por parte de los comisarios será sancionada por la Superintendencia con multa de hasta doce salarios mínimos vitales generales.

ANEXO 3:

CÓDIGO TRIBUTARIO LIBRO PRIMERO, DE LO SUSTANTIVO TRIBUTARIO, TÍTULO I, DISPOSICIONES FUNDAMENTALES (EXTRACTO)

Art. 1.- **Ámbito de aplicación.**- Los preceptos de este Código regulan las relaciones jurídicas provenientes de los tributos, entre los sujetos activos y los contribuyentes o responsables de aquellos. Se aplicarán a todos los tributos: nacionales, provinciales, municipales o locales o de otros entes acreedores de los mismos, así como a las situaciones que se deriven o se relacionen con ellos.

Para estos efectos, entiéndase por tributos los impuestos, las tasas y las contribuciones especiales o de mejora.

Art. 2.- **Supremacía de las normas tributarias.**- Las disposiciones de este Código y de las demás leyes tributarias, prevalecerán sobre toda otra norma de leyes generales.

En consecuencia, no serán aplicables por la administración ni por los órganos jurisdiccionales las leyes y decretos que de cualquier manera contravengan este precepto.

Art. 5.- **Principios tributarios.**- El régimen tributario se regirá por los principios de legalidad, generalidad, igualdad, proporcionalidad e irretroactividad.

Art. 10.- **Actividad reglada e impugnabile.**- El ejercicio de la potestad reglamentaria y los actos de gestión en materia tributaria, constituyen actividad reglada y son impugnables por las vías administrativa y jurisdiccional de acuerdo a la ley.

Art. 11.- **Vigencia de la ley.**- Las leyes tributarias, sus reglamentos y las circulares de carácter general, regirán en todo el territorio nacional, en sus aguas y espacio aéreo jurisdiccional o en una parte de ellos, desde el día siguiente al de su publicación en el Registro Oficial, salvo que establezcan fechas especiales de vigencia posteriores a esa publicación.

Sin embargo, las normas que se refieran a tributos cuya determinación o liquidación deban realizarse por períodos anuales, como acto meramente declarativo, se aplicarán desde el primer día del siguiente año calendario, y, desde el primer día del mes siguiente, cuando se trate de períodos menores.

Art. 13.- **Interpretación de la ley.**- Las normas tributarias se interpretarán con arreglo a los métodos admitidos en Derecho, teniendo en cuenta los fines de las mismas y su significación económica.

Las palabras empleadas en la ley tributaria se entenderán conforme a su sentido jurídico, técnico o usual, según proceda, a menos que se las haya definido expresamente.

Cuando una misma ley tributaria contenga disposiciones contradictorias, primará la que más se conforme con los principios básicos de la tributación.

Art. 14.- **Normas supletorias.**- Las disposiciones, principios y figuras de las demás ramas del Derecho, se aplicarán únicamente como normas supletorias y siempre que no contraríen los principios básicos de la tributación.

La analogía es procedimiento admisible para colmar los vacíos de la ley, pero en virtud de ella no pueden crearse tributos, exenciones ni las demás materias jurídicas reservadas a la ley.

ANEXO 4:

LEY ORGÁNICA DEL SISTEMA NACIONAL DE SALUD (EXTRACTO)

Art. 1.- Objeto y Ámbito de la Ley.- La presente Ley tiene por objeto establecer los principios y normas generales para la organización y funcionamiento del Sistema Nacional de Salud que regirá en todo el territorio nacional.

Art. 2.- Finalidad y Constitución del Sistema.- El Sistema Nacional de Salud tiene por finalidad mejorar el nivel de salud y vida de la población ecuatoriana y hacer efectivo el ejercicio del derecho a la salud. Estará constituido por las entidades públicas, privadas, autónomas y comunitarias del sector salud, que se articulan funcionamiento sobre la base de principios, políticas, objetivos y normas comunes.

