



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**VIII SEMINARIO DE GRADUACIÓN EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.**

**TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO**

DE INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.

TEMA:

**“EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN
INSTITUCIONAL EN LA JUNTA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA DE
TUNGURAHUA. SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2010.”**

AUTOR: José Luis Vinueza Barrionuevo

TUTORA: Dra. Mg. Ana Lucía Quispe

AMBATO – ECUADOR

2011

APROBACIÓN DE LA TUTORA

Yo, Dra. Mg. Ana Lucia Quispe, con CI # 1600199002 en mi calidad de Tutora del Trabajo de Graduación sobre el tema: **“EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL EN LA JUNTA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA DE TUNGURAHUA. SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2010.”** desarrollado por José Luis Vinuesa Barrionuevo, estudiante del VIII Seminario de Graduación de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Trabajo de Graduación reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, modalidad Seminarios 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 designada por el H. Consejo Directivo.

Ambato, 04 de Agosto del 2011

TUTORA

.....

Dra. Mg. Ana Lucía Quispe

AUTORIA DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN

Yo, José Luis Vinueza Barrionuevo, con C.I. # 180401987-3, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el Trabajo de Graduación : **“EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL EN LA JUNTA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA DE TUNGURAHUA. SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2010.”** , es original, auténtico y personal, en tal virtud la responsabilidad del contenido de esta Investigación, para efectos legales y académicos son de exclusiva responsabilidad del autor y el patrimonio intelectual de la misma Universidad Técnica de Ambato; por lo que autorizó 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, 04 de Agosto del 2011

AUTOR

.....
José Luis Vinueza Barrionuevo

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el Trabajo de Graduación, sobre el tema: : **“EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL EN LA JUNTA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA DE TUNGURAHUA. SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2010.”** , elaborado por José Luis Vinueza Barrionuevo, estudiante del VIII Seminario de Graduación, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, 19 de Octubre del 2011

Para constancia firma

.....
Dr. César Salazar
PROFESOR CALIFICADOR

.....
Dra. Cecilia Toscano
PROFESOR CALIFICADOR

.....
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

A mi madre con mucho amor y cariño le dedico todo mi esfuerzo y trabajo puesto para la realización de esta tesis.

AGRADECIMIENTO

Mi especial agradecimiento a la Universidad Técnica de Ambato, por abrir sus puertas para formarme como un profesional competitivo.

Agradezco también a la Dra. Ana Lucía Quispe por compartir sus valiosos conocimientos a la realización y culminación del presente trabajo investigativo.

Finalmente agradezco a la CRUZ ROJA DE TUNGURAHUA, por proporcionarme la información necesaria a la realización de la investigación.

JOSE LUIS

INDICE GENERAL

Portada	i
Aprobación del Tutor	ii
Autoría del trabajo de Grado	iii
Aprobación del Tribunal	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice General	vii
Índice de Gráficos	xii
Índice de Tablas	xiii
Índice de cuadros	xiv
Índice de flujogramas	xv
Resumen Ejecutivo	xvi
Introducción	1

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA

1.1. Tema	2
1.2. Planteamiento del problema	2
1.2.1. Contextualización	2
1.2.1.1 Contexto Macro	2
1.2.1.2 Contexto Meso	3
1.2.1.3 Contexto Micro	3
1.2.2. Análisis Crítico	5
1.2.2.1. Árbol de Problemas	5
1.2.2.2. Relación causa-efecto	5

1.2.3	Prognosis	6
1.2.4.	Formulación del Problema	6
1.2.5.	Preguntas Directrices	6
1.2.6.	Delimitación del Problema	6
1.3.	Justificación del estudio	7
1.4.	Objetivos	8
1.4.1.	Objetivo General	8
1.4.2.	Objetivos Específicos	8

