



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

TEMA:

*“AUDITORIA DE GESTIÓN A LA EJECUCIÓN
PRESUPUESTARIA DEL DEPARTAMENTO DE
SERVICIOS GENERALES Y SU INCIDENCIA EN LA
SATISFACCIÓN AL CLIENTE EN EL HOSPITAL DEL
IESS EN EL AÑO 2013”*

Autora: Margarita del Rocío Pérez Herdoíza

Tutor: Dr. Guido Tobar

AMBATO - ECUADOR

2015

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Dr. Guido Tobar en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación sobre el tema; “AUDITORIA DE GESTIÓN A LA EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN AL CLIENTE EN EL HOSPITAL DEL IESS EN EL AÑO 2013” desarrollado por la señorita Margarita del Rocío Pérez Herdoíza, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Trabajo de Graduación reúne los requisitos y las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para la presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría. Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por la Comisión de Calificación designado por el H. Consejo Directivo.

Ambato 19 de mayo del 2015

TUTOR

Dr. Guido Tobar

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El tribunal de Grado , aprueba el Trabajo de Graduación , sobre el tema “AUDITORIA DE GESTIÓN A LA EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN AL CLIENTE EN EL HOSPITAL DEL IESS EN EL AÑO 2013”, elaborado por la Srta. Margarita del Rocío Pérez Herdoíza , estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría; modalidad presencial; una vez revisada la investigación, se APRUEBA en razón de que cumple con los principios básicos, técnicos de investigación y reglamentarios emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato 19 de mayo del 2015

Dr. Germán Salazar
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Dra. Lorena Llerena
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Eco. Mg. Diego Proaño
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN

Yo, Margarita del Rocío Pérez Herdoíza con C.I. 1804459384, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el Trabajo de Graduación: “AUDITORIA DE GESTIÓN A LA EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN AL CLIENTE EN EL HOSPITAL DEL IESS EN EL AÑO 2013”, es original, auténtico y personal, en tal virtud la responsabilidad del contenido de esta Investigación, para efectos legales y académicos son de exclusiva responsabilidad de la autora y el patrimonio intelectual de la misma a la Universidad Técnica de Ambato; por lo que autorizo a la Biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría para que haga de esta tesis un documento disponible para su lectura y publicación según las Normas de la Universidad.

Ambato 19 de mayo del 2015.

AUTORA

Margarita del Rocío Pérez Herdoíza

C.I. No. 1804459384

DEDICATORIA

“En este punto de mi vida he notado que acorde a lo que hagamos en el presente, dependerá nuestro futuro, con verdadera gratificación me regocijo en esta nueva etapa dedicando no únicamente este trabajo de investigación sino la trayectoria total de mi vida a mi creador, lo que soy y seré siempre será para su regocijo, pues quiero plasmar con mis acciones el legado de su enseñanza, la esencia del alma, el amor, el perdón y la fe cosas tan pequeñas que engrandecen nuestro espíritu , su guía y su luz serán mi camino , las cuales me llevaran a conquistar más cimas y metas para ser su instrumento porque en mi tiene una servidora.”

Margarita del Roció Pérez Herdoíza

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la oportunidad de poseer vicisitudes gratificantes en mi vida, a mis padres por su incondicional apoyo por ser mi ejemplo en todo aspecto. Cuando le pedí a Dios ángeles que me cuidaran al ver a mis padres hoy me doy cuenta que siempre los he tenido , a mis queridos docentes quienes han aportado en mí una formación tanto personal como profesional, a mis compañeras y amigas que siempre llevaré en mí corazón. Todos han hecho que el transcurso de cada peldaño de esta meta sea conmemorable.

Margarita del Rocío Pérez Herdoíza

TEMA:
**“AUDITORIA DE GESTIÓN A LA EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DEL
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES Y SU INCIDENCIA EN
LA SATISFACCIÓN AL CLIENTE EN EL HOSPITAL DEL IESS EN EL
AÑO 2013”**

INDICE

INDICE	iii
INTRODUCCION	vii
CAPITULO 1	1
EL PROBLEMA	1
1.1. Tema.....	1
1.2. Planteamiento del problema.....	1
1.2.1. Contextualización.....	1
1.2.1.1 Contexto Macrocontextualización	1
1.3. Análisis Crítico	7
1.4. Prognosis	8
1.4.1. Formulación del problema	9
1.4.2. Interrogantes (Sub problemas).....	9
1.4.3. Delimitación del objetivo de investigación	9
1.5. Justificación.....	10
1.6. Objetivos.....	11
1.6.1. Objetivo general	11
1.6.2. Objetivos específicos	11
CAPÍTULO II	12
MARCO TEÓRICO	12
2.1. Antecedentes Investigativos	12
2.2. Fundamentación Filosófica	14
2.3. Fundamentación legal.....	15
2.4 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES	18
2.5 SUBORDINACIÓN CONCEPTUAL.....	19

2.4.1.- GESTIÓN GUBERNAMENTAL	21
2.4.2.- FINANZAS PÚBLICAS.....	25
2.4.3.- PLANIFICACIÓN PRESUPUESTARIA	26
2.4.4.- AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA.....	28
2.4.5.- MERCADOTECNIA.....	29
2.4.6.- MERCADO	31
2.4.7.- CONSUMIDOR	32
2.4.8.- SATISFACCIÓN AL CLIENTE	33
2.5. HIPÓTESIS	33
2.6. VARIABLES.....	33
CAPITULO III.....	35
3. METODOLOGÍA	35
3.1. ENFOQUE.....	35
3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	35
3.2.1. INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL.....	35
3.2.2 INVESTIGACIÓN DE CAMPO.....	36
3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN	37
3.3.1. INVESTIGACIÓN EXPLORATORIA.....	37
3.3.2. INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA	37
3.3.3. INVESTIGACIÓN EXPLICATIVA.....	37
3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA	38
3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	41
3.5.1 VARIABLE INDEPENDIENTE: AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA.....	41
3.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCION AL CLIENTE	42

3.6. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	44
3.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS	44
CAPÍTULO IV.....	46
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	46
4.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	46
4.2. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS	62
CAPÍTULO V.....	67
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	67
5.1. CONCLUSIONES.....	67
5.2. RECOMENDACIONES	67
CAPÍTULO VI.....	69
PROPUESTA.....	69
6.1. DATOS INFORMATIVOS.....	69
6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA	69
6.3. JUSTIFICACION	70
6.4. OBJETIVOS	71
6.4.1. Objetivo general	71
6.4.2. Objetivos específicos	71
6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD.....	71
6.5.1. Aspecto Tecnológico.....	71
6.5.2. Aspecto económico-financiero	72
6.6. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	72
6.7. METODOLOGÍA.....	78
6.8. ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA	209
6.8.1. PRESUPUESTO	209
6.9. PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN	209

Bibliografía¡Error! Marcador no definido.

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de Investigación fue elaborado en el IESS Hospital Ambato mediante un estudio de campo, principalmente es un aporte a la sociedad pues conlleva un análisis real y exhaustivo de incidentes y falencias administrativas que pueden ser empleadas de mejor manera, el departamento en el cual se enfoca esta indagación se denomina Servicios Generales, mismo que está conformado por Lavandería, Dietética, Mantenimiento, Bioelectrónica, Seguridad y Guardianía, Transporte y Aseo, en los cuales se han identificado problemas tales como: la insatisfacción de los clientes, la paralización del funcionamiento de equipos médicos, deficiente comunicación interdepartamental, Inadecuada Planificación Operativa y la Ejecución parcial de las partidas presupuestarias.

El objetivo principal es evaluar la forma en que incide el grado de cumplimiento de la Ejecución presupuestaria del Departamento de Servicios Generales en la satisfacción a los clientes, para lo cual se efectuaron encuestas que fueron aplicadas a 380 personas del área de Hospitalización, por ende se evidenció falencias en la designación del presupuesto para el mantenimiento de Equipos Médicos, Ambulancias y Ascensores, factores que dieron la pauta para la elaboración de la Auditoría de Gestión, teniendo como resultado evidencias que comprueban inconvenientes con la designación del presupuesto. El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social posee el Servicio de Salud como uno de los principales Servicios que brinda, por ende la gestión debe ser pulcra, analítica, eficaz, eficiente y óptima, es por ello que finalmente se emiten diversas recomendaciones que promueven el control y un mejor manejo de dicha Entidad.

INTRODUCCION

Al consolidarse el IESS Hospital Ambato como el Principal centro de atención médica a nivel de la Provincia de Tungurahua del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, emana una gran responsabilidad en su administración, siendo parte primordial la satisfacción de los 96400 usuarios del IESS que comprende la Provincia de Tungurahua , es innegable el alto índice de Insatisfacción del servicio médico que oferta esta Institución por parte de los Usuarios a nivel Nacional, lastimosamente este fenómeno no únicamente radica en ciertas unidades médicas de la Republica Ecuatoriana , más sin embargo con el presente trabajo de Investigación se busca impartir nuevos y claros medios de la administración del presupuesto del departamento que conlleva más responsabilidad ante la atención al Usuario en la parte Administrativa siendo el Departamento de Servicios Generales que engloba los servicios de : Mantenimiento (Equipos médicos , maquinaria Industrial, sistemas de: aire medicinal, gas medicinal , agua , luz, teléfono , redes) , Lavandería y Dietética . Teniendo en cuenta el fundamental objetivo de suministrar un eficiente servicio y hacer la diferencia a nivel Nacional queriendo ser los pioneros del cambio y de una administración más erudita y entregada a la excelencia usando sistemas de administración Presupuestaria que garanticen el normal funcionamiento de la Institución, manejar mecanismos de comunicación directa con los Usuarios por medio de la Tecnología y Medios de Comunicación para brindar un servicio personalizado, el IESS posee un presupuesto Privilegiado a diferencia de los centros de atención medica del Ministerio de Salud, año a año un presupuesto considerable es retornado a la dirección general del presupuesto del IESS por no haberlo usado en su totalidad , varios de estos incidentes se podrían atenuar con un análisis correcto de la designación del presupuesto a cada área de esta Unidad médica .

CAPITULO 1

EL PROBLEMA

1.1. Tema

“Auditoria de Gestión a la ejecución presupuestaria del departamento de servicios generales y su incidencia en la satisfacción al cliente en el hospital del IESS Ambato en el año 2013”

1.2. Planteamiento del problema

1.2.1. Contextualización

1.2.1.1 Contexto Macrocontextualización

La planificación es un elemento indispensable para la vida de las empresas hoy en día, tanto en el sector público como en el sector privado.

La ineficiencia en la gestión empresarial es cada vez un problema más grave que limita tanto la actividad como la eficiencia en la labor administrativa, que repercute directamente en la forma como se atiende a los clientes.

Un ejercicio bastante complejo a veces, pero necesario para un correcto funcionamiento de cualquier empresa, más aún las públicas, se refiere la realización de una planificación presupuestaria.

En el Ecuador, según lo establecido en la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en el art. 7 señala que es necesario difundir entre otras cosas; “Información total sobre el presupuesto anual que administra la institución, especificando ingresos, gastos,

financiamiento y resultados operativos de conformidad con los clasificadores presupuestales, así como liquidación del presupuesto, especificando destinatarios de la entrega de recursos públicos”.

En Ecuador son muchas las entidades del sector público que aplican presupuestos para sus necesidades periódicas. Sin embargo siempre existen problemas al momento de realizarlos debido principalmente a 2 factores: desconocimiento de los funcionarios a cargo o falta de proyección de los elementos necesarios para trabajar sin contratiempos en las empresas.

Particularmente el IESS, como unidad estatal de gran envergadura que maneja valores de dinero muy altos, tiene la obligación de realizar esta clase de planificaciones para evitar despilfarros, desvíos de fondos, y en general deficiencias en la parte económica que contribuyan a un mal servicio de sus afiliados. Estas planificaciones reciben el nombre de presupuestos.

1.2.1.2 Contexto Mesocontextualización

En la provincia de Tungurahua las Unidades Médicas controladas por la dirección Provincial de Tungurahua manejan el presupuesto asignado acorde a la programación efectuada en el año 2012 del periodo fiscal del 2013, las unidades médicas y centros ambulatorios correspondientes a la provincia de Tungurahua son:

- IESS Hospital Ambato
- Unidad Ambulatoria Baños
- Unidad Ambulatoria de Pillaro

El manejo del presupuesto en la provincia de Tungurahua, se maneja de una forma independiente en la Dirección Provincial, Subdirección Provincial, IESS Hospital Ambato, y centros de atención ambulatoria de Píllaro y de Baños, mas sin embargo existen rubros y servicios médicos como lo son transferencias médicas y pagos a unidades de convenio que lo solventa la Subdirección Provincial.

A nivel provincial se manejan 90.600 usuarios del servicio médico, por consiguiente como soporte a estas Unidades Médicas se manejan mecanismos tales como:

- a) Prestadores externos tercerizados.-** Corresponden a las entidades medicas privadas que bajo un concurso mediante el Sistema de Compras Públicas se les adjudica como proveedores de servicios médicos, este sistema permite dotar a los Usuarios de Servicios que por concepto de limitación de capacidad Hospitalario o carencia de equipos médicos no se puede brindar la atención correspondiente se procede a efectuar la transferencia a las diversas Unidades de convenio que son (Grafico1) :

Gráfico 1

LISTADO DE PRESTADORES TERCERIZADOS		
TUNGURAHUA		
CODIGO DE PRESTADOR	NOMBRE DE PRESTADOR	SERVICIO QUE PRESTA
170028	BAXTER ECUADOR S.A	DIALISIS
395364	BIOIMAGENES LABORATORIO	IMAGENOLOGIA /RAYOS X
192038	CENTRO DE DIAGNOSTICO POR IMAGENES AMBATO	IMAGENOLOGIA /RAYOS X
317877	CLINICA DE ESPECIALIDADES MEDICAS TUNGURAHUA	CIRUGIAS, ENDOSCOPIAS , IMAGENOLOGIA , LABORATORIO BASICO
170512	CLINICA DURAN	CIRUGIAS, ENDOSCOPIAS , IMAGENOLOGIA , LABORATORIO BASICO
247894	CRUZ ROJA DE TUNGURAHUA	DOTACION DE SANGRE
279130	DIALVIDA CENTRO DE DIALISIS NS.A	DIALISIS
266289	HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE AMBATO	TRATAMIENTO INTEGRAL
292500	LABORATORIO DE ESPECIALIDADES MEDICAS OCHOA	LABORATORIO
170071	UNIDAD ONCOLOGICA SOLCA	QUIMIOTERAPIAS
MEDICOS GENERALES		
349350	DRA. FERNANDA PAREDES	MEDICINA GENERAL
273268	FERNANDO GALLEGOS GALLEGOS	MEDICINA GENERAL
273267	JOSE GALLEGOS LLERENA	ODONTOLOGIA
273266	VICTOR MANUEL ENCALADA VALAREZO	ODONTOLOGIA
273266	DRA. CRISTINA LOPEZ	MEDICINA GENERAL

FUENTE: SUBDIRECCION DEL SEGURO GENERAL INDIVIDUAL Y FAMILIAR DE TUNGURAHUA
ELABORADO POR: MARGARITA PEREZ

b) Dispensarios Anexos.-

Corresponden a los centros de atención médica de las diversas empresas registradas y calificadas como prestadores externos que son (Grafico 2):

Gráfico 2

AMBATO	
DISPENSARIOS ANEXOS	
Colegio Ambato	Municipio
Consejo Provincial	Plasticuacho
Ecuatran	UNET
Empresa Electrica	UTA
Empresa Agua Potable	Colegio Bolivar
Fairis	Tevcol
KRAFT	Cepia
Instituto Guayaquil	

FUENTE: SUBDIRECCION DEL SEGURO GENERAL INDIVIDUAL Y FAMILIAR DE TUNGURAHUA
ELABORADO POR: MARGARITA PEREZ

Los medicamentos se los puede retirar en el Hospital del IESS, presentando la receta médica del personal médico contratado en los dispensarios.

El presupuesto particular de cada Unidad a nivel provincial se lo maneja de una forma uniforme para el desarrollo conjunto de la Provincia de Tungurahua, pero sobre todo para brindar un excelente servicio.

1.2.1.3 Contexto Micro Contextualización

El IESS Hospital Ambato es una Institución creada para el servicio al país, contando con equipos de primer nivel y profesionales capacitados en todas sus áreas, posee capacidad para 195 camas hospitalarias, 580 Servidores Públicos, equipos médicos de primera y las pretensiones propias de la población que demandan nuevos y mejores servicios para proporcionar una salud de calidad, el cual constituye uno de los objetivos que el Gobierno de turno está tratando de satisfacer en niveles de calidad y eficiencia.

En el año 2013 El IESS Hospital Ambato se manejó con un presupuesto asignado de 25'779.168,00\$, año en el cual un sin número de fenómenos no predecibles tales como; la influenza AH1N1, emisiones radioactivas y contaminantes del estado eruptivo del volcán Tungurahua indujeron un incremento en la demanda de asistencia médica en el Hospital del IESS Ambato, el presupuesto de esta Unidad si bien es cierto es flexible debido a la posibilidad de emisiones de reformas al Plan Anual de Contrataciones (PAC), más sin embargo no fue suficiente, por fenómenos; naturales, políticos, un gran índice de despidos, un inadecuado sistema de facturación que repercute en la asignación del presupuesto fueron los inconvenientes fundamentales para la crisis que se determinó con más ahínco en la dotación de medicina a los usuarios, al igual que la imposibilidad de efectuar exámenes de laboratorio por falta de reactivos, la paralización del departamento de Imagenología ante la insuficiente

dotación de placas para realizar exámenes de Rayos x , entre otros incidentes que provocaron un elevado incremento de transferencias de pacientes a diversos prestadores externos, por consiguiente un elevado gasto solventado por la Subdirección Provincial (Unidad encargada de costear los gastos de transferencias a unidades de Convenio).

En el departamento de Servicios Generales manejan los servicios de:

- Mantenimiento
- Dietética
- Limpieza (Servicio tercerizado)
- Seguridad y Guardianía (Servicio tercerizado)

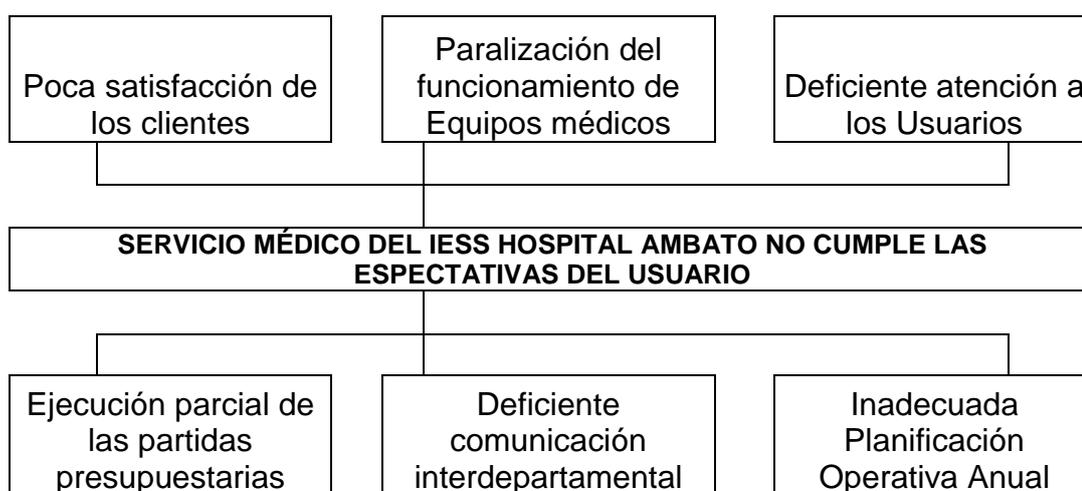
Debido a las actividades propias del servicio poseen una relación muy estrecha al servicio al Usuario.

El área de mantenimiento es la encargada de realizar reparaciones a:

- Infraestructura hospitalaria
- Equipos médicos
- Equipos de cocina
- Equipos de Oficina
- Central Telefónica
- Calderos Industriales
- Bombas de agua
- Sistema de energía eléctrica y planta de energía
- Sistema de Gas y aire medicinal
- Maquinaria de piscina del centro de rehabilitación

Adicionalmente supervisa el trabajo de los servicios tercerizados, dichas actividades forman parte fundamental en la excelencia del servicio, es por ello el claro objetivo de efectuar un trabajo de investigación que proporcione herramientas que hagan de una efectiva planificación presupuestaria una excelente técnica para incrementar el índice de satisfacción al usuario.

1.3. Análisis Crítico



ELABORADO POR: MARGARITA PEREZ

Por todos es conocida las quejas que los clientes tienen respecto a la atención en el hospital del IESS, son muy pocas las personas que puedan dar fe de lo contrario, entonces; ¿a qué se debe esta realidad?

A nivel interno, existen algunas deficiencias que influyen notablemente en el rendimiento del hospital, siendo la principal la ejecución parcial del presupuesto, esto es; no adquirir los elementos necesarios ante eventualidades que se pudieron prever. Los resultados, saltan a la vista: no hay medicinas en los hospitales.

Luego, y a pesar del gran proceso de implementación de equipos a fin de brindar un mejor servicio, resulta que estos se encuentran paralizados, debido a que no existe una adecuada comunicación entre los distintos

departamentos, lo que dificulta o imposibilita el uso adecuado de los equipos.

Adicionalmente, otro problema por el que no existe satisfacción en los clientes es la inadecuada planificación operativa anual, la cual impide tomar previsiones de pacientes a atender en el año, y provoca retrasos inverosímiles en la consultas.

1.4. Prognosis

Si bien el Hospital del IESS posee equipos de avanzada tecnología, en los últimos años no se ha ejecutado los presupuestos de forma completa, lo que hace que no se realicen los mantenimientos adecuados tanto a los equipos como a las instalaciones. Esto se evidencia en todo el hospital, aunado al problema de la falta de medicinas por robos dentro de la institución

A pesar de los esfuerzos por realizar campañas para subir la confianza de los contribuyentes en el sistema de Seguridad Social, la triste realidad es que de a poco el IESS va cayendo en lo mismo de antes: mala atención, desabastecimiento de medicinas y obsolescencia en sus equipos y estructura de planta, lo cual, si bien es posible que el hospital no cierre debido a que todavía es parte gubernamental (hay que recordar el alejamiento del gobierno respecto al IESS, al dejar de aportar para los afiliados, lo que en algún momento podría transformar al IESS en una entidad privada), si alejará a quienes tengan problemas de enfermedad y necesiten ayuda.

1.4.1. Formulación del problema

¿En qué forma incide la ejecución presupuestaria en la satisfacción al cliente del departamento de Servicios Generales del IESS Hospital Ambato en el año 2013?

1.4.2. Interrogantes (Sub problemas)

1.- ¿Se está cumpliendo con el presupuesto anual en el departamento de Servicios Generales del IESS Hospital Ambato?

2.- ¿Cuál es el grado de satisfacción del cliente en los servicios que brinda el hospital del IESS Ambato?

3.- ¿Cuál debería ser el sistema pertinente para mejorar la Planificación Presupuestaria del departamento de Servicios generales del IESS Hospital Ambato?

1.4.3. Delimitación del objetivo de investigación

Campo: Administración Pública

Área: Departamento de Servicios Generales

Aspecto: Planificación Presupuestaria

1.4.6.1 Delimitación espacial

Esta investigación se va a realizar en el Departamento de Servicios Generales del IESS Hospital Ambato, ubicado en dicha ciudad en la Av. Rodrigo Pachano y Edmundo Martínez.

1.4.6.1 Delimitación temporal

La presente investigación se efectuara al periodo enero – diciembre del año 2013

1.5. Justificación

El presente trabajo de investigación es de fundamental importancia para el departamento de servicios generales el IESS, ya que ayudará a mejorar uno de los más grandes problemas que tiene actualmente el hospital, su atención al cliente.

Este déficit, que ya se viene arrastrando durante algunos años, se encuentra enraizado en situaciones que tal vez las personas de afuera no puedan percibir, por lo que la ayuda interna que se pueda dar siempre será importante a fin de mejorar el servicio al cliente, vital para la empresa.

Luego, también ayudará a la comunidad a percibir de mejor forma la atención del Hospital de IESS, y mejorará incluso la salud de las personas, ya que al tener previsiones reales de los presupuestos, se podrá atender a más personas y a tiempo, evitando complicaciones en la salud de los paciente e incluso la muerte.

Adicionalmente, servirá como un valioso apoyo a quienes realicen proyectos similares sobre todo en el área de la gestión pública, tan complicada a veces debido a la dificultad de obtención de datos y a la variedad de procesos que se maneja, además de la parte legal, que dificulta en ocasiones el proponer soluciones válidas a los problemas existentes.

Luego, el IEES ha brindado las facilidades de información y la apertura necesaria para corregir este problema, lo que motiva a conseguir una solución real que sea de beneficios de todos, tanto operadores como usuarios.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo general

Investigar de qué forma incide el grado de cumplimiento de la Ejecución Presupuestaria del Departamento de Servicios Generales del IESS Hospital Ambato en la satisfacción a sus clientes, mediante procesos analíticos y estadísticos que permitan reconocer la relación entre dichas variables.

1.6.2. Objetivos específicos

- 1) Evidenciar el grado de cumplimiento de presupuestos en el hospital del IESS.
- 2) Analizar los niveles de insatisfacción del usuario
- 3) Diagnosticar a través de la Auditoria de Gestión los factores que afectan el normal funcionamiento de la ejecución presupuestaria

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Investigativos

Tras la indagación de investigaciones posteriores al presente tema de tesis de graduación no se registran proyectos o tesis con respecto al presupuesto del IESS Hospital Ambato, mas sin embargo trasciende con relevante importancia las diversas auditorías tanto de la Auditoria Interna del IESS como las efectuadas por la Contraloría General del Estado.

A inicios del año 2014 el grupo de Auditoria Interna del IESS efectuó un examen especial a los procesos, precontractual, contractual y de ejecución de las adquisiciones de bienes y servicios, gestión de bienes de larga duración; y calificación y determinación de responsabilidad patronal en el IESS Hospital Ambato, por el periodo comprendido entre el 1 de enero del 2010 y el 31 de diciembre del 2013. Dicho examen especial se lo efectuó a los procesos de compra con mayor significatividad con respecto al costo, comprendiendo el análisis de la adjudicación de compra equipos médicos los cuales tienen una relación directa con la atención al usuario. En dicha auditoría las Conclusiones más relevantes fueron las siguientes:

- “En IESS Hospital Ambato en el proceso de adquisiciones no se ejecutan las reformas al P.A.C acorde al reglamento de la Ley Orgánica de Contratación Pública.
- En el proceso de Responsabilidad Patronal no elaboran mecanismos de control y de respaldo de información.
- Al efectuarse la rotación del personal no se efectúan actas de entrega recepción de documentos y de Activos Fijos”.

Por ende las Recomendaciones fueron las siguientes:

- “En los procesos de compra, los que requieran de Reformas al Plan Anual de Contratación Pública (P.A.C), se deberá realizar una

resolución reformativa con la autorización de la máxima autoridad de la Institución.

- Al Notificarse el listado de Responsabilidad Patronal el departamento emisor del mismo deberá realizar un archivo físico y magnético de respaldo.
- En el caso de rotación de personal o cese de funciones se realizará Actas de entrega recepción de Activos fijos y documentos”.

A inicios del mes de septiembre del 2014 la Contraloría General del Estado efectuó una auditoria de Gestión a la prestación de servicios de salud y utilización de equipos médicos y medicamentos del IESS HOSPITAL Ambato correspondiente al periodo enero 2012 - mayo 2014, en dicha auditoría se evaluó primordialmente el nivel de producción considerando el número de médicos con sus respectivos horarios , los diversos servicios , el funcionamiento de los equipos médicos, la compatibilidad de la preparación de los servidores públicos con sus puestos de trabajo, entre otros indicadores . Enfatizando que esta auditoria está enfocada al nivel de Producción del IESS Hospital. En la indicada Auditoría de Gestión las conclusiones primordiales fueron:

- “En el registro de entrada y salida de los funcionarios se detecta omisión de este proceso por parte de los mismos.
- En el IESS Hospital Ambato no se ejecutan los programas de capacitación al personal acorde a la planificación anual presentada por el departamento de Talento Humano”.

Ante lo cual las Recomendaciones fueron:

- “El personal del IESS Hospital Ambato debe registrar su entrada y salida en su jornada de trabajo, además contar con un registro especial cuando se requiera el abandono de la Casa de Salud en la jornada de trabajo, para ello el departamento de Talento Humano deberá efectuar un control y monitoreo de dicha actividad, y finalmente el pertinente informe de conformidad.”

2.2. Fundamentación Filosófica

La presente investigación estará guiada por el paradigma positivista, porque se acoge a una situación cuantitativa, teniendo como finalidad describir y explicar la realidad económica del objeto de investigación (problema de investigación), bajo razonamientos de objetividad, para comprobar de forma lógica y matemática los enunciados formulados (hipótesis).

Según (Villacís, 2009) También denominado paradigma cuantitativo, empírico-analítico, racionalista, es el paradigma dominante en algunas comunidades científicas. Tradicionalmente la investigación en educación ha seguido los postulados y principios surgidos de este paradigma.

El positivismo es una escuela filosófica que defiende determinados supuestos sobre la concepción del mundo y del modo de conocerlo:

- a)** El mundo natural tiene existencia propia, independientemente de quien estudia.
- b)** Está gobernado por leyes que permiten explicar, predecir y controlar los fenómenos del mundo natural y pueden ser descubiertas y descritas de manos objetiva y libre de valor por los investigadores con métodos adecuados.
- c)** El objetivo que se obtiene se considera objetivo y factual, se basa en la experiencia y es válido para todos los tiempos y lugares, con independencia de quien lo descubre. Utiliza la vía hipotético-deductiva como lógica metodológica válida para todas las ciencias.
- d)** Defiende la existencia de cierto grado de uniformidad y orden en la naturaleza.

Concluyendo esta teoría se nota que el paradigma positivista está dado por ser dominante en algunas comunidades científicas ya que proviene de una escuela filosófica en la cual se crean supuesto de la vida en general, aun con conocimiento de ella, se da por la creación de una concepto hipotético sobre un tema educativo estudiado y del cual se encuentra una solución después de su investigación.

2.3. Fundamentación legal

INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL (IESS)

Se establece en la Ley de la Seguridad Social el Artículo 16.- Naturaleza Jurídica.- El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) , es una entidad pública descentralizada , creada por la Constitución Política de la Republica , dotada de autonomía normativa, técnica , administrativa , financiera y presupuestaria , con personería jurídica y patrimonio propio , que tiene por objetivo indelegable la prestación del Seguro General Obligatorio en todo el territorio nacional.

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 su Reglamento General.

PRESUPUESTO DEL IESS

En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley de la Seguridad Social plasmada en los artículos:

Art.- 53 Proceso Presupuestario.- El proceso de formulación, aprobación, ejecución, control, evaluación y liquidación del Presupuesto Consolidado del IESS se regirá por esta Ley. El presupuesto Consolidado del IESS incluye , además de las operaciones administrativas y de inversión de excedentes financieros del Instituto , las previsiones de ingresos y egresos del Fondo Presupuestario de cada uno de los seguros obligatorios , de salud, riesgos de trabajo , pensiones y del régimen especial del Seguro Social Campesino. El periodo de vigencia del Presupuesto Consolidado del IESS se inicia el 1 de enero y concluye el 31 de diciembre de cada año. Su liquidación definitiva deberá cumplirse hasta el 31 de marzo del año siguiente.

Art. 55 Aprobación del presupuesto.- La proforma presupuestaria será elaborada en el mes de septiembre de cada año por el Director General del Instituto, quien la remitirá al Ministerio de Economía y Finanzas. Con el informe de dicha autoridad, asara a conocimiento y aprobación del Consejo Directivo.

Para contemplar el presupuesto designado del año 2013, se lo estableció bajo las resoluciones:

C.D.441.- dictada el 21 de diciembre del 2012, se aprueba el Presupuesto del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social para el ejercicio económico 2013.

C.D 443.- por parte del Consejo Directivo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social , que en base al Art 22 de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública "Plan Anual de Contratación "; establece que las entidades contratantes para cumplir con los Objetivos y necesidades Institucionales , formulan el Plan anual de contratación con el presupuesto correspondiente , de conformidad a la planificación Plurianual

de la Institución , asociados al Plan Nacional de Desarrollo y a los Presupuestos del Estado . Conforme a lo que dispone el artículo 25 del Reglamento General de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, hasta el 15 de enero de cada año, la máxima autoridad de cada entidad contratante o su delegado, aprobara y publicara el Plan Anual de Contratación (PAC), el mismo que contendrá las obras, bienes o servicios incluidos los de consultoría que se contratan durante ese año en función de sus respectivas metas institucionales.