Art. 5.- Para el cumplimiento de los objetivos propuestos, el Sistema Nacional de Salud implementará el Plan Integral de Salud, el mismo que garantizado por el Estado, como estrategia de Protección Social en Salud, será accesible y de cobertura obligatoria para toda la población, por medio de la red pública y privada de proveedores y mantendrá un enfoque pluricultural.

ANEXO 5:

CÓDIGO DE TRABAJO (EXTRACTO)

Art. 8.- Contrato Individual.- Es el convenio en virtud del cual una persona se compromete para con otra u otras a prestar sus servicios lícitos y personales, bajo su dependencia, por una remuneración fijada por el convenio, la ley, el contrato colectivo o la costumbre.

Art. 13.- Contrato escrito.- El contrato escrito puede celebrarse por instrumento público o por instrumento privado. Constará en un libro especial y se conferirá copia, en cualquier tiempo, a la persona que lo solicitare.

Art. 42.- Obligaciones del empleador.- Son obligaciones del empleador:

1. Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este Código;
2. Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones legales y reglamentarias, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad;
3. Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el artículo 38 de este Código.
7. Llevar un registro de trabajadores en el que conste el nombre, edad, procedencia, estado civil, clase de trabajo, remuneraciones, fecha de ingreso y salida; el mismo que se actualizará con los cambios que se produzcan.
8. Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que éste sea realizado.
12. Sujetarse al reglamento interno legalmente aprobado.
18. Pagar al trabajador la remuneración correspondiente al tiempo perdido cuando se vea imposibilitado de trabajar por culpa del empleador.
20. Suministrar cada año, en forma completamente gratuita, por lo menos un vestido adecuado para el trabajo a quienes presten sus servicios.
31. Inscribir a los trabajadores en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad social desde el primer día de labores, dando aviso de entrada dentro de los primeros 15 días, y dar avisos de salida, de las modificaciones de sueldos y salarios, de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales y cumplir con las demás obligaciones previstas en las Leyes sobre seguridad social.

Art. 44.- Prohibiciones al empleador.- Prohíbese al empleador:

- a) Imponer multas que no se hallaren previstas en el respectivo reglamento interno, legalmente aprobado;
- b) Retener mas del diez por ciento (10%) de la remuneración por concepto de multas.
- c) Exigir al trabajador que compre sus artículos de consumo en tiendas o lugares determinados.
- d) Exigir o aceptar del trabajador dinero o especies como gratificación para que se le admita en el trabajo, o por cualquier otro motivo;
- e) Cobrar al trabajador interés, sea cual fuere, por las cantidades que le anticipe por cuenta de remuneración;
- f) Obligar al trabajador, por cualquier medio, retirarse de la asociación a que pertenezca o a que vote por determinada candidatura;
- g) Imponer colectas o suscripciones entre los trabajadores;
- h) Hacer propaganda política o religiosa entre los trabajadores;
- i) Sancionar al trabajador con la suspensión del trabajo;
- j) Inferir o conculcar el derecho al libre desenvolvimiento de las actividades estrictamente sindicales de la respectiva organización de trabajadores;
- k) Obstaculizar, por cualquier medio, las visitas o inspecciones de las autoridades del trabajo a los establecimientos o centros de trabajo, y la revisión de la documentación referente a los trabajadores que dichas autoridades practicaren; y,
- l) Recibir en trabajos o empleos a ciudadanos remisos que no hayan arreglado su situación militar. El empleador que violare esta prohibición, será sancionado con multa que se impondrá de conformidad con lo previsto en la Ley de Servicio Militar Obligatorio, en cada caso. En caso de reincidencia, se duplicarán dichas multas.

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

- a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;
- b) Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción;
- c) Trabajar, en casos de peligro o siniestro inminentes, por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máxima y aún en los días de descanso, cuando peligren los intereses de sus compañeros o del empleador. En estos casos tendrá derecho al aumento de remuneración de acuerdo con la ley;
- d) Observar buena conducta durante el trabajo;
- e) Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal;
- f) Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo;
- g) Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores;
- h) Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta;
- i) Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades; y,
- j) Las demás establecidas en este Código.