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1	Antecedentes investigativos	9
2.2	Fundamentación Filosófica	10
2.3	Fundamentación Legal	11
2.4.	Categorías fundamentales	12
2.4.1.	Visión dialéctica de conceptualizaciones que sustenten la variable independiente	12
2.4.1.1	Auditoria	12
2.4.1.2	El proceso de control	14
2.4.1.3	Control interno	16
2.4.1.4.1	Objetivo general	17
2.4.1.4.2	Objetivos específicos	17
2.4.1.4.3	Importancia del control interno	17
2.4.1.4.4	Ambiente y estructura del control interno	18
2.4.1.4.5.	Los principales factores del ambiente de control	18
2.4.1.4.6.	Competencia profesional del control interno	19
2.4.1.4.7	Control interno previo	20
2.4.1.4.8.	Control interno concomitante	20
2.4.2	Visión dialéctica de conceptualizaciones que sustentan la variable dependiente	23
2.4.2.1	Administración	23

2.4.2.2 Competitividad	24
2.4.2.3 Gestión institucional	25
2.4.2.3.1 Planificación	25
2.4.2.3.2 Organización	25
2.4.2.3.3 Dirección	26
2.4.2.3.4 .Liderazgo	26
Componentes del Liderazgo	27
2.4.2.3.5 Autoridad y Poder	27
Descentralización de la autoridad	28
Toma de decisiones	28
Gestión de la información	28
2.4 Categorías fundamentales	29
2.5 Hipótesis	32
2.6 Variables	32
2.6.1 Variable Independiente	32
2.6.2 Variable Dependiente	32
2.6.3 Variables de observación: Cruz Roja de Tungurahua	32

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1 Enfoque	33
3.2 Modalidad básica de la investigación	33
3.2.1 Investigación de campo	33
3.2.2 Investigación bibliográfica	34
3.3 Nivel o tipo de investigación	34
3.3.1 Investigación Descriptiva	34
3.3.2 Investigación Correlacional	35
3.3.3 Inductivo	35
3.3.4 Deductivo	35
3.4 Población y muestra	35
3.4.1 Población	35

3.4.2 Muestra	36
Cálculo de la muestra	36
3.5 Operacionalización de las variables	39
3.5.1. Variable Independiente: Control Interno	39
3.5.2. Variable Dependiente: Gestión institucional	40
3.6 Recolección de la información	41
3.6.1 Plan para la recolección de la información	41
Definición de los sujetos: personas u objetos que van a ser investigados	41
3.6.2 La encuesta	41
3.6.3 Cuestionario	42
3.7 Procesamiento y análisis	43
3.7.1 Plan de procesamiento de información	43
3.7.2 Plan de análisis e interpretación de resultados	43

CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

4.1 / 4.2 Análisis e interpretación de resultados	45
4.3 Verificación de hipótesis	55
4.3.1 Tablas de Frecuencias	55
Frecuencias Observadas	56
Frecuencias Esperadas	56
Formulación de la Hipótesis	57

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones	60
5.2 Recomendaciones	61

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1 Datos informativos	62
------------------------	----

Institución Ejecutora	62
Beneficiarios	62
Ubicación	62
Tiempo	62
Equipo Responsable	62
Costo	63
6.2 Antecedentes de la propuesta	63
6.3 Justificación	63
6.4 Objetivos	64
Objetivo General	64
Objetivos Específicos	64
6.5 Análisis de factibilidad	64
6.6 Fundamentación	65
6.7 Metodología modelo operativo	69
Importancia de la Propuesta	69
Diagnostico del FODA	70
Desarrollo de la Propuesta	71
Desarrollo del modelo	73
Fase I	73
Fase II	76
Fase III	89
Fase IV	89
Fase V	95
6.8 Administración	99
6.8.1 Estrategia Empresarial	99
6.8.2 Estrategia de la Propuesta	100
6.9 Previsión de la Evaluación	101
Bibliografía	102
Anexos	104