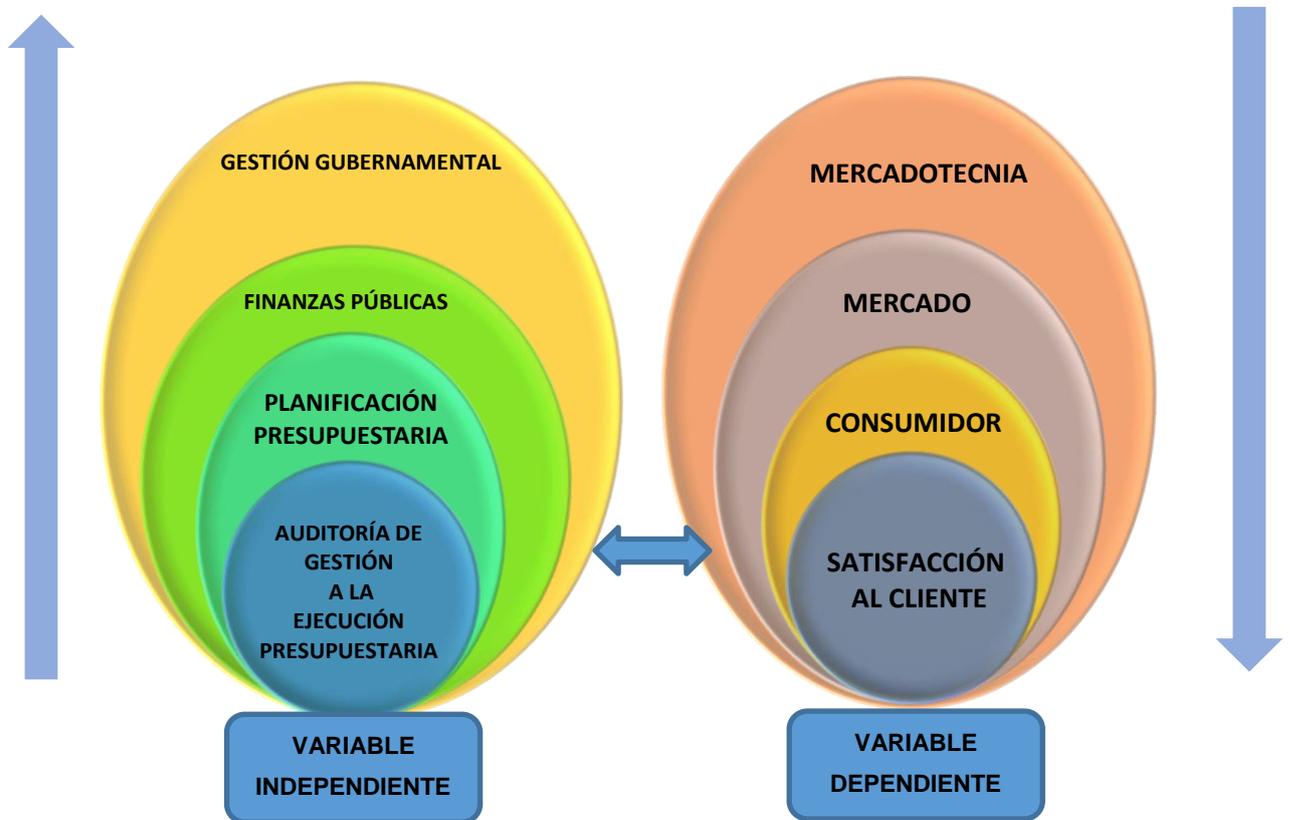
En base a estas resoluciones el Consejo Directivo aprobó el Plan Anual de Contrataciones del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social para el año 2013 , cuyo monto asciende a seiscientos dos millones sesenta y tres mil cuatrocientos noventa y cuatro dólares con veinte centavos (USD. 602,063,494.24) , con la siguiente distribución (Grafico 3) :

Grafico 3

SEGURO / ACTIVIDAD	PAC
DIRECCION Y ADMINISTRACION GENERAL	52,228,976.00
SEGURO DE SALUD	60,923,467.00
UNIDADES MEDICAS	385,083,248.00
SEGURO SOCIAL CAMPESINO	538,145,050.00
SEGURO DE RIESGOS DEL TRABAJO	7,798,445.50
SEGURO DE PENSIONES	42,214,852.74
TOTAL	602,063,494.24

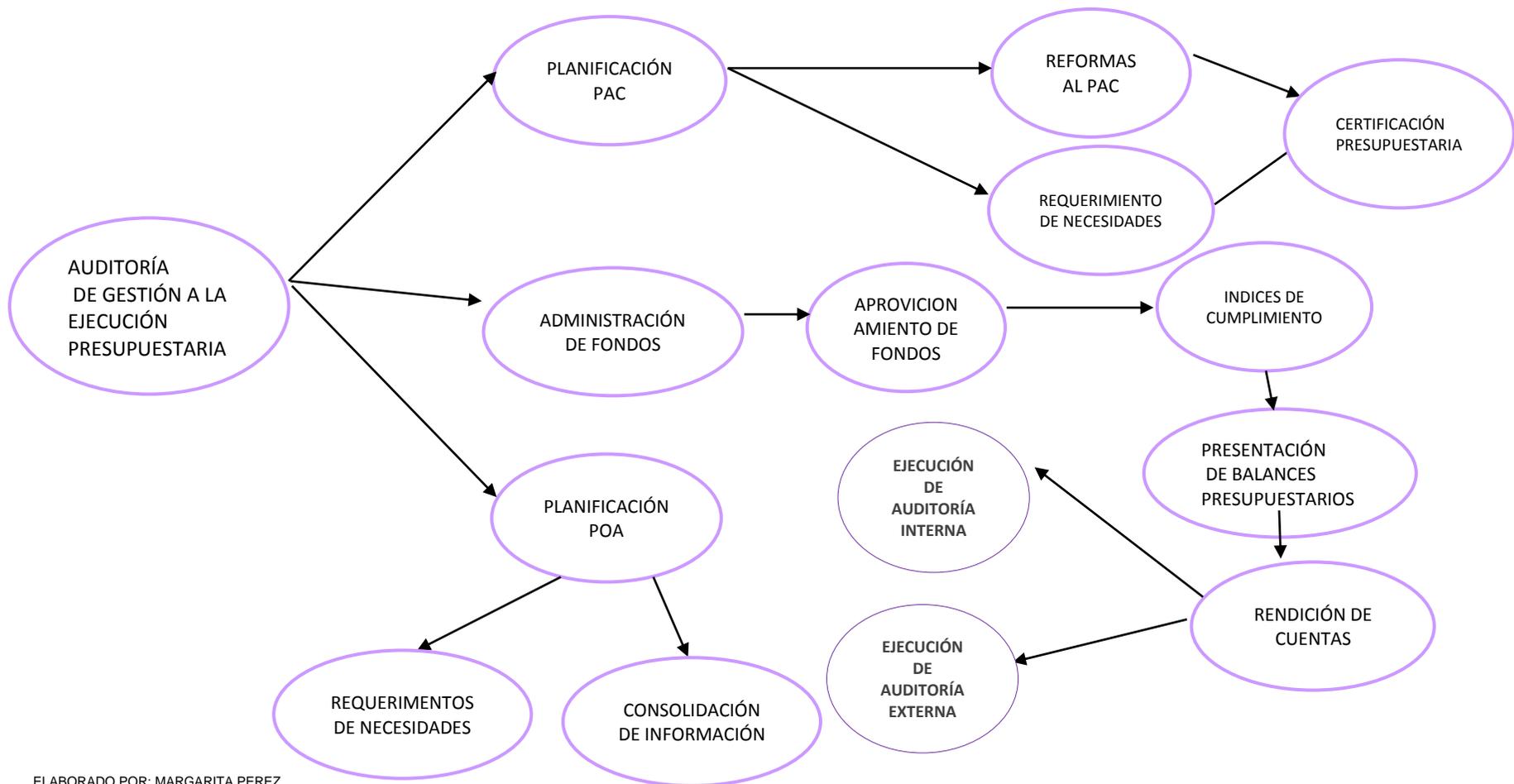
FUENTE: RESOLUCIONES DEL CONSEJO DIRECTIVO
ELABORADO POR: MARGARITA PEREZ

2.4 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

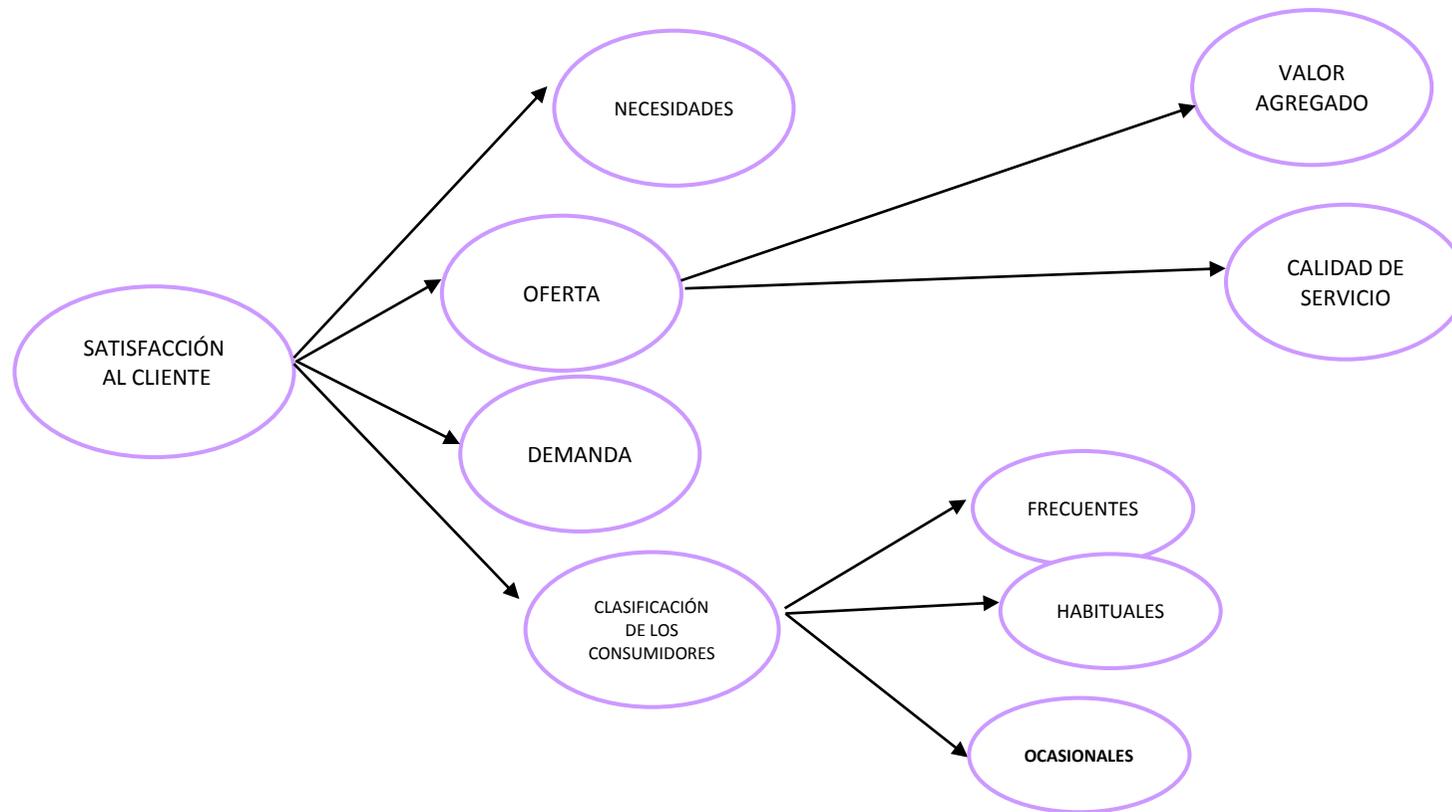


ELABORADO POR: MARGARITA PEREZ

2.5 SUBORDINACIÓN CONCEPTUAL



ELABORADO POR: MARGARITA PEREZ



ELABORADO POR: MARGARITA PEREZ

2.4.1.- GESTIÓN GUBERNAMENTAL

Según (Andrade Sánchez, 1987) “Se concibe a la gestión como el conjunto de acciones mediante las cuales las entidades tienden al logro de sus fines, objetivos y metas, los que están enmarcados por las políticas gubernamentales establecidas por el Poder Ejecutivo.

Por ende la gestión pública está conformada por las plazas institucionales y los métodos a través de los cuáles el Estado diseña políticas, suministra bienes y servicios y aplica regulaciones con el objeto de dar curso a sus funciones”.

En base a (Borrero D. A., 2001): “Un Estado normativo contempla reglas que son requisitos de calidad que delimitan el comportamiento social: estableciendo jerarquías, creando rangos, fijando límites y compensando desigualdades. El sentido razonable de tales reglas, la universalidad de su aplicación, la capacidad para exigir su respeto y decisión para superar errores determinan el estado legítimo”.

La República del Ecuador cuenta con recursos; naturales, tecnológicos, humanos, de capital, de inversión, recursos tangibles e intangibles los cuales se encuentran bajo la administración de varios Ministerios, Municipios e Instituciones Públicas. Tomando en cuenta que el pilar fundamental de toda nación es su desarrollo y progreso es primordial el monitoreo de la gestión administrativa de cada una de las dependencias mencionadas, he aquí la razón de ser de la Contraloría General del Estado quien evalúa la administración de recursos y el cumplimiento de objetivos de cada Institución Pública o Entidades conformadas con el Presupuesto General del Estado Ecuatoriano.

Para (Rosas, 2009) los Principios de la Gestión Pública son:

Gráfico N 4



FUENTE: MANUAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

Importancia de la Gestión Gubernamental.-

Según.- (EcuRed Conocimiento con Todos y para Todos, 2015) “La Gestión Gubernamental es de gran importancia porque todas las empresas tienen la necesidad de llevar un control de sus negociaciones mercantiles y financieras. Así obtendrá mayor productividad y aprovechamiento de su patrimonio. Por otra parte, los servicios aportados por la gestión son imprescindibles para obtener información de carácter legal”.

Se puede plantear que la importancia se centra como ente orientador de la gestión administrativa para asegurar el uso eficiente de los recursos del Estado en pleno cumplimiento de una responsabilidad social dentro de los parámetros de la Ley en la ejecución Presupuestal y en general de las diferentes transacciones que realiza el ente gubernamental.

Control de Gestión.-

Tomando en cuenta que Gestión implica el establecimiento de metas y objetivos, así como la evaluación del desempeño, el Control establece mecanismos para asegurar el cumplimiento de las metas planteadas por la institución por medio de la utilización de indicadores de rentabilidad pública. Es por ello que el Estado al igual que en la actividad privada es indispensable contar con Visión, Misión , objetivos , Metas , Políticas y Estrategias para regular la gestión en términos de eficiencia, eficacia, economía ética y ecología, mismos que comprenden los cinco elementos de gestión .

Niveles de Decisión:

Gráfico N 5



FUENTE: MANUAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

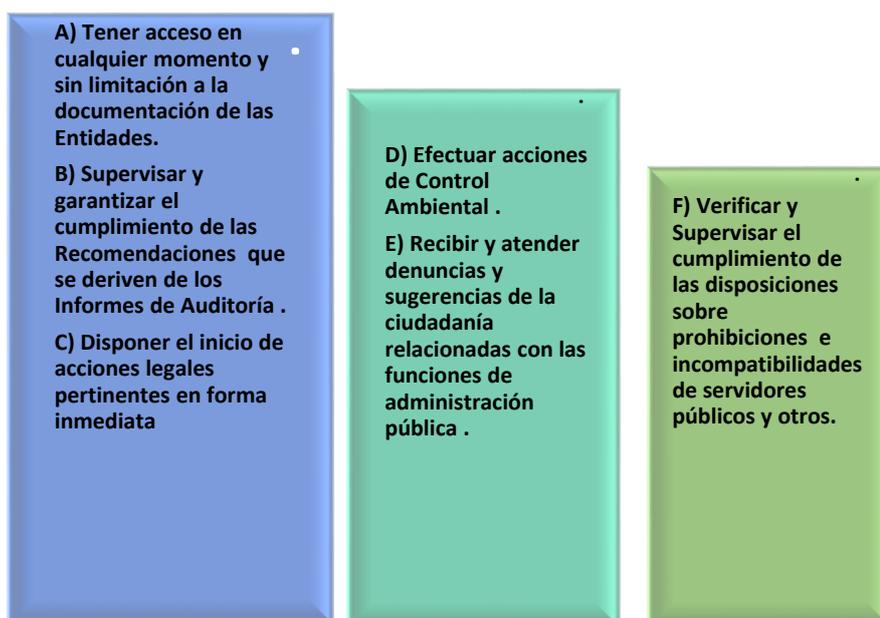
ELABORADO POR: MARGARITA PÉREZ

Atribuciones de la Contraloría General.-

En base al artículo 211 de la (Constitución Política de la República) menciona lo siguiente: “La Contraloría General del Estado es el Organismo técnico de control, con autonomía administrativa, presupuestaria y financiera... Tendrá atribuciones para controlar ingresos, gastos inversión, utilización de recursos, administración y custodia de bienes públicos. Realizará auditorías de gestión a las entidades y organismos del sector público y sus servidores, y se pronunciará sobre la legalidad, transparencia y eficiencia de los resultados institucionales. Su acción tendrá a la entidades de derecho privado, exclusivamente respecto de los bienes, rentas y otras subvenciones de carácter público que dispongan”.

La Contraloría General del Estado es un ente regulador que busca precautelar los intereses públicos protegiendo la integridad del patrimonio mediante el control de inversión de los recursos estatales, con tan importantes funciones las atribuciones más relevantes son;

Gráfico N 6



FUENTE: LEY ORGÁNICA DEL SISTEMA NACIONAL DE CONTROL Y DE LA CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO
ELABORADO POR: MARGARITA PÉREZ

Auditoría de Gestión.-

Según (Valencia, 2009) “Auditoría de Gestión Se define como una técnica para evaluar metódicamente la efectividad de una unidad con referencia a *reglas de la empresa, utilizando personal especializado en el área de estudio, con el objeto de asegurar a la administración que sus objetivos se cumplan, y determinar qué escenarios pueden mejorar”.

Mientras que (Leonard, 1962) define como: "análisis comprensivo y productivo de una estructura organizacional de una compañía, o cualquier componente de las mismas, tales como una división o departamento, así como de sus planes y objetivos pero sobretodo sus métodos de operación y la utilización de los recursos físicos y humanos”.

Por lo tanto se puede definir a la Auditoría de Gestión como una herramienta analítica del cumplimiento de objetivos y la eficiente administración de recursos de una entidad ya sean estos humanos, financieros, económicos, tecnológicos y materiales.

Importancia de la auditoría de gestión en empresas que brindan servicios.-

Acorde a (Mendoza, 1995) “la auditoria de gestión refleja el nivel real de la administración y la situación de la empresa; Este examen es una herramienta para asesorar a la alta gerencia y asegurar la conducción oportuna hacia las metas propuestas en un entorno cambiante.

2.4.2.- FINANZAS PÚBLICAS

Según (Administración Financiera y Presupuestaria , 1995) “Las Finanzas Públicas son disciplinas científicas que comprenden un contenido económico y un fin político , con que se establecen instituciones financieras,

a través de las cuales el Estado con su economía fiscal , regula las relaciones jurídicas tributarias entre los sujetos de imposición (personas individuales , empresas) , a la par que , planifica y dirige su economía y finanzas, organizando la producción social de los bienes para la satisfacción de las necesidades públicas” .

Según (Villegas, 2006) Las finanzas públicas investigan los principios y formas que debe aplicar el poder público para allegarse de los recursos económicos suficientes para su funcionamiento y desarrollo de las actividades que está obligado a efectuar, que sobre todo es la satisfacción de servicios públicos”.

Las finanzas públicas comprenden proyectos monetarios y cambiarios ejecutados por el gobierno de un país, valiéndose de capital propio y ajeno, emisiones monetarias especiales o bonos para elevar las condiciones de desarrollo. La inversión de capital en movimiento se orienta a la producción de los bienes y a la satisfacción de las necesidades colectivas.

Las Finanzas Públicas eminentemente conciben un fin político es decir un común social de la República del Ecuador, es indispensable recalcar que el rol que tiene el estado para promover la economía hace posible el acrecentamiento de la riqueza colectiva.

2.4.3.- PLANIFICACIÓN PRESUPUESTARIA

Presupuesto.-

Según (Muniz, 2009) “Presupuesto es una herramienta de planificación que, de una forma determinada, integra y coordina las áreas, actividades, departamentos y responsables de una organización, y que expresa en términos monetarios los ingresos, gastos y recursos que se generan en un periodo determinado para cumplir con los objetivos fijados en la estrategia.”

Para (Burbano; 1988) “el presupuesto es la estimación proyectada, de manera metódica de las condiciones de operación y de los resultados a obtener por un organismo en un periodo determinado. Es una expresión cuantitativa formal de los objetivos que se propone alcanzar, la administración de la empresa en un periodo, con la adopción de las estrategias necesarias para lograrlos”.

Las principales características operativas de un presupuesto son:

Debe servir como herramienta de pronóstico y cálculo de variables e importes estimados.

La información del presupuesto debe ser obtenida teniendo en cuenta el principio de economicidad o coste-beneficio, es decir, optimizar muy bien los recursos para su obtención y posterior realización.

Es una herramienta susceptible de revisión y cambios continuos, por tanto, requiere una flexibilidad muy elevada.

La fiabilidad de sus datos debe estar apoyada en argumentos monetarios y no monetarios.

Participativo, se trata de diseñar una información en la que participen todas las personas implicadas y deben ser asumidos y aceptados todos los compromisos por todas las partes implicadas.

Planificación Presupuestaria.-

Dentro del proceso de planificación, en los planes de mediano y largo plazo se determinan los objetivos generales y metas que perseguirá el Gobierno y se señalan las orientaciones que deberá seguir dichos objetivos y metas. Para aplicar esos planes y la acción inmediata , se debe detallarlos y

concretarlos en planes de corto plazo y demostrar en una forma comparativa los costos de la diversas alternativas que pueden estar constatando en los planes de mediano o largo plazo con el objeto de determinar lo más conveniente en cuanto se refiere a la utilización de recursos y satisfacción de las necesidades d la población , el presupuesto recoge planes anuales, por lo cual constituye un instrumento para la aplicación práctica de los planes de mediano y largo plazo de etapas anuales , por ende se puede decir que la planificación presupuestaria constituye un elemento primordial en la gestión administrativa de una entidad .

Acorde a lo estipulado en el Art.- 64 de la (Ley Orgánica de Administración Financiera y Control) “El presupuesto del Gobierno Nacional es una “Herramienta de orientación a la presentación de los servicios públicos , al de los objetivos prioritarios de los planes de desarrollo y a la satisfacción de los propósitos y metas de naturaleza social y económica provistos y expresados en los Planes Operativos Anuales , el plan financiero y otros instrumentos de la política económica ”.

2.4.4.- AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA.

La Auditoría en el sector público lo lleva a cabo la Contraloría General del Estado o el Departamento de Auditoría Interna de la Institución en el caso de contar con ella , tomando en cuenta que el objetivo de la Contraloría General del Estado es evaluar la Administración de recursos y monitorear la consecución de los objetivos de las Instituciones públicas y las creadas con fondos del Estado , evidentemente el objetivo de la Auditoría de Gestión es similar es por ello que la Contraloría General del Estado efectúa a las Entidades estatales Auditorías de Gestión y posteriormente Exámenes Especiales de considerarlo pertinente en base al hallazgo y evidencia que pueda mostrar el caso .

El manejo del presupuesto del Estado desde cada uno de los Ministerios e Instituciones debe ejecutarse con responsabilidad para el bien común de nuestra sociedad por ello es clave la evaluación de la Ejecución Presupuestaria , el personal responsable de la elección del presupuesto debe proyectar y aprovisionar gastos año a año mediante un análisis minucioso del ambiente interno y externo en el que se encuentra la Institución existen factores políticos, naturales y económicos que afectan la ejecución presupuestaria y que deben ser consideradas como mecanismos de prevención, la ejecución del presupuesto requiere de un manejo estratégico de planificación, ya que las Instituciones Públicas no pueden comprometerse con fondos no designados .

2.4.5.- MERCADOTECNIA

Según (Holtje, 1995) Mercadotecnia es también denominada como marketing la cual se refiere al conjunto de principios y prácticas que implementen el medio la comercialización de un producto, bien o servicio, con el objeto fundamental de generar un aumento en su demanda”

Para (Ruiz, 2001) “la Mercadotecnia se define como Trata de satisfacer las necesidades y deseos e identifica, crea desarrolla y sirve a la demanda”.

Por ende la mercadotecnia se basa y actúa en la demanda, el consumidor y sus necesidades las que pueden ser reales o creadas denominadas como artificiales generadas por el medio del Marketing agresivo de estrategias publicitarias, propio de un Marketing Comercial. Por otro lado tenemos al Mercadeo Social que según (Holtje, 1995) “La mercadotecnia social es una filosofía de trabajo que consiste en manejar las prácticas fundamentales del marketing, pero haciendo especial énfasis en el bienestar social, la salud individual y la protección ambiental, sin por ello dejar de lado las estrategias de promoción y comercialización del producto, la satisfacción de las necesidades de los consumidores y la consecuente obtención de

beneficios que este genere”. El mercadeo de este tipo es difícil de encontrarlo actualmente ya que prevalece en él criterios éticos en la protección ambiental y en el cuidado de la salud de los consumidores.

Importancia.-

En síntesis La Mercadotecnia se basa en tres aspectos básicos como lo establece (Stanton, 2006), las cuales son; La economía, El mejoramiento estándar de vida y la Creación de empresas más competitivas. En el aspecto económico potencialmente promueve plazas de empleo, tratados mercantiles entre países, inversión, creación de mercados de masa, producción en masa y distribución masiva. Con respecto al mejoramiento de estándar de vida, el simple hecho de poseer un mercado dinámico con alto índice de oferta con una eminente competitividad produce una constante mejora en la calidad en los productos y servicios ofertados, es por ello que con productos de alta calidad, con una continua innovación e invención de productos y servicios la calidad de vida de la sociedad gradualmente y a la par del crecimiento del mercado mejora. Por otro lado la Creación de empresas más competitivas impulsa a enfocar su atención al consumidor, generan un equilibrio en el precio, caso totalmente distinto en los monopolios de mercado.

Necesidades.-

Sintetizando la perspectiva de (Rivera Camino, Arellano Cueva, & Molero Ayala, 2009) La necesidad es el deseo de adquirir un bien o servicio clasificándose en:

- 1) Primarias o Biológicas.-** son aquellas indispensables para la subsistencia del ser Humano
- 2) Secundarias o psicológicas.-** aquellas que el ser humano podría prescindir,

3) Terciarias o superfluas.- son aquellas que no se satisfacen con bienes económicos, pues forman parte de la parte sentimental.

Valor Agregado.-

Según (Rivera Camino, Arellano Cueva, & Molero Ayala, 2009) “Valor Agregado en términos de marketing, es una característica extra que se le da a un producto o servicio, con el fin de darle un mayor valor comercial”.

El valor agregado es el sello y marca de calidad personal pues es un valor adicional el cual se aporta ya sea al producto o al servicio.

Calidad de Servicio.-

La calidad de servicio juega un papel esencial en las entidades que ambicionen obtener una posición reconocida y continuada en el tiempo en el mercado potencial.

2.4.6.- MERCADO

Para (Bonta, 1995) un mercado es el "conjunto de compradores reales y potenciales de un producto. Estos compradores comparten una necesidad o un deseo particular que puede satisfacerse mediante una relación de intercambio”.

Desde la perspectiva de (Mankiw, 1998) un mercado es "un grupo de compradores y vendedores de un determinado bien o servicio. Los compradores determinan conjuntamente la demanda del producto, y los vendedores, la oferta”.

Definiremos entonces que el mercado se encuentra conformado por los consumidores los cuales generan la demanda de sus necesidades, lo cual se equipara con la oferta por parte de los ofertantes.

2.4.7.- CONSUMIDOR

Para el criterio de (Rivera Camino, Arellano Cueva, & Molero Ayala, 2009) “Un consumidor es quien consume el producto para obtener su beneficio central o utilidad”.

El consumidor es el cliente potencial final del bien o servicio a quien se encaminan las estrategias de persuasión.

Importancia.-

El consumidor forma parte de la economía, es la razón de ser del Mercadeo gracias al consumidor existe la demanda, la oferta, estrategias de mercado, existen varios tipos de consumidor pero el que brinda mayor aporte al mercado es el consumidor exigente ya que requiere de los ofertantes mejor calidad, mejor servicio a un precio razonable.

Clasificación de los Consumidores:

Para la perspectiva de (Rivera Camino, Arellano Cueva, & Molero Ayala, 2009) la los clientes se clasifican en:

Gráfico N 7



FUENTE: (Ayala, 2000)

ELABORADO POR: MARGARITA PÉREZ

2.4.8.- SATISFACCIÓN AL CLIENTE

Para (Holtje, 1995) La satisfacción del cliente se refiere al nivel de beneplácito de la persona cuando efectúa una compra o utiliza un servicio". Los clientes habituales dentro de la Mercadotecnia son catalogados como un grupo estratégico debido a que se emana una facilidad mayor en volver a vender un producto o brindar un servicio.

2.5. HIPÓTESIS

La ejecución presupuestaria del departamento de servicios generales incide en la satisfacción al cliente en el hospital del IESS Ambato en el año 2013

2.6. VARIABLES

Variable independiente: Auditoría de Gestión en la ejecución presupuestaria

Variable dependiente: Satisfacción del cliente

CAPITULO III

3. METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE

El método constituye la forma para la demostración de la realidad empresarial, y con ello se la puede comprender y transformar

En esta fase, se lleva a cabo un proceso metódico y calificado cuyo proceso llevan a la solución del problema, de manera objetiva y real.

El trabajo de investigación se basa en el paradigma crítico porpositivo, entonces la investigación es predominantemente cuantitativo, el cuál se basa en la demostración de la realidad mediante análisis numéricos, datos estadísticos e inferencias cuantitativas.

Desde luego, también se usará análisis cualitativos, basados en la humanidad de las personas integrantes de la sociedad y empresa, percibiendo a la vida como social e imaginativa, propia de los seres humanos. La interacción entre las personas y su participación tanto en el problema como en su solución distinguen a esta clase de análisis

3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

3.2.1. INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL

Debido a que se apoya en fuentes de información bibliográfica de naturaleza escrita y electrónica, de donde se obtendrán las teorías fundamentales para el desarrollo de la investigación.

“La investigación documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas, como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos” (Arias, 2012)

Entonces, el objetivo de esta investigación es obtener nuevos conocimientos basados en investigaciones de otros autores, para así compararlos y llevarlos a la realidad de nuestro problema.

3.2.2 INVESTIGACIÓN DE CAMPO

En el presente trabajo se ocupará la investigación de campo, ya que el investigador tomará contacto directo con la realidad a investigar mediante diversas técnicas, tales como la observación y la encuesta.

Los datos provienen directamente de la fuente de estudio, participando en la realidad que se va a investigar, de esta forma se obtienen datos auténticos y veraces los cuales podrán ser cuantificados a fin de obtener resultados probos y medibles

“La Investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural. El investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta.” (Palella Stracuzzi & Martins Pestana, 2003)

Es decir, se puede estudiar las variables sin necesidad de sesgar los resultados de la investigación.

3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.3.1. INVESTIGACIÓN EXPLORATORIA

Según (Arias, 2012), define: “La investigación exploratoria es aquella que se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir, un nivel superficial de conocimientos.”

Esta investigación se da gracias a que nos enfrentamos a una nueva realidad, que no ha sido estudiada en la empresa, y que nos permitirá plantear la hipótesis. Todas las premisas de carácter general que se originan en la investigación pertenecen a este tipo de investigación.

3.3.2. INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA

El autor (Arias, 2012), define: “la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere.”

Como nivel intermedio de estudio, se utilizará para describir el problema de estudio y darle forma, a partir de principios generales para aplicarlos a nuestro caso particular

3.3.3. INVESTIGACIÓN EXPLICATIVA

Según (Arias, 2012), define: “La investigación explicativa se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto. En este sentido, los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas (investigación post facto), como de

los efectos (investigación experimental), mediante la prueba de hipótesis sus resultados y conclusiones constituyen el nivel más profundo de conocimientos.”

La parte final, corresponde a la investigación de la relación de causa y efecto, la más importante dentro del estudio, y con la que se culmina la investigación.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población es la totalidad de personas que se encuentran dentro del ámbito de estudio, a las que se les podría investigar para obtener la información relevante a nuestra problemática.

Según (Levin & Rubin, 1996)“Una población es un conjunto de todos los elementos que estamos estudiando, acerca de los cuales intentamos sacar conclusiones.”

Esta población posee varias características en común, la más importante es que todas ellas se relacionan con el problema de estudio, he aquí lo importante de la caracterización de la población.

La población de estudio puede extenderse incluso a estratos de gran extensión como países, estados, provincias, ciudades, o se puede remitir al entorno empresarial.

La población de la entidad encargada del presupuesto es:

Dr. Edison Rodríguez (Jefe Financiero)

Dr. Cristian Redrobán (Contador)

Lic. Orlando Supe (Auxiliar Contable)

Ing. Lucila Reyes (Encargada de Presupuesto)

Aparte de las personas citadas, el IESS Ambato tiene en promedio 96400 afiliados.

Según este resumen se puede decir que la población es finita, ya que los elementos son cuantificables hasta un límite, que se resume en la población total de clientes.

“Se llama muestra a una parte de la población a estudiar que sirve para representarla”. (Spiegel, 1991)

Una característica esencial de una muestra es la representatividad de la población, esto es, que la muestra posea todas las características de la población, ya que de lo contrario existiría un sesgo demasiado importante en los resultados, que culmine con conclusiones equivocadas respecto al problema de estudio.

Para el cálculo de la muestra, se tiene la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2PQN}{Z^2PQ + Ne^2}$$

De donde:

Z = nivel de confianza

P = probabilidad de ocurrencia de un evento

Q = probabilidad de no ocurrencia de un evento

N = población

n = muestra

e = error máximo admisible

Para el presente proyecto se tiene:

Z = 1.96 (95% de confianza)

P = 0.5

$$Q = 0.5$$

$$N = 96400$$

$$e = 0.05$$

$$n = \frac{1.96^2(0.5)(0.5)(96400)}{1.96^2(0.5)(0.5) + (96400)(0.05)^2}$$

$$n = \frac{92582.56}{0.9604 + 241}$$

$$n = \frac{92582.56}{241.9604}$$

$$n = 382.63 \approx 383$$

En total se harán 383 encuestas a los clientes del hospital IESS Ambato

3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.5.1 VARIABLE INDEPENDIENTE: AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Items	Técnicas e instrumentos
Es un examen que realiza para medir la eficiencia y eficacia en la consecución de objetivos y la forma como se han manejado los recursos. Este examen se lo realizará en la ejecución Fase del ciclo presupuestario que comprende el conjunto de acciones destinadas a la utilización óptima del talento humano, y los recursos materiales y financieros asignados en el presupuesto con el propósito de obtener los bienes, servicios y obras en la cantidad, calidad y oportunidad previstos en el mismo.	Control Eficiencia de operaciones Índices de Gestión	Gestión Administrativa Riesgo Cumplimiento de normativas Personal Especificación de tareas	Manuales de procedimiento Seguimiento de manuales Matriz de gestión de riesgo Evaluación de riesgo Normas específicas para el área de presupuesto Grado de cumplimiento Calificación del personal Proceso de selección Tareas específicas	Ficha de observación

ELABORADO POR: MARGARITA PÉREZ

3.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCION AL CLIENTE

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Items	Técnicas e instrumentos
Es el resultado de la comparación entre la percepción del cliente y sus expectativas de productos o servicios.	Percepción Servicio	Conocimiento Recepción Atención	<p>¿Sabe si existen personas que estén satisfechas con el servicio del hospital del IESS?</p> <p>¿Recibió recomendaciones de otras personas para acudir al hospital?</p> <p>¿Ha sido tratado adecuadamente por parte del personal de seguridad?</p> <p>¿El aseo que se realiza en la Institución es el adecuado?</p> <p>¿Ha obtenido algún tipo de inconveniente con los Servicios que se proporciona en la habitación, tales como: aseo, seguridad, infraestructura y alimentación?</p> <p>¿Ha recibido atención de ambulancia?</p>	Encuesta a los clientes

	Equipamiento	Estado de los equipos	<p>¿Ha sido ágil, oportuna la dotación de este servicio? (ambulancia)</p> <p>¿Ha sido amable la atención en la ambulancia por parte de los señores choferes? (ambulancia)</p> <p>¿Los Equipos médicos se conservan en buen estado?</p> <p>El estado de los ascensores del IESS Hospital Ambato se encuentra en estado:</p>	
--	--------------	-----------------------	--	--

ELABORADO POR: MARGARITA PÉREZ

3.6. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Toda investigación debe poseer una planificación, una serie de procesos que lleven a la conclusión adecuada del proyecto de investigación.