Art. 46.- Prohibiciones al trabajador.- Es prohibido al trabajador:

- a) Poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros de trabajo o la de otras personas, así como de la de los establecimientos, talleres y lugares de trabajo;
- b) Tomar de la fábrica, taller, empresa o establecimiento, sin permiso del empleador, útiles de trabajo, materia prima o artículos elaborados;
- c) Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la acción de estupefacientes;
- d) Portar armas durante las horas de trabajo, a no ser con permiso de la autoridad respectiva;
- e) Hacer colectas en el lugar de trabajo durante las horas de labor, salvo permiso del empleador;
- f) Usar los útiles y herramientas suministrados por el empleador en objetos distintos del trabajo a que están destinados;
- g) Hacer competencia al empleador en la elaboración o fabricación de los artículos de la empresa;
- h) Suspender el trabajo, salvo el caso de huelga; e,
- i) Abandonar el trabajo sin causa legal.

ANEXO 6:

LEY ECUATORIANA DE SEGURIDAD SOCIAL (EXTRACTO)

Art. 4.- Recursos del seguro general obligatorio: Las prestaciones del Seguro General Obligatorio se financiarán con los siguientes recursos:

- a. La aportación individual obligatoria de los afiliados, para cada seguro.
- b. La aportación patronal obligatoria de los empleadores, privados y públicos, para cada seguro, cuando los afiliados sean trabajadores sujetos al Código del Trabajo.
- c. La aportación patronal obligatoria de los empleadores públicos, para cada seguro, cuando los afiliados sean servidores sujetos a la Ley de Servicio Civil y Carrera Administrativa.
- d. La contribución financiera obligatoria del Estado, para cada seguro, en los casos que señala esta Ley.
- e. Las reservas técnicas del régimen de jubilación por solidaridad inter generacional.
- f. Los saldos de las cuentas individuales de los afiliados al régimen de jubilación por ahorro individual obligatorio.
- g. Los ingresos provenientes del pago de los dividendos de la deuda pública y privada con el IESS, por concepto de obligaciones patronales.
- h. Los ingresos provenientes del pago de dividendos de la deuda del Gobierno Nacional con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
- i. Las rentas de cualquier clase que produzcan las propiedades, los activos fijos, y las acciones y participaciones en empresas, administrados por el IESS.
- j. Los ingresos por enajenación de los activos de cada Seguro, administrados por el IESS.
- k. Los ingresos por servicios de salud prestados por las unidades médicas del IESS, que se entregarán al Fondo Presupuestario del Seguro General de Salud.
- l. Los recursos de cualquier clase que fueren asignados a cada seguro en virtud de leyes especiales para el cumplimiento de sus fines.
- m. Las herencias, legados y donaciones.

Art. 18.- Principios De Organización.- El IESS estará sujeto a las normas del derecho público, y regirá su organización y funcionamiento por los principios de autonomía, división de negocios, desconcentración geográfica, descentralización operativa, control interno descentralizado y jerárquico, rendición de cuentas por los actos y hechos de sus autoridades, y garantía de buen gobierno, de conformidad con esta Ley y su Reglamento General.

Autonomía.- La autonomía normativa, técnica, administrativa, financiera y presupuestaria, la ejercerá el IESS a través del Consejo Directivo, mediante la aprobación de normas técnicas y la expedición de reglamentos y resoluciones que serán de aplicación obligatoria en todos los órganos y dependencias del Instituto.

División de Seguros.- El IESS dividirá la administración de los seguros obligatorios en unidades básicas de negocios, según la naturaleza de los riesgos y el proceso de entrega de las prestaciones.

Garantía de Buen Gobierno.- El Estado garantiza el buen gobierno del Seguro General Obligatorio administrado por el IESS, a través de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Art. 50.- Responsabilidad.- El IESS es responsable de la recaudación de los recursos del Seguro General Obligatorio señalados en los artículos 4 y 5 de esta Ley, de la constitución del Fondo Presupuestario de cada seguro, de la transferencia de los aportes del régimen de ahorro individual obligatorio de pensiones a las entidades administradoras de las cuentas individuales, del pago de las obligaciones a los prestadores de servicios, proveedores y demás contratistas del Instituto, de la administración y fiel custodia de su patrimonio, y de la publicidad periódica de los estados financieros.