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No. 01	Árbol de Problemas	5
Gráfico No. 02	Proceso de control	15
Gráfico No. 03	Superordenación	29
Gráfico No. 04	Subordinación Variable Independiente	30
Gráfico No. 05	Subordinación Variable Dependiente	31
Gráfico No. 06	Control interno a las actividades económicas	45
Gráfico No. 07	Proceso de atención obtenido hasta el momento	46
Gráfico No. 08	Frecuencia del control interno	47
Gráfico No. 09	Proceso para la obtención de información	48
Gráfico No. 10	Modificar el servicio al usuario	49
Gráfico No. 11	Satisfacción de las necesidades del usuario	50
Gráfico No. 12	Ampliación de los servicios	51
Gráfico No. 13	Demanda de los servicios de salud	52
Gráfico No. 14	Diversificación de servicios de salud	53
Gráfico No. 15	Cumplimiento de los objetivos	54
Gráfico No. 16	Gráfico verificación de la hipótesis	58
Gráfico No. 17	El Informe COSO	65
Gráfico No. 18	Estructura de Control	67
Gráfico No. 19	Plan General	73
Gráfico No. 20	Estructura Organizacional	79
Gráfico No. 21	Valoración del Riesgo	82
Gráfico No. 22	Inventario de Eventos	90

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No. 01	Control interno a las actividades económicas	45
Tabla No. 02	Proceso de atención obtenido hasta el momento	46
Tabla No. 03	Frecuencia del control interno	47
Tabla No. 04	Proceso para la obtención de información	48
Tabla No. 05	modificar el servicio al usuario	49
Tabla No. 06	Satisfacción de las necesidades del usuario	50
Tabla No. 07	Ampliación de los servicios	51
Tabla No. 08	Demanda de los servicios de salud	52
Tabla No. 09	Diversificación de servicios de salud	53
Tabla No. 10	Cumplimiento de los objetivos	54
Tabla No. 11	Tabla de Contingencia	55
Tabla No. 12	Frecuencias Observadas	56
Tabla No. 13	Frecuencias Esperadas	56
Tabla No. 14	Cálculo Matemático	58
Tabla No. 15	Matriz de Riesgos	83
Tabla No. 16	Calificación al Riesgo	84
Tabla No. 17	Relación entre Riesgos	85
Tabla No. 18	Previsión de la Evaluación	101

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro No. 01 Control Interno	21
Cuadro No. 02 Población	36
Cuadro No. 03 Operacionalización de las variables. Variable Independiente	39
Cuadro No. 04 Operacionalización de las variables. Variable Dependiente	40
Cuadro No. 05 Plan para la recolección de la información	41
Cuadro No. 06 Elementos de los Componentes del COSO	68
Cuadro No. 07 Matriz FODA	70
Cuadro No. 08 Desarrollo de la Propuesta	71
Cuadro No. 09 Valores Éticos de control	77
Cuadro No. 10 Compromiso Institucional	78
Cuadro No. 11 Identificación de Eventos	81
Cuadro No. 12 Modelo de Administración Estratégica	86
Cuadro No. 13 Lista de Riegos y Oportunidades	91
Cuadro No. 14 Programad de entrenamiento	93

INDICE DE FLUJOGRAMA

Flujograma N° 01 Flujograma de atención al cliente	96
Flujograma N° 02 Flujograma de contabilidad	97
Flujograma N° 03 Flujograma de recursos humanos	98

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación está desarrollada sobre el tema: “El control Interno y su incidencia en la gestión institucional en la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua. Segundo Semestre del Año 2010”, ya que se detectó que tiene deficiencias en el control interno que disminuyen la eficiencia en las actividades de la institución y por esta razón se analizaron minuciosamente las posibles causas.

La hipótesis planteada fue que “El inadecuado control interno incide en la gestión institucional en la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua. Segundo Semestre del Año 2010”, para probar la misma se tomo como población a todo el personal operativo que labora actualmente el mismo que está conformado por 37 empleados.

Para recopilar información se utilizaron métodos y técnicas de investigación como la observación directa del universo de investigación. La encuesta aplicada al personal operativo, permitió conocer la realidad, para elaborar la propuesta de solución.

Con esta información se comprobó; a través de cálculos estadísticos como es la distribución del Chi Cuadrado, que la hipótesis planteada inicialmente es el factor predominante por lo que existe el problema investigado.

El diseño de la propuesta está enfocado en implementar un modelo de control interno que permite identificar los problemas que hay en la gestión institucional, así como proporcionar matrices y formatos a las diferentes áreas de la entidad.