Para el presente proyecto, los procesos se resumen en el siguiente cuadro:

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Para qué?	Para demostrar la hipótesis y alcanzar los objetivos
2. ¿A quiénes?	Clientes y personal de presupuestos del IESS Ambato
3. ¿Sobre qué aspecto?	Planificación Presupuestaria
4. ¿Quién investigará?	Margarita Pérez
5. ¿Cuándo?	Enero - Diciembre 2014
6. ¿Dónde?	IESS Ambato
7. ¿Cuántas veces?	1 vez, mediante la aplicación de encuestas y fichas de observación
8. ¿Qué técnica e instrumento se usará?	Observación y encuesta – formularios escritos
9. ¿En qué ámbito?	Auditoría de Gestión

3.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

Los pasos a seguir son los siguientes:

- Resumen, depuración y clasificación de la información.
- Revisión pormenorizada de errores de llenado de la información, tomando nuevamente el cuestionario de ser necesario.
- Traslado de la información a tablas de datos en plataformas informáticas.
- Tabulación de datos, y representación gráfica de las respuestas a la investigación de campo.

Las tablas se elaborarán de acuerdo al siguiente formato:

Tabla N 1

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje

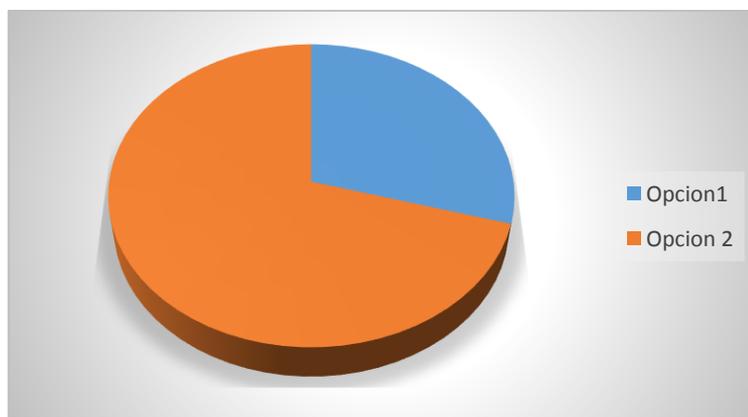
FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO POR: MARGARITA PÉREZ

Este formato de tabla permitirá obtener la información adecuada y necesaria para realizar el trabajo investigativo.

Luego, para una mejor visualización de los datos, se propone los gráficos de pastel, en donde se puede tener una mejor percepción de los resultados.

Se propone el siguiente formato:

Gráfico N8



FUENTE: TABLA N 1
ELABORADO POR: MARGARITA PÉREZ

- Interpretación de los resultados de las tablas.
- Conclusión final de los resultados de la investigación

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Los análisis presentados a continuación se derivan de la investigación en el hospital del IESS, basada en la incidencia de la auditoría de gestión a la ejecución presupuestaria sobre la atención al cliente.

Estos resultados se derivan en primer lugar de las encuestas realizadas a clientes de los servicios del hospital de IESS, con el propósito de verificar el grado de satisfacción por ellos, y relacionarlos con el cumplimiento de la ejecución de presupuestos anuales.

Este estudio se lo realizará con el objetivo de verificar la validez de la hipótesis planteada, para de esta forma tomar las decisiones más adecuadas que ayuden a mejorar los problemas encontrados en la investigación.

Para la recopilación de datos se utilizará el método de la encuesta a una muestra de clientes, y los resultados se han resumido en tablas de frecuencia, los cuales se presentarán con gráficas adecuadas que permitan una mejor interpretación de resultados.

Adicionalmente se revisarán los presupuestos para verificar el grado de cumplimiento de ejecución de las partidas relevantes al proceso investigativo.

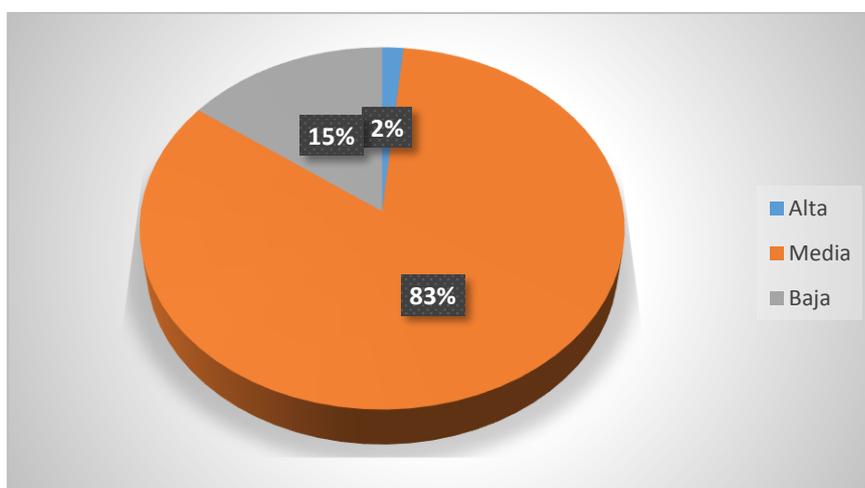
1.- Los alimentos suministrados a los pacientes son de calidad:

Tabla N 2

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Alta	6	2%
Media	320	83%
Baja	57	15%
TOTAL	383	100%

FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO POR: MARGARITA PÉREZ

Gráfico N 9



FUENTE: TABLA N 2
ELABORADO POR: MARGARITA PÉREZ

ANÁLISIS

Del 100% del total de personas encuestadas, el 2%, es decir 6 personas, manifiestan que la comida que se da en el hospital es de buena calidad; el 83%, es decir 320 personas creen que la calidad de la comida es media o regular, en tanto que el 15%, es decir 57 personas manifiestan que la comida del hospital es de baja calidad.

INTERPRETACIÓN

Se puede interpretar de manera general que aunque no existe una conformidad absoluta respecto de los alimentos que se sirven en las dependencias del hospital del IESS, hay una aceptación intermedia acerca

de su calidad, por lo que si bien se puede mejorar, no es un problema prioritario.

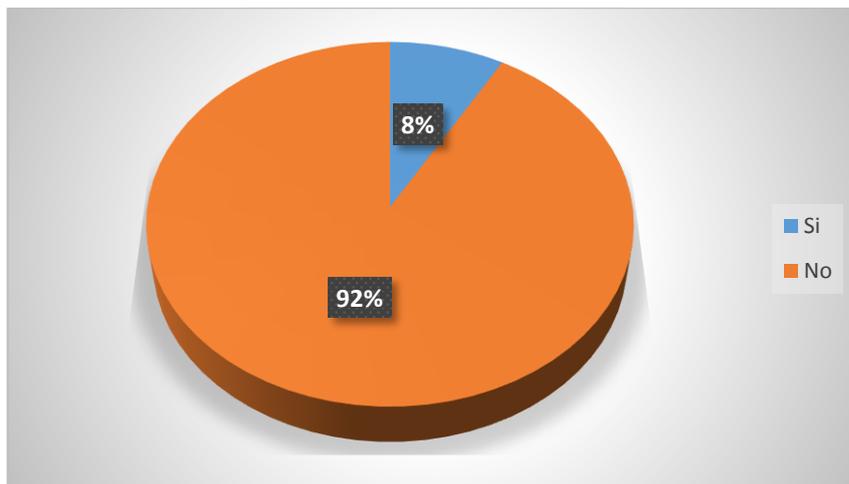
2.- ¿Sabe si existen personas que estén satisfechas con el servicio del hospital del IESS?

Tabla N 3

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	32	8%
No	351	92%
TOTAL	383	100%

FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO POR: MARGARITA PÉREZ

Gráfico N 10



FUENTE: TABLA N 3
ELABORADO POR: MARGARITA PÉREZ

ANÁLISIS

Del total de la muestra encuestada, el 8%, es decir 32 personas, manifestaron que si conocen de personas que tuvieron recibieron buen servicio en el IESS, en tanto que el 92% de los encuestados, es decir 3521 personas manifiestan no conocer de personas que hayan tenido un buen servicio en el IESS.

INTERPRETACIÓN

En este caso, la mayor parte de personas no han escuchado comentarios positivos del Servicio que brinda el IESS Hospital Ambato.

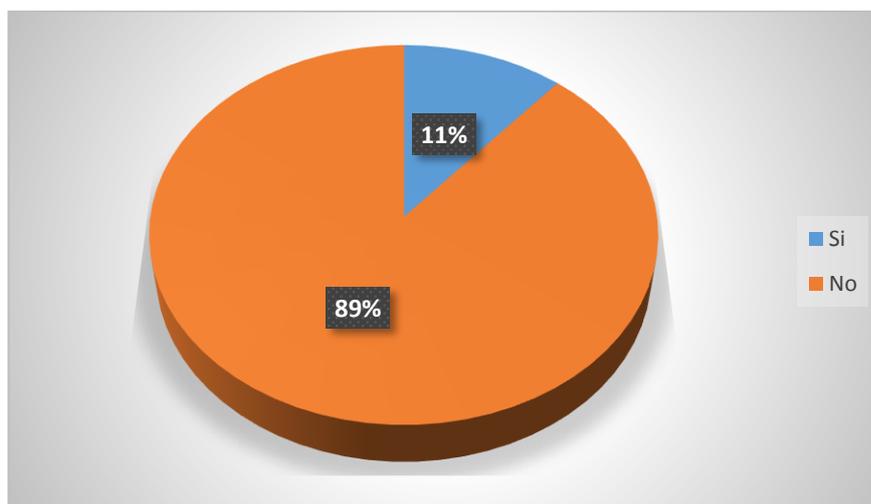
3.- ¿Recibió recomendaciones de otras personas para acudir al hospital?

Tabla N 4

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	43	11%
No	340	89%
TOTAL	383	100%

FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO POR: MARGARITA PÉREZ

Gráfico N 11



FUENTE: TABLA N 4
ELABORADO POR: MARGARITA PÉREZ

ANÁLISIS

El 11%, es decir 43 personas, manifestaron que si recibieron recomendaciones para acudir al hospital del IESS a realizarse las consultas, en tanto que el 89% de los encuestados, es decir 340 personas manifiestan que no habían recibido recomendaciones previas para asistir al hospital del IESS.

INTERPRETACIÓN

Se puede deducir que las personas que recibieron información positiva del servicio del hospital de IESS también hayan sido recomendadas para hacerse atender en este lugar, las demás personas seguramente lo hicieron gracias a que tenían su seguro financiado por sus empleos o por su propio dinero.

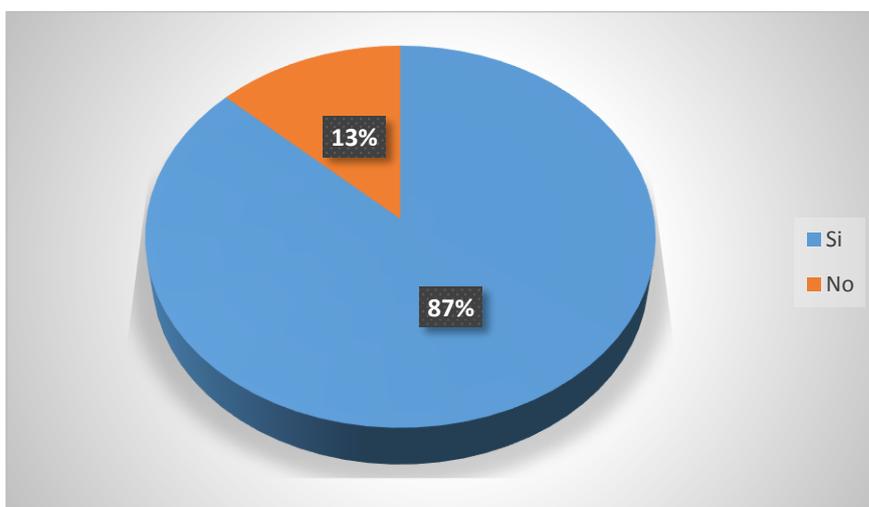
4.- ¿Ha sido tratado adecuadamente por parte del personal de seguridad?

Tabla N 5

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	333	87%
No	50	13%
TOTAL	383	100%

FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO POR: MARGARITA PÉREZ

Gráfico N 12



FUENTE: TABLA N 5
ELABORADO POR: MARGARITA PÉREZ

ANÁLISIS

De la totalidad de personas encuestadas, el 87%, es decir 333 personas manifiestan que el personal de seguridad del IESS si los ha tratado de manera adecuada, en tanto que el 13%, es decir 50 personas manifestó que el trato no fue adecuado.

INTERPRETACIÓN

Un porcentaje muy elevado de personas recibieron un trato adecuado por parte del personal de seguridad, por lo que se podría decir que este sector ha mejorado su atención, aunque no se puede desestimar las quejas que todavía persisten.

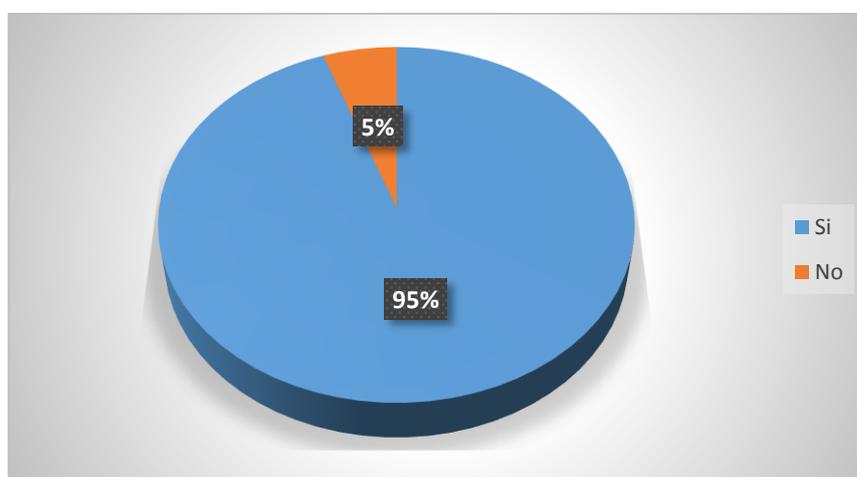
5.- ¿Le parecen adecuadas las Instalaciones de esta Unidad Médica para atender a los pacientes?

Tabla N 6

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	362	95%
No	21	5%
TOTAL	383	100%

FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO POR: MARGARITA PÉREZ

Gráfico N 13



FUENTE: TABLA N 6
ELABORADO POR: MARGARITA PÉREZ

ANÁLISIS

El 95% de las personas, es decir 362 personas consideran que el hospital del IESS posee instalaciones adecuadas para atender a sus pacientes, en

tanto que el 5%, es decir 21 personas, creen que las instalaciones no son adecuadas.

INTERPRETACIÓN

La inversión realizada por el gobierno central en la repotencialización de las unidades médicas del IESS se pone de manifiesto en esta pregunta, ya que muchas personas creen que las instalaciones ahora son adecuadas para atender a sus clientes, existiendo además pocas quejas respecto a la infraestructura.

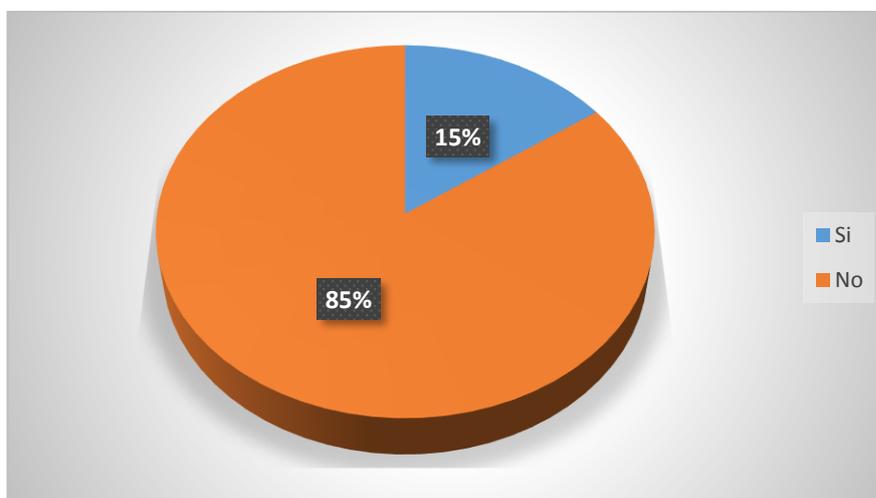
6.- ¿Los Equipos médicos se conservan en buen estado?

Tabla N7

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	58	15%
No	325	85%
TOTAL	383	100%

FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO POR: MARGARITA PÉREZ

Gráfico N 14



FUENTE: TABLA N 7
ELABORADO POR: MARGARITA PÉREZ

ANÁLISIS

Del 100% de la muestra encuestada, el 15%, es decir 58 personas, expresa que los equipos médicos se hallan en buen estado, en tanto que el 85%, o sea 325 personas, expresan que los equipos no se hallan en buen estado.

INTERPRETACIÓN

No se ha hecho el recambio adecuado de equipos o no se han mantenido de manera adecuada. Este reclamo da un indicio de que existe algún problema de índole financiera o de planificación que está afectando a los intereses del hospital del IESS.

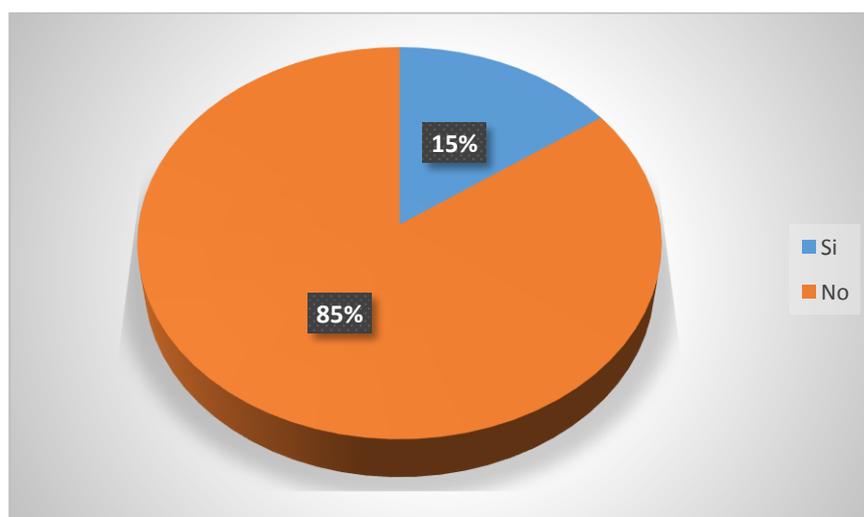
7.- ¿El aseo que se realiza en la Institución es el adecuado?

Tabla N 8

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	58	15%
No	325	85%
TOTAL	383	100%

FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO POR: MARGARITA PÉREZ

Gráfico N 15



FUENTE: TABLA N 8
ELABORADO POR: MARGARITA PÉREZ

ANÁLISIS

De la totalidad de personas a las que se realizó el presente instrumento de evaluación, el 15% (58 personas) manifiestan se realiza un adecuado aseo de las instalaciones del hospital, en tanto que el 85% dicen que no se realiza una adecuada limpieza a las instalaciones del hospital del IESS.

INTERPRETACIÓN

En este ítem se pone de manifiesto que las personas no están contentas con la limpieza del hospital. Nuevamente puede tratarse de un problema financiero o de planificación que impide contratar personal adecuado y suficiente, o elementos de limpieza necesarios.

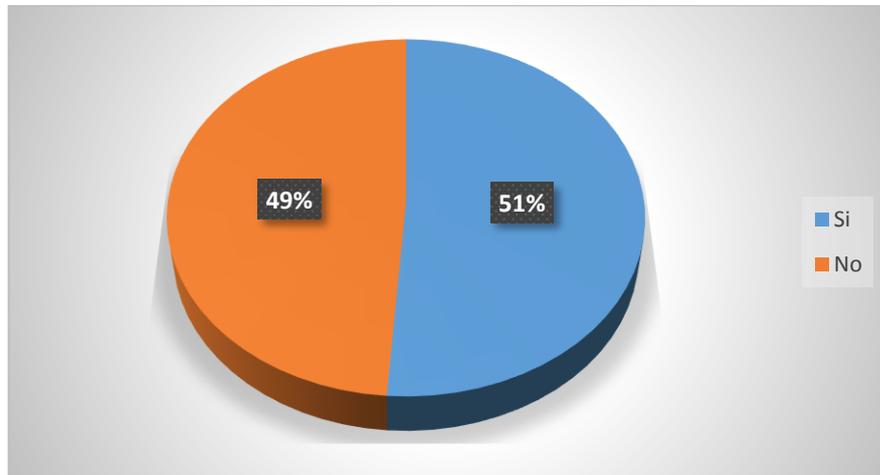
8.- ¿Ha obtenido algún tipo de inconveniente con los Servicios que se proporciona en la habitación, tales como: aseo, seguridad, infraestructura y alimentación?

Tabla N 9

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	196	51%
No	187	49%
TOTAL	383	100%

FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO POR: MARGARITA PÉREZ

Gráfico N 16



FUENTE: TABLA N 9
ELABORADO POR: MARGARITA PÉREZ

ANÁLISIS

El 51% de las personas que fueron encuestadas, es decir 196 de ellas, manifiestan que se han presentado inconvenientes en las habitaciones mientras se encontraban internadas; en tanto que el 49%, es decir 187 personas manifiestan no haber tenido inconvenientes en sus estadías en el hospital.

INTERPRETACIÓN

Aproximadamente el cincuenta por ciento de los usuarios manifiestan molestias con respecto a la estadía en el área de Hospitalización, lo cual es muy grave ya que es aquí en donde se debería tener un mínimo de quejas por tratarse del área más sensible e importante de esta institución.

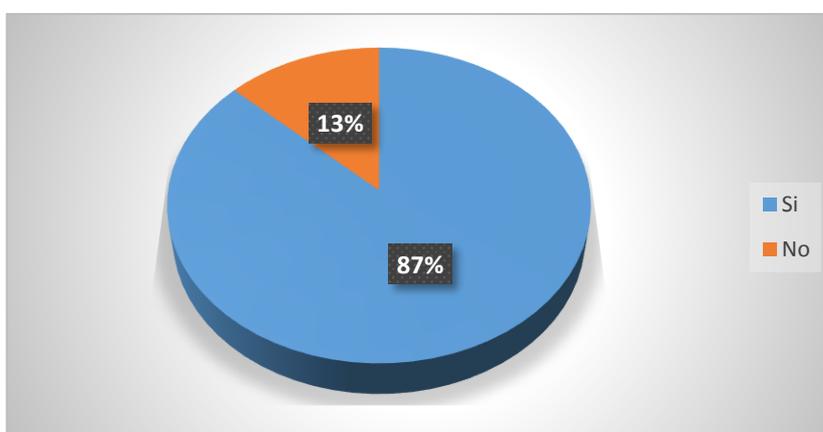
9.- ¿Ha recibido atención de ambulancia?

Tabla N 10

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	333	87%
No	50	13%
TOTAL	383	100%

FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO POR: MARGARITA PÉREZ

Gráfico N 17



FUENTE: TABLA N 10
ELABORADO POR: MARGARITA PÉREZ

ANÁLISIS

De la totalidad de personas investigadas, el 87%, es decir 333 personas, manifestaron que han recibido atención de ambulancia alguna vez, en tanto que el 13%, es decir 50 personas, manifestaron que no han recibido ayuda de ambulancia.

INTERPRETACIÓN

La mayoría de personas acuden al IESS por emergencias, de ahí su necesidad de una ambulancia.

10.- ¿Ha sido ágil, oportuna la dotación de este servicio?

Tabla N 11

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	29	9%
No	309	91%
TOTAL	338	100%

FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO POR: MARGARITA PÉREZ

Gráfico N 18



FUENTE: TABLA N 11
ELABORADO POR: MARGARITA PÉREZ

ANÁLISIS

Del total de personas que manifestaron haber sido atendidas por la ambulancia del IESS, el 9%, es decir 29 personas, manifiesta que la atención de ambulancia ha sido ágil y oportuna, en tanto que el 91%, o 309 personas, manifiesta que no fue así

INTERPRETACIÓN

Casi todas las personas expresan su malestar respecto a los servicios de ambulancia, muy criticados en su labor, ya que no otorgan un servicio correcto a quienes lo necesitan.

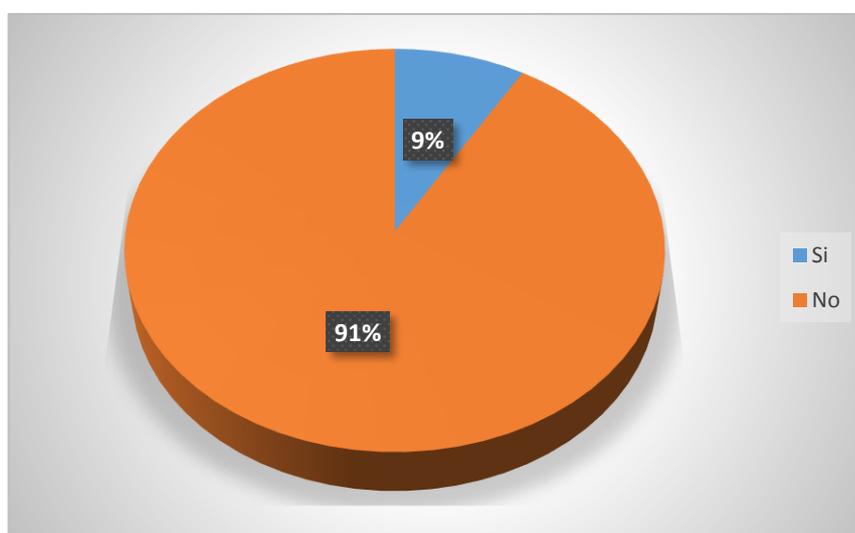
11.- ¿Ha sido amable la atención en la ambulancia por parte de los señores choferes?

Tabla N 12

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	29	9%
No	309	91%
TOTAL	338	100%

FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO POR: MARGARITA PÉREZ

Gráfico N 19



FUENTE: TABLA N 12
ELABORADO POR: MARGARITA PÉREZ

ANÁLISIS

Del total de encuestados que expresaron haber sido atendidas por la ambulancia del IESS, el 9%, es decir 29 personas, manifiesta que tuvieron un trato amable por parte de los choferes de las ambulancias, en tanto que el 91%, o 309 personas, manifiesta que su trato fue descortés.

INTERPRETACIÓN

El problema de mal servicio de ambulancia se genera principalmente por los choferes de las ambulancias, ya que en las encuestas coinciden que el mal servicio y retrasos de las unidades se deben a los choferes que la conducen.

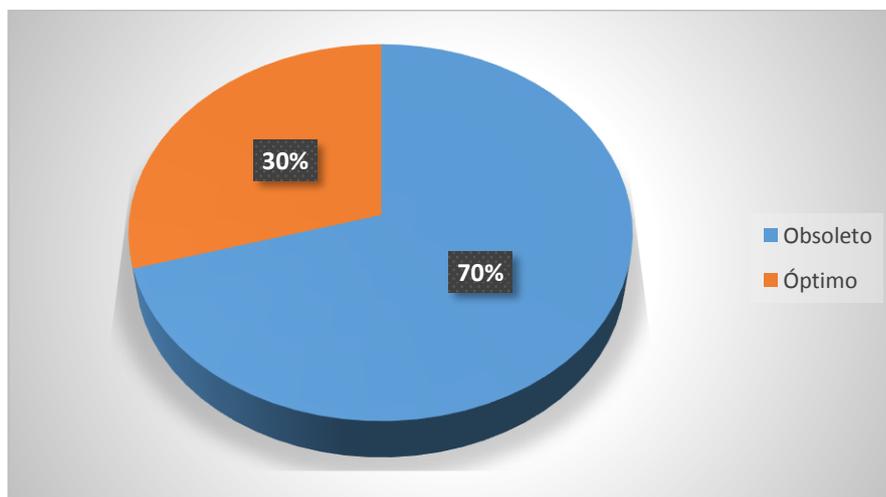
12.- El estado de los ascensores del IESS Hospital Ambato se encuentra en estado:

Tabla N 13

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Obsoleto	270	70%
Óptimo	113	30%
TOTAL	383	100%

FUENTE: ENCUESTA
ELABORADO POR: MARGARITA PÉREZ

Gráfico N 20



FUENTE: TABLA N 13
ELABORADO POR: MARGARITA PÉREZ

ANÁLISIS

Del total de personas encuestadas, el 30% o 113 personas manifiesta que los ascensores se encuentran en buen estado, en que el 70% o 270 personas creen que los ascensores están dañados y obsoletos.

INTERPRETACIÓN

Los ascensores son temas que se encuentran pendientes en el IESS, ya que no se ha hecho el recambio o el mantenimiento respectivo, por ello las quejas de los usuarios respecto a este servicio.

De la presente investigación se puede ver que existen mayores problemas con el estado de los equipos, lo que provoca que muchas personas se quejen del servicio.

Ahora, se verán los resultados de la ficha de observación realizada a la unidad de presupuestos del Hospital del IESS.

FICHA DE OBSERVACIÓN			
		SI	NO
1	Posee Manuales de Procedimientos	X	
2	Se siguen los procedimientos de los manuales	X	
3	Se realizan Matrices de Gestión de Riesgo		X
4	Se realiza la evaluación del Riesgo		X
5	Existen normas específicas para el área de presupuesto	X	
6	Se cumplen las normas establecidas para el área de presupuestos	X	
7	Se posee procedimientos adecuados de evaluación del personal		X
8	Se realiza un proceso de selección adecuado, acorde a lo requerido en el Hospital del IESS		X
9	Se asigna a cada funcionario una tarea específica	X	
10	Se realizan presupuestos de egresos	X	
11	Se cumple con los presupuestos de egresos		X

FUENTE: INVESTIGACIÓN
ELABORADO POR: MARGARITA PÉREZ

Para el caso de la ejecución del presupuesto, las respuestas de la anterior ficha de observación se dan debido a los siguientes grados de cumplimiento, los que se pueden verificar en los anexos:

Mantenimiento de vehículos: 54.74%

Repuestos y accesorios de vehículos: 83.07%

Combustibles y Lubricantes: 89.49%

TOTAL DEL PRESUPUESTOS EJECUTADO: 86.68%

Adicionalmente, existen reformas de la central que evidencia la falla en cuanto al proceso de asignaciones, así:

DENOMINACIÓN	ASIGNACION INICIAL	ASIGNACION FINAL	ASIGNACIÓN CODIFICADA
MANTENIMIENTO DE EDIFICIOS	265.670,00	(151.588,44)	114.081,56
MANTENIMIENTO DE MOBILIARIO	2.000,00	(1.844,00)	156,00
MANTENIMIENTO DE MAQUINARIAS	200.000,00	(110.000,00)	90.000,00
MANTENIMIENTO DE VEHICULOS	13.620,00	(8.413,92)	5.206,08
COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES	70.649,00	310,00	70.959,00
HERRAMIENTAS	59.579,00	(59.579,00)	-
VEHICULOS	10,00	-	10,00
EQUIPO MEDICO	10,00	4.612.196,94	4.612.206,94
INSTRUMENTAL MEDICO	10,00	158.143,30	158.153,30

Como se ve, existen partidas en las que la central modificó los valores, y el hospital aun así no ha ocupado esos valores. Luego existen otros valores cuya asignación pedida es muy baja (10 dólares para todo) lo que evidencia la falta de una correcta planificación presupuestaria en el hospital.

La asignación más grave se encuentra en la parte de vehículos, en donde se recortó el 61.78% del presupuesto pedido, y de la asignación dada solo se utilizó el 83,07%. Adicionalmente, solo se pidió 10 dólares para la compra de nuevos vehículos, no hubo reformas y no se gastó ese presupuesto, lo que evidencia la gravedad del problema en cuanto a las ambulancias.

Estos resultados se obtuvieron después de revisar los presupuestos, y se asignará un peso de 18 ya este es el número de personas que están

directamente relacionadas con el presupuesto, sea al realizarlo o al ejecutarlo.

4.2. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

1. Planteamiento de las hipótesis:

Para realizar el análisis es necesario traducir los datos a estadísticos a fin de obtener resultados valederos que sirvan para establecer la relación entre las variables de estudio

H₀= La ejecución presupuestaria del departamento de servicios generales no incide en la satisfacción al cliente en el hospital del IESS en el año 2013

H₁= La ejecución presupuestaria del departamento de servicios generales incide en la satisfacción al cliente en el hospital del IESS en el año 2013

2. Nivel de significación:

Se utiliza el nivel $\alpha = 0.05$ que corresponde al 95% de Confiabilidad

3. Descripción de la muestra de estudio

Se extrajo una muestra de 383 clientes a quienes se les aplicó la encuesta, adicionalmente se realizó una ficha de observación en donde se determinó el grado de cumplimiento presupuestario.

4. Especificación del estadístico

Gracias a la cantidad de datos, el mejor estadístico sería la chi cuadrada

$$x^2 = \sum \frac{(o - e)^2}{e}$$

De donde:

O: frecuencia observada

E: frecuencia esperada

5. Especificación de las regiones de aceptación y de rechazo

Se tomará 2 preguntas del cuestionario y 2 de la ficha de observación debido a que están directamente relacionadas con la verificación de la hipótesis.

Luego, las preguntas son binarias, lo que implica que siempre se tendrá respuesta si o no en cada una de ella.

Para el estadígrafo:

$$f=2$$

$$c=2$$

$$Gf = (f-1) (c-1)$$

$$Gf = (2 -1) (2-1)$$

$$Gf = 1 \times 1 =$$

$$Gf=1$$

A 1 grado de libertad y un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$, la tabla chi cuadrada propone:

$$X^2_t = 3.8415$$

Se aceptará la hipótesis nula en caso de resultar un valor menor al de la tabla, en tanto que si resulta un valor mayor, se aceptará la hipótesis alternativa.

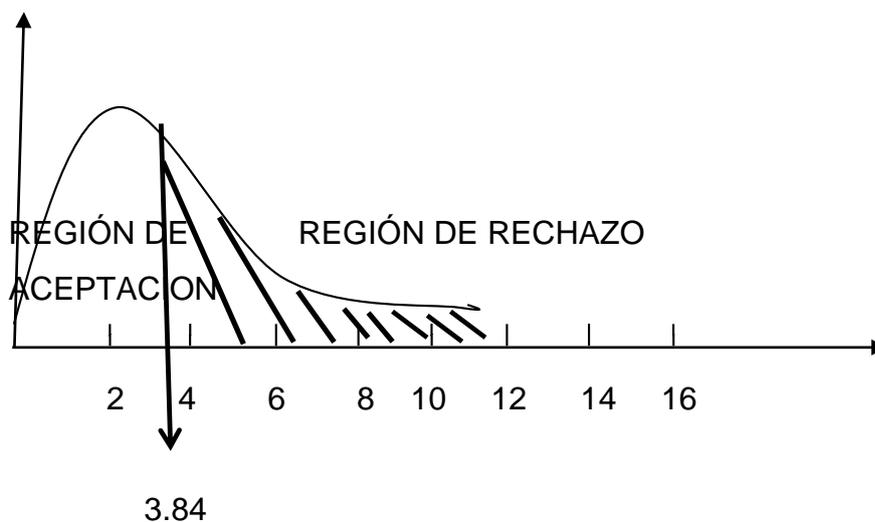
6. Zona de Rechazo

Se rechaza H_0 si $X^2c > X^2t$

X^2c : chi cuadrado calculado

7. Representación Gráfica

Gráfico N 21



ELABORADO POR: MARGARITA PÉREZ

8. Recuento frecuencias observadas

TABLA N 14

Frecuencias observadas

N	PREGUNTAS	SI	NO	TOTAL
2	¿Sabe si existen personas que estén satisfechas con el servicio del hospital del IESS?	32	351	383
14	¿Se cumple con los presupuestos de egresos?	0	18	18
	TOTAL	43	358	401

ELABORADO POR: MARGARITA PÉREZ

9. Recuento frecuencias esperadas

El valor de las frecuencias esperadas depende de la cantidad de personas que deberían contestar positivamente o negativamente una pregunta.