El sistema presupuestario y contable del IESS deberá registrar y mostrar separadamente la administración financiera de sus fondos propios y la administración financiera de los fondos del Seguro General Obligatorio.

Los estados financieros del Seguro General Obligatorio mostrarán la conformación de los ingresos totales por fuentes de origen, y la conformación de los egresos totales, destinados a prestaciones y gastos administrativos, con su correspondiente distribución entre los distintos seguros.

Los estados financieros del IESS mostrarán el origen y destino de sus recursos presupuestarios, así como la evolución de su patrimonio hasta la separación completa de cada uno de los patrimonios de los seguros administrados por él.

Art. 89.- Interés y Multas Por Mora Patronal.- La mora en el envío de aportes, fondos de reserva y descuentos por préstamos quirografarios, hipotecarios y otros dispuestos por el IESS y los que provengan de convenios entre los empleadores y el Instituto, causará un interés equivalente al máximo convencional permitido por el Banco Central del Ecuador, a la fecha de liquidación de la mora, incrementado en cuatro puntos.

Art. 94.- Responsabilidad Patronal.- Si por culpa de un patrono el IESS no pudiese conceder a un trabajador o a sus deudos las prestaciones en dinero que fueran reclamadas y a las que habrían podido tener derecho, o si resultaren disminuidas dichas prestaciones por falta de cumplimiento de las obligaciones del empleador, este será responsable de los perjuicios causados al asegurado o a sus deudos, responsabilidad que el Instituto hará efectiva mediante la coactiva.

El IESS concederá tales prestaciones, en la parte debida a la omisión o culpa del empleador, solamente cuando se haga efectiva la responsabilidad de éste, a menos que el patrono rinda garantía satisfactoria para el pago de lo que debiere por aquel concepto.

ANEXO 7:



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL

Licenciatura en Contabilidad y Auditoría

CUESTIONARIO FODA PARA GERENTES

OBJETIVO: Realizar un diagnóstico de los conocimientos administrativo-financieros y de las actividades ejecutadas por los Administradores directos (Gerente y/o Presidente)

Preguntas	SI	NO
Tenemos un alto nivel de competitividad		
Tenemos los recursos financieros necesarios		
Su empresa necesita de un Manual Integral de Control Administrativo, Financiero y de Personal		
Los controles que mantiene la empresa son excelentes		
Existe reconocimiento en el mercado		
Tenemos buena reputación entre los proveedores		
Tenemos buena reputación con los clientes		
Tenemos costos más bajos que la competencia		
Tenemos mejor calidad que la competencia		
Brindamos más servicios que la competencia		
Tenemos la tecnología adecuada a los servicios que prestamos		
Tenemos la estructura necesaria para desarrollar las actividades		
Tenemos el personal idóneo en cada puesto		
Conocemos perfectamente el mercado		
Tenemos los mecanismos de control necesarios		
Tenemos la estructura de ventas necesaria		
Las ventas vienen creciendo de acorde al mercado		
La rentabilidad de la empresa es la esperada		
Tenemos rechazos por calidad de los servicios prestados		
El plazo de entrega del servicio es el adecuado		
Tenemos y hacemos la promociones necesarias		
El personal está motivado		
Hay un segmento del mercado que podemos atender y todavía no lo estamos haciendo		
Se Puede adquirir nuevas tecnologías		
Capacita al personal de su empresa frecuentemente en las diferentes áreas de labores		
Se da el mantenimiento adecuado a las instalaciones y equipos de trabajo		
El personal está capacitado acorde al cargo que desempeñan		
Puede conseguir de manera rápida nuevos empleados si se van los que tiene actualmente		
RESULTADO		

ANEXO 8:



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL
Licenciatura en Contabilidad y Auditoría
CUESTIONARIO PARA APLICAR AL PERSONAL DIRECTIVO

OBJETIVO: Determinar un diagnóstico de las actividades que realizan las Autoridades o Directivos empresariales.