INTRODUCCION

El control interno se encuentra en todos los niveles y en todas las acciones y funciones, por tanto, debe estar respaldado por toda la legislación, sistemas, documentación de soporte, información y demás criterios utilizados en las operaciones, creando los archivos que las necesidades ameriten, de acuerdo a la tecnología existente, de esta manera el presente trabajo pretende generar una alternativa de solución para mejorar la gestión institucional, la estructura del documento contempla los siguientes capítulos:

Capítulo I, esta constituido por el planteamiento del problema, que se fundamenta en la contextualización, el análisis critico que toma de referencia las causas y efectos, se determina el objetivo general y los objetivos específicos y finalmente se detalla la justificación de la investigación.

Capítulo II, se encuentra estructurado por el marco teórico sustentado en la bibliografía del análisis del entorno y las ventas, se encuentra la hipótesis de la investigación y se detallan las variables de estudio.

Capítulo III, hace referencia a la metodología que se emplea en la investigación, especificando los tipos o niveles investigativos, se determina la población y la muestra, operacional izando las variables de estudio y se establece las técnicas e instrumentos que se utilizaron en la recolección de información.

Capítulo IV, se realiza el análisis e interpretación de los resultados obtenidos en las encuestas y la verificación de la hipótesis que abaliza la correlación de las variables de estudio.

Capítulo V, procede a la elaboración de las conclusiones y recomendaciones.

Capítulo VI, finalmente se encuentra la propuesta, la cual esta conformada por el título, la justificación, los objetivos y modelo operativo.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.3. Tema

“El Control Interno y su incidencia en la Gestión Institucional en la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua. Segundo semestre del año 2010.”

1.4. Planteamiento Del Problema

1.4.1. Contextualización

1.4.1.1. Contexto Macro

En el Ecuador, año 1910 en el conflicto armado con el vecino país del Perú, se crearon las Cruz Rojas para apoyar sanitariamente a los heridos del ejército. Actualmente cuenta con 24 Cruz Rojas cuya estructura organizacional son similares. Es así que cuentan con un Directorio al mando de un presidente. Brinda servicio de Banco de Sangre, Socorrismo entre las principales. Estas actividades requieren de personal, recursos materiales y económicos que requieren de un Control Interno para su efectiva ejecución y cumplimiento de sus objetivos, buscando fundamentalmente la supervivencia y el crecimiento de la entidad, se desarrolla dentro del marco que esta determinado por los objetivos y políticas establecidas por un plan estratégico e involucra todos los niveles de responsabilidad de la entidad.

Con el pasar del tiempo, las actividades de las Cruz Rojas van realizándose sin una concientización del cumplimiento del control, no se miden los objetivos alcanzados, la planificación ha quedado estática. Lo dificultoso que se les hace a la mayoría de instituciones es la aplicación de las políticas internas para el buen manejo y desempeño laboral e institucional.

1.2.1.2 Contexto_Meso

En Tungurahua, en el año de 1928 se crea la Cruz Roja, actualmente tiene como competencia a las clínicas, hospitales y centros de salud. El funcionamiento de la Cruz Roja es diferente a las otras casas de salud, los recursos económicos provienen por actividades propias.

Por la naturaleza y lo grandioso de sus fines, perdurará con el tiempo e irá transformándose de acuerdo con las necesidades. Para la mejor realización de todos los proyectos que la organización tiene a favor de la colectividad, designa una directiva.

La institución cuenta con edificio propio para realizar una verdadera transformación de su obra social, poniéndola a tono con el tiempo y las necesidades. En la actualidad, la Institución tiene muchos servicios perfectamente organizados y que cumplen su finalidad inteligentemente dirigidos por los personeros que se encuentran en las diferentes directivas de la Institución.

1.2.1.3 Contexto micro

El control interno dentro de la Gestión Institucional en la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua descansa en una compleja estructura de relaciones formales que vinculan a las dependencias entre sí, quienes para el cumplimiento de sus fines interactúan a todo nivel y pese a ello se presentan problemas en la captación, asignación, desempeño y administración en general de este importante proceso, afectando al cumplimiento total de los objetivos.

La obligación de rendir cuenta de la gestión, por su propia naturaleza, es un problema para los funcionarios lo que genera una mayor demanda de información sobre los diversos aspectos que involucra la Gestión Institucional y el control interno en si. Ello es importante, dado que se necesita conocer, si las políticas

dadas por la institución se gestiona correctamente y también si están cumpliéndose los fines para los cuales fueron creados y normados.