Desde luego este proceso se da en caso de tener investigaciones anteriores del mismo tema, lo que no existe.

De forma general, en caso de no disponer esta información, las frecuencias esperadas se calculan multiplicando los valores de la fila y la columna dividida para el total de datos:

TABLA N 15
Frecuencias esperadas

N	PREGUNTAS	SI	NO	TOTAL
2	¿Sabe si existen personas que estén satisfechas con el servicio del hospital del IESS?	$383 \times 43 / 401 = 41.06982544$	$383 \times 358 / 401 = 341.930174$	383
14	¿Se cumple con los prepuestos de egresos?	$18 \times 43 / 401 = 1.83017456$	$18 \times 358 / 401 = 16.06982544$	18
	TOTAL	43	358	401

ELABORADO POR: MARGARITA PÉREZ

10. Cálculo chi cuadrado

TABLA N° 16 Cálculo del Chi Cuadrado

FO	FE	FO-FE	(FO-FE) ²	(FO-FE) ² /FE
32	41,069825	-9,069825	82,261734	2,0029726
0	1,8301746	-1,830175	3,3495389	1,8301746
351	341,93017	9,069826	82,261744	0,2405805
18	16,069825	1,9301746	3,7255738	0,2318366
				4,3055643

ELABORADO POR: MARGARITA PÉREZ

$X^2 = 4.30556$

11. Decisión Estadística

Como el estadístico chi cuadrado calculado es 4.30556 y es mayor que el chi cuadrado tabla cuyo valor es 3.8415, con $GL = 1$ y un nivel $\alpha = 0.05$, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1) que demuestra que la ejecución presupuestaria del departamento de servicios generales incide en la satisfacción al cliente en el hospital del IESS en el año 2013

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- De la investigación se concluye que no se está cumpliendo al 100% lo presupuestado dentro la planificación anual de gastos, provocando graves brechas que influyen especialmente en el estado del equipamiento y los activos fijos del hospital, los cuáles no brindan garantías de un servicio adecuado a sus pacientes.
- Existe mucha disconformidad de los clientes del hospital del IEES respecto a los equipos (un ejemplo claro es los ascensores, los cuáles se consideran obsoletos) debido a que no prestan el servicio de manera adecuada, e incluso muchos de los equipos ya terminaron su vida útil, poniendo en peligro su seguridad y sus vidas.
- Es necesario ejecutar una auditoría de gestión a los presupuestos del IEES a fin de tratar el problema que significa clientes insatisfechos dentro del hospital, ya que como toda empresa necesita subsistir en base a sus ingresos provenientes de los clientes, en este caso, de los aportantes.

5.2. RECOMENDACIONES

- Es importante planificar bien a fin de optimizar el uso de recursos del IEES, invirtiendo lo que sea necesario para mejorar la atención, y no sobredimensionar los gastos en otros lados. A pesar de los contingentes que se puedan dar producto de desastres naturales u otros eventos que alteren el presupuesto del hospital del IEES, es importante que no exista demasiadas desviaciones, previniendo en lo posible cualquier anomalía que se presente.

- Es importante que el IESS tome en cuenta más la opinión de sus usuarios, ya que existe demasiadas quejas en cuanto al estado de los equipos, lo que deja con mala imagen a todo el hospital en general. Los clientes son la parte más importante de cualquier negocio, y es fundamental que se vele por el bienestar de ellos, así se asegura muchos años más de vida institucional.
- Es conveniente realizar reformas presupuestarias a tiempo, para que éstas realmente traten los problemas que existen en el hospital tales como poco mantenimiento de los equipos, sobre todo ambulancias y ascensores, así los clientes estarán más satisfechos con el equipo con que se trabaja en hospital.
- Es muy recomendable que se practique la auditoría de gestión a fin de verificar errores en la ejecución del presupuesto, y más importante es tomar en cuenta los resultados de este análisis para realizar correcciones necesarias de acuerdo a los hallazgos.

CAPÍTULO VI PROPUESTA

6.1. DATOS INFORMATIVOS

Título: Auditoría de gestión a la ejecución presupuestaria del departamento de servicios generales y su incidencia en la satisfacción al cliente en el hospital del IESS en el año 2013

Institución Ejecutora: Servicios generales del Hospital del IESS

Beneficiarios:

Clientes del hospital del IESS

Ubicación:

Av. Rodrigo Pachano y Edmundo Martínez.

Tiempo estimado para la ejecución:

6 meses

Costo de ejecución: \$2700

6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

La investigación arroja como resultado la necesidad de una auditoría a la ejecución presupuestaria para beneficio de los clientes del hospital del IESS Ambato.

En general, a nivel nacional, existen cientos de miles de quejas por el servicio que se da en ese establecimiento, y las causas de estas quejas resultan ser muy diversas, desde medicamentos, atención médica, equipos, etc.

A nivel de Ambato, las quejas van por la obsolescencia de los equipos por el poco mantenimiento dado, a pesar de ser máquinas de última generación. El mal estado de los mismos hace que los clientes se vean en predicamentos muy graves, como por ejemplo el verse encerrados en los ascensores de vez en cuando, o que las ambulancias no tengan los equipos necesarios para dar su servicio.

Por ello es importante que se haga una correcta planificación que tome en cuenta todos los rubros que realmente necesita el hospital, que ayude a arreglar todos los equipos a fin de que los clientes puedan tener el servicio que necesitan.

Es importante que los clientes se sientan seguros y tranquilos para así elevar el grado de confianza de la gente en los servicios del IESS.

6.3. JUSTIFICACION

Para el hospital del IESS este proyecto es de gran importancia, ya que constituye una fuente informativa que ayudará a mejorar el cumplimiento de sus presupuestos, básicos para un correcto funcionamiento de todos sus servicios.

Más que el desempeño es más importante la felicidad de los clientes del hospital, quienes, aunque se trate de una institución pública, necesitan de los pacientes para continuar subsistiendo.

Claro que la situación actual del hospital no mejorará si no existe compromiso de parte de quienes conforman este establecimiento, y será labor de ellos el implementar o tomar nota de las recomendaciones que se presentarán a continuación.

El objetivo esencial de la propuesta es encontrar la solución al desfase en la ejecución presupuestaria, para mejorar los niveles de satisfacción de los clientes.

6.4. OBJETIVOS

6.4.1. Objetivo general

Realizar una auditoría de gestión de la ejecución presupuestaria del hospital del IESS, mediante mejorar en su proceso de planeación, para así recuperar la confianza de los clientes del hospital.

6.4.2. Objetivos específicos

- Obtener todos los documentos que evoquen los problemas que podrían darse en el hospital del IESS referente al área de activos.
- Realizar la planificación previa al análisis que se va a efectuar sobre los presupuestos del hospital del IESS.
- Ejecutar todas las herramientas de la auditoría de gestión a los procesos relacionados con la ejecución presupuestaria del hospital del IESS.
- Emitir un criterio mediante un dictamen a los procesos presupuestarios del hospital del IESS.

6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

6.5.1. Aspecto Tecnológico

Para la ejecución del proyecto el IESS cuenta con el recurso tecnológico suficiente, ya que de otra forma tampoco se podría obtener más equipos debido a las restricciones de presupuestos propias de entidades estatales.

Aun así, se podrá desarrollar el trabajo investigativo sin problema, siempre contando con la colaboración de las personas que están involucradas en servicios generales del IESS.

6.5.2. Aspecto económico-financiero

La auditoría de Gestión únicamente es efectuada por la Contraloría General del Estado y por Auditoría Interna. Para dar paso a este proyecto el financiamiento se debe ejecutar un proceso de adjudicación por medio del departamento de adquisiciones por la modalidad de ínfima cuantía.

Hay confianza en que se avale el proyecto y por ende asignen el valor de presupuesto necesario para dar paso al desarrollo y control posterior del presupuesto a ejecutarse en el departamento.

6.6. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Auditoría de Gestión.- En base a lo estipulado en (Borrero A. C., 2001) “La auditoría de Gestión es el examen sistemático y profesional , efectuado por un equipo multidisciplinario , con el propósito de evaluar la gestión operativa y sus resultados , así como , la eficacia de la gestión de una entidad , programa , proyecto u operación en relación a sus objetivos y metas ; de determinar el grado de economía , efectividad y eficiencia en el uso de los recursos disponibles ; establecer los valores éticos de la organización y el control y prevención de la afectación ecológica y medir la calidad de los servicios , obras ofrecidas y el impacto socio-económico derivado de sus actividades” .

Contraloría General del Estado.-

La función primordial es precautelar los Recursos del Estado y supervisar el alcance de los objetivos de la Instituciones Públicas.

Herramientas de la Auditoría de Gestión.-

Equipo de Trabajo.-

El equipo de trabajo se encuentra conformado por Auditores quienes ostentan el cargo de Jefe de Equipo o Supervisor, mismos que tendrán la responsabilidad de la Auditoría de Gestión que se aplique en la entidad. Por otro lado se requieren de especialistas dependiendo de la naturaleza de la entidad, por ejemplo para ejecutar una Auditoría en una Unidad Médica, es indispensable un médico en el apoyo al grupo de trabajo.

Control Interno.-

La segunda Norma de trabajo de campo de las NAGA, queda como se indica:

“El control Interno es un proceso afectado por el consejo de Directores de la entidad, designado para proporcionar una razonable seguridad de la información financiera “.

Componentes del Control Interno.-

1.- Ambiente de Control.-

Según (COSO, 2013):“Es el conjunto de normas, procesos y estructuras que proveen las bases para llevar a cabo el Control Interno a través de la organización. El directorio y la alta gerencia establecen el ejemplo en relación con la importancia del Control Interno y las normas de conducta esperada”.

2.- Valoración de Riesgo.-

Según (COSO, 2013).- “La evaluación de riesgos involucra un proceso dinámico e interactivo para identificar y analizar riesgos que afectan el logro de objetivos de la entidad, dando la base para determinar cómo los riesgos deben ser administrados”.

3.- Las Actividades de Control.-

Según (COSO, 2013) “son las acciones establecidas por políticas y procedimientos para ayudar asegurar que las directivas de la administración para mitigar riesgos al logro de objetivos son llevadas a cabo.”.

4.- Información y comunicación.-

Según (COSO, 2013): “La información es necesaria en la entidad para ejercer las responsabilidades de Control Interno en soporte del logro de objetivos. La Comunicación ocurre tanto interna como externamente y provee a la organización con la información necesaria para la realización de los controles diariamente. La Comunicación permite al personal comprender las responsabilidades del Control Interno y su importancia para el logro de los objetivos.”

5.-Actividades de monitoreo y supervisión.-

Según (COSO, 2013): “Evaluaciones concurrentes o separadas, o una combinación de ambas es utilizada para determinar si cada uno de los componentes del Control Interno, incluidos los controles para efectivizar los principios dentro de cada componente, está presente y funcionando. Los hallazgos son evaluados y las deficiencias son comunicadas

oportunamente, las significativas son comunicadas a la alta gerencia y al directorio.”.

Métodos de Evaluación.-

En síntesis me permito indicar que acorde a (Borrero D. A., 2001) Existen cuatro métodos de evaluación de procesos, los cuales son:

- Cuestionarios
- Flujogramas
- Método Descriptivo o Narrativo
- Matrices

EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

Planificación del Plan Anual de Contratación (P.A.C).-

Es el Plan Anual de Contratación, el cual contiene todos los bienes, obras y servicios incluyendo los de consultorías a contratarse durante el año fiscal el PAC establece un plan en el que constarán las adquisiciones a realizarse tanto por el régimen general como por el régimen especial fundados en la ley.

Reformas al P.A.C.-

Tras la Planificación Anual de Contratación P.A.C que emita el IESS Hospital Ambato la Dirección General del IESS cada año asigna un presupuesto con las respectivas partidas presupuestarias, posteriormente existen proyecciones que no son programadas con antelación, lo cual requiere reformas en el presupuesto, como lo es la transferencia de crédito entre partidas.

Requerimiento de Necesidades y certificación Presupuestaria.-

Para efectuar pedidos de Compra de productos o servicios, cada departamento de la Institución debe generar la necesidad con el

levantamiento de cierta documentación, siendo la primordial la certificación presupuestaria, este documento abaliza que existe presupuesto para efectuar la compra de aquel bien o servicio.

Planificación del Plan Operativo Anual (P.O.A).-

En la planificación Operativa anual se estructura anualmente los objetivos, indicadores y metas Institucionales, pues tienen como propósito orientar la ejecución de los objetivos gubernamentales, la elaboración del P.OA se lo debe realizar en base del Instructivo SEMPLADES.

Administración y Aprovisionamiento de Fondos.-

La administración de Fondos es una labor fundamental en la ejecución del presupuesto, para ello se efectúan aprovisionamiento de fondos para organizar los pagos a efectuarse dentro del ejercicio fiscal.

Índices de Cumplimiento Y Balances Presupuestarios.-

Constantemente se monitorea el porcentaje de cumplimiento y de ejecución presupuestaria mediante los indicadores de cumplimiento que se reflejan en los Balances Presupuestarios que son presentados mensualmente a la Dirección Nacional del Seguro General de Salud Individual y Familiar del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Rendición de Cuentas.-

En base al cumplimiento del Artículo 1 de la Resolución 005-320n del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social que: "... Las Instituciones del nivel nacional o planta central que manejan fondos públicos, es decir unidades de administración financiera, de las funciones Ejecutiva, Legislativa, Judicial, Electoral, de Transparencia y Control Social;

así como las Instituciones de Educación Superior y los medios de Comunicación Social rendirán cuentas a la ciudadanía en el mes de marzo y entregaran el informe al Consejo de Participación ciudadana y Control Social hasta el 30 de Abril”.

La rendición de Cuentas se la debe efectuar obligatoriamente en todas las Instituciones Públicas del Ecuador hasta el mes de febrero de cada año, y posteriormente la presentación del informe del evento Rendición de Cuentas se genera hasta 30 de abril de cada año tanto físico como digitalmente mediante la página web del Consejo de Participación Ciudadana.

Ejecución de la Auditoría Interna.-

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Posee la Unidad de Auditoría Interna , la cual efectúa auditorías a todas las unidades del IESS a nivel nacional , la Auditoría Interna a diferencia de La Auditoría Externa evalúa componentes específicos tales como : Activos Fijos , Responsabilidad Patronal, Facturación , Procesos de Adquisiciones, Cartera de Crédito, Recursos Humanos, entre otros

Ejecución de la Auditoría Externa.-

La Auditoría Externa es efectuada únicamente por la Contraloría General del Estado, quienes generalmente realizan Auditorias de Gestión.

FASE I

PLANIFICACIÓN

PRELIMINAR

IESS HOSPITAL AMBATO

PERÍODO AUDITADO: Año 2013

DATOS GENERALES:

RAZÓN SOCIAL: IESS HOSPITAL AMBATO

DIRECCIÓN: Av. Rodrigo Pachano y Edmundo Martínez.

TELÉFONOS: 032282056

FAX: 593-2426901

CORREO ELECTRÓNICO: www.iesgob.ec

REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES:(RUC):1791862856001



ANÁLISIS PRELIMINAR Y DIAGNÓSTICO

PROGRAMA DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

ENTIDAD: IESS HOSPITAL AMBATO

OBJETIVO: Familiarizarse con el entorno del IESS Hospital Ambato y así obtener un diagnóstico integral de las Áreas que lo componen y de sus actividades, para realizar el Archivo Permanente.

INDICE	REF. P/T	Elaborado por	Fecha
Envíe una carta a gerencia	AP2 1/3		
Solicite el Plan Estratégico	AP4		
Realice un Análisis FODA	AP4 6/8		
Seleccione los componentes que van a ser auditados.	AP2 2/3		





MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN

ENTIDAD: IESS HOSPITAL AMBATO

MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN

Auditoría de Gestión a los componentes:
Planificación presupuestaria en activos fijos
Atención al usuario

Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre del 2013

Preparado por: Auditor

FECHA: 17 de diciembre del 2014

Revisado por :

FECHA: 21 de diciembre del 2014

1. REQUERIMIENTO DE LA AUDITORÍA

Informe de Auditoría para realizar una evaluación a los componentes planificación presupuestaria de activos fijos y atención al usuario

2. FECHA DE INTERVENCION

- * Orden de Trabajo
- * Inicio de Trabajo de Campo
- * Finalización del Trabajo de
- * Discusión del borrador del informe con los Funcionarios
- * Presentación del Informe a la Presidencia
- * Emisión del Informe de Auditoría

FECHA ESTIMADA

- 15 de diciembre del 2014
- 16 de diciembre del 2014
- 30 de enero del 2015
- 13 de febrero del 2015
- 18 de febrero del 2015
- 19 de febrero del 2015

3. EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO

Supervisor - Auditor

NOMBRE

Margarita Pérez

4. DATOS PRESUPUESTADOS

Son 35 días laborables, distribuidos de la siguiente manera:

- * **FASE I:** Conocimiento Preliminar
- * **FASE II:** Planificación
- * **FASE III:** Ejecución

- 04 días
- 05 días
- 18 días
- 05 días





* **FASE IV:** Informe de Resultados 03 días

* **FASE V:** Seguimiento

5. RECURSOS FINANCIEROS Y

MATERIALES

Materiales \$ 300,00

Viáticos y pasajes \$ 280,00

Tecnológico \$100,00

ENFOQUE DE LA AUDITORÍA

* **Información General de la Entidad**

Misión

Visión

Objetivos

Actividades principales

Estructura Orgánica

Principales fuerzas y debilidades

Principales oportunidades y amenazas

Presupuestos

Los componentes son: Planificación presupuestaria en activos fijos y Atención al Usuario

* **Enfoque a:**

Auditoría de Gestión: Planificación presupuestaria en activos fijos

Auditoría de Gestión: Atención al usuario

* **Alcance:**

El examen realizado al IESS Hospital Ambato abarca los siguientes componentes:

* Planificación presupuestaria en activos fijos

* Atención al usuario

* **Indicadores de Gestión:**

Indicadores de Eficiencia

Indicadores de Eficacia

Indicadores de Calidad

Jefe de Auditoría: MP





**CARTA GERENCIA
EVALUACION DEL CONTROL INTERNO**

Doctora

María de Lourdes Llerena

DIRECTORA ADMINISTRATIVA DEL IESS HOSPITAL AMBATO

Presente,

ANTECEDENTES:

La presente se realiza por el motivo de la necesidad de varios documentos para la debida realización de la auditoría ya que el IESS Hospital Ambato decidió que se efectuó la auditoría como una práctica sana de control de cumplimiento de recursos institucionales para lo cual solicitamos los antecedentes de la empresa como son los requerimientos legales, acuerdos, peticiones y el plan estratégico con la debida explicación de que analizaremos los componentes activos fijos y atención al usuario basados en los índices de eficiencia eficacia y calidad.

MOTIVO DE LA AUDITORÍA:

La Auditoría de gestión a los componentes planificación presupuestaria en activos fijos y atención al usuario, referente a los índices de eficiencia, eficacia y calidad se cumplirá de acuerdo al plan anual de Control de la unidad de Auditoría Interna para el año 2013 y de conformidad a las leyes, normas y reglamentos establecidos para el IESS Hospital Ambato explicando que la auditoría de gestión se realizara en base al año 2013.

OBJETIVO:

Determinar el grado de cumplimiento de los componentes planificación presupuestaria en activos fijos y atención al usuario, enfocados en los índices de eficiencia, eficacia y calidad.

Identificar los objetivos estratégicos, tácticos, operacionales y específicos; analizando principalmente los objetivos operacionales para evaluar los componentes activos fijos y atención al usuario en base a los indicadores de eficiencia, eficacia y calidad.

Determinar el grado de confiabilidad en un sistema de control interno COSO en base a sus 5 elementos.

ALCANCE:

La auditoría que deseamos realizar se basa en los componentes de planificación presupuestaria en activos fijos y atención al cliente el cual, el cual se basará en los grados de cumplimiento de los objetivos operacionales y enfocados en auditorias anteriores.





**CONDICIONES REPORTABLES
JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS**

Determinación de los Componentes:

**PLANIFICACIÓN PRESUPUESTARIA EN ACTIVOS FIJOS
COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES**

El jefe financiero es el responsable de la coordinación de activos fijos, que se ayuda con el fortalecimiento de las actividades del IESS Hospital Ambato, y concretamente las del sector público, debido a la influencia de otros subsectores que apoyan su desempeño. Aquí resaltan las empresas que ofrecen servicios tecnológicos, logísticos, financieros, y otros que complementan satisfactoriamente la actividad económica para ayudar a mantener y a incrementar los activos fijos, sin embargo se ve la necesidad de cambiar algunos porque ya no son de mucha ayuda para el IESS Hospital Ambato, por lo que se debería dar de baja, pero el presupuesto no alcanza para la renovación, o tan siquiera para mantenerlo, lo que obliga a seguir trabajando con equipos antiguos.

Recomendación: Aprobar los requerimientos de cada área para evitar que los equipos médicos se obsoleta rápidamente, y más bien puedan alargar su vida útil.

ACTIVIDADES DEL JEFE FINANCIERO

Con base a los resultados expuestos, se puede inferir que el país de forma general, posee un nivel tecnológico “no adecuado”, en razón de las pocas adaptaciones y mejoras que se han realizado en materia tecnológica. El país se viene especializando únicamente en la importación de toda clase de equipos, pero aún no se han plasmado desarrollo de proyectos tecnológicos que beneficien a todo el aparato productivo debido a que el jefe financiero necesita de ayuda del estado para mejorar los activos fijos del IESS Hospital Ambato.

Recomendación: prestando los servicios, esto garantiza que se tengan resultados más efectivos, esto ayudará a reducir el tiempo de trabajo, debido a que no se tendrá que repetir actividades por trabajos mal realizados o efectuados sin la calidad requerida.

FORMALIZACIÓN DE CAMBIOS DE LOS ACTIVOS FIJOS

No se tiene como política la formalización de cambios de los activos fijos antes de iniciar el debido análisis de su estado. Esto es un riesgo muy grave, ya que al no tener evidencia, se podría realizar cambios luego no justificados y se prestaría a malas interpretaciones o no ser reconocido el gasto.

Recomendación: La presidencia debe exigir, que todos los servicios prestados sean formalizados a través de la firma de contratos, esto con el fin de garantizar que el trabajo





del IESS Hospital Ambato tiene un sustento, además se puede saber el alcance del trabajo en la prestación de servicios.

ATENCIÓN AL USUARIO

PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES

La evaluación al recurso humano se rige a lo dispuesto en Ley Orgánica de Servicio Público, donde se menciona que “la evaluación se fundamentará en indicadores cuantitativos y cualitativos de gestión, encaminados a impulsar la consecución de los fines y propósitos institucionales, el desarrollo de los servidores públicos y el mejoramiento continuo de la calidad del servicio público prestado”

Recomendación: Es indispensable que todos los trabajos relativos a atención al usuario sean controlados por las direcciones técnicas, tanto de auxiliares de diagnóstico y tratamiento, así como la dirección técnica de medicina crítica que están dirigidas por las direcciones técnicas por su alto conocimiento y de manera independiente, esto con el objeto de que los resultados obtenidos sean los más óptimos, ayudando a que los servicios prestados se generen de manera objetiva, y que los usuarios encuentren el perfecto alivio de sus problemas de salud, garantizando su satisfacción.

ASIGNACIÓN DE ACTIVIDADES DEL PERSONAL

La Ley Orgánica de Servicio Público (2010), estipula que las entidades estatales conforme a los conocimientos y capacidades individuales de los trabajadores, deben realizar procesos o actividades para la actualización de conocimientos, destrezas, habilidades y valores, respetando siempre la idoneidad de cada una de ellas.

RELACIONES INTERPERSONALES

De forma general, el Gobierno central se ha preocupado de dotar de los recursos y la infraestructura física adecuada para que cada dependencia estatal opere con estándares de calidad elevados, para satisfacción del usuario final.





CREACIÓN

HISTORIA Y ANTECEDENTES

El Hospital IESS de Ambato, es un hospital de segundo nivel en la actualidad, que brinda atención de salud a la zona central del país, de inicio atendió por muchos años en una edificación de estructura rustica, muy pequeña ubicada en el centro de la ciudad en la calle Cuenca y Montalvo, y desde su inauguración en el año 1938, en el terremoto de Ambato que se produjo el 5 de agosto de 1949 presto atención a los pacientes no afiliados. Siempre atendió solamente consulta de primer nivel sin pensar que con el paso de los años esa tradición se quedaría muy arraigada en la población afiliada que hasta la fecha sigue con esa misma rutina de acudir a la única institución de atención de salud del IESS en el cantón Ambato; con el aumento cada vez mayor de la demanda de población afiliada dio lugar a que en el año de 1991 las autoridades institucionales decidieran la construcción de una nueva edificación y su traslado a un nuevo edificio, localizado en el Sector de Atocha, de construcción vertical.

En el gobierno del Ing. León Febres Cordero se diseñó con técnicos de la institución y tenían la misión de convertir al Hospital en el primer centro de referencia de especialidades con tecnología de punta incluido helipuerto en la circunscripción territorial del centro del país.

En la dirección general del Doctor Vicente Burneo se firma el contrato con el consorcio ETECO-PREDIOS ofreciendo el plazo más corto de 651 días sin embargo los estamentos del IESS demostraron la imposibilidad de concluir la obra en el plazo señalado la fecha señalada Noviembre de 1988 no se cumplió.

En el gobierno del Dr. Rodrigo Borja, la dirección general del Dr. Marco Morales autoriza la ampliación del plazo luego de solicitar el informe sobre el estado y análisis de la obra al Arquitecto Juan Bernardo Villa Creses Fiscalizador el informe arroja que hay un retraso de 400 días y recomienda al director aplicar el reglamento de licitación y la rescisión del contrato por mutuo acuerdo, había 61% de retraso de la obra. Áreas más involucradas son



ELABORADO POR: P.M	FECHA: 2/03/2015
REVISADO POR : T.G	FECHA : 9/03/2015



las que menos atención dieron a la obra, responsabilidad del consorcio en lo técnico contractual y responsabilidad del instituto en lo administrativo político, se rescinde el contrato y liquidación.

Alternativas para continuar la construcción se plantearon:

Volver a licitar con declaratoria de emergencia.

Administración directa se decide la construcción del Hospital

Se crea la UTA (Unidad Técnica Administrativa), se da inicio a los cronogramas planteados presupuesto y especificaciones, se plantea el manejo de la obra en todo a cargo de la Regional 4, la construcción se da por terminado a fines de 1993; luego de que pasaron los mandatos de Rodrigo Borja y Sixto Duran Ballén.

Tres años después se termina la edificación en 1996 el Hospital es utilizado inicialmente solo la planta baja con el servicio de Consulta externa y en 1999 se amplió al tercer piso con el servicio de Hospitalización. Para el año 2005 se incorpora el 4to piso compartido con especialidades clínico quirúrgicas, en el años 2006 se crea la Unidad de Cuidados intensivos con este modelo funciona hasta el primer trimestre del 2011. A partir del segundo trimestre del 2011 por encargo de las autoridades centrales y por gestión de las autoridades de ese momento se consigue la ampliación y equipamiento de la totalidad del edificio y se crean nuevos servicios llegando a tener un número de 211 camas censo en funcionamiento los siete pisos de la estructura con una ocupación promedio del 88 al 90%.

FINALIDAD

Como uno de los componentes primordiales del cumplimiento social del IESS Hospital Ambato se enfoca en la salud ya que en base al Plan Nacional del Buen Vivir se busca garantizar condiciones de promoción de salud y prevención de enfermedades que garanticen el adecuado fortalecimiento de las capacidades de las personas para el mejoramiento de su calidad de vida.





Este análisis se realiza con el fin de establecer el estado de situación actual de la entidad, y del sector al cual pertenece, sobre lo cual se podrá determinar si las fuerzas externas a ella le están favoreciendo a tener un mejor nivel de desempeño.

Para hacer referencia a la incidencia del factor económico, se debe partir de una fase ex ante y ex post a la denominada “Revolución Ciudadana”, por el hecho de que en los últimos años se han observado los mejores rendimientos a nivel macro, pero sobre todo porque se ha dado mayor énfasis en mejorar el bienestar de la población, que se complementa con el aseguramiento de su entorno.

Estos hechos están claramente establecidos en la Nueva Constitución de 2008, específicamente en el Capítulo I Inclusión y equidad y Capítulo II Biodiversidad y recursos humanos, donde se especifica la responsabilidad del Estado para la dotación de las condiciones adecuadas para elevar el nivel de vida de la población.

En una primera parte, es preciso resaltar que por las características propias del país, se convirtió en un neto productor y exportador de materias primas o recursos naturales, situación que ha limitado su desarrollo, especialmente por la baja adaptabilidad de la difusión tecnológica y por la alta sensibilidad de los precios en los mercados internacionales.

Desde la década de los ochenta, se vienen arrastrando estos problemas estructurales, específicamente por el fracaso en la instauración del modelo ISI (industrialización vía sustitución de importaciones), debido a la poca capacidad y adaptación de las economías de la región para afrontar el bajo nivel de comercio internacional, lo que terminó en un alto endeudamiento para afrontar crisis fiscales.

Es por ello que es importante que se revise la política económica de manera urgente lo cual permita ya no ser un país extractivista, sino uno que tenga otras alternativas de desarrollo.



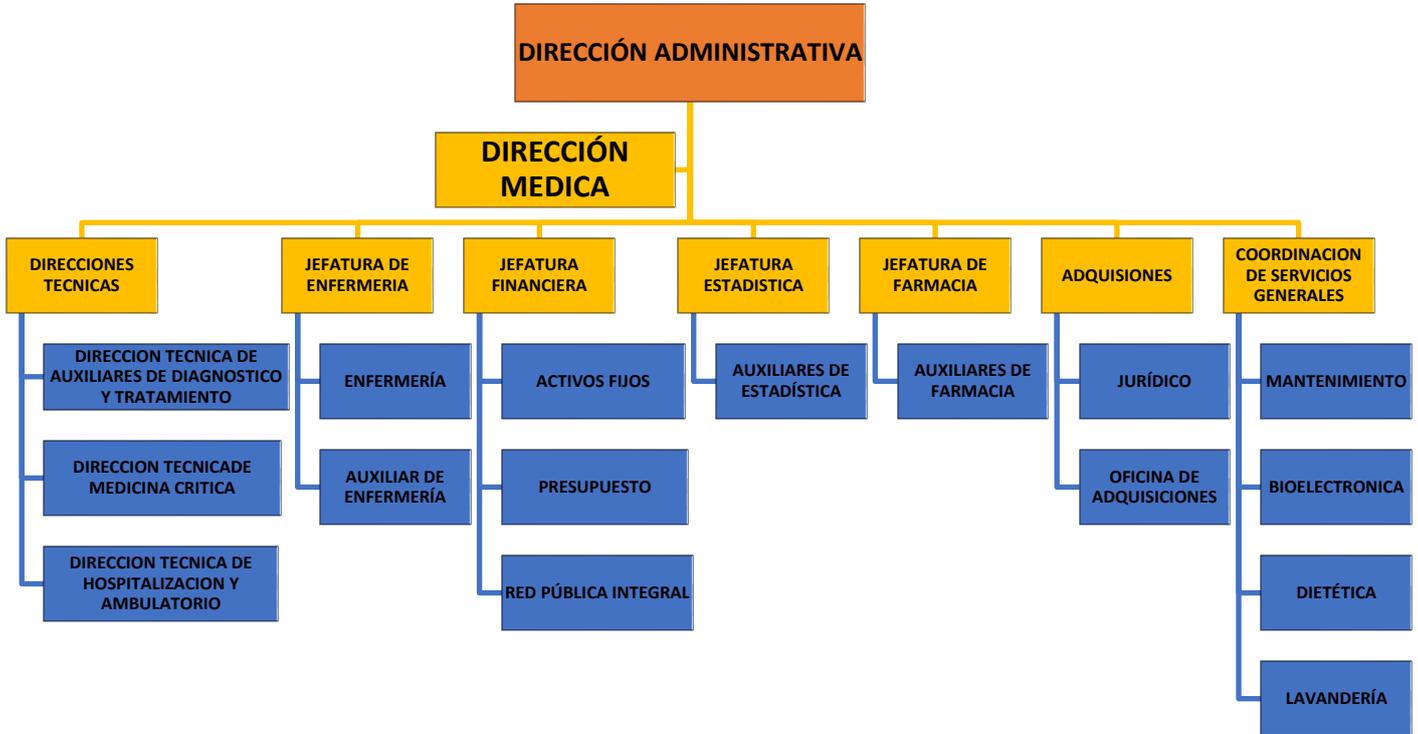


Con la llegada al poder el Ec. Rafael Correa, su régimen plantea nuevas ideologías que pretenden valorar más al ser humano antes que al capital, esto es buscar primero el bienestar de la población y no de los grandes grupos económicos.

La inversión pública toma relevancia en el crecimiento económico del Ecuador en los últimos años. Los rubros de inversión pública asignados año a año se han ido incrementándose ostensiblemente.



**ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA
ORGANIGRAMA FUNCIONAL**



DIRECCION ADMINISTRATIVA:

Este departamento maneja, supervisa y controla todos los departamentos del Hospital, ahí se ejecutan proyectos de mejoramiento, reuniones de coordinación, y sesiones para evaluar el estado de la Institución.

DIRECCION MÉDICA:

Coordina y autoriza las transferencias médicas a prestadores externos, su función fundamental es velar por una excelente atención médica.

DIRECCIONES TÉCNICAS

Los tres departamentos de las Direcciones Técnicas son encargadas de evaluar la producción de los diversos departamentos, controlar que los mismos posean todos los implementos necesarios para su normal funcionamiento.



JEFE DE ENFERMERIA

Su función primordial es controlar los horarios de rotación de todas las enfermeras de la Unidad Médica, evaluar su correcto desempeño, y controlar la existencia de todos los insumos para el correcto desempeño de la unidad.

JEFATURA FINANCIERA

En este departamento se controla el presupuesto de la Institución, se manejan todos los pagos por medio de transferencias bancarias.

JEFATURA DE ESTADISTICA

Se ejecuta la Estadística Gerencial, indicadores y todas las herramientas pertinentes para evaluar la producción del hospital, además se efectúan las notificaciones de Responsabilidad patronal y el manejo de historias Clínicas de los Pacientes.

JEFE DE FARMACIA

Controla todos los medicamentos de la Unidad, poseen la responsabilidad de efectuar la recepción de los mismos por parte de las casas comerciales, se efectúa un examen exhaustivo de todos los requisitos que los medicamentos deben poseer para proceder a la recepción, se maneja el inventario de los mismos y la entrega a los usuarios por receta médica.