- | | Sí | No |
|--|-----------|-----------|
| 1. ¿Necesita la empresa de un Manual Integral de Control Administrativo, Financiero y de Personal? | () | () |
| 2. ¿El personal cuenta con estabilidad y legalidad laboral? | () | () |
| 3. ¿Financia la institución seminarios de capacitación? | () | () |
| 4. ¿Realizan actividades de comunicación e integración con regularidad? | () | () |
| 5. ¿Cómo caracterizaría las relaciones interpersonales?
Malo () Regular () Bueno () Excelente () | | |
| 6. ¿Cuenta la empresa con políticas o directrices de control interno para las diferentes áreas de labores? | | |
| 7. ¿Considera que es importante organizar equipos o grupos de trabajo entre los empleados, de acuerdo a sus actividades laborales? | () | () |
| 8. ¿Con qué frecuencia se realiza la evaluación de desempeño?
Trimestral () Semestral () Anual () | | |
| 9. ¿Existe dificultad para organizar y direccionar las actividades del personal? | () | () |
| 10. ¿Existe algún programa de mejora de productividad? | () | () |
| 11. ¿Existen los mecanismos de control necesarios? | () | () |
| 12. ¿Considera que la comunicación es importante para controlar, organizar y planificar las actividades empresariales? | () | () |
| 13. ¿Qué barreras de comunicación afectan en su empresa?
Desconfianza () Lenguaje no claro () Falta de planeación () | | |
| 14. ¿Cómo calificaría los controles que mantiene la empresa?
Malo () Regular () Bueno () Muy Bueno () | | |

“GRACIAS POR SU COLABORACIÓN PARA LA REALIZACIÓN DE ESTA INVESTIGACIÓN”
Diana Panchez Obando

ANEXO 9:



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL
Licenciatura en Contabilidad y Auditoría
CUESTIONARIO PARA APLICAR AL PERSONAL PROFESIONAL y
EN RELACIÓN DE DEPENDENCIA

OBJETIVO: Determinar un diagnóstico de las actividades según observación de empleados y colaboradores.

- | | SÍ | NO | |
|--|------------------|----------------|---------------|
| 1. ¿Está satisfecho de laborar en esta institución? | () | () | |
| 2. ¿Se siente seguro y conoce explícitamente hasta donde llegan las funciones de su puesto de trabajo? | () | () | |
| 3. ¿Recibe buen trato laboral? | () | () | |
| 4. ¿Cuál o cuáles de los siguientes aspectos cree que influye en su desempeño laboral? | | | |
| ➤ Pago de Remuneraciones | () | () | |
| ➤ Instalaciones de trabajo | () | () | |
| ➤ Materiales y suministros laboral | () | () | |
| ➤ Relaciones interpersonales | () | () | |
| 5. ¿Cómo se encuentra la disponibilidad de los siguientes recursos? | | | |
| | Malo | Insuficiente | Suficiente |
| ➤ Instalaciones de Oficinas | () | () | () |
| ➤ Materiales y Suministros | () | () | () |
| ➤ Internet | () | () | () |
| ➤ Muebles y enseres | () | () | () |
| 6. ¿Recibe seminarios de capacitación financiados por su empresa? | () | () | |
| 7. ¿Ud. financia sus seminarios de capacitación? | () | () | |
| 8. ¿Existe evaluaciones periódicas sobre las actividades que realiza? | () | () | |
| 9. ¿Tiene algún objetivo concreto para su desarrollo laboral? | () | () | |
| 10. ¿Cómo calificaría los controles que mantiene la empresa? | | | |
| Regulares () | Buenos () | Muy Buenos () | |
| 11. Las actividades que cumplen los administradores están definidas: | | | |
| Claramente () | Medianamente () | Poco () | |
| 12. ¿Cómo calificaría su ambiente de trabajo de tipo organizacional? | | | |
| Malo () | Regular () | Bueno () | Muy Bueno () |