El Área de Gestión de la Cruz Roja de Tungurahua tiene la responsabilidad de administrar los recursos económicos en forma apropiada y de acuerdo a las disposiciones legales, a fin de lograr los objetivos y metas para los cuales fueron autorizados. Pero esto no viene realizándose debido al incumplimiento de políticas internas por parte de sus colaboradores.

Para evitar los problemas que se vienen presentando las autoridades y funcionarios están obligados a establecer, mantener y evaluar periódicamente el sistema de control interno de la entidad.

La Gestión Institucional, el control interno y las políticas internas, son las herramientas más importantes de toda entidad e incluso de las instituciones de asistencia de salud, por tanto debe ser permanentemente evaluada, para determinar el cumplimiento de sus funciones, el grado de perfeccionamiento, idoneidad, moral y ética que disponen la institución.

1.2.2. Análisis Crítico

1.2.2.1. Árbol de Problemas

Gráfico No. 01



1.2.2.2. Relación causa-efecto

Las inadecuadas políticas de gestión en la Junta Provincial de la Cruz Roja obedecen como causa principal al ineficiente control interno, lo que ocasiona una gestión limitada en sus actividades

1.2.4 Prognosis

La Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua, tiene como finalidad, trabajar para mejorar la vida de las personas vulnerables movilizand o el poder de la humanidad, para prevención, promoción, recuperación, rehabilitación del sufrimiento humano en todas las circunstancias, proteger la vida, la salud y garantizar el respeto por el ser humano utilizando para el efecto cantidad de personal asistencial y administrativo que es necesario evaluar su desempeño mediante la aplicación de un modelo de control interno.

1.2.4. Formulación del Problema

¿Cómo incide el inadecuado Control Interno en la Gestión Institucional en la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua en el segundo semestre del año 2010?

Variable Independiente: Control Interno

Variable Dependiente: Gestión Institucional

1.2.5. Preguntas Directrices

- ¿Cómo es el Control Interno de la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua, segundo semestre del año 2010?
- ¿Cuál es la Gestión Institucional alcanzada por la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua, segundo semestre del año 2010?
- ¿Qué estrategia se puede aplicar para mejorar la gestión institucional de la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua?

1.2.6. Delimitación del Problema

CAMPO: Auditoría

AREA: Gestión

ASPECTO: Control Interno.

DELIMITACION DEL PROBLEMA: Segundo Semestre del año 2010

DELIMITACION ESPACIAL: Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua, ubicado en la Av. 12 de Noviembre y Quito. Diagonal a la plaza Urbina. (Anexo No. 1 y 2).

1.3. Justificación Del Estudio

La elaboración de este trabajo se justifica porque permitirá determinar si el modelo de control interno, está relacionado con la efectividad, eficiencia y economía de las operaciones, así como la maximización de la relación costo/beneficio al alcanzarse los beneficios deseados, allí la importancia de su tratamiento.

El modelo de control interno ha permitido identificar oportunidades de mejoras, mediante análisis de información del control interno y políticas internas, realizando entrevistas con funcionarios de la entidad, observando el proceso de administración de personal, revisado los informes internos del pasado y presente y, ejercitando el juicio basado en la experiencia del auditor o en otras fuentes.

También un modelo de control interno determina en qué medida se están logrando los resultados o beneficios previstos por la normativa legal, porque permite establecer si la entidad capta, asigna y utiliza sus políticas internas de manera eficiente y eficaz; determinando si el área ha cumplido con las leyes y reglamentos aplicables en materia de eficiencia y eficacia, y establece si los controles gerenciales implementados en la dependencia son efectivos y aseguran el desarrollo eficiente de las actividades y operaciones.

De otro lado el presente trabajo pretende destacar aspectos relativos a los procesos existentes en la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua, que limitan el accionar de todos los colaboradores, perjudicando a los usuarios tanto internos cuanto externos.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Evaluar el Control Interno y su incidencia en la Gestión Institucional mediante un modelo de Control en la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua. Segundo semestre del año 2010, para la optimización de recursos y la toma de decisiones adecuadas.