COORDINACION DE SERVICIOS GENERALES

Poseen la responsabilidad de controlar el estado y mejora de la infraestructura del Hospital, de las necesidades de ayuda de los usuarios como son las ambulancias, mejora y mantenimiento de los diferentes implementos para la atención de los usuarios, y control de mantener las diferentes áreas limpias.

ADQUISICIONES

Este departamento es el encargado de efectuar los procesos de compra de los fármacos, insumos, equipo médico, instrumental médico, víveres, mantelería y todo lo necesario para el normal funcionamiento de la entidad. Para efectuar la compra de dichos ítems y/o servicios se requiere de un proceso riguroso de selección del proveedor que se lo realiza por medio del Portal de Compras Públicas.





MISIÓN

“El Hospital del IESS de la ciudad de Ambato, fue concebido como una Unidad Hospitalaria de clase 2, para cubrir las necesidades de atención de especialidad, de la región central del país, descongestionar los servicios de especialidad del Hospital Carlos Andrade, Marin y brindar así una asistencia a los afiliados, oportuna, completa y satisfactoria, para lo que, se hará uso de los avances tecnológicos y la permanente capacitación de su personal, con miras a mantener estándares de calidad total”.

VISIÓN

“Liderar la atención de salud a nivel de la región central del país, convirtiéndose en un Hospital de clase 3, como fue planificada su obra física, manejándose con autonomía económica y administrativa, que le permita ser autosuficiente y brindar asistencia integral con especializaciones en las áreas que contempla la legislación respectiva, que genere cobertura total de la demanda, crecimiento permanente, excelencia y satisfacción tanto en el cliente interno como el externo”.

OBJETIVOS

Promover en la comunidad la salud y la prevención de enfermedades

Producir servicios de salud eficientes y efectivos que cumplan con las normas de calidad establecidas para el ministerio de salud.

Prestar los servicios de salud correspondientes al segundo nivel de atención al igual que a los afiliados y beneficiarios del sistema de seguridad integral dentro de los parámetros y principios del sistema.

VALORES

Solidaridad, para con todo quien necesite atención médica.

Universalidad, para el libre acceso a los servicios médicos.

Equidad, para la atención de pacientes, sin desmedro de su género, raza e ideología.

Integralidad, para la dotación completa del servicio de atención médica, hasta que el paciente este completamente restablecido.

Calidad, en todo las actividades que desempeñan los colaboradores de la organización.





Ética, en la prestación del servicio, así como en el desempeño de los colaboradores de la organización.

Oportunidad, para el crecimiento y desarrollo del grupo de colaboradores en igualdad de condiciones.

POLÍTICAS

La gerencia debe gobernar, orientar, guiar, regir para dar reglas asumiendo la responsabilidad.

La estadística gerencial debe poseer un sistema de información, técnico, integral e integrador, que ponga a disposición de la Organización Hospitalaria todos los medios nocionales para la construcción del conjunto de procesos y recursos.

Para cualquier regla que se dictamine en el IESS Hospital Ambato debe estar de acuerdo a la constitución de la república del Ecuador 2008.

La organización de las áreas de gestión debe fomentar a la entrega de servicios de salud.

MATRIZ FODA

EXTERNO	INTERNO
OPORTUNIDADES	FORTALEZAS
O1. Legislación favorable para la seguridad social	F1. Liderazgo institucional favorece a la dinamización de las actividades
O2. Mejor percepción del servicio otorgado por el IESS	F2. Capacidad de toma de decisiones a nivel local
O3. Importante crecimiento económico del país	F3. Estructura organizacional definida de acuerdo a normativas del IESS
O4. Disponibilidad de Asignación Presupuestaria	F4. Planificación en función de la programación (P.A.C)
O5. Incremento de Afiliaciones (Relación de Dependencia – Voluntarias)	F5. Tecnología actualizada para diagnóstico- tratamiento Y Servicios Quirúrgicos
	F6. Externalización de Servicios
AMENAZAS	DEBILIDADES
A1. Marketing agresivo de la competencia	D1. Alta carga laboral en el área administrativa
A2. Retraso de transferencia de equipo médico de última generación	D2. Clima laboral no satisfactorio





A3. Prestadores Externos con más equipamiento para Diagnóstico y Tratamiento	D3. Modelo de gestión incompleto para la administración del Recurso Humano
	D4. Toma de decisiones a nivel central para lineamientos en RRHH
	D5. Poca capacitación al personal
	D6. Manuales de procesos y procedimientos en elaboración
	D7. Dependencia de la Unidad Central para lineamientos de procedimientos

DEFINICIÓN DE LAS ACCIONES ESTRATÉGICAS

Las acciones estratégicas se basan en la combinación de los distintos factores claves de la organización, los cuales han sido recogidos en matriz FODA. Este procedimiento es importante por cuanto, facilita emplear las fortalezas para disminuir las debilidades, lo cual a su vez permiten aprovechar las oportunidades y minimizar el efecto de las amenazas en la operatividad del IESS Hospital Ambato.

Se realiza una combinación entre el análisis externo (Oportunidades y Amenazas) con el análisis interno (Fortalezas y Debilidades) FO, FA y DO, DA con el fin de determinar estrategias enfocadas al Talento Humano que contribuyan a cumplir los objetivos organizacionales.

Dichas estrategias estarán enlazadas para proponer, desarrollar y medir los Subsistemas de Talento Humano determinadas en la LOSEP.





MATRIZ FODA ESTRATÉGICA	FORTALEZAS –F	DEBILIDADES – D
	F1. Liderazgo institucional favorece a la dinamización de las actividades	D1. Carga laboral en el área administrativa
	F2. Capacidad de toma de decisiones a nivel local	D2. Clima laboral no satisfactorio
	F3. Estructura organizacional definida de acuerdo a normativas del IESS	D3. Modelo de gestión incompleto para la administración del Recurso Humano
	F4. Planificación en función de la programación (P.A.C)	D4. Toma de decisiones a nivel central para lineamientos en RRHH
	F5. Tecnología actualizada para diagnóstico- tratamiento Y Servicios Quirúrgicos	D5. Poca capacitación al personal
	F6. Externalización de Servicios	D6. Manuales de procesos y procedimientos en elaboración
	D7. Dependencia de la Unidad Central para lineamientos de procedimientos	
OPORTUNIDADES – O	ESTRATEGIAS TH –FO	ESTRATEGIAS TH–DO
O1. Legislación favorable para la seguridad social		
O2. Mejor percepción del servicio otorgado por el IESS	Gestionar el Talento Humano necesario para cubrir todas lo previsto en la planificación anual de RRHH	Contratar al Talento Humano más calificado de la zona central del país.
O3. Importante crecimiento económico del país	Gestionar el Talento Humano necesario para las nuevas estructuras de servicio de salud de acuerdo a normativas.	Evaluar las capacidades y aptitudes del Talento Humano
O4. Disponibilidad de Asignación Presupuestaria		Desarrollar las habilidades y conocimientos del TH
O5. Incremento de Afiliaciones (Relación de Dependencia – Voluntarias)		
AMENAZAS – A	ESTRATEGIAS TH – FA	ESTRATEGIAS TH – DA
A1. Marketing agresivo de la competencia	Determinar las causas de las desvinculaciones de los servidores del IHDA	Desarrollar programas de capacitación de acuerdo a las funciones y especialidades de cada servicio y monitorear sus resultados.



ELABORADO POR: P.M

FECHA: 2/03/2015

REVISADO POR : T.G

FECHA : 9/03/2015



HOSPITAL IESS AMBATO

AP4 717

A2. Retraso de transferencia de equipo médico de última generación

Establecer un índice de rotación de personal

A3. Prestadores Externos con más equipamiento para Diagnóstico y Tratamiento



ELABORADO POR: P.M

FECHA: 2/03/2015

REVISADO POR : T.G

FECHA : 9/03/2015



PROCEDIMIENTOS

ATENCION AL USUARIO

Producción de Consulta externa a través de la llamada de los usuarios al IESS Hospital Ambato para obtener un turno de atención.

Indicar las áreas de especialidad con las que cuenta el IESS Hospital Ambato.

Cuando ya se cumple el día de atención del cliente adicional obtiene servicios de farmacia que son en algunos casos los medicamentos gratuitos.

Además el IESS hospital Ambato cuenta con servicios de emergencia para aquellos usuarios que tuvieron problemas de accidentes o sucesos en su salud que requieren de pronta atención.

MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE ACTIVOS FIJOS

- Detección de desperfectos
- Comunicación a la Unidad de Servicios Generales
- Inspección del bien por parte del personal de la Unidad de Servicios Generales
- Análisis del desperfecto
- De requerirlo solicitud de financiamiento a la unidad de Adquisiciones para la compra de los repuestos necesarios
- Reparación del bien

Previamente a todo esto es necesario haber reservado un valor presupuestario para tener el efectivo necesario para la reparación el bien





RECLUTAMIENTO DE PERSONAL

El proceso de reclutamiento de personal es extenso y riguroso, mas sin embargo posee el objeto primordial de contar con los mejores profesionales para brindar una excelente atención este proceso se encuentra conformado por los siguientes pasos:

- Solicitud de la apertura del concurso de méritos y oposición al Ministerio de Relaciones Laborales.
- Convocatoria para la presentación de las hojas vida de los aspirantes a los diversos cargos por medios públicos de comunicación, prensa y pagina web de la Institución.
- Recolección de las carpetas de los postulantes.
- Presentación de carpetas.
- Publicación de la fecha del examen del concurso por medios de comunicación públicos.
- Rendición del examen.
- Designación de la comisión de los miembros del jurado para la calificación.
- Calificación de los exámenes.
- Publicación de resultados de los ganadores del concurso.
- Entrega de documentos reglamentarios y firma del contrato.

LISTADO DE ESPECIALIDADES

Laboratorio de Especialidad

Imagen de Especialidad

Hospitalización

Procedimientos Quirúrgicos



ELABORADO POR: P.M

FECHA: 2/03/2015

REVISADO POR : T.G

FECHA : 9/03/2015



Tratamiento de Hemodiálisis

Consultas de Especialidad y procedimientos relacionados

SERVICIOS QUE PRESTA A LOS USUARIOS

Producción de Consultoría externa

Especialidades

Farmacia y odontología

Laboratorio o imágenes

Emergencia

Hospitalización

Rehabilitación

Mantenimiento

Dietética

Transporte

PROCESO DE ATENCION AL USUARIO EN EL AREA DE HOSPITALIZACIÓN.

Para que un usuario acceda al servicio de hospitalización se lo determina de dos formas, la principal es direccionada por el Servicio de emergencia, cuando un usuario acude a dicho servicio y en su diagnóstico se considera pertinente la hospitalización, por otro lado se encuentran las cirugías programadas, este tipo de cirugías son planificadas por medio de los médicos del Servicio de Consulta externa.

PROCESO DE EJECUCIÓN DE COMPRAS DE BIENES PRESUPUESTADOS

Para el efecto se dispone del proceso diagramado en flujo gramas

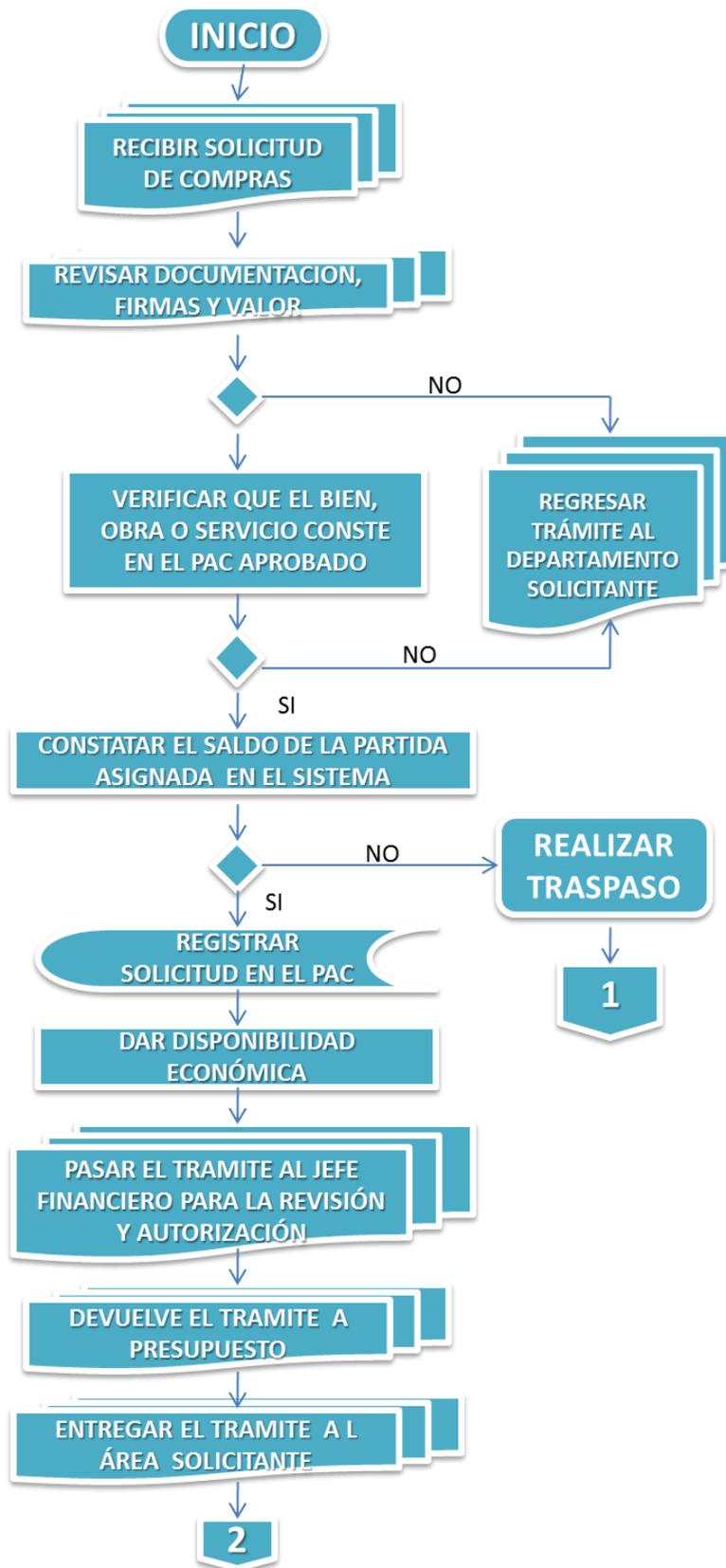


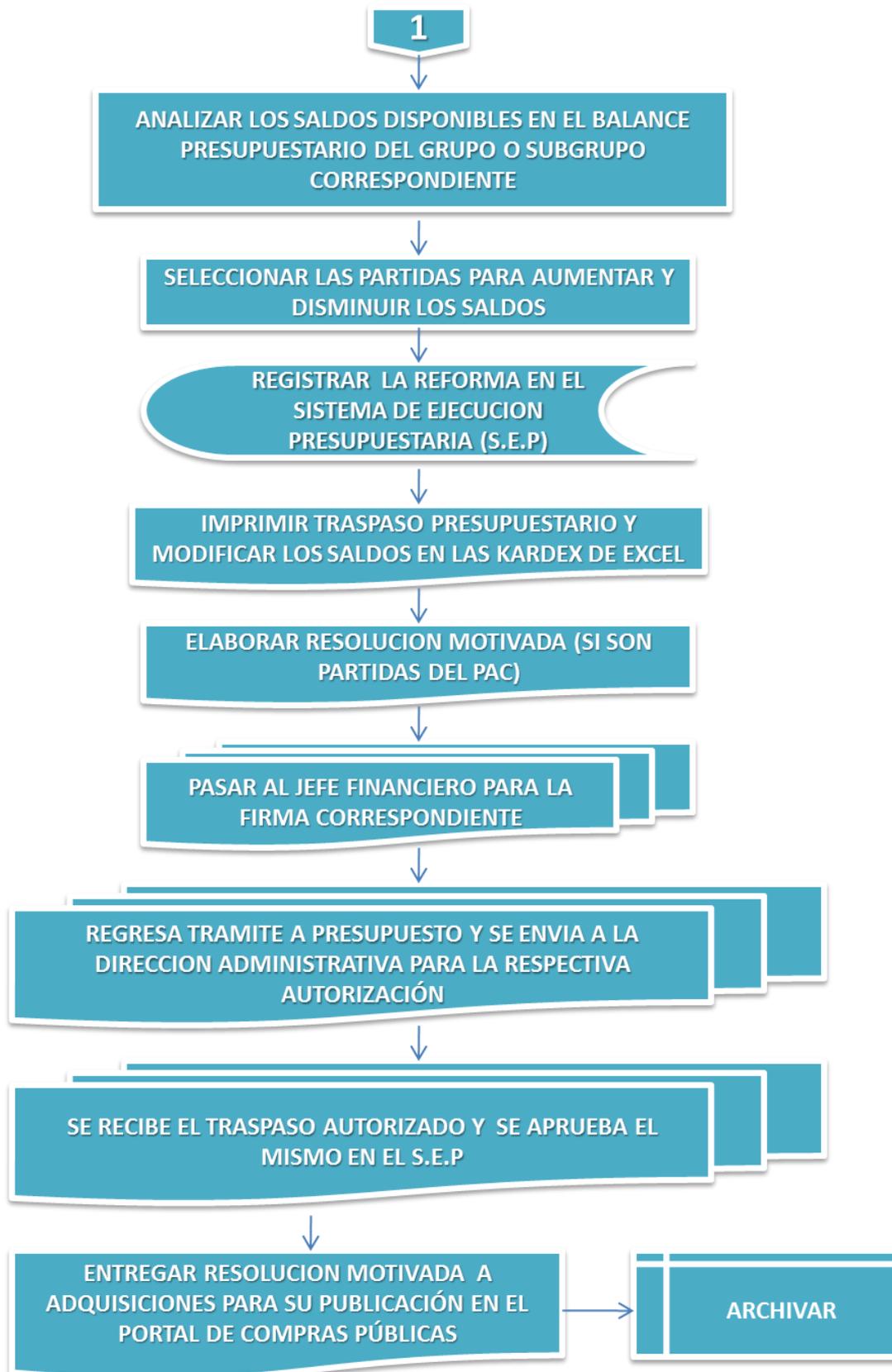
ELABORADO POR: P.M

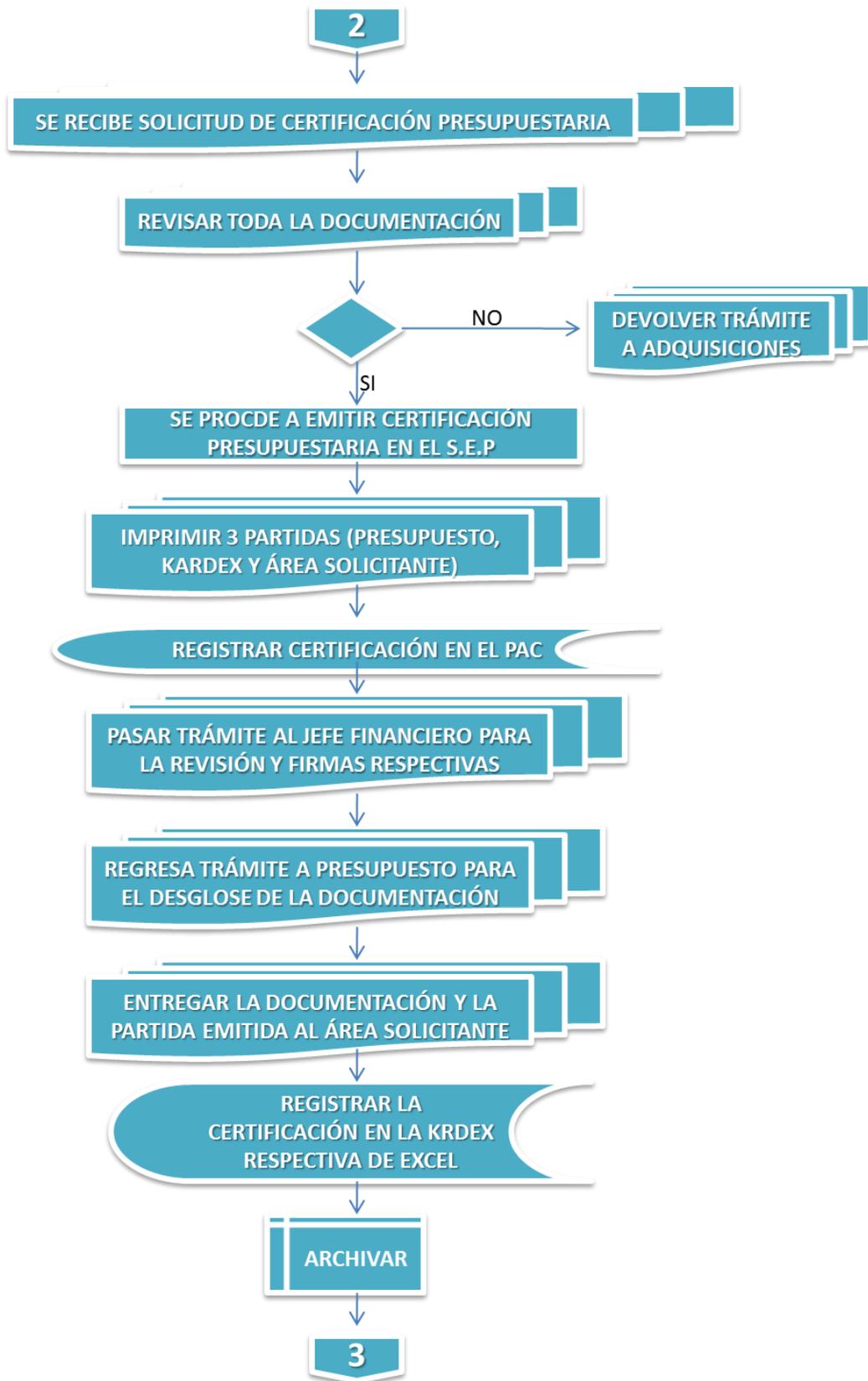
FECHA: 2/03/2015

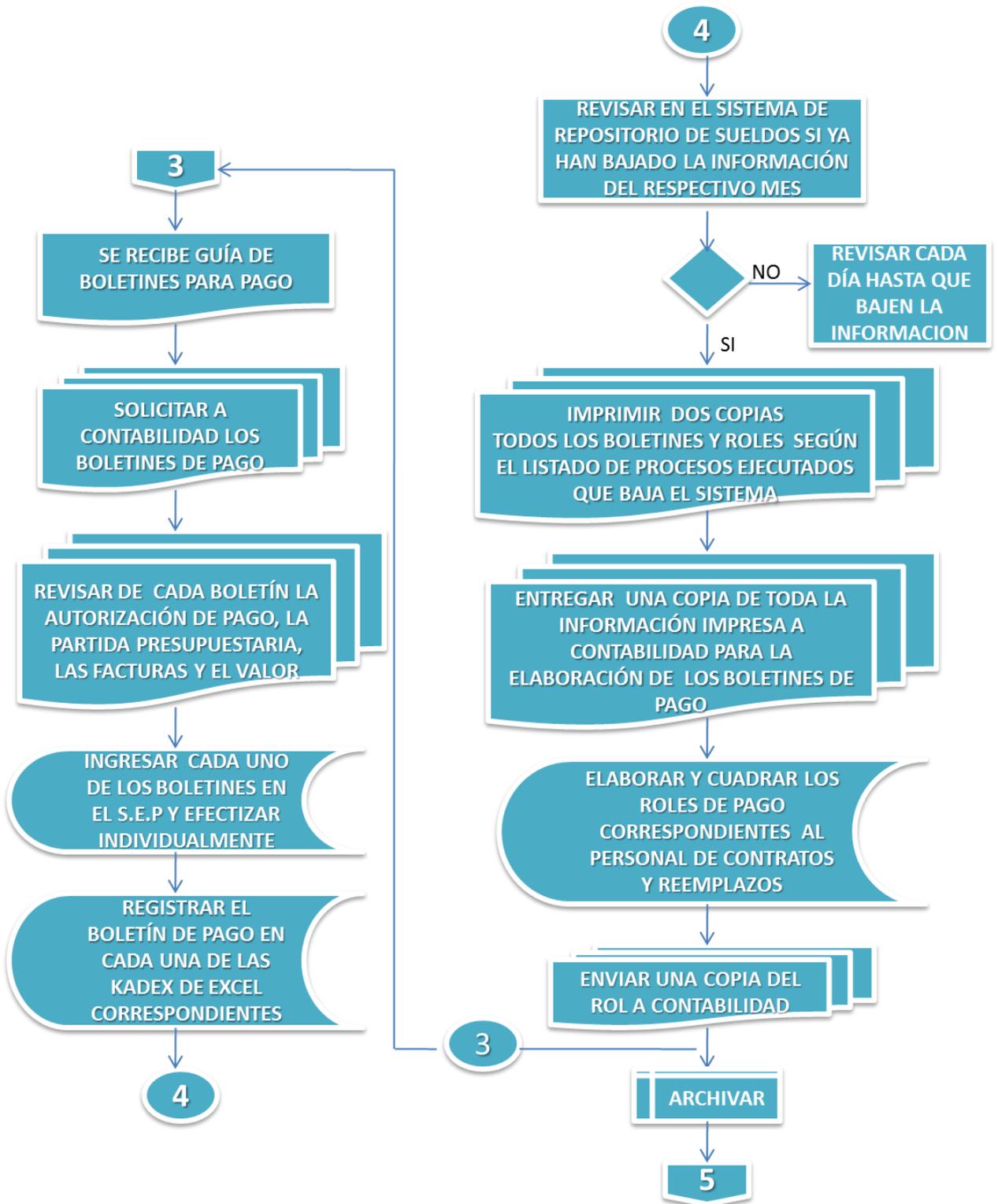
REVISADO POR : T.G

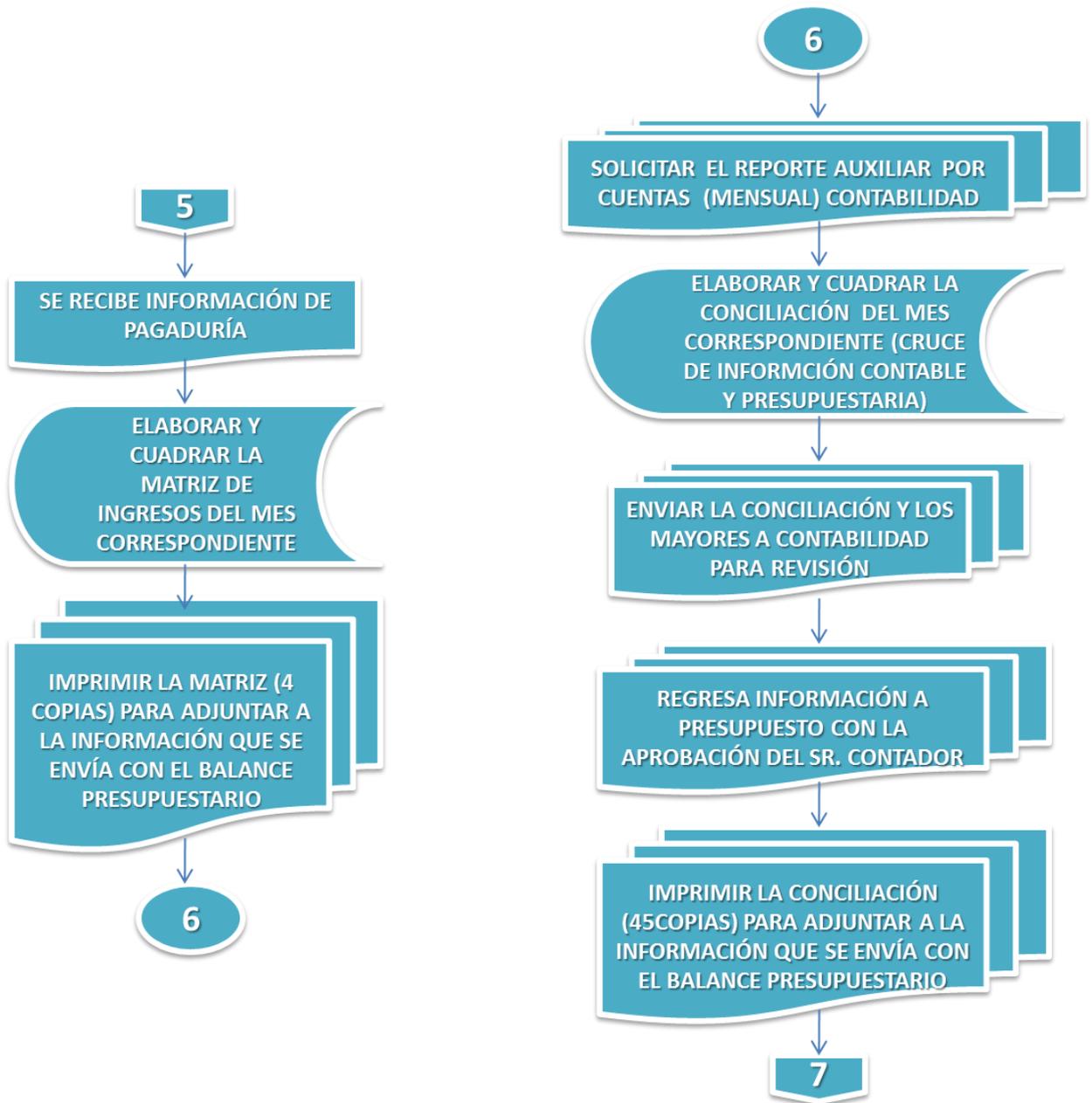
FECHA : 9/03/2015

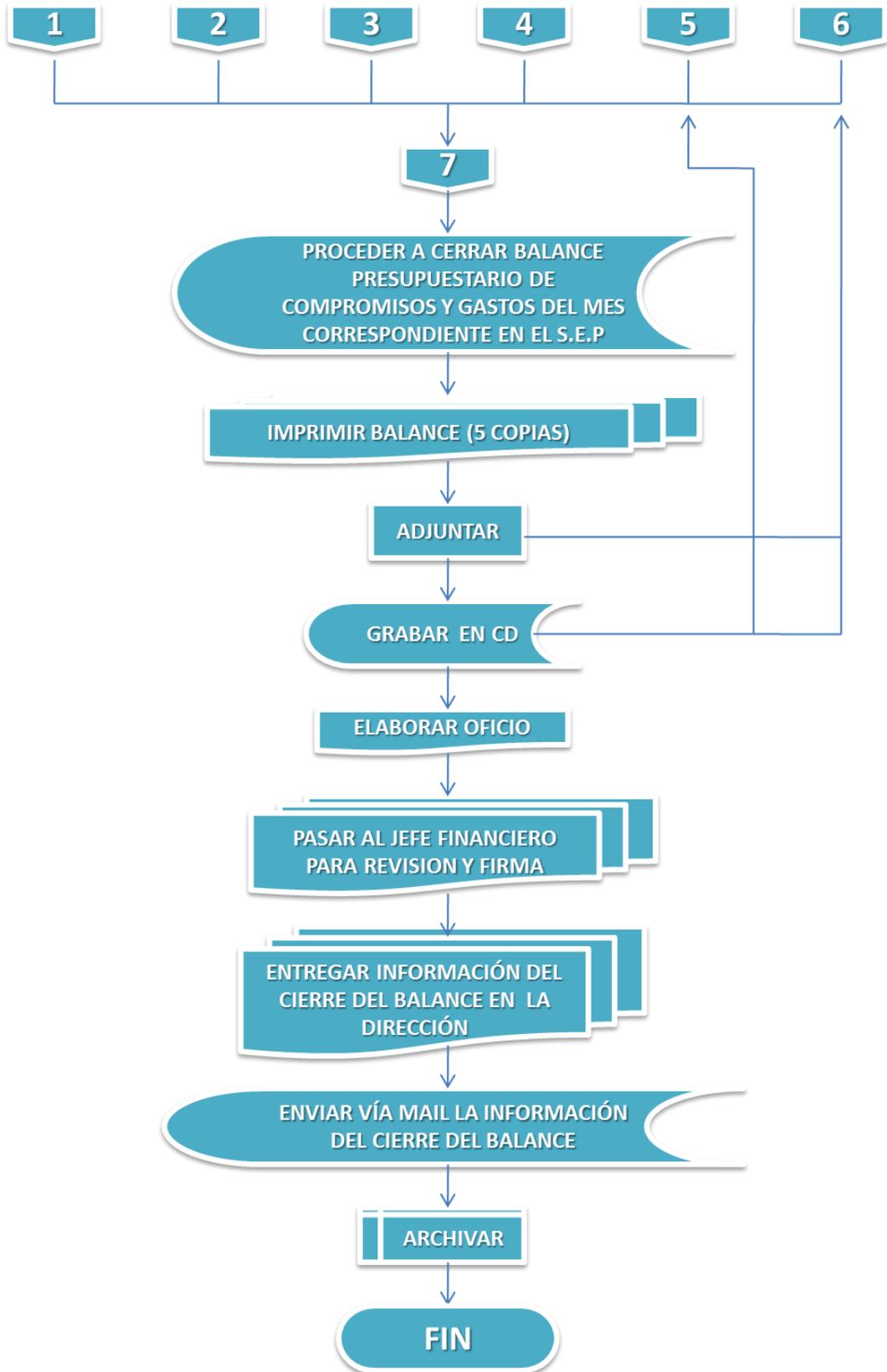














REGLAMENTOS Y MANUALES

- Resolución para la prescripción farmacológica del IESS
- Resolución de sesiones del consejo superior del IESS
- Resolución para el pago de decima cuarta
- Resolución para el financiamiento gastos de administración del IESS
- Resolución para el presupuesto general de operaciones del IESS
- Resolución para la separación patrimonial de los seguros
- Resolución para la modificación de los presupuestos del ejercicio económico 2003
- Resolución para la jerarquización de personal
- Resolución para la escala general de sueldos y puestos IESS.
- Resolución para la autorización de viáticos, subsistencias alimentación al personal de asesores contratado
- Instructivo para la provisión y abastecimiento mediante contratación de insumos médicos, fármacos
- Resolución de la norma de presentación de las declaraciones patrimoniales juramentadas por parte de empleados IESS
- Resolución de las normas técnicas y criterios para la calificación del nivel de complejidad de las unidades médicas del IESS y demás prestadores de salud
- Reglamento orgánico funcional del IESS
- Resolución de las prestaciones a asegurados que cumplieren 65 y 70 años de edad
- Resolución de la estructura orgánica, denominación de puestos grados salariales y perfiles
- Reglamento para los procesos de contratación del IESS
- Resolución del presupuesto general de operaciones del IESS 2004
- Resolución de la modificación de los presupuestos del ejercicio económico 2004
- Reglamento para los procesos de contratación del IESS
- Reglamento para contratación de seguros del IESS
- Resolución de las normas para las inversiones que realice la comisión etc. de inversiones
- Resolución del plan emergente abastecimiento insumos médicos fármacos, material quirúrgico



ELABORADO POR: P.M

FECHA: 2/03/2015

REVISADO POR : T.G

FECHA : 9/03/2015



Resolución de normas técnicas para calificación del nivel complejidad u. Medicas
Reglamento para la contratación de servicios privados de abogados.
Resolución del programa proyectado de inversiones del IESS 2004
Resolución reformas al reglamento del seguro de riesgos del trabajo
Reglamento de escalafón para servidores del IESS a, parados por código del trabajo
Resolución para el incremento de pensiones de jubilación y montepío a partir de 01-01-2004
Resolución para el pago de retroactivo de incremento de pensiones de enero a junio
Instructivo al reglamento de contratación directa de insumos médicos, fármacos
Reglamento de sesiones del consejo superior del IESS.
Resolución de la autorización convenio ministerio de salud IESS para compra de servicios de salud
Resolución del aumento de pensiones de jubilación a partir de enero 2005
Resolución de la conformación de la dirección nacional de riesgos dentro de la estructura orgánica del IESS ref. cd.21
Resolución de la codificación de dependencias de la dirección nacional de riesgos
Resolución de la prueba categorías de remuneraciones e ingresos mínimos de aportación al IESS.
Resolución de modificación de la estructura de la dirección nacional económica financiera res. cd.021
Resolución de la autorización de la suscripción de convenios con entidades seccionales y no gubernamentales que posibiliten inversión a través bolsa de valores que representen cartera hipotecaria vivienda popular terminada
Resolución del plan emergente nacional de remodelación y reequipamiento de unidades hospitalarias y centros de atención ambulatoria
Resolución de la creación de dependencias, cargos remuneraciones y perfiles que corresponden a la estructura de la dirección nacional económica financiera
Resolución de los códigos de las dependencias de la dirección nacional económica financiera
Resolución de reformas al reglamento de afiliación del trabajador contratado por horas



ELABORADO POR: P.M

FECHA: 2/03/2015

REVISADO POR : T.G

FECHA : 9/03/2015



Resolución del presupuesto de operaciones del IESS para el ejercicio 2005 (usd,435,399,501,00)

Reglamento para enajenación de bienes inmuebles improductivos de propiedad del IESS mediante subasta

Resolución de actividad prioritaria dentro del IESS y el desarrollo del proceso de administración de fondos de reserva

Resolución de que el director general es el único porta voz oficial del IESS para informar a los medios tema fondos de reserva

Reglamento para la devolución de fondos de reserva

Resolución para autorización a dg para que suscriba convenios para ejecutar proyecto de implementación de agencias de servicios IESS en alianzas con los sectores de asegurados y empleadores a nivel nacional

Resolución de reformas al reglamento para la devolución de fondos de reserva

Resolución de reformas sobre auxilio de funerales y monto de pensión máxima de jubilación

Resolución de pago de decima cuarta pensión de jubilación patronal ex trabajadores IESS.