“GRACIAS POR SU COLABORACIÓN PARA LA REALIZACIÓN DE ESTA INVESTIGACIÓN”
Diana Panchez Obando

ANEXO 10

**LABORATORIOS UNIDICE CIA LTDA.
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL
AL 31 DICIEMBRE 2012**
Valores expresados en dólares de Estados Unidos de América

	nota	2011	2012
INGRESOS		409.223,09	419.131,92
INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS		409.222,60	419.465,45
PRESTACION DE SERVICIOS	15	409.222,60	425.765,30
(-) DESCUENTO EN VENTAS	15		-6.633,38
OTROS INGRESOS		0,49	333,53
OTRAS RENTAS	16	0,49	
COSTOS Y GASTOS	17		
COSTOS			-27.648,97
MATERIALES UTILIZADOS O PRODUCTOS VENDIDOS			27.648,97
COMPRAS NETAS LOCALES DE BIENES NO PRODUCIDOS POR LA COMPAÑÍA - REACTIVOS			
GASTOS			-360.831,94
GASTOS DE VENTA SERVICIOS LABORATORIOS	18		249.704,05
SUELDOS, SALARIOS Y DEMÁS REMUNERACIONES			17.286,76
APORTES A LA SEGURIDAD SOCIAL			3.922,51
BENEFICIOS SOCIALES E INDEMNIZACIONES			6.814,77
GASTO PLANES DE BENEFICIOS A EMPLEADOS			1.413,91
HONORARIOS, COMISIONES Y DIETAS A PERSONAS NATURALES			180.698,66
MANTENIMIENTO Y REPARACIONES			3.146,45
GASTOS DE GESTIÓN			1.300,00
GASTOS DE VIAJE			59,36
AGUA, ENERGÍA, LUZ, Y TELECOMUNICACIONES			2.800,29
IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y OTROS			15,01
DEPRECIACIONES PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO			6.246,71
OTROS GASTOS			25.999,62
GASTOS ADMINISTRATIVOS	19	-399.884,49	110.674,44
SUELDOS, SALARIOS Y DEMÁS REMUNERACIONES			55.431,62
APORTES A LA SEGURIDAD SOCIAL			10.146,41
BENEFICIOS SOCIALES E INDEMNIZACIONES			7.019,67
GASTO PLANES DE BENEFICIOS A EMPLEADOS			878,91
HONORARIOS, COMISIONES Y DIETAS A PERSONAS NATURALES			7.380,00
MANTENIMIENTO Y REPARACIONES			4.515,55
PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD			258,40
TRANSPORTE			2.512,50
NOTARIOS Y REGISTRADORES DE LA PROPIEDAD O MERCANTILES			60,00
IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y OTROS			5.715,70
DEPRECIACIONES PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO			912,31
OTROS GASTOS			15.843,37

GASTOS FINANCIEROS	20	453,45	453,45
COMISIONES BANCARIAS			
UTILIDAD DEL EJERCICIO			9.338,60
(-) 15% Empleados y Trabajadores			30.984,54
Utilidad luego 15% Emp. y Trabajadores			4.647,68
(-) Ingresos exentos			26.336,86
(=) Utilidad antes Impuestos			-333,53
Impuesto a la Renta (23%)			26.003,33
UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO			5.980,77
			20.356,09


 Dr. Jorge Maldonado Torres
PRESIDENTE


 Dr. José Cedeño Escobar
GERENTE


 CPA. Dra. Estela Chica C
CONTADORA
 REG. NAC. NRO. 22.247

ANEXO 11:

		LABORATORIOS UNIDIGE CIA LTDA. ESTADO DE SITUACION FINANCIERA AL 31 DICIEMBRE 2012	
		Valores Expresados en dólares de Estados Unidos de América	
	nota	2011	2012
ACTIVO			
ACTIVO CORRIENTE		40.219,75	77.978,88
EFFECTIVOS Y SUS EQUIVALENTES			
Caja	4	17.775,16	42.024,67
Bancos	4	200,00	200,00
	4	17.575,16	41.824,67
ACTIVOS FINANCIEROS			
Documentos por cobrar: clientes Relacionados	5	466,48	1.053,46
Otras cuentas por cobrar	5	366,48	633,71
SERVICIOS Y OTROS PAGOS ANTICIPADOS	5	100,00	419,75
Seguros pagados por anticipados	6	0,00	868,55
Otros anticipos entregados	6	1.113,70	12.868,55
ANTICIPOS POR IMPUESTOS CORRIENTES			
Crédito Tributario a favor de la empresa (I.R)	7	5.864,41	7.032,20
Anticipo Impuesto a la Renta	7	86,45	1.254,97
OTROS ACTIVOS CORRIENTES	7	5.777,96	5.777,23
Participación Dr. De La Cueva		15.000,00	15.000,00
ACTIVO NO CORRIENTE		63.674,30	56.515,28
PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO			
Edificio	8	63.601,31	56.442,29
Depreciación Acumulada Edificio	8	172.739,97	172.739,97
Muebles y Enseres	8	-150.646,41	-151.840,85
Depreciación Acumulada Muebles y Enseres	8	29.869,98	29.869,98
Maqunaria y Equipo de Laboratorio	8	-24.506,11	-24.870,27
Depreciación Acumulada Maqunaria y Equipo	8	52.114,18	52.114,18
Equipo Oficina	8	-19.887,71	-24.575,82
Depreciación Acumulada Equipo Oficina	8	1.533,13	1.533,13
Equipo de Computación	8	-824,60	-941,84
Depreciación Acumulada Equipo Computación	8	9.492,15	9.492,15
OTROS ACTIVOS NO CORRIENTES	8	-6.283,27	-7.078,34
Otros activos no corrientes		72,99	72,99
TOTAL ACTIVOS		103.894,05	134.494,16
PASIVO			
PASIVO CORRIENTE		11.334,93	22.843,02
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR			
Locales	9	418,50	1.129,82
PROVISIONES			
Locales	10	139,78	2.874,43
OTRAS OBLIGACIONES CORRIENTES			
Con la Administración Tributaria	11	10.776,65	5.882,90
Con I.E.S.S	11	9.907,22	4.297,74
IMPUESTO A LA RENTA POR PAGAR DEL EJERCICIO		869,43	1.585,16

Impuesto a la Renta por Pagar	12			5.980,77	
PARTICIPACIONN EMPLEADOS Y TRABAJADORES POR PAGAR					
Participación Trabajadores por pagar Ejercicio	12			4.647,68	4.647,68
CUENTAS POR PAGAR DIVERSAS					
Ahorros Socios	13	0,00		2.327,42	2.327,42
PASIVO NO CORRIENTE					12.634,82
PORCION CORRIENTE DE PROVISIONES POR BENEFICIOS A EMPLEADOS					
Jubilación Patronal		10.342,00		12.634,82	12.634,82
TOTAL PASIVOS					35.477,84
PATRIMONIO					99.016,32
CAPITAL					
Capital Suscrito	14	1.300,00	1.300,00	1.300,00	1.300,00
APORTES FUTURAS CAPITALIZACIONES					
RESERVAS					
Reserva Legal	14	5.335,28	650,00	650,00	650,00
Reservas Facultativas y Estatutarias	14	958,69	958,69	958,69	958,69
Reserva Capital	14	585,18	1.791,73	1.791,73	1.791,73
Otras Reservas	14	9.788,11	14.473,39	14.473,39	14.473,39
RESULTADOS ACUMULADOS					
Ganancias Acumuladas			-17.063,73	4.857,53	-12.206,20
Pérdidas Acumuladas				-282,52	-282,52
Resultados Acumulados Provenientes de la Adopción por primera vez de las NIIF				-16.781,21	-16.781,21
RESULTADOS DEL EJERCICIO					
Ganancia Neta del Período		9.369,94	9.369,94	20.356,09	20.356,09
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO					134.494,16

Dr. José Cedeño
PRESIDENTE

CPA. Dra. Estefía Chica C
CONTADORA
REG. NAC. NRO. 22.247

Dr. Jorge Maldonado
GERENTE