1.4.2--.Objetivos Específicos

- Analizar el Control Interno de la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua, segundo semestre del año 2010, con el fin de determinar la eficiencia del recurso utilizado.
- Determinar los aspectos cumplidos por la Gestión Institucional de la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua, segundo semestre del año 2010, para retroalimentar insumos para el logro de la visión institucional.
- Proponer un modelo de control interno que le permita salvaguardar los recursos para mejorar la Gestión Institucional de la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Investigativos

Para el proceso investigativo se tomara como antecedentes los siguientes trabajos:

En la Universidad Técnica de Ambato, de la Facultad de Contabilidad y Auditoría, para la obtención del Título de Dra. En el año 2000, de la Lcda. Inés Hallo, con el tema “Control interno Administrativo, instrumento para el auto financiamiento del Colegio Técnico Atahualpa”, quien llego a las siguientes conclusiones:

- El Colegio Técnico Atahualpa, carece de recursos financieros para el desarrollo del proceso productivo, se impone la necesidad de buscar financiamiento por medio de recaudaciones, el control es un respaldo para el personal, que está relacionado con el área financiera por que demuestra que hay un manejo transparente efectivo y económico en los ingresos.
- Nos encontramos en el momento en que la Constitución Política del Ecuador tiene que modificarse por que no es cierto que la educación fiscal es gratuita, vivimos en una nueva realidad en las que las instituciones educativas fiscales son parcialmente financiadas por los padres de familia.

No existe una investigación similar a la expuesta, en la Junta Provincial Cruz Roja de Tungurahua, por lo cual los resultados y sus sugerencias serán de suma importancia y beneficio para la Institución.

“Diseño de un sistema de control interno en una Empresa comercial de repuestos electrónicos”, realizado en Guatemala por Rojas Díaz Walter Orlando, dirigido por González José Fernando, en el año 2007, el autor concluye que:

“El control interno debe ajustarse a las necesidades y requerimientos de cada organización, debe consistir en un sistema que permita tener una confianza moderada de que sus acciones administrativas se ajustan a los objetivos y normas (legales y estatutarias) aplicables a la organización y un excesivo control puede ser costoso y contraproducente. Además, debe tenerse cuidado al diseñarlo, porque las regulaciones innecesarias limitan la iniciativa y el grado de creatividad de los empleados”.

Según la conclusión anterior se puede comentar que el control interno ayuda a la organización, logrando así mejores resultados, establecer lineamientos darle valor corporativo creando misión, visión, y políticas internas.

“Diseño e implantación de un sistema de control interno y de gestión para optimizar el uso de los recursos humanos, materiales y financieros de una empresa de servicios”. Realizada en Quito por Ginger Solórzano García¹, dirigido por Pactong Ramón, en el año 2009, el autor concluye que:

Al definir la misión, visión y objetivos estratégicos una empresa no tiene asegurado el logro de sus objetivos si no existe un medio adecuado de evaluación. Toda empresa debe adoptar un sistema de control interno que permita una seguridad razonable del cumplimiento de sus objetivos y medir su gestión periódicamente para determinar el grado de cumplimiento de dichos objetivos planeados.

Según el criterio antes citado es necesario que en toda institución exista el control interno con el que se establezca pautas a cada uno de los procesos para obtener resultados y objetivos reales.

2.2 Fundamentación Filosófica

El enfoque paradigmático de la investigación será el crítico-propositivo, que manifiesta que establecido el problema y analizado sus causas y efectos se procede a generar una alternativa de cambio a través de la propuesta en el cual se toma en consideración los siguientes parámetros:

Se evidencia que existen factores que aquejan la ausencia de un adecuado direccionamiento de los recursos institucionales mediante un control interno eficiente y su incidencia en la gestión institucional, para de esta manera formular alternativas de cambio que permitan a la CRUZ ROJA DE TUNGURAHUA fortalecer sus oportunidades en el entorno.

La investigación proporcionará un conocimiento de las directrices de un eficiente control interno, el mismo que permitirá manifestar un poder fundamentado en la competitividad.

Es así que la generación de compromiso, eficiencia, responsabilidad serán los ejes que permitan optimizar los recursos y por tanto el nivel de la gestión institucional contemple resultados positivos en beneficios de la comunidad.