Resolución de la aprobación de los fondos para gastos de administración del IESS

Resolución del programa de gestión y desarrollo de unidades medicas

Reglamento para la devolución de fondos de reserva

Reglamento interno de integración y funcionamiento de órganos de reclamación administrativa del IESS

Resolución de la aplicación del convenio ecuatoriano -español

Reglamento para la devolución de fondos de reserva superiores a usd 1,500

Resolución de aprobación de incremento de pensiones de invalidez, vejez muerte y montepío magisterio fiscal

Resolución para establecer los salarios base de aportación para servidores públicos periodo 2006-2010

Resolución para aprobación varias reformas a la estructura orgánica funcional del IESS

Reglamento general para la devolución de fondos de reserva

Resolución de categorías de remuneraciones e ingresos mínimos de aportación al seguro general obligatorio para determinados regímenes de afiliación



ELABORADO POR: P.M

FECHA: 2/03/2015

REVISADO POR : T.G

FECHA : 9/03/2015



Reglamento para autorización de comisiones de servicio dentro del país y el pago de viáticos, subsistencias y gastos de transporte a funcionarios de la LOSEP y código del trabajo

Resolución de la aprobación para regulaciones para la entrega de la prestación de cesantía a los asegurados que han acumulado fondo de cesantía con aportes pagados al IESS por concepto del seguro de cesantía general

Resolución de la aprobación de regulaciones para la afiliación voluntaria, que incluye la denominada anteriormente de continuación voluntaria

Reglamento interno del régimen de transición del seguro de invalidez, vejez y muerte

Resolución de aprobación de fondos de gastos de administración del IESS.

Resolución de reformas al reglamento general para la devolución de fondos de reserva del IESS

Resolución para reformas art.17 reglamento para autorización de comisiones de servicio dentro de país y pago viáticos, subsistencias y gastos de transporte a los funcionarios y servidores LOSEP

Resolución de aprobación de estructura orgánica de las áreas del IESS involucradas procesos de inversión

Resolución de reformas a res.cd-035 reglamento a los procesos de contratación IESS.

Resolución de escalas generales de remuneración mensual unificada para personal sujeto a LOSEP a partir de enero 2006-escala general de remuneración para nivel directivo

Reglamento interno del comité de riesgos de inversión

se modifica denominación de gerentes por directores de unidades médicas del IESS

se aprueba el presupuesto general de operaciones del IESS año 2006

reforma res ci 097 se incorpora grupo ocupacional 6 a profesionales en tecnologías médicas con título de licenciado en el IESS.

Resolución de la aprobación del presupuesto de inversiones del IESS año 2006

Resolución de la aprobación del manual operativo funcional de inversiones no privadas del IESS.

Reglamento para la participación del IESS en negocios fiduciarios y fideicomisos mercantiles



ELABORADO POR: P.M

FECHA: 2/03/2015

REVISADO POR : T.G

FECHA : 9/03/2015



Resolución de la aprobación del presupuesto del IESS año 2006

Resolución de la disposición general novena de la resolución cd.115 con la que se aprobó el presupuesto del IESS año 2006

Manual de procesos y procedimientos para la adquisición de activos de larga duración de las unidades médicas del seguro general de salud individual y familiar

Reglamento de atención a pacientes con insuficiencia renal terminal que requieren trasplante renal con donante cadavérico en los hospitales de nivel iii del IESS

Reglamento para la prescripción farmacológica del IESS.

Disposición final de la res.cd,116 por : la re categorización de los profesionales en tecnologías médicas con título de licenciado en la escala salarial del grupo ocupacional 6 Código d ética del proceso de inversión de los recursos administrados por el IESS.

Reformas resolución cd,100 art.1 y 2 del reglamento interno del régimen de transición del seguro de invalidez, vejez y muerte

Reglamento de responsabilidad patronal

Manual para la administración de activos fijos de las unidades médicas del seguro de salud individual y familiar

instructivo sustitutivo al reglamento de contratación directa de insumos médicos, fármacos y material quirúrgico por parte de las unidades médicas del seguro general de salud individual y familiar

Resolución se aprueba categorías de remuneraciones e ingresos mínimos de aportación al seguro general obligatorio, por regímenes de afiliación, a partir de enero 2007

Manual de políticas y procedimientos de riesgo de mercado y liquidez

Reformas a la res. cd.113 que contiene el reglamento interno del comité de riesgos de inversión

Resolución para la regulación del pago de los fondos de reserva de los trabajadores de actividades de intermediación laboral o tercerización de servicios complementarios

Reforma del art.4 de la resolución cd.101 de 1 de marzo 2006 sobre cálculo de gastos de administración de fondos de reserva

Resolución del presupuesto general de operaciones del IESS ejercicio económico 2007



ELABORADO POR: P.M

FECHA: 2/03/2015

REVISADO POR : T.G

FECHA : 9/03/2015



Disposiciones para la mejora de la entrega de las prestaciones, sustentadas en un proceso de depuración automático de la información a través de la aplicación de reglas de validación.

Resolución para la aprobación de la redistribución de recursos del presupuesto del año 2007, en el seguro general de salud individual y familiar y en el seguro de pensiones

Resolución de aprobación de las categorías de remuneraciones e ingresos mínimos de aportación al IESS, a partir del 1 de enero de 2007 en reemplazo resolución cd,153

Resolución de pagos de fondos de reserva de los trabajadores tercerizados o intermediarios en sustitución resolución cd,159 de 22-03-2007

Resolución de programa de inversiones 2007

Resolución de reforma res.021 que contiene el reglamento orgánico funcional, para crear la dirección nacional de bienes inmuebles del IESS.

Resolución de normas para aplicación del art.307 de la ley de seguridad social sobre recaudación de la contribución obligatoria financiamiento del IESS cuya retención corresponde a las compañías de seguros y a medicina propagada

Resolución de cuadro resumen del programa de inversiones del año 2007 art.1 res cd.170

Resolución de normas para designación representantes del IESS a juntas de accionistas.

Resolución de aprobación de la redistribución de recursos económicos del presupuesto codificado 2007 de las unidades medicas

Resolución de aprobación de la entrega de préstamos quirografarios hasta usd 10,200 a parte de 1 de octubre 2007

Resolución de la creación y funciones del comité de seguimiento de sistemas del IESS.

Resolución de aprobación mecanismo de devolución de fondos de reserva a los afiliados del sector privado

Resolución de aprobación mecanismo para la devolución de fondos de los intereses de fondos de reserva a los asegurados

Resolución de retención de contribución obligatoria(0,5%)sobre valor de cuotas de afiliación a aseguradoras

Resolución de la escala general de remuneración mensual unificada para el personal sujeto a la LOSEP.





Resolución de aprobación reformas al fondo capitalizado y al presupuesto de egresos de seguros general de salud individual y familiar

Resolución de conformidad LOSEP, dispone unificación de remuneraciones base de aportación al IESS, a partir 2006, incluye 100% de aportación sobre remuneración mensual unificada

Reglamento para la concesión de créditos hipotecarios para la adquisición de unidades de vivienda

Resolución De aprobación el presupuesto general de operaciones del IESS y el fondo presupuestario anual de los cuatro programas de seguros del seguro general obligatorio para el 2008

Resolución de la aprobación del programa proyectado de inversiones del IESS.

Reglamento de la reforma del presupuesto 2008

Resolución de la jubilación patronal ex trabajadores y ex servidores del IESS.

Resolución del procedimiento para el cálculo de rendimientos de los fondos de reserva

Resolución de facultades para adjudicación y suscripción de actos y contratos

Resolución de la escala salarial para servidores sujetos a LOSEP

Resolución de la escala de salarios para trabajadores del IESS amparados por el código de trabajo.

Normas de aplicación en el IESS a los mandatos constitucionales · 2 de 24 de enero 2008 y ·4 de 12 febrero 2008.

Reglamento de procedimientos especiales para la adquisición de fármacos en el IESS

Normas para los procedimientos de contratación de menor cuantía del sistema nacional de contratación del IESS.

Resolución de aprobación de presupuesto 2009

Reformas de la resolución reglamento de procedimientos especiales para la adquisición de fármacos en el IESS.

Disposiciones de aplicación interna del convenio de seguridad social ecuatoriano-chileno

Reformas al reglamento para la provisión de ortesis, prótesis, endoprotesis e implantes corporales a los asegurados del IESS

Programa proyectado de inversiones del IESS para el año 2009

Resolución de la escala remuneraciones para servidores de la LOSEP.



ELABORADO POR: P.M

FECHA: 2/03/2015

REVISADO POR : T.G

FECHA : 9/03/2015



Reformas al reglamento general de unidades médicas
Resolución de las escalas salariales del personal amparado por el código del trabajo
Reglamento para autorización de licencias de servicios institucionales dentro del país y el pago de viáticos, movilizaciones, subsistencias y alimentación a los funcionarios y servidores sujetos a la LOSEP y a trabajadores amparados por el código de trabajo
Resolución de la atención integral de salud a los hijos e hijas de afiliados y afiliadas, así como a los pensionistas de montepío por orfandad, hasta que cumplan 6 6 años de edad
Reglamento para el pago de horas suplementarias y extraordinarias
Resolución para la aprobación de la escala general de remuneraciones mensuales unificadas para médicos odontólogos químicos y farmacéuticos a partir de 01-07-2009
Reglamento interno de reclutamiento y selección de personal del IESS sujeto a LOSEP
Reforma resolución respecto a la base de aportación de trabajadores contratados a tiempo parcial
Normas para la ejecución de los procesos internos de contratación del IESS.
Resolución del tarifario del seguro general de salud individual y familiar para atenciones médicas a los asegurados del IESS.
Resolución del tarifario -normas para determinación y actualización del factor de conversión monetario para la aplicación del tarifario
Normas para la reclasificación de los servidores del IESS sujetos a la LOSEP.
Resolución de la codificación del reglamento para la participación de IESS en negocios fiduciarios y fideicomisos mercantiles
Reformas a normas para afiliación voluntaria ref.cd,221
Reglamento para compensación de gastos ocasionados por urgencias y emergencias atendidas en unidades de salud ajenas al IESS.
Normas para regular funcionamiento de comisión técnica de inversiones
Resolución del cuadro de requisitos para reclasificación servidores MIES sujetos LOSEP.
Reglamento de registro y castigo de la mora patronal del IESS.
Resolución de la aprobación de cargos de sujetos a código del trabajo en el hospital del IESS.



ELABORADO POR: P.M

FECHA: 2/03/2015

REVISADO POR : T.G

FECHA : 9/03/2015



Reglamento interno de reclutamiento y selección de personal, en lo relacionado a conformación de tribunales de méritos y de apelaciones

Resolución de modificaciones al presupuesto institucional aprobado con cd.246

Regulaciones para el cálculo y entrega de la prestación del seguro de cesantía

Reglamento general de responsabilidad patronal.

Resolución del presupuesto general del IESS y el fondo presupuestario de los seguros especializados para el ejercicio económico 2010

Resolución de la codificación del reglamento de afiliación, recaudación y control contributivo

Reglamento de atención al adulto mayor en programas de atención académica especializada y fomento de turismo nacional

Reglamento de afiliación recaudación y control contributivo

Resolución de categorías de remuneraciones e ingresos mínimos de aportación al seguro gran obligatorio x regímenes de afiliación 2010.

Reglamento para la atención de salud integral y en red de los asegurados del IESS.

Resolución de la escala de remuneraciones mensuales unificadas para nivel directivo; escala para código de trabajo: ajuste salarial servidores LOSEP.

Resolución de la aprobación listado de fármacos que no consta en cuadro básico de medicamentos hospitales nivel iii adquieran 20%

Reglamento interno para la administración y control de activos fijos del IESS.

Reglamento para el pago o devolución del fondo de reserva por parte del IESS.

Resolución a la reforma res.cd.301 modificad res.cd.304 reforma reglamento afiliación recaudación y control contributivo

Reglamento para la concesión de las prestaciones del seguro general de salud individual y familiar

Reglamento para la afiliación voluntaria al IESS de ecuatorianos domiciliados en el exterior

Perfiles de los puestos de gestor de desarrollo comunitario intercultural y de gestor de salud del LOSEP.

Manual de procedimientos para la concesión de la jubilación patronal a cargo del IESS como empleador



ELABORADO POR: P.M

FECHA: 2/03/2015

REVISADO POR : T.G

FECHA : 9/03/2015



Resolución de reformas tarifario del seguro general de salud individual y familiar para atención médica a los asegurados del IESS.

Reglamento para la concesión de prestaciones del seguro de salud general individual y familiar

Reglamento para auditoria de riesgos del trabajo

Instructivo de aplicación del reglamento para la resolución administrativa 12000000-536

Resolución de normas para la extensión de cobertura de las prestaciones de salud

Reglamento para el funcionamiento de los dispensarios médicos anexos

Reglamento para el manejo, control, reposición de fondos de caja chica y fondos de tesorería en el IESS.

Resolución de jubilación patronal ex trabajadores y ex servidores del IESS.

Resolución de reformas resolución cd,262 comisión nacional tercera edad

Resolución del convenio ecuador España -prorroga de desplazamiento

Resolución de beneficios contratación colectiva para personal sujetos código de trabajo

Reglamento para el aseguramiento y entrega de prestaciones en el seguro social campesino

Normas para la ejecución de los procesos internos de contratación del IESS.

Resolución de la normativa interna normas para la extensión de cobertura de las prestaciones de salud

Reformas reglamento de sesiones del consejo directivo del IESS.

Reformas a normas para la ejecución de los procesos internos de contratación del IESS.

Reglamento de procedimientos especiales para la adquisición de fármacos en el IESS.

Reglamento para la concesión de pensiones de vejez a los afiliados al IESS que completan el derecho con las aportaciones registradas en el ISSFA y/o ISSPOL.

Reglamento de reclutamiento y selección de personal del IESS sujeto a la ley orgánica del servicio publico

Reglamento de la escala general de remuneraciones mensuales unificadas para el personal amparado por el código de trabajo a partir de 1 de enero 2011

Reglamento de la comisión nacional de apelaciones

Resolución para la modificación de las denominaciones y perfiles de los puestos directivos de las unidades medicas



ELABORADO POR: P.M

FECHA: 2/03/2015

REVISADO POR : T.G

FECHA : 9/03/2015



Resolución de aprobación del reglamento para la calificación y acreditación de los consultorios médicos individuales o colectivos

Resolución de coordinación nacional de gestión de unidades médicas del IESS

Reglamento general de riesgos del trabajo

Reforma reglamento unidades médicas cargos de servicio neonatología hosp. nivel iii y jefaturas farmacia enfermería hosp. Nivel iii y ii

Resolución de aprobación de la creación de 95 cargos de choferes para unidades médicas del IESS

Resolución de aprobación del presupuesto 2012

Reglamento para la administración del fondo rotativo del consejo directivo-gastos protocolarios

Manual de acreditación y funcionamiento de servicios funerarios otorgados por las prestadoras acreditadas por el IESS

Reglamento para la entrega de la prestación del seguro de cesantía general a cargo del IESS y del régimen solidario de cesantía a cargo del estado

Resolución de autorización de la creación de 61 cargos para dependencias del seguro general de riesgos del trabajo a nivel nacional

Reforma tarifario del seguro general de salud individual y familiar para atenciones médicas a los asegurados del IESS

Resolución del ajuste remuneraciones personal LOSEP año 2012

Proyecto de aplicación por parte IESS de la ley orgánica para la defensa de los derechos laborales

Resolución de normas de excepción para el personal sujeto a LOSEP que haya celebrado dos contratos de servicios ocasionales cuyo contrato fenece diciembre 2012

Resolución de ajuste salarial para trabajadores amparados por código de trabajo año 2012

Reglamento para el pago de viatico por gastos de residencia y movilización o transporte para los funcionarios y servidores del IESS sujetos a LOSEP

Resolución del presupuesto consolidado del IESS y fondo presupuestario anual de los seguros especializados para ejercicio económico 2013

Reforma cd,275 director económico financiero por subdirector de administración financiera como ordenador de pago



ELABORADO POR: P.M

FECHA: 2/03/2015

REVISADO POR : T.G

FECHA : 9/03/2015



Resolución del plan anual de contrataciones del IESS ejercicio económico 2013
Resolución de las categorías de remuneraciones e ingresos mínimos de aportación al seguro general obligatorio x regímenes de afiliación
reforma al reglamento para la prescripción farmacológica en las unidades médicas del IESS
se aprueba el incremento al presupuesto del fondo del sistema de pensiones del ejercicio económico 2013
reglamento interno de sesiones del consejo directivo del IESS
Reforma a las normas para la ejecución de los procesos internos de contratación del IESS resolución cd. 275
Resolución del nombramiento y remoción del personal del IESS
Reglamento orgánico funcional del IESS
Resolución de la autorización de gasto director general y además varias disposiciones para regular los procesos internos de contratación del IESS
Resolución de la aprobación presupuesto 2014

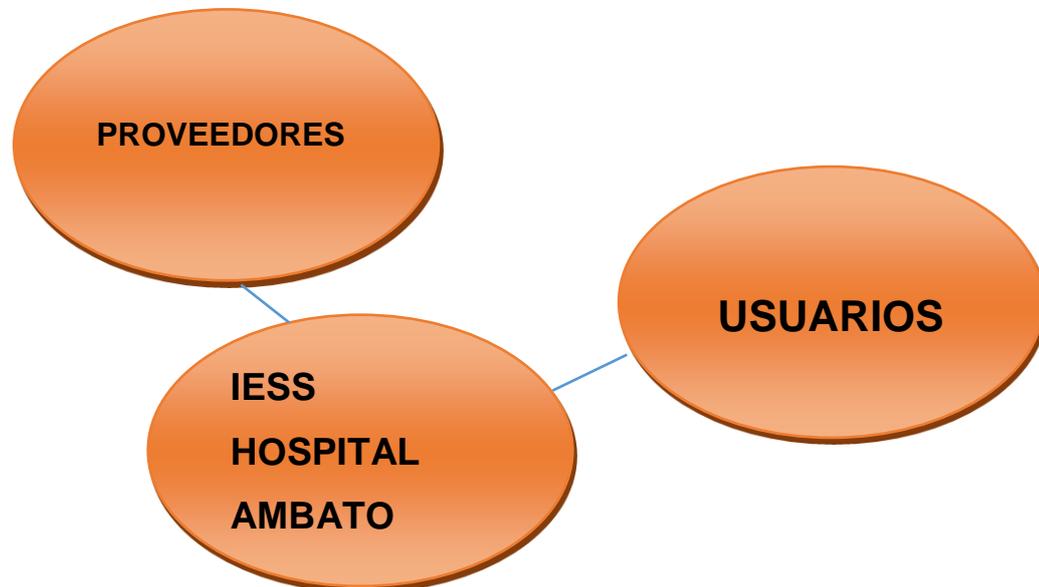


ELABORADO POR: P.M

FECHA: 2/03/2015

REVISADO POR : T.G

FECHA : 9/03/2015

VISIÓN SISTEMÁTICA

USUARIOS.- Son todos los afiliados del IESS y ayudan al incremento de la institución con sus determinadas aportaciones.

PROVEEDORES.- Son los que entregan los productos que necesita el IESS Hospital Ambato y son de buena calidad.

ENTORNO REMOTO

FACTOR SOCIAL

En este apartado se analiza uno de los factores relevantes dentro de la política pública, y que coincide con los intereses del presente estudio, esto es el nivel de pobreza y bienestar en el país representado en el coeficiente o índice de Gini definido como, “una medida de desigualdad del ingreso. El grado más alto de desigualdad daría un coeficiente de 1.0 Durante el periodo 2006-2012 el coeficiente de Gini para Ecuador muestra una tendencia decreciente, pasando del 0,54 en 2006 al 0,48 en 2012. Estos resultados indican una reducción de la brecha de la desigualdad de la distribución del ingreso a nivel nacional; exactamente se ha reducido 0,06 puntos.

Esta situación se debió entre otras cosas, a la política pública aplicada por el Gobierno de turno, que consistió en el incremento del bono de desarrollo humano, la creación de fuentes de empleo, pero sobre todo a una mejor asignación de inversión pública en infraestructuras en sitios que por años han sido relegados y que han ayudado a dinamizar la actividad productiva.

FACTOR POLÍTICO

Con la creación del Estado en 1830, se han dado varios periodos políticos dentro del país, de los cuales vale mencionar a los más recientes y relevantes, en el país se han dado, la fase del neoliberalismo y la revolución ciudadana. El primero se da a partir de la década de los ochenta, en tanto que el otro viene a darse posterior de los dos mil.

En la fase del neoliberalismo, y especificando el análisis del presente estudio, que trata sobre el ámbito de las políticas de seguridad social, vale resaltar que bajo este ciclo político en el país se dejó de lado el interés por el bienestar común, quedando a criterio propio de cada individuo, el cual tendría que velar por conseguir su bienestar y el de su familia. Esta situación se dio en un ambiente de continuas disputas de tinte político, que se agudizaba por la falta de institucionalidad, por cuanto las políticas de seguridad social,



exigían un entramado sociopolítico entre todos los entes interventores para lograr los planteamientos propuestos en las campañas políticas.

A lo expuesto, Verdesoto (2007) agrega que “la circunstancia actual del país está teñida de una masiva ilegitimidad institucional como el efecto más claro de la generalización de la pobreza” Hecho que se ha reflejado insistentemente en la falta de cobertura de uno de los principales servicios vitales para el bienestar como es la salud.

Un hecho que vale resaltar, según lo menciona Minteguiaga (2012), es que gracias a los procesos de industrialización y al boom petrolero, en la décadas de los sesenta y setenta, en el país se dio la expansión de los servicios públicos. Es así, que durante esta época se creó el primer sistema nacional de salud pública subsidiado que buscaba reducir los elevados niveles de enfermedades y demás problemas de salud.

Respecto a la seguridad social, esta no alcanzó pleno desarrollo en aquella época, por los elevados niveles de informalidad y por la poca capacidad económica de las empresas para asumir este tipo de costos.

En este contexto, se han dado leves mejorías en favor de los trabajadores, en lo que se refiere al tema de seguridad social, entre ellas se destacan la eliminación del régimen de fijación de precios de los medicamentos y la regionalización de los servicios de salud pública, con el fin de descentralizarlos. A ello se sumaron la creación de los regímenes del seguro social para las fuerzas armadas (ISSFA) y para la policía (ISSPOL) (Minteguiaga, 2012).

Por otro lado, al analizar una nueva fase interpuesta a partir de la llegada al poder del último Gobierno de turno denominada como la “Revolución Ciudadana”, se han observado nuevas estrategias, que en el afán de buscar el “Buen Vivir” de la población, se han impuesto reformas que tratan de corregir errores anteriores, tales como la eliminación de la tercerización, la penalización de la no afiliación al sistema de seguridad social, le eliminación de la contratación temporal de personal, entre otras.



ELABORADO POR: P.M	FECHA: 2/03/2015
REVISADO POR : T.G	FECHA : 9/03/2015



Para ello se ha equipado con tecnología de última generación las salas de intervención, se han creado *call centers* para la recepción de citas médicas, entre otras mejoras que en parte han permitido dotar de nuevos canales de atención que buscan mejorar las condiciones de los trabajadores.

Como puede verse, el factor político, ha incidido de forma directa positiva al desarrollo socioeconómico del país, en especial en los últimos años, por la dotación de bienes y servicios públicos, así como la adecuada política institucional interpuesta que siguen nuevas tendencias lógicas que buscan el bienestar en general.

FACTOR ECONÓMICO

Para hacer referencia a la incidencia del factor económico, se debe partir de una fase ex ante y ex post a la denominada “Revolución Ciudadana”, por el hecho de que en los últimos años se han observado los mejores rendimientos a nivel macro, pero sobre todo porque se ha dado mayor énfasis en mejorar el bienestar de la población, que se complementa con el aseguramiento de su entorno.

Estos hechos están claramente establecidos en la Nueva Constitución de 2008, específicamente en el Capítulo I Inclusión y equidad y Capítulo II Biodiversidad y recursos humanos, donde se especifica la responsabilidad del Estado para la dotación de las condiciones adecuadas para elevar el nivel de vida de la población.

En una primera parte, es preciso resaltar que por las características propias del país, se convirtió en un neto productor y exportador de materias primas o recursos naturales, situación que ha limitado su desarrollo, especialmente por la baja adaptabilidad de la difusión tecnológica y por la alta sensibilidad de los precios en los mercados internacionales.

Desde la década de los ochenta, se vienen arrastrando estos problemas estructurales, específicamente por el fracaso en la instauración del modelo ISI (industrialización vía



ELABORADO POR: P.M	FECHA: 2/03/2015
REVISADO POR : T.G	FECHA : 9/03/2015



sustitución de importaciones), debido a la poca capacidad y adaptación de las economías de la región para afrontar el bajo nivel de comercio internacional, lo que terminó en un alto endeudamiento para afrontar crisis fiscales.

A pesar de esta situación, históricamente el país ha presentado periodos de recuperación económica, tal es el caso de la década de los setenta, donde se da inicio a la explotación petrolera, pero que sin embargo por la inadecuada política económica interpuesta, no se lograron los cambios esperados.

Uno de los factores que hay que resaltar, es el nivel de precios del crudo ecuatoriano en los mercados internacionales, el cual ha incidido ostensiblemente en los ingresos petroleros que financian gran parte del presupuesto general del Estado, situación que condiciona el desempeño económico del país.

Es por ello que es importante que se revise la política económica de manera urgente que permita ya no ser un país extractivista, sino uno que tenga otras alternativas de desarrollo. Con la llegada al poder el Ec. Rafael Correa, su régimen plantea nuevas ideologías que pretenden valorar más al ser humano antes que al capital, esto es buscar primero el bienestar de la población y no de los grandes grupos económicos.

Una de las primeras acciones, fue poner en cuestión la ilegitimidad de la deuda externa, específicamente los bonos global 2012, aduciendo que en el proceso de contratación “se cometieron irregularidades y violaciones a la ley, entre las que destacó que la Procuraduría del Estado había adoptado como propio el texto del acuerdo enviado por el acreedor” (Comité para la Anulación de la Deuda del Tercer Mundo, 2009). Esto permitió suspender el pago de la deuda.

Este quizá ha sido uno de los hechos que beneficiaron enormemente a la disponibilidad de recursos, que conjuntamente con la imposición de políticas fiscales, y un mejor precio del petróleo, han permitido incrementar el ingreso de dinero para el financiamiento del



ELABORADO POR: P.M	FECHA: 2/03/2015
REVISADO POR : T.G	FECHA : 9/03/2015



presupuesto del Estado, y con ello un fuerte impulso a la inversión pública con el fin de generar un efecto derrame que beneficie al resto de factores productivos.

Es así que la inversión pública toma relevancia en el crecimiento económico del Ecuador en los últimos años. Los rubros de inversión pública asignados año a año se han ido incrementándose ostensiblemente.

La salud en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social es catalogada como servicio principal que se suministra a nuestros estimados usuarios, lastimosamente factores administrativos errados han catapultado al servicio como poco eficiente, esto se debe al incremento de Afiliados por los programas como: El Seguro Social Campesino y por la Afiliación de las amas de Casa, si bien es cierto su objetivo es primordialmente social y de apoyo, su aporte no compensa el gasto de los beneficios a los cuales acceden, adicionalmente en el año 2013 el ex Director del Consejo Directivo el Ing. Fernando Cordero dio la disposición de dar la apertura a la afiliación voluntaria únicamente por medio de la página web de la Entidad, y eliminar el requisito del diagnóstico médico previo a la afiliación, provocando que personas con enfermedades terminales, crónicas, entre otras formen parte de los Usuarios del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, una vez más con un objetivo social, sin lugar a dudas se encuentra enfrascada en aquella disposición la mejor de las intenciones, pero nunca se ha analizado la cobertura que esta Entidad posee, ha existido un incremento en el número de afiliados, mas no un incremento en el número de unidades médicas, lo que claramente perjudica la perspectiva que los usuarios poseen de Esta Casa de Salud.



ELABORADO POR: P.M	FECHA: 2/03/2015
REVISADO POR : T.G	FECHA : 9/03/2015



VISIÓN Y ANÁLISIS ESTRATÉGICO

MISIÓN

“El Hospital del IESS de la ciudad de Ambato, fue concebido como una Unidad Hospitalaria de clase 2, para cubrir las necesidades de atención de especialidad, de la región central del país, descongestionar los servicios de especialidad del Hospital Carlos Andrade Marín y brindar así una asistencia a los afiliados, oportuna, completa y satisfactoria, para lo que, se hará uso de los avances tecnológicos y la permanente capacitación de su personal, con miras a mantener estándares de calidad total”.

VISIÓN

“Liderar la atención de salud a nivel de la región central del país, convirtiéndose en un Hospital de clase 3, como fue planificada su obra física, manejándose con autonomía económica y administrativa, que le permita ser autosuficiente y brindar asistencia integral con especializaciones en las áreas que contempla la legislación respectiva, que genere cobertura total de la demanda, crecimiento permanente, excelencia y satisfacción tanto en el cliente interno como el externo”.

OBJETIVOS TÁCTICOS

Incrementar el uso eficiente del presupuesto en el hospital (Unidades Médicas).

Incrementar políticas de mejoramiento de análisis de stock.

Implementar personal para el mejor análisis de stock.

OBJETIVOS OPERACIONALES

Incrementar la eficiencia en la entrega de los servicios de atención médica a los usuarios mediante la elaboración, implementación y supervisión de la normativa, del sistema de referencia y contra referencia.

Incrementar y fortalecer la capacidad de resolución de donación y trasplantes mediante la retroalimentación de las experiencias obtenidas con el análisis de casos pequeños.





Incrementar el beneficio al paciente con el menor riesgo en la atención de la salud mediante la coordinación de acciones para brindar atención y tratamiento multidisciplinario al paciente en situación grave y crítica.

Incrementar la eficiencia en el diagnóstico y resolución del tratamiento de los problemas de salud mediante las exploraciones complementarias que confirman o descartan una enfermedad en concreto, antes de iniciar un tratamiento.

Incrementar la aplicación de acciones de cuidado requeridas mediante la resolución de diagnósticos de enfermería indicados a través de la valoración integral del individuo o familia.

Incrementar una cultura de excelencia y mejora de la calidad de los servicios que presta el IESS Hospital Ambato mediante la asesoría y la construcción de métodos protocolos e instrumentos de evaluación, diagnóstico y monitoreo.

Incrementar la calidad en las prestaciones de salud a los afiliados y usuarios del IESS Hospital Ambato para prevenir eventualidades no deseadas en la atención de la salud de la población mediante la aplicación de los instrumentos en los cuales se basa la auditoría médica tales como calidad de servicio, métodos evaluativos, indicadores, estándares, guías, uso de la historia, entre otros.

Incrementar la eficiencia en el óptimo abastecimiento de suministros, servicios básicos y generales con el adecuado mantenimiento de los activos fijos.

Incrementar la eficiencia en la gestión del talento humano mediante la implementación y ejecución del plan nacional de capacitación y mejorando los proceso de reclutamiento, selección y contratación del personal.



ELABORADO POR: P.M

FECHA: 2/03/2015

REVISADO POR : T.G

FECHA : 9/03/2015



Incrementar la eficiencia del manejo presupuestario de unidad mediante el adecuado análisis para el direccionamiento, control y evaluación de los presupuestos de gasto corriente e inversión y la implementación y mejora de los activos fijos.

Reducir el tiempo de respuesta de solicitudes de usuarios internos y externos en el IESS Hospital Ambato mediante la socialización de la normativa requirente en los procesos de consultoría legal.

Incrementar la estructuración de los planes institucionales y acceso a la información mediante la implementación de herramientas, metodologías y mejoras prácticas de planeación y manejo de datos.

Incrementar la oportunidad de crecimiento acelerado de los conocimientos científicos y tecnológicos que se producen diariamente en el área de salud mediante los procesos de enseñanza intra y extra Institucionales y controlar el cumplimiento del nivel de calidad esperado de los procesos de enseñanza, y la debida utilización de los activos de la empresa.

Incrementar la satisfacción del usuario en el IESS Hospital Ambato mediante el uso de buenas prácticas de gestión.

Incrementar de manera efectiva de la comunicación interna y externa del trabajo que realiza el IESS Hospital Ambato mediante la planificación y ejecución de acciones de comunicación, la creación de un mapa de involucrados.

Incrementar el fortalecimiento de las capacidades en el área de salud mediante le generación de espacio y discusión y debate, difusión de las publicaciones de las investigaciones realizadas.



ELABORADO POR: P.M

FECHA: 2/03/2015

REVISADO POR : T.G

FECHA : 9/03/2015



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Incrementar la calidad en las prestaciones de salud a los afiliados y usuarios del IESS Hospital Ambato.

Incrementar la eficiencia operacional en el IESS Hospital Ambato.

Incrementar el desarrollo del talento humano en el IESS Hospital Ambato.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Incrementar la eficiencia en los servicios de atención médica del IESS Hospital Ambato

Incrementar la eficiencia operacional en el IESS Hospital Ambato.

Incrementar el desarrollo del talento humano en el IESS Hospital Ambato.

Incrementar el uso eficiente del presupuesto en el Hospital. (Unidas Médicas).

PRINCIPALES POLÍTICAS

La estadística gerencial debe poseer un sistema de información, técnico, integral e integrador, que ponga a disposición de la Organización Hospitalaria todos los medios nocionales para la construcción del conjunto de procesos y recursos.

Para cualquier regla que se dictamine en el IESS Hospital Ambato debe estar de acuerdo a la constitución de la república del Ecuador 2008.

La organización de las áreas de gestión debe fomentar a la entrega de servicios de salud.

VALORES

Solidaridad, para con todos quienes necesiten atención médica.

Universalidad, para el libre acceso a los servicios médicos.

Equidad, para la atención de pacientes, sin desmedro de su género, raza e ideología.

Integralidad, para la dotación completa del servicio de atención médica, hasta que el paciente este completamente restablecido.

Calidad, en todo las actividades que desempeñan los colaboradores de la organización.

Ética, en la prestación del servicio, así como en el desempeño de los colaboradores de la organización.

Oportunidad, para el crecimiento y desarrollo del grupo de colaboradores en igualdad de condiciones.





HOSPITAL IESS AMBATO

AP10 1/3

INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL							FECHA : 2014.10.31			
BALANCE PRESUPUESTARIO DE COMPROMISOS Y GASTO							PAGINA 1			
BALANCE PRESUPUESTARIO DE COMPROMISOS Y GASTO										
DEPENDENCIA: IESS HOSPITAL AMBATO										
CODIGO	PARTIDA DENOMINACION	ASIGNACION		ASIGNACION CODIFICADA	VALOR COMPROMETIDO		GASTO EFECTIVO		SALDO DISPONIBLE	
		INICIAL	REFORMA		DEL MES	ACUMULADO	DEL MES	ACUMULADO		
5	GASTOS	25.779.168,00	5.970.142,68	31.749.310,68			27.522.081,79	4.227.228,89	86,68	
52	GASTOS PRESTACIONALES	25.779.168,00	5.970.142,68	31.749.310,68			27.522.081,79	4.227.228,89	86,68	
5251	GASTOS DIRECTOS DE PERSONAL	12.792.968,00	382.176,77	13.175.144,77			12.900.484,67	274.660,10	97,91	
52510101	REMUNERACION UNIFICADA	5.282.220,00	1.725.966,90	7.008.186,90			7.007.320,75	866,15	99,98	
52510102	SALARIOS UNIFICADOS	704.868,00	91.800,00	796.668,00			788.294,62	8.373,38	98,94	
52510103	DECIMO TERCER SUELDO	498.924,00	119.945,00	618.869,00			618.864,38	4,62	99,99	
52510104	DECIMO CUARTO SUELDO	93.275,00	10.000,00	103.275,00			102.033,12	1.241,88	98,79	
52510105	REMUNERACION VARIABLE POR EFIC	10,00	(10,00)	-			-	-	-	
52510107	SUBSIDIO POR ANTIGUEDAD		5.439,53	5.439,53			5.436,42	3,11	99,94	
52510108	SUBSIDIO FAMILIAR		770,26	720,26			744,50	25,76	96,65	
52510110	ENCARGOS Y SUBROGACIONES	4.000,00	8.375,00	12.375,00			9.782,80	2.592,20	79,05	
52510111	LICENCIA REMUNERADA	13.000,00	9.110,00	22.110,00			15.661,02	6.448,98	70,83	
52510112	APORTE PATRONAL	667.152,00	175.528,18	842.680,18			842.054,80	625,38	99,92	
52510113	FONDOS DE RESERVA	498.924,00	108.100,00	607.024,00			66.653,15	370,85	99,93	
52510114	APORTE IECE	26.940,00	10.950,00	37.890,00			37.768,96	121,04	99,68	
52510115	JUBILACION PATRONAL	10,00	(10,00)	-			-	-	-	
52510116	HORAS EXTRAS Y SUPLEMENTARIAS	12.500,00	(12.500,00)	-			-	-	-	
52510117	HONORARIOS	-	-	-			-	-	-	
52510118	SERVICIOS PERSONALES POR CONTRATO	4.991.115,00	(1.871.258,10)	3.119.856,90			2.865.870,15	253.986,75	86,59	
52510120	INDEMNIZACION POR SUPRESION	10,00	(10,00)				-	-	-	
52510123	INDEMNIZACION POR INCENTIVO	10,00	(10,00)				-	-	-	
52510125	OTRAS INDEMNIZACIONES	10,00	(10,00)				-	-	-	
5253	OTROS GASTOS DIRECTOS	11.846.270,00	(818.535,99)	11.027.734,01			757.462,60	9.549.501,35	1.478.232,66	86,59
52530101	AGUA POTABLE	38.000,00	6358,96	44.358,96			3.910,62	43.789,58	569,38	98,71
52530102	EMPRESA ELECTRICA	113.264,00	120,00	113.384,00			9.357,22	113.383,49	0,51	99,99
52530103	TELECOMUNICACIONES	276.536,00	123.357,22	399.893,22			72.429,87	317.614,93	82.278,29	79,42
52530201	SERVICIOS DE CORREO	2.200,00	2.176,00	4.376,00			209,47	3.731,66	644,34	85,27
52530202	SERVICIO DE TRANSPORTE	19.258,00	28.591,50	47.849,50			-	43.364,00	4.485,50	90,62
52530203	MOVILIZACION	-	-	-			-	-	-	-
52530205	IMPRESION Y PUBLICACION	40.000,00	16.117,26	56.117,27			-	55.096,82	1.020,45	98,18
52530206	SERVICIO DE VIGILANCIA	258.023,00	63.512,95	321.535,95			25.250,24	285.268,11	36.267,84	88,72
52530207	SERVICIO DE ASEO Y LIMPIEZA	354.320,00	(23.320,00)	331.000,00			27.583,33	330.999,96	0,04	100,00
52530208	SERVICIO DE GUARDERIA	42.826,00	1.430,00	44.256,00			-	43.462,39	793,61	98,20
52530209	DIFUCION INFORMACION Y PUBLICACION	2.000,00	(2.000,00)	-			-	-	-	-
52530210	FLETAS Y MANIOBRAS	1.170,00	2.711,80	3.881,80			3.000,00	3.801,80	80,00	97,93



ELABORADO POR: P.M

FECHA: 2/03/2015

REVISADO POR : T.G

FECHA : 9/03/2015



HOSPITAL IESS AMBATO

AP10 2/3

INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL										FECHA : 2014.10.31	
BALANCE PRESUPUESTARIO DE COMPROMISOS Y GASTO										PAGINA 2	
BALANCE PRESUPUESTARIO DE COMPROMISOS Y GASTO											
DEPENDENCIA: IESS HOSPITAL AMBATO											
CODIGO	PARTIDA DENOMINACION	ASIGNACION		ASIGNACION CODIFICADA	VALOR COMPROMETIDO		GASTO EFECTIVO		SALDO		
		INICIAL	REFORMA		DEL MES	ACUMULADO	DEL MES	ACUMULADO	DISPONIBLE		
52530211	PASAJES AL INTERIOR	1.983,00	(1.870,50)	112,50			-	97,50	15,00	86,66	
52530213	VIATICOS Y SUBSISTENCIAS	15.000,00	5.000,00	20.000,00			1.916,13	17.257,69	2.742,31	86,28	
52530217	MANTENIMIENTO DE EDIFICIOS	265.670,00	(151.588,44)	114.081,56			3.613,00	110.427,98	3.653,58	96,79	
52530218	MANTENIMIENTO DE MOBILIARIO	2.000,00	(1.844,00)	156,00			-	156,00	-	100,00	
52530219	MANTENIMIENTO DE MAQUINARIAS	200.000,00	(110.000,00)	90.000,00			7.552,00	84.341,73	5.658,27	93,71	
52530220	MANTENIMIENTO DE VEHICULOS	13.620,00	(8.413,92)	5.206,08			424,60	2.850,03	2.356,05	54,74	
52530223	ARIENDO DE MAQUINARIA Y EQUIPO	594,00	(594,00)	-			-	-	-	-	
52530225	CONSULTORIA ASESORIA	215.000,00	(164.000,00)	51.000,00			-	51.000,00	-	100,00	
52530227	CAPACITACION	50.000,00	(50.000,00)	-			-	-	-	-	
52530228	CONGRSOS SEMINARIOS	924,00	(924,00)	-			-	-	-	-	
52530229	FISCALIZACION E INSPECCIONES	-	-	-			-	-	-	-	
52530232	ARRENDAMINETO DE LICENCIAS	-	-	-			-	-	-	-	
52530233	ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS	10,00	(10,00)	-			-	-	-	-	
52530234	MANTENIMIENTO DE SISTEMAS	3.073,00	(3.028,36)	44,64			-	44,64	-	100,00	
52530235	OTROS SERVICIOS GENERALES	929.686,00	675.214,32	54.471,68			13.260,50	54.586,98	(115,30)	100,21	
52530301	MEDICINAS	4.000.000,00	77.039,46	4.077.039,46			268.678,74	4.048.670,47	28.368,99	99,30	
52530302	MATERIAL DE CURACION , LABORATORIO	2.297.088,00	1.248.764,00	3.545.852,00			90.283,97	2.280.438,47	1.265.413,53	64,31	
52530303	INSTRUMENTAL MEDICO	224.477,00	(181.669,71)	42.807,29			35.650,00	39.657,29	3.150,00	92,64	
52530304	PROTESIS , ENDOPROTESIS E IMPLANTES	1.580.052,00	(886.063,71)	693.988,29			100.200,00	686.393,84	7.594,45	98,90	
52530305	MATERIAL DE OFICINA E INFORMATICA	66.995,00	(12.257,34)	54.737,66			-	49.714,69	5.022,97	90,82	
52530306	UNIFORMES	9.520,00	26.246,00	35.766,00			-	35.597,00	169,00	99,52	
52530308	ROPARIA Y LENCERIA	49.755,00	(3.275,30)	46.479,70			-	46.479,70	-	100,00	
52530309	MATERIAL DE ASEO Y LIMPIEZA	45.281,00	32.500,00	77.781,00			-	71.758,85	6.022,15	92,25	
52530310	COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES	70.649,00	310,00	70.959,00			909,26	63.294,64	7.664,36	89,19	
52530311	HERRAMIENTAS	59.579,00	(59.579,00)	-			-	-	-	-	
52530312	MATERIAL DE IMPRESION	6,00	100,00	106,00			-	26,79	79,21	25,27	
52530313	MATERIAL DE CONSTRUCCION	20.150,00	(8.245,04)	11.904,96			5.093,02	11.848,56	56,40	99,52	
52530314	REPUESTOS Y ACCESORIOS DE VEHICULOS	10.000,00	(86,97)	9.913,03			2.203,41	8.238,19	1.677,84	83,07	
52530315	REPUESTOS Y ACCESORIOS DE MAQUINARIA	31.990,00	83.000,00	114.990,00			15.903,27	107.177,71	7.012,29	93,19	
52530316	ALIMENTACION SERVIDORES Y TRABAJADORES	10,00	15.974,00	15.984,00			-	15.984,00	-	100,00	
52530317	ALIMENTACION Y BEBIDAS	488.000,00	(3.000,00)	485.000,00			70.933,95	484.520,09	479,91	99,90	
52530321	COMISARIATOS	248.361,00	(222.634,50)	25.726,50			-	23.325,17	2.401,33	90,66	
52530322	OTROS GASTOS EN MATERIALES	-	17.773,96	17.773,96			-	15.103,60	2.670,36	84,97	
5257	OTROS GASTOS CORRIENTES	61.666,00	(35.573,96)	26.092,04			14.000,99	15.126,72	10.965,32	57,97	



ELABORADO POR: P.M

FECHA: 2/03/2015

REVISADO POR : T.G

FECHA : 9/03/2015



HOSPITAL IESS AMBATO

AP10 3/3

INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL										FECHA : 2014.10.31
BALANCE PRESUPUESTARIO DE COMPROMISOS Y GASTO										PAGINA 3
BALANCE PRESUPUESTARIO DE COMPROMISOS Y GASTO										
DEPENDENCIA: IESS HOSPITAL AMBATO										
CODIGO	PARTIDA DENOMINACION	ASIGNACION		ASIGNACION CODIFICADA	VALOR COMPROMETIDO		GASTO EFECTIVO		SALDO	
		INICIAL	REFORMA		DEL MES	ACUMULADO	DEL MES	ACUMULADO	DISPONIBLE	
52570101	SEGUROS	60.566,00	(50.000,00)	10.566,00			-	421,49	10.144,54	3,98
52570103	IMPUESTOS TASAS Y CONTRBUCCIONES	-	14.426,04	14.426,04			13.951,04	14.222,26	3,78	99,97
52570104	GASTOS SERVICIOS BANCARIOS	1.100,00	-	1.100,00			49,95	283,00	817,00	25,72
5258	TRANSFERENCIAS Y DONACIONES	378.164,00	189.883,56	568.047,56			-	559.101,65	8.945,91	98,42
52580101	CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES	378.164,00	189.883,56	568.047,56			-	559.101,65	8.945,91	98,42
5275	OBRAS DE INFRAESTRUCTURA	700.000,00	629.530,61	1.329.530,61			-	739.873,07	589.657,54	55,64
52750101	CONSTRUCCION , EDIFICACION Y RED	700.000,00	629.530,61	1.329.530,61			-	739.873,07	589.657,54	55,64
5284	ACTIVOS FIJOS	90,00	5.501.505,30	5.501.595,30			3.532.372,16	3.675.418,62	1.826.176,68	66,80
52840103	MUEBLES Y ENSERES	10,00	645.520,00	645.530,00			162.000,00	162.000,00	483.530,00	25,09
52840104	EQUIPOS DE OFICINA	10,00	490,00	500,00			-	-	500,00	-
52840105	EQUIPOS SISTEMAS Y PAQUETES	10,00	46.064,06	46.074,06			-	-	46.074,06	-
52840106	VEHICULOS	10,00	-	10,00			-	-	10,00	-
52840107	EQUIPO MEDICO	10,00	4.612.196,94	4.612.206,94			3.370.372,16	3.370.372,16	1.241.834,78	73,07
52840108	INSTRUMENTAL MEDICO	10,00	158.143,30	158.153,30			-	142.442,46	15.710,84	90,06
52840109	EQUIPO DE COMUNICACIONES	10,00	39.091,00	39.101,00			-	604,00	38.497,00	1,54
52840110	MAQUINARIAS	10,00	-	10,00			-	-	10,00	-
52840111	EQUIPO DE COCINA	10,00	-	10,00			-	-	10,00	-
5297	PASIVO CIRCULANTE	10,00	121.156,39	121.166,39			3.594,15	82.575,71	35.590,68	68,15
52970101	GASTOS EJERCICIOS ANTERIORES	10,00	121.156,39	121.166,39			3.594,15	82.575,71	35.590,68	68,15
TOTAL PRESUPUESTO		25.779.168,00	5.970.142,68	31.749.310,68			4.307.429,90	27.522.081,79	4.227.228,89	86,68



ELABORADO POR: P.M

FECHA: 2/03/2015

REVISADO POR : T.G

FECHA : 9/03/2015

IDENTIFICACIÓN DE
ÁREAS CRÍTICAS O
DE COMPONENTES



**EVALUACIÓN PRELIMINAR DE LA ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO AL
COMPONENTE PLANIFICACIÓN PRESUPUESTARIA EN ACTIVOS FIJOS
AL 31 DE DICIEMBRE 2013**

N°	FACTOR/PREGUNTA	RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
COMPONENTE: AMBIENTE INTERNO DE CONTROL				
1	¿La alta dirección incentiva a su personal para el cuidado de los activos fijos y su correcto mantenimiento?	X		
2	¿Tienen reuniones frecuentes y oportunas con el director financiero y/o contable, auditores internos y externos, para verificar el estado de los activos fijos?		X	
3	¿El comité de auditoría revisa frecuentemente si existió una dada de baja de activos fijos?	X		
Evaluación de Riesgos				
4	¿La metodología y recursos para los activos fijos utilizados son idóneos a fin de establecer probabilidades e impactos?		X	
5	¿La dirección brinda apoyo para la planeación y ejecución de los estudios de probabilidades e impactos de los riesgos de no realizar el mantenimiento de los activos fijos?		X	
6	Los documentos que respaldan activos fijos poseen calidad y están resguardados para su recopilación en estudios posteriores?	X		
Actividades de Control				
7	¿Guardan relación las actividades de control con los objetivos y las decisiones adoptadas por la dirección sobre los riesgos de los activos fijos?		X	
8	¿Existe suficiente Información y comunicación sobre las decisiones adoptadas por la dirección sobre el estudio de los riesgos de los activos fijos?	X		
9	¿Existen procesos para el cumplimiento de las actividades de control de los activos fijos?	X		
Información y Comunicación				
10	¿Se cuenta con políticas y procedimientos idóneos para el establecimiento de cuidado de los activos fijos?	X		
11	¿Existen políticas que permitan la integración de nuevos activos fijos?	X		



ELABORADO POR: P.M

FECHA: 2/03/2015

REVISADO POR : T.G

FECHA : 9/03/2015



HOSPITAL IESS AMBATO

C/A AF

12	¿Existen un diseño de los sistemas y procedimientos considerando la integración de todas las unidades de la organización y tienen relación con los objetivos operacionales para el mantenimiento de los activos fijos?		X	
Supervisión y Monitoreo				
13	¿Se realizan comparaciones periódicas entre los importes registrados por el sistema contable con los activos fijos?	X		
14	¿Se cumple con las partidas presupuestarias referentes a la adquisición y manejo de activos fijos?		X	
15	¿Se realizan evaluaciones externas para verificación de estado de los activos fijos?		X	
	total	8	7	
	porcentaje	53,33%	46,67%	



ELABORADO POR: P.M

FECHA: 2/03/2015

REVISADO POR : T.G

FECHA : 9/03/2015

**EVALUACIÓN PRELIMINAR DE LA ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO AL COMPONENTE ATENCIÓN AL USUARIO
AL 31 DEDICIEMBRE 2013**

N°	FACTOR/PREGUNTA	RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
COMPONENTE: AMBIENTE INTERNO DE CONTROL				
1	¿Se ha implantado códigos de conducta u otras políticas relacionadas con las prácticas profesionales aceptables, incompatibilidades o pautas esperadas de comportamiento ético y moral?	X		
2	¿Se brinda facilidades a los usuarios para que presenten sus denuncias sin temor a represalias?	X		
3	¿La filosofía y estilo de la alta dirección refleja los valores de la entidad, para con los usuarios?		X	
Evaluación de Riesgos				
4	Los miembros de la dirección están involucrados en la evaluación de riesgos de atención al usuarios?		X	
5	¿Aplica el IESS Hospital Ambato la rotación de empleados para atención al usuario?	X		
6	¿La dirección brinda apoyo para conocer o investigar posibles problemas con los usuarios?		X	
Actividades de Control				
7	¿La empresa cumple con todo lo establecido en las actividades de control para el logro de objetivos referente a la atención al usuario?		X	
8	¿Describe oportunamente las atenciones realizadas a los usuarios?	X		
9	¿Existe una supervisión, adecuada sobre los Sistemas de Información para los usuarios?	X		
Información y Comunicación				
10	¿Existe la suficiente comunicación entre los funcionarios y los usuarios?		X	
11	¿La información que se genera dentro de la entidad es relevante y oportuna para los usuarios?		X	
12	¿Permiten los sistemas de información de la entidad el logro de objetivos generales así como los de cada actividad referente a la atención al usuario?	X		
Supervisión y Monitoreo				



ELABORADO POR: P.M

FECHA: 2/03/2015

REVISADO POR : T.G

FECHA : 9/03/2015



HOSPITAL IESS AMBATO

C/A AC

13	¿Las comunicaciones procedentes de terceros corroboran la información generada internamente o indican problemas relacionados con los usuarios?		X	
14	¿Se controla la ejecución de los objetivos operativos relacionados con atención al cliente?		X	
15	¿Se prepara en la empresa la información teniendo en cuenta las necesidades de los usuarios?		X	
	Total	6	9	
	Porcentaje	40%	60%	



ELABORADO POR: P.M

FECHA: 2/03/2015

REVISADO POR : T.G

FECHA : 9/03/2015

**MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGOS DEL COMPONENTE PLANIFICACIÓN
PRESUPUESTARIA EN ACTIVOS FIJOS**

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MEDIO	ALTO
15 – 50		76 - 95
76 – 95	51 – 75	15 - 50
ALTO	MEDIO	BAJO
RIESGO INHERENTE		

El IESS Hospital Ambato en el componente planificación presupuestaria en activos fijos tiene un nivel de confianza medio por lo que se debe aplicar pruebas de doble propósito.

El IESS Hospital Ambato en el componente planificación presupuestaria en activos fijos tiene un riesgo inherente bajo por lo que se debe aplicar pruebas de cumplimiento para que puede continuar con su actividad de manera normal.





HOSPITAL IESS AMBATO

M/R 2/3

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGOS DEL COMPONENTE ATENCIÓN AL USUARIO

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MEDIO	ALTO
	51 – 75	76 - 95
76 – 95	51 – 75	15 - 50
ALTO	MEDIO	BAJO
RIESGO INHERENTE		

El IESS Hospital Ambato en el componente atención al usuario tiene un nivel de confianza bajo por lo que se debe aplicar pruebas sustantivas para que puede continuar con su actividad de manera normal.

El IESS Hospital Ambato en el componente atención al usuario tiene un riesgo inherente medio por lo que se debe aplicar pruebas de doble propósito.



ELABORADO POR: P.M

FECHA: 2/03/2015

REVISADO POR : T.G

FECHA : 9/03/2015



HOSPITAL IESS AMBATO

M/R 3/3

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGOS GLOBAL REFERENTE A LOS DOS COMPONENTES

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO		ALTO
	51 – 75	76 - 95
76 – 95	51 – 75	15 - 50
ALTO	MEDIO	BAJO
RIESGO INHERENTE		

El IESS Hospital Ambato en los dos componentes en estudio tiene un nivel de confianza bajo por lo que se debe aplicar pruebas sustantivas para que puede continuar con su actividad de manera normal.

El IESS Hospital Ambato en los dos componentes en estudio tiene un riesgo inherente medio por lo que se debe aplicar pruebas de doble propósito.



ELABORADO POR: P.M

FECHA: 2/03/2015

REVISADO POR : T.G

FECHA : 9/03/2015

**IESS HOSPITAL AMBATO****MATRÍZ DE ENFOQUE DE AUDITORÍA****2013 – 12 – 31****COMPONENTE: PLANIFICACIÓN PRESUPUESTARIA DE
ACTIVOS FIJOS**

AFIRMACIONES	FACTORES DE RIESGO	ENFOQUE DE AUDITORÍA
EFICIENCIA	<p>No existe apoyo por parte de la dirección para la planeación y ejecución de los estudios de probabilidades e impactos de los riesgos de no realizar mantenimiento de activos fijos</p> <p>La metodología y recursos para los activos fijos utilizados no son totalmente idóneos a fin de establecer probabilidades e impactos</p>	<p>Enfocarse más en los posibles riesgos que puedan ocurrir derivado del escaso mantenimiento a los activos fijos.</p> <p>Analizar las causas por las que no se está cumpliendo con el mantenimiento de los activos fijos</p> <p>Solicitar procedimientos para la obtención de activos fijos</p>





HOSPITAL IESS AMBATO

M/E A/F 2/2

EFICACIA	<p>No guardan relación las actividades de control con los objetivos y las decisiones adoptadas por la dirección sobre los riesgos de los activos fijos</p> <p>No existe un diseño de los sistemas y procedimientos considerando la integración de todas las unidades de la organización.</p>	<p>Verificar las actividades de control</p> <p>Solicitar los registros de actividades de activos fijos.</p> <p>Analizar los sistemas existentes.</p> <p>Analizar las unidades existentes.</p>
CALIDAD	<p>No tienen reuniones frecuentes y oportunas con el director financiero y/o contable, auditores internos y externos, para verificar el estado de los activos fijos.</p> <p>No se cumple con las partidas presupuestarias referentes a la adquisición y manejo de activos fijos</p> <p>No se realizan evaluaciones externas para verificación de estado de los activos fijos.</p>	<p>Pedir documentación de estado físico de los activos fijos.</p> <p>Analizar el presupuesto con el que cuenta el IESS Hospital Ambato para compra y renovación de activos fijos.</p> <p>Verificar el estado de los activos fijos.</p>



ELABORADO POR: P.M

FECHA: 2/03/2015

REVISADO POR : T.G

FECHA : 9/03/2015



IESS HOSPITAL AMBATO

MATRÍZ DE ENFOQUE DE AUDITORÍA

2013 – 12 – 31

COMPONENTE: ATENCIÓN AL USUARIO

AFIRMACIONES	FACTORES DE RIESGO	ENFOQUE DE AUDITORÍA
EFICIENCIA	<p>La información que se genera dentro de la entidad no es relevante y oportuna para los usuarios</p> <p>No se prepara en la empresa la información teniendo en cuenta las necesidades de los usuarios</p>	<p>Pedir catálogo de información de los servicios del IESS a los usuarios.</p> <p>Analizar la última fecha de actualización del catalogo de información para los usuarios.</p> <p>Analizar qué información es generada para los usuarios.</p> <p>Realizar encuestas a los usuarios con respecto a la necesidad de información.</p>
EFICACIA	<p>Los miembros de la dirección no están involucrados en la evaluación de riesgos de atención a los usuarios.</p>	<p>Analizar qué departamento analiza los riesgos del usuario.</p> <p>Pedir los documentos de garantías del usuario.</p>





La empresa no cumple con todo lo establecido en las actividades de control para el logro de objetivos referente a la atención al usuario

No se controla la ejecución de los objetivos operativos relacionados con atención al cliente.

Revisar los objetivos, sobre todo en lo que compete a la atención al usuario.

Pedir el procedimiento de las actividades de control de atención al usuario.

Buscar información acerca de la ejecución de los objetivos operativos en lo que concierne a la atención al usuario.

Analizar el plan estratégico, sobre todo en lo que se refiere a atención al usuario.

CALIDAD

La filosofía y estilo de la alta dirección no refleja los valores de la entidad, para con los usuarios

La dirección no brinda apoyo para conocer o investigar posibles problemas con los usuarios.

No existe la suficiente comunicación entre los funcionarios y los usuarios

Analizar los valores y enfocarse a la atención al usuario.

Revisar la filosofía y estilo de atención al cliente.

Analizar los datos más relevantes de los usuarios.

Analizar las actividades de los funcionarios.





HOSPITAL IESS AMBATO

			Analizar la estadia de los usuarios en el IESS Hospital Ambato.
		Las comunicaciones procedentes de terceros no corroboran la información generada internamente o indican problemas relacionados con los usuarios.	Realizar encuestas a los usuarios referentes a la información que han obtenido de terceros. Verificar las cartas de reclamo.



ELABORADO POR: P.M

FECHA: 2/03/2015

REVISADO POR : T.G

FECHA : 9/03/2015

FASE II

EJECUCIÓN



PROGRAMA DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

Compañía: IESS HOSPITAL AMBATO

Área: Planificación Presupuestaria de Activos Fijos

Período: De Enero a Diciembre 2013

	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	Elaborado por	Fecha
AREA	Gerencia de Auditoría			
1.	Objetivo: Evaluar el Control Interno Determinar el grado de gestión realizado en la empresa. Determinar el grado de cumplimiento del presupuesto en la sección de activos fijos			
1.1.	Evalué el Control Interno	C/A AF	MP	
1.2.	Solicite el Plan Estratégico del IESS HOSPITAL AMBATO y evalué los siguientes indicadores: Eficiencia Eficacia Calidad	AP4	MP	
1.3.	Califique el Control Interno en el IESS HOSPITAL AMBATO	M/R	MP	
1.4.	Determine y verifique el cumplimiento de la visión y misión del IESS HOSPITAL AMBATO	AP9	MP	



ELABORADO POR: P.M

FECHA: 2/03/2015

REVISADO POR : T.G

FECHA : 9/03/2015



1.5.	Evalúe el cumplimiento de los objetivos operativos.	M/O A/F	MP
1.6	Determiné el cumplimiento del presupuesto de activos fijos		MP
	Desarrolle los atributos de los hallazgos de Auditoría	H/H	MP





PROGRAMA DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

Compañía: IESS HOSPITAL AMBATO

Área: Atención al Usuario

Período: De enero a diciembre 2013

PROCEDIMIENTO	REF. P/T	Elaborad o por	Fecha
ARE			
A Atención al usuario			
1.			
Objetivo:			
Evaluar el Control Interno			
Determinar el grado de gestión realizado en la empresa.			
1.1.	Evalué el Control Interno	C/A AC	
1.2.	Solicite el Plan Estratégico del IESS HOSPITAL AMBATO y evalué los siguientes indicadores: Eficiencia Eficacia Calidad	AP4	
1.3.	Califique el Control Interno en el IESS HOSPITAL AMBATO	M/R	
14.	Determine y verifique el cumplimiento de la visión y misión del IESS HOSPITAL AMBATO	AP9	





Evalue el cumplimiento de los **M/O A/C**

1.5. objetivos operativos.

Desarrolle los atributos de los **H/H**

1.6. hallazgos de Auditoría



ELABORADO POR: P.M

FECHA: 2/03/2015

REVISADO POR : T.G

FECHA : 9/03/2015



COMPONENTE ACTIVOS FIJOS
OBJETIVOS OPERATIVOS DE LA AUDITORÍA

MAPA DE OBJETIVOS

OBJETIVOS	OBJETIVOS OPERATIVOS	OBJETIVOS TÁCTICOS
Determinar en el IESS como contabilizan y cuidan los activos fijos respecto a los indicadores de eficiencia, eficacia y calidad.	Inversión de los activos fijos. Incrementar la eficiencia en el óptimo abastecimiento y mantenimiento de los activos fijos. Incrementar la debida utilización de los activos fijos.	Incrementar el uso eficiente del presupuesto en el hospital (Unidades Médicas). Incrementar políticas de mejoramiento de análisis de stock. Implementar personal para el mejor análisis de stock.



**MATRIZ DE SEGUIMIENTO**

Eficiencia de Activos Fijos

El IESS Hospital Ambato desea realizar una inversión en activos fijos, de al menos en un 90% hasta finales del año 2013.

OBJETIVO GENERAL	AGREGACIÓN MÁS PREPOSICIÓN	VARIABLE (SUSTANTIVO PLURAL)	COMPLEMENTOS CIRCUNSTANCIALES (TIEMPO, LUGAR)
Realizar una inversión en activos fijos, de al menos en un 90% hasta finales del año 2013	Porcentaje	Inversión de los activos fijos.	En el Hospital del IESS a finales del 2013



**MATRIZ DE SEGUIMIENTO**

Eficacia de activos fijos

El IESS Hospital Ambato desea Incrementar la eficiencia en el óptimo abastecimiento y mantenimiento de los activos fijos, especialmente ambulancia, al menos en un 95% hasta finales del año 2013.

OBJETIVO GENERAL	AGREGACIÓN MÁS PREPOSICIÓN	VARIABLE (SUSTANTIVO PLURAL)	COMPLEMENTOS CIRCUNSTANCIALES (TIEMPO, LUGAR)
Incrementar el 95% de abastecimiento y mantenimiento de las ambulancias. En el IESS Hospital Ambato en el año 2014.	Porcentaje	Incrementar el abastecimiento y mantenimiento de los activos fijos.	En el Hospital del IESS a finales del 2013



**MATRIZ DE SEGUIMIENTO**

Calidad de activos fijos

El IESS Hospital Ambato desea componer sus activos fijos en un 100% hasta finales del 2013.

OBJETIVO GENERAL	AGREGACIÓN MÁS PREPOSICIÓN	VARIABLE (SUSTANTIVO PLURAL)	COMPLEMENTOS CIRCUNSTANCIALES (TIEMPO, LUGAR)
Componer sus activos fijos en un 100% hasta finales del 2013.	Porcentaje	Componer sus activos fijos	En el Hospital del IESS a finales del 2013



**MATRIZ DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE INDICADORES**

Eficiencia de activos fijos

NOMBRE DEL INDICADOR	ESTANDAR – RANGO	PERIODICIDAD	CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	ANÁLISIS DE RESULTADOS
Porcentaje de Inversión de los activos fijos sobre el total de inversión de activos fijos presupuestados del IESS Hospital Ambato en el año 2013	90%	Anual	Total inversión de activos fijos 2013 * 100 / total de inversión de activos fijos presupuestados INDICE 4083798.467% BRECHA: INDICE – ESTANDAR 4083798.467% - 90% =4083708.467% = FAVORABLE	PORCENTAJE	Hospital del IESS incremento el 4083708.467 %del total de activos presupuestados en compra de activos fijos

Total de inversión de activos fijos

3675418,62

Inversión de Activos Fijos Presupuestados

90



ELABORADO POR: P.M

FECHA: 2/03/2015

REVISADO POR : T.G

FECHA : 9/03/2015

**MATRIZ DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE INDICADORES**

Eficacia de activos fijos

NOMBRE DEL INDICADOR	ESTANDAR – RANGO	PERIODICIDAD	CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	ANÁLISIS DE RESULTADOS
Porcentaje de abastecimiento y mantenimiento de los ambulancias sobre total de abastecimiento y mantenimiento de ambulancias presupuestados en el IESS Hospital Ambato en el año 2014	95%	Anual	Total abastecimiento y mantenimiento de los activos fijos 2014 * 100 / total abastecimiento y mantenimiento de los activos fijos presupuestadas INDICE 17.298% BRECHA: INDICE – ESTANDAR 17.298% - 95% = 80.7% =DESFAVORABLE	PORCENTAJE	El IESS Hospital Ambato disminuyó el 80.7% del total de abastecimiento y mantenimiento de ambulancias presupuestados por atención al usuario en el año 2013

Total abastecimiento y mantenimiento de ambulancia

2356.05

Total abastecimiento y mantenimiento de ambulancias Presupuestados

13620



ELABORADO POR: P.M

FECHA: 2/03/2015

REVISADO POR : T.G

FECHA : 9/03/2015

**MATRIZ DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE INDICADORES**

Calidad de activos fijos

NOMBRE DEL INDICADOR	ESTANDAR – RANGO	PERIODICIDAD	CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	ANÁLISIS DE RESULTADOS
Porcentaje de recompostura de activos fijos totales sobre el valor total de recompostura presupuestada en el IESS Hospital Ambato en el año 2013	100%	Anual	Total del mantenimiento de maquinarias 2013 * 100 / total del mantenimiento de la maquinaria total presupuestada INDICE 42.17% BRECHA: INDICE – ESTANDAR 42.17% - 100% = 57,83% =DESFAVORABLE	PORCENTAJE	Hospital del IESS bajó el 57.83% de la recompostura total de los activos en el año 2013

Total del mantenimiento de maquinaria

84341.73

Total del mantenimiento de maquinaria presupuestada

200000



ELABORADO POR: P.M

FECHA: 2/03/2015

REVISADO POR : T.G

FECHA : 9/03/2015



INDICADORES DE GESTIÓN DE ACTIVOS FIJOS

EFICIENCIA.- El IESS Hospital Ambato desea realizar una inversión en activos fijos, de al menos en un 90% hasta finales del año 2013.

EFICACIA.- El IESS Hospital Ambato desea Incrementar la eficiencia en el óptimo abastecimiento y mantenimiento de los activos fijos, especialmente ambulancia, al menos en un 95% hasta finales del año 2013.

CALIDAD.- El IESS Hospital Ambato desea componer sus activos fijos en un 100% hasta finales del 2013.

BRECHA

EFICIENCIA: 4083708.467% FAVORABLE

EFICACIA: 80.7% DESFAVORABLE

CALIDAD: 57,83% DESFAVORABLE



ELABORADO POR: P.M

FECHA: 2/03/2015

REVISADO POR : T.G

FECHA : 9/03/2015



COMPONENTE DE ATENCIÓN AL USUARIO

OBJETIVOS OPERATIVOS DE LA AUDITORÍA

MAPA DE OBJETIVOS

OBJETIVOS	OBJETIVOS OPERATIVOS	OBJETIVOS TÁCTICOS
Determinar en el IESS como realizan la atención al cliente respecto a los indicadores de eficiencia, eficacia y calidad.	Servicios de atención médica a los usuarios. Incrementar la aplicación de acciones de cuidado a los usuarios que requieran, mediante la resolución de diagnósticos de enfermería. Beneficio al paciente.	Producir servicios de salud eficientes y efectivos que cumplan con las normas de calidad establecidas para el ministerio de salud. Prestar los servicios de salud correspondientes al segundo nivel de atención al igual que a los afiliados y beneficiarios del sistema de seguridad integral dentro de los parámetros y principios del sistema. Promover en la comunidad la salud y la prevención de enfermedades.



**MATRIZ DE SEGUIMIENTO**

Eficiencia de atención al usuario

El IESS Hospital Ambato desea Incrementar los servicios de atención médica a los usuarios, al menos en un 80% hasta finales del 2013.

OBJETIVO GENERAL	AGREGACIÓN MÁS PREPOSICIÓN	VARIABLE (SUSTANTIVO PLURAL)	COMPLEMENTOS CIRCUNSTANCIALES (TIEMPO, LUGAR)
Incrementar el 80% de entrega de los servicios de atención médica a los usuarios en el IESS Hospital Ambato en el año 2014.	Porcentaje	Servicios de atención médica a los usuarios.	En el Hospital del IESS a finales del 2014



**MATRIZ DE SEGUIMIENTO**

Eficacia de atención al usuario

El IESS Hospital Ambato desea Incrementar la aplicación de acciones de cuidado a los usuarios que lo requieran, mediante la resolución de diagnósticos de enfermería, al menos en un 60% hasta finales mes del 2013.

OBJETIVO GENERAL	AGREGACIÓN MÁS PREPOSICIÓN	VARIABLE (SUSTANTIVO PLURAL)	COMPLEMENTOS CIRCUNSTANCIALES (TIEMPO, LUGAR)
Incrementar el 60% de la aplicación de acciones de cuidado al usuario en el IESS Hospital Ambato en el año 2014.	Porcentaje	Incrementar la aplicación de acciones de cuidado a los usuarios que requieran, mediante la resolución de diagnósticos de enfermería	En el Hospital del IESS a finales del 2014



**MATRIZ DE SEGUIMIENTO**

Calidad de atención al usuario

El IESS Hospital Ambato desea incrementar el beneficio al paciente, al menos en un 88% hasta finales del 2013.

OBJETIVO GENERAL	AGREGACIÓN MÁS PREPOSICIÓN	VARIABLE (SUSTANTIVO PLURAL)	COMPLEMENTOS CIRCUNSTANCIALES (TIEMPO, LUGAR)
Incrementar el 88% del beneficio al paciente con el menor riesgo en la atención de la salud en el IESS Hospital Ambato en el año 2014.	Porcentaje	Beneficio al paciente.	En el Hospital del IESS a finales del 2014





MATRIZ DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE INDICADORES
Eficiencia de atención al usuario

NOMBRE DEL INDICADOR	ESTANDAR – RANGO	PERIODICIDAD	CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	ANÁLISIS DE RESULTADOS
Porcentaje de entrega de los servicios de atención médica a los usuarios sobre el porcentaje de servicios de atención médica a los usuarios presupuestado del IESS Hospital Ambato en el año 2014	80% 5%	Semestral	Total servicios 2014 * 100 / total servicios presupuestados INDICE 86% BRECHA: INDICE – ESTANDAR 86% - 80% 6% =FAVORABLE	PORCENTAJE	Hospital del IESS incremento el 86% de los servicios presupuestados por atención al usuario en el primer semestre del 2013

Total servicios 2'580.000,00

Servicios Presupuestados 3'000.000,00



ELABORADO POR: P.M

FECHA: 2/03/2015

REVISADO POR : T.G

FECHA : 9/03/2015

**MATRIZ DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE INDICADORES**

Eficacia de atención al usuario

NOMBRE DEL INDICADOR	ESTANDAR – RANGO	PERIODICIDAD	CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	ANÁLISIS DE RESULTADOS
Porcentaje de la aplicación de acciones de cuidado al usuario sobre el porcentaje de la aplicación de acciones al usuario presupuestado en el IESS Hospital Ambato en el año 2014	60% 5%	Semestral	Total aplicación de acciones de cuidado al usuario 2014 * 100 / total de acciones de cuidado al usuario presupuestadas INDICE 91,79% BRECHA: INDICE – ESTANDAR 91.79% - %60 31,79% =FAVORABLE	PORCENTAJE	Hospital del IESS incremento el 91,79% de los servicios presupuestados por atención al usuario en el primer semestre del 2013

Total acciones de cuidado al usuario 3'580.000,00

Total acciones de cuidado al usuario Presupuestados 3'900.000,00



ELABORADO POR: P.M

FECHA: 2/03/2015

REVISADO POR : T.G

FECHA : 9/03/2015

**MATRIZ DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE INDICADORES**

Calidad de atención al usuario

NOMBRE DEL INDICADOR	ESTANDAR – RANGO	PERIODICIDAD	CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	ANÁLISIS DE RESULTADOS
Porcentaje de beneficio al paciente con el menor riesgo en la atención de la salud sobre el beneficio al paciente con el menor riesgo de atención de la salud presupuestado en el IESS Hospital Ambato en el año 2014	88% 5%	Semestral	Total beneficio al paciente 2014 * 100 / total beneficio al paciente presupuestadas INDICE 77,66% BRECHA: INDICE – ESTANDAR 77.66% - %88 10,34% =DESFAVORABLE	PORCENTAJE	Hospital del IESS incremento el 77,66% de los servicios presupuestados por atención al usuario en el primer semestre del 2013

Total beneficio al paciente

2'120.000,00

Total beneficio al paciente Presupuestados

2'730.000,00



ELABORADO POR: P.M

FECHA: 2/03/2015

REVISADO POR : T.G

FECHA : 9/03/2015



INDICADORES DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO

EFICIENCIA.- El IESS Hospital Ambato desea Incrementar los servicios de atención médica a los usuarios, al menos en un 80% hasta finales del año 2014.

EFICACIA.- El IESS Hospital Ambato desea Incrementar la aplicación de acciones de cuidado a los usuarios que lo requieran, mediante la resolución de diagnósticos de enfermería, al menos en un 60% hasta finales del año 2014.

CALIDAD.- El IESS Hospital Ambato desea incrementar el beneficio al paciente, al menos en un 88% hasta finales del año 2014.

BRECHA

EFICIENCIA: 6% =FAVORABLE

EFICACIA: 31,79% =FAVORABLE

CALIDAD: 10,34% =DESFAVORABLE



**REGISTROS DE NOVEDADES REFERENTES A LAS AMBULANCIAS**

Fecha	No	Asunto	Novedad
28- Enero- 2013	IESS- HAMB- TRSO-2015- 0006-M	INFORMACIÓN URGENTE SOBRE AMBULANCIAS	Las ambulancias se encuentran dañadas y fue necesario recurrir a las unidades de Prestadores Externos. Adicionalmente estos prestadores se encuentran impagos desde agosto del 2012
2- febrero- 2013	IESS- HAMB- 2013-0015- M	SOLICITUD DE SOLUCIÓN A INCONVENIENTES DE AMBULANCIAS	Se presentan discrepancias por el uso de la ambulancia, existiendo acusaciones sobre el poco mantenimiento de las unidades y la imprudencia de los conductores al manejar. Se informa adicionalmente que la ambulancia de placas TEI 1154 se encuentra golpeado por choques culpa de los conductores.
28- febrero- 2013	IESS- HAMB- 2013-0050- M	INFORMACIÓN SOBRE AMBULANCIAS	Se pide una solución definitiva para el problema de las ambulancias, ya que se manifiesta que durante este período nunca han estado en óptimas condiciones, y ya se ha gastado el presupuesto para servicios externos.
17- junio- 2013	IESS- HAMB- FEFI-2013- 0221-M	PAGO DE AMBULANCIA A LA CLÍNICA TUNGURAHUA	Se manifiesta que se hará el desembolso de la deuda pero no por la totalidad adeudada (1174.38 no se pagará), y se responsabiliza a trabajo social sobre el particular que no debió contratar ya más servicios externos de ambulancia.



ELABORADO POR: P.M

FECHA: 2/03/2015

REVISADO POR : T.G

FECHA : 9/03/2015



HOSPITAL IESS AMBATO

H/H 1/4

HOJA DE HALLAZGOS

N°	REF/PT	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	RECOMENDACIÓN
1	M/R 1/3	El IESS Hospital Ambato en el componente activos fijos tiene un nivel de confianza medio.	La norma de Control ministerio se fundamenta en criterios y prácticas para proporcionar el fortalecimiento y cuidado del patrimonio de la empresa en la norma legal de la resolución N° 064 - 2002-pcnm	La dirección no brinda apoyo para la planeación y ejecución de los estudios de probabilidades e impactos de los riesgos de los activos fijos	Los activos fijos de la empresa no tienen garantía en caso de que suceda un hecho fortuito	A las direcciones técnicas del IESS hospital Ambato crear políticas de cuidado de los activos fijos



ELABORADO POR: P.M

FECHA: 2/03/2015

REVISADO POR : T.G

FECHA : 9/03/2015



HOSPITAL IESS AMBATO

H/H 2/4

2	M/R 2/3	El IESS Hospital Ambato en el componente atención al usuario tiene un riesgo inherente medio.	ARTÍCULO 2º DEL OBJETIVO El presente instructivo tiene como objeto establecer los procedimientos administrativos y contables relacionados con el otorgamiento control y pago de subsidios derivados de la ley No. 7756 y sus reformas. "Beneficios para los responsables de pacientes en fase terminal". en el manual de normas y procedimientos Administrativos – contables.	La alta dirección no establece políticas de mayor satisfacción al usuario	Según conversaciones con los usuarios no poseen la información suficiente de los servicios que brinda el IESS Hospital Ambato.	La alta dirección investigar todas las necesidades de los usuarios
3	M/O A/F 5/8	El IESS Hospital Ambato ha presupuestado una inversión de \$90 la	Las normas y procedimientos específicos sobre esta materia formulan las	No se está realizando una planificación adecuada y seria por parte del	Las máquinas se van dañando o reduciendo su vida útil, perjudicando a	Al director del departamento, realizar una planificación presupuestaria adecuada que revele de forma real los



ELABORADO POR: P.M

FECHA: 2/03/2015

REVISADO POR : T.G

FECHA : 9/03/2015



HOSPITAL IESS AMBATO

H/H 3/4

		adquisición de activos fijos, pero hasta la fecha ha gastado 3675418,62, que se encuentra dentro de las reformas hechas por el financiero	entidades y organismos del sector público, previo a su aplicación, requerirán de la aprobación de la Contraloría General del Estado. En el manual general de administración de activos fijos del sector público en la ley de departamento de bienes N ^a 26 – Resolución 122330	Departamento de servicios generales.	los usuarios y contribuyendo en pérdida para los aportantes	requerimientos para el Hospital IESS Ambato
4	M/O A/F 6/8	El IESS Hospital Ambato se presupuestó 13620 dólares en mantenimiento de ambulancias, pero solo se ha utilizado 2356.05 de dólares por lo cual obtuvo un 80.7% de valor desfavorable	Las normas y procedimientos específicos sobre esta materia formulan las entidades y organismos del sector público, previo a su aplicación, requerirán de la aprobación de la Contraloría General del Estado. En el manual general de administración	Existe mucha irresponsabilidad por parte de los choferes al conducir y no se realizan los mantenimientos adecuados a las ambulancias, pasando estas siempre dañadas, tal como se	Se sobrepasa el monto para servicios externos, y las ambulancias continúan en los talleres, provocando terribles problemas para los usuarios	El área de servicios generales deberá efectuar un plan de mantenimiento anual para realizar los pagos necesarios a fin de realizar el arreglo de las unidades, ya que la contratación de servicios externos debería ser solo en caso urgente y no todo el tiempo.



ELABORADO POR: P.M

FECHA: 2/03/2015

REVISADO POR : T.G

FECHA : 9/03/2015



HOSPITAL IESS AMBATO

H/H 4/4

			de activos fijos del sector público en la ley de departamento de bienes N° 26 – Resolución 122330	evidencia en R/N A/F 1/1		
5	M/O A/F 7/8	El IESS Hospital Ambato presupuestó 200000 para el mantenimiento de maquinaria, sin embargo sólo se ha utilizado 84341.73, siendo un valor desfavorable en 57,83%	Las normas y procedimientos específicos sobre esta materia formulen las entidades y organismos del sector público, previo a su aplicación, requerirán de la aprobación de la Contraloría General del Estado. En el manual general de administración de activos fijos del sector público en la ley de departamento de bienes N° 26 – Resolución 122330	Se pudo constatar que no se están haciendo los mantenimiento necesarios a los activos de planta del hospital, especialmente lo referente a los ascensores, que se encuentran obsoletos	Tanto usuarios como residentes no pueden utilizar los ascensores, lo que hace que se vean imposibilitados de moverse libremente, causando malestar entre ellos	Al área de servicios generales utilizar los recursos necesarios para dar mantenimiento a todos los activo del hospital, especialmente a los ascensores.



ELABORADO POR: P.M

FECHA: 2/03/2015

REVISADO POR : T.G

FECHA : 9/03/2015

FASE III
INFORME DE
AUDITORÍA

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

Antecedentes:

En el proceso de planificación y ejecución de la Auditoría de Gestión, en el IESS Hospital Ambato por el período comprendido desde el 1 al 31 de diciembre del 2013, se ha revisado la estructura del control interno, con el propósito de determinar el alcance de los procedimientos de Auditoría para expresar una opinión sobre el adecuado cumplimiento y desempeño de las actividades por parte de sus administradores, funcionarios, empleados y demás personal principalmente en lo que se refiere al cumplimiento de los objetivos operativos relacionados con los componentes planificación presupuestaria de activos fijos y atención al usuario, en los indicadores de eficiencia eficacia y calidad.

b. Finalidad

Este análisis se realizó con el fin de establecer el estado de situación actual de la entidad, y del sector al cual pertenece, sobre lo cual se puede determinar que si hubiese una mejor coordinación se logrará el cumplimiento de los objetivos.

Como uno de los componentes primordiales del cumplimiento social del IESS Hospital Ambato se enfoca en la salud ya que en base al Plan Nacional del Buen Vivir se busca garantizar condiciones de promoción de salud y prevención de enfermedades que garanticen el adecuado fortalecimiento de las capacidades de las personas para el mejoramiento de su calidad de vida, por lo que hemos escogido los componentes planificación presupuestaria en activos fijos y atención al usuario debido a que se considera que el eje fundamental que ayudará al Hospital a mejorar su servicio.

Los actos que debe realizar el IESS Hospital Ambato están claramente establecidos en la Nueva Constitución de la República del Ecuador 2008, específicamente en el Capítulo I Inclusión y equidad y Capítulo II Biodiversidad y recursos humanos, donde se especifica la responsabilidad del Estado para la dotación de las condiciones adecuadas para elevar el nivel de vida de la población, en el cual el

Hospital debe pedir mayor ayuda al gobierno para implementar el departamento de atención a las peticiones y reclamos de los usuarios con el fin de brindar mayor ayuda.

c. Metodología

La auditoría se llevó a cabo mediante Evaluación al Control Interno, un análisis FODA, un análisis del grado de cumplimiento de los objetivos operativos en lo que se refiere a los componentes activos fijos y atención al usuario, enfocados en los indicadores de eficiencia, eficacia y calidad, además la determinación de la brecha, realización de la matriz de riesgos, el desarrollo de la matriz de hallazgos de auditoría y su seguimiento, para determinar la situación del IEES Hospital Ambato con el objetivo de determinar las deficiencias de control de las direcciones técnicas y el área financiera que son responsables de los componentes en análisis.

d. Alcance:

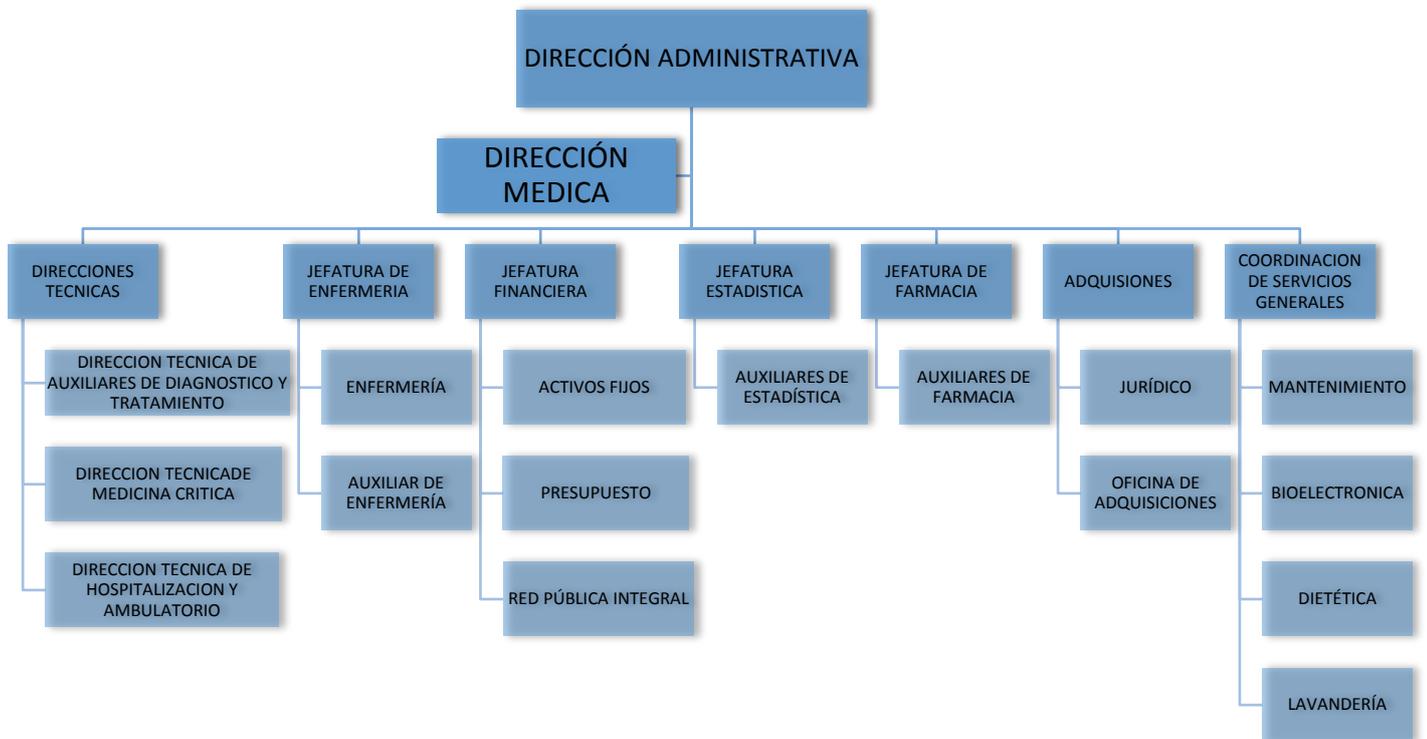
Este documento contiene los elementos de una evaluación practicada a los componentes planificación presupuestaria de activos fijos y atención al cliente, en base a los indicadores de eficiencia, eficacia y calidad así como también a los objetivos operacionales, recoge actividades desarrolladas al igual que da cuenta de procesos y actividades más relevantes ejecutadas por el área de servicios generales, en el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2013.

e. Apreciación de hechos relevantes:

Podemos explicar que el IEES Hospital Ambato si posee un organigrama estructural, un organigrama funcional para realizar sus debidas funciones, así como procesos y preocupación por mantener en buen estado los activos de la entidad. Sin embargo existe mucha negligencia al momento de desarrollar y cumplir las partidas presupuestarias, ya que se evidenció falta de cumplimiento en algunas de ellas y nula planificación en otras.

f. Datos relevantes de la entidad

ORGANIGRAMA FUNCIONAL



MISIÓN

“El Hospital del IESS de la ciudad de Ambato, fue concebido como una Unidad Hospitalaria de clase 2, para cubrir las necesidades de atención de especialidad, de la región central del país, descongestionar los servicios de especialidad del Hospital Carlos Andrade Marín y brindar así una asistencia a los afiliados, oportuna, completa y satisfactoria, para lo que, se hará uso de los avances tecnológicos y la permanente capacitación de su personal, con miras a mantener estándares de calidad total”.

VISIÓN

“Liderar la atención de salud a nivel de la región central del país, convirtiéndose en un Hospital de clase 3, como fue planificada su obra física, manejándose con autonomía económica y administrativa, que le permita ser autosuficiente y brindar asistencia integral con especializaciones en las áreas que contempla la legislación

respectiva, que genere cobertura total de la demanda, crecimiento permanente, excelencia y satisfacción tanto en el cliente interno como el externo”.

OBJETIVOS TÁCTICOS

Incrementar el uso eficiente del presupuesto en el hospital (Unidades Médicas).

Incrementar políticas de mejoramiento de análisis de stock.

Implementar personal para el mejor análisis de stock.

OBJETIVOS OPERACIONALES

Incrementar la eficiencia en la entrega de los servicios de atención médica a los usuarios mediante la elaboración, implementación y supervisión de la normativa, del sistema de referencia y contra referencia.

Incrementar y fortalecer la capacidad de resolución de donación y trasplantes mediante la retroalimentación de las experiencias obtenidas con el análisis de casos pequeños.

Incrementar el beneficio al paciente con el menor riesgo en la atención de la salud mediante la coordinación de acciones para brindar atención y tratamiento multidisciplinario al paciente en situación grave y crítica.

Incrementar la eficiencia en el diagnóstico y resolución del tratamiento de los problemas de salud mediante las exploraciones complementarias que confirman o descartan una enfermedad en concreto, antes de iniciar un tratamiento.

Incrementar la aplicación de acciones de cuidado requeridas mediante la resolución de diagnósticos de enfermería indicados a través de la valoración integral del individuo o familia.

Incrementar una cultura de excelencia y mejora de la calidad de los servicios que presta el IESS Hospital Ambato mediante la asesoría y la construcción de métodos protocolos e instrumentos de evaluación, diagnóstico y monitoreo.

Incrementar la calidad en las prestaciones de salud a los afiliados y usuarios del IESS Hospital Ambato para prevenir eventualidades no deseadas en la atención de la salud de la población mediante la aplicación de los instrumentos en los cuales se basa la auditoría médica tales como calidad de servicio, métodos evaluativos, indicadores, estándares, guías, uso de la historia, entre otros.

Incrementar la eficiencia en el óptimo abastecimiento de suministros, servicios básicos y generales con el adecuado mantenimiento de los activos fijos.

Incrementar la eficiencia en la gestión del talento humano mediante la implementación y ejecución del plan nacional de capacitación y mejorando los procesos de reclutamiento, selección y contratación del personal.

Incrementar la eficiencia del manejo presupuestario de unidad mediante el adecuado análisis para el direccionamiento, control y evaluación de los presupuestos de gasto corriente e inversión y la implementación y mejora de los activos fijos.

Reducir el tiempo de respuesta de solicitudes de usuarios internos y externos en el IESS Hospital Ambato mediante la socialización de la normativa requirente en los procesos de consultoría legal.

Incrementar la estructuración de los planes institucionales y acceso a la información mediante la implementación de herramientas, metodologías y mejoras prácticas de planeación y manejo de datos.

Incrementar la oportunidad de crecimiento acelerado de los conocimientos científicos y tecnológicos que se producen diariamente en el área de salud mediante los procesos de enseñanza intra y extra Institucionales y controlar el cumplimiento del nivel de calidad esperado de los procesos de enseñanza, y la debida utilización de los activos de la empresa.

Incrementar la satisfacción del usuario en el IESS Hospital Ambato mediante el uso de buenas prácticas de gestión.

Incrementar de manera efectiva de la comunicación interna y externa del trabajo que realiza el IESS Hospital Ambato mediante la planificación y ejecución de acciones de comunicación, la creación de un mapa de involucrados.

Incrementar el fortalecimiento de las capacidades en el área de salud mediante la generación de espacio y discusión y debate, difusión de las publicaciones de las investigaciones realizadas.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Incrementar la calidad en las prestaciones de salud a los afiliados y usuarios del IESS Hospital Ambato.

Incrementar la eficiencia operacional en el IESS Hospital Ambato.

Incrementar el desarrollo del talento humano en el IESS Hospital Ambato.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Incrementar la eficiencia en los servicios de atención médica del IESS Hospital Ambato

Incrementar la eficiencia operacional en el IESS Hospital Ambato.

Incrementar el desarrollo del talento humano en el IESS Hospital Ambato.

Incrementar el uso eficiente del presupuesto en el Hospital. (Unidas Médicas).

PRINCIPALES POLÍTICAS

La estadística gerencial debe poseer un sistema de información, técnico, integral e integrador, que ponga a disposición de la Organización Hospitalaria todos los medios nocionales para la construcción del conjunto de procesos y recursos.

Para cualquier regla que se dictamine en el IESS Hospital Ambato debe estar de acuerdo a la constitución de la república del Ecuador 2008.

La organización de las áreas de gestión debe fomentar a la entrega de servicios de salud.

VALORES

Solidaridad, para con todos quienes necesiten atención médica.

Universalidad, para el libre acceso a los servicios médicos.

Equidad, para la atención de pacientes, sin desmedro de su género, raza e ideología.

Integralidad, para la dotación completa del servicio de atención médica, hasta que el paciente este completamente restablecido.

Calidad, en todo las actividades que desempeñan los colaboradores de la organización.

Ética, en la prestación del servicio, así como en el desempeño de los colaboradores de la organización.

Oportunidad, para el crecimiento y desarrollo del grupo de colaboradores en igualdad de condiciones.

SEGUNDA PARTE

RESULTADOS DEL EXAMEN

NIVEL DE CONFIANZA EN EL MANEJO DE ACTIVOS FIJOS

El IESS Hospital Ambato en el componente activos fijos tiene un nivel de confianza medio.

Según se pudo averiguar la dirección no brinda apoyo para la planeación y ejecución de los estudios de probabilidades e impactos de los riesgos de los activos fijos, lo que causa que los activos fijos de la empresa no tengan garantía en caso de que suceda un hecho fortuito

Recomendación: A las direcciones técnicas del IESS hospital Ambato crear políticas de cuidado de los activos fijos, para evitar pérdidas producto de el no aprovisionamiento de los activos

RIESGO EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE DEL HOSPITAL

El IESS Hospital Ambato en el componente atención al usuario tiene un riesgo inherente medio.

La alta dirección no establece políticas de mayor satisfacción al usuario, lo que hace que estos no poseen la información suficiente de los servicios que brinda el IESS Hospital Ambato.

Recomendación: La alta dirección debe investigar todas las necesidades de los usuarios, o al menos la mayoría a ser cubiertas.

INVERSIÓN EN ACTIVOS FIJOS

El IESS Hospital Ambato ha presupuestado una inversión de \$90 la adquisición de activos fijos, pero hasta la fecha ha gastado 3675418,62, que se encuentra dentro de las reformas hechas por el financiero.

Es te dato sugiere que no se está realizando una planificación adecuada y seria por parte del Departamento de servicios generales. Esto está ocasionando que las máquinas se vayan dañando o reduciendo su vida útil, perjudicando a los usuarios y contribuyendo en pérdida para los aportantes.

Recomendación: Al director del departamento, realizar una planificación presupuestaria adecuada que revele de forma real los requerimientos para el Hospital IESS Ambato

MANTENIMIENTO DE AMBULANCIAS

El IESS Hospital Ambato se presupuestó 13620 dólares en mantenimiento de ambulancias, pero solo se ha utilizado 2356.05 de dólares por lo cual obtuvo un 80.7% de valor desfavorable

Existe mucha irresponsabilidad por parte de los choferes al conducir y no se realizan los mantenimientos adecuados a las ambulancias, pasando estas siempre dañadas, tal como se evidencia en los siguientes documentos:

Fecha	No	Asunto	Novedad
28- Enero- 2013	IESS- HAMB- TRSO- 2015-0006- M	INFORMACIÓN URGENTE SOBRE AMBULANCIAS	Las ambulancias se encuentran dañadas y fue necesario recurrir a las unidades de Prestadores Externos. Adicionalmente estos prestadores se encuentran impagos desde agosto del 2012
2- febrero- 2013	IESS- HAMB- 2013-0015- M	SOLICITUD DE SOLUCIÓN A INCONVENIENTES DE AMBULANCIAS	Se presentan discrepancias por el uso de la ambulancia, existiendo acusaciones sobre el poco mantenimiento de las unidades y la imprudencia de los conductores al manejar. Se informa adicionalmente que la ambulancia de placas TEI 1154 se encuentra golpeado por choques culpa de los conductores.
28- febrero- 2013	IESS- HAMB- 2013-0050- M	INFORMACIÓN SOBRE AMBULANCIAS	Se pide una solución definitiva para el problema de las ambulancias, ya que se manifiesta que durante este período nunca han estado en óptimas condiciones, y ya se ha gastado el presupuesto para servicios externos.

17- junio- 2013	IESS- HAMB- FEFI-2013- 0221-M	PAGO DE AMBULANCIA A LA CLÍNICA TUNGURAHUA	Se manifiesta que se hará el desembolso de la deuda pero no por la totalidad adeudada (1174.38 no se pagará), y se responsabiliza a trabajo social sobre el particular que no debió contratar ya más servicios externos de ambulancia.
-----------------------	--	---	--

Esto causa que se sobrepase el monto para servicios externos, y las ambulancias continúan en los talleres, provocando terribles problemas para los usuarios

Recomendación: El área de servicios generales debe realizar los pagos necesarios a fin de realizar el arreglo de las unidades, ya que la contratación de servicios externos debería ser solo en caso urgente y no todo el tiempo

MANTENIMIENTO DE MAQUINARIA Y EQUIPOS

El IESS Hospital Ambato presupuestó 200.000,00 para el mantenimiento de maquinaria, sin embargo sólo se ha utilizado 84341.73, siendo un valor desfavorable en 57,83%

Se pudo constatar que no se están haciendo los mantenimientos necesarios a los activos de planta del hospital, especialmente lo referente a los ascensores, que se encuentran obsoletos. Esto causa que tanto usuarios como residentes no pueden utilizar los ascensores, lo que hace que se vean imposibilitados de moverse libremente, causando malestar entre ellos.

Recomendación: Al área de servicios generales utilizar los recursos necesarios para dar mantenimiento a todos los activo del hospital, especialmente a los ascensores.

6.8. ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA

Bajo venia de la gerencia se aplica la propuesta descrita anteriormente, y sus resultados serán analizados por los miembros de ella.

Para que la propuesta sea de validez es importante que las personas pertenecientes o relacionadas al área de presupuestos pongan especial énfasis en los resultados obtenidos, y así lograrán conseguir cambios en el funcionamiento del hospital del IESS sin afectar sus puestos de trabajo, y más bien beneficiando su imagen ante los pacientes.

6.8.1. PRESUPUESTO

PRESUPUESTO PARA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA	
ACTIVIDAD	COSTO
Recopilación de información básica para el análisis	\$200
Auditoría de gestión aplicada a la ejecución presupuestaria	\$2000
Seguimiento y evaluación	\$500
COSTO TOTAL	\$2700

6.9. PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN

PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN	
PREGUNTAS	EXPLICACIÓN
Quiénes solicitan evaluar	Personal del área de servicios general del hospital del IESS
Por qué evaluar	Para verificar los cambios resultado de la ejecución de la propuesta
Para qué evaluar	Para verificar la factibilidad de la ejecución de la propuesta
Con qué criterios	Eficiencia y mejora
Quién evalúa	Gerencia del área
Cuando evaluar	Anualmente

Bibliografía

- Administración Financiera y Presupuestaria* . (1995). Ediciones Lumarso .
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación*. Caracas: Episteme.
- Ayala, V. M. (2000). *Conducta del consumidor: Estrategias y políticas aplicadas al marketing*.
- Bonta, P. (1995). *199 Preguntas Sobre Marketing y Publicidad*. Bogotá: Norma.
- Borrero, A. C. (2001). *Manual de Auditoría de Gestión* .
- Borrero, D. A. (22 de Noviembre de 2001). *Manual de Auditoría de Gestión* . Quito.
- Burbano, J. E. (s.f.). 1988. *Presupuesto*.
- Constitución Política de la República . (s.f.).
- COSO. (2013). *COSO II*. Estados Unidos.
- EcuRed Conocimiento con Todos y para Todos* . (abril de 2015).
- Holtje, H. F. (1995). *Mercadotecnia Teoría Y problemas Resueltos* . California.
- Leonard, W. (1962). *La Auditoría Administrativa* .
- Levin, R., & Rubin, D. (1996). *Estadística para administradores*. Mexico: Prentice-Hall Hispanoamericana.
- Ley Orgánica de Administración Financiera y Control . (s.f.).
- Mankiw, G. (1998). *Principios de Economía Tercera Edición*.
- Mendoza, E. M. (1995). *ADMINISTRACIÓN PRESUPUESTARIA Y FINANCIERA*.
- Muniz, L. (2009). *CONTROL PRESUPUESTO*. BARCELONA.
- Parella Stracuzzi, S., & Martins Pestana, F. (2003). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Caracas: Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
- Rivera Camino, J., Arellano Cueva, R., & Molero Ayala, V. (2009). *Conducta del consumidor: Estrategias y políticas aplicadas al marketing*. Madrid: ESIC.
- Rosas, P. T. (2009). *Gestión Pública*.

Ruiz, B. L.-P. (2001). *La esencia del Marketing* . Barcelona: Edicions UPC

Spiegel, M. R. (1991). *Estadística*. Madrid: Schaum.

Stanton, E. y. (Mayo de 2006). Mercadotécnica. *NEGOCIOS*.

Valencia, J. R. (2009). *AUDITORÍA DE GESTIÓN* . Madrid.

Villacís, C. (2009).