De esta manera se establecerá un modelo de control interno que permita establecer un adecuado manejo de las habilidades y destrezas en el personal y así potencializar la imagen institucional y el desarrollo comunitario.

2.3 Fundamentación legal

La presente investigación se respalda en la ley del consumidor que manifiesta lo siguiente:

Ley orgánica de defensa del consumidor

Capítulo iv

Información básica comercial

Art. 11.- GARANTÍA.- Los productos de naturaleza durable tales como vehículos, artefactos eléctricos, mecánicos, electrodomésticos, y electrónicos, deberán ser obligatoriamente garantizados por el proveedor para cubrir deficiencias de la fabricación y de funcionamiento. Las leyendas "garantizado", "garantía" o cualquier otra equivalente, sólo podrán emplearse cuando indiquen claramente en que consiste tal garantía; así como las condiciones, forma, plazo y lugar en que el consumidor pueda hacerla efectiva.

Estatutos cruz roja de tungurahua

Título ix

De las relaciones financieras y de control

Art. 69.- Las Juntas Provinciales gozarán de autonomía administrativa, económica y financiera. Sin perjuicio de lo expuesto, informarán de su gestión financiera al Directorio Nacional, anualmente o cuando sea requerido por éste, quienes deben informar de su cumplimiento a la Asamblea Nacional. Cada Junta elaborará su presupuesto anual y administrará sus recursos, los mismos que serán utilizados en el ejercicio de sus respectivas atribuciones.

Los Directorios Parroquiales serán responsables ante la respectiva Junta Cantonal, los Directorios Cantonales serán responsables ante la respectiva Junta Provincial, y los Directorios Provinciales serán responsables ante la Asamblea Nacional.

2.4. Categorías Fundamentales

2.4.1. Visión dialéctica de conceptualizaciones que sustenten la variable independiente

2.4.1.1 Auditoría

Según JIMÉNEZ, Yolanda (2008), “Auditoría”, (En línea) Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos14/auditoria/auditoria.shtml> (25-03-2011)

Definiciones

Inicialmente, la auditoría se limitó a las verificaciones de los registros contables, dedicándose a observar si los mismos eran exactos.

Por lo tanto esta era la forma primaria: Confrontar lo escrito con las pruebas de lo acontecido y las respectivas referencias de los registros.

Con el tiempo, el campo de acción de la auditoría ha continuado extendiéndose; no obstante son muchos los que todavía la juzgan como portadora exclusiva de aquel objeto remoto, o sea, observar la veracidad y exactitud de los registros.

En forma sencilla y clara, escribe Holmes:

"... la auditoría es el examen de las demostraciones y registros administrativos. El auditor observa la exactitud, integridad y autenticidad de tales demostraciones, registros y documentos."

Por otra parte tenemos la conceptualización sintética de un profesor de la universidad de Harvard el cual expresa lo siguiente:

"... el examen de todas las anotaciones contables a fin de comprobar su exactitud, así como la veracidad de los estados o situaciones que dichas anotaciones producen."

Tomando en cuenta los criterios anteriores podemos decir que la auditoría es la actividad por la cual se verifica la corrección contable de las cifras de los estados financieros; Es la revisión misma de los registros y fuentes de contabilidad para determinar la razonabilidad de las cifras que muestran los estados financieros emanados de ellos.

Objetivo

El objetivo de la Auditoría consiste en apoyar a los miembros de la empresa en el desempeño de sus actividades. Para ello la Auditoría les proporciona análisis, evaluaciones, recomendaciones, asesoría e información concerniente a las actividades revisadas.

Los miembros de la organización a quien Auditoría apoya, incluye a Directorio y las Gerencias.

Finalidad

Los fines de la auditoría son los aspectos bajo los cuales su objeto es observado. Podemos escribir los siguientes:

1. Indagaciones y determinaciones sobre el estado patrimonial
2. Indagaciones y determinaciones sobre los estados financieros.
3. Indagaciones y determinaciones sobre el estado reditual.
4. Descubrir errores y fraudes.
5. Prevenir los errores y fraudes

2.4.1.2 El Proceso de Control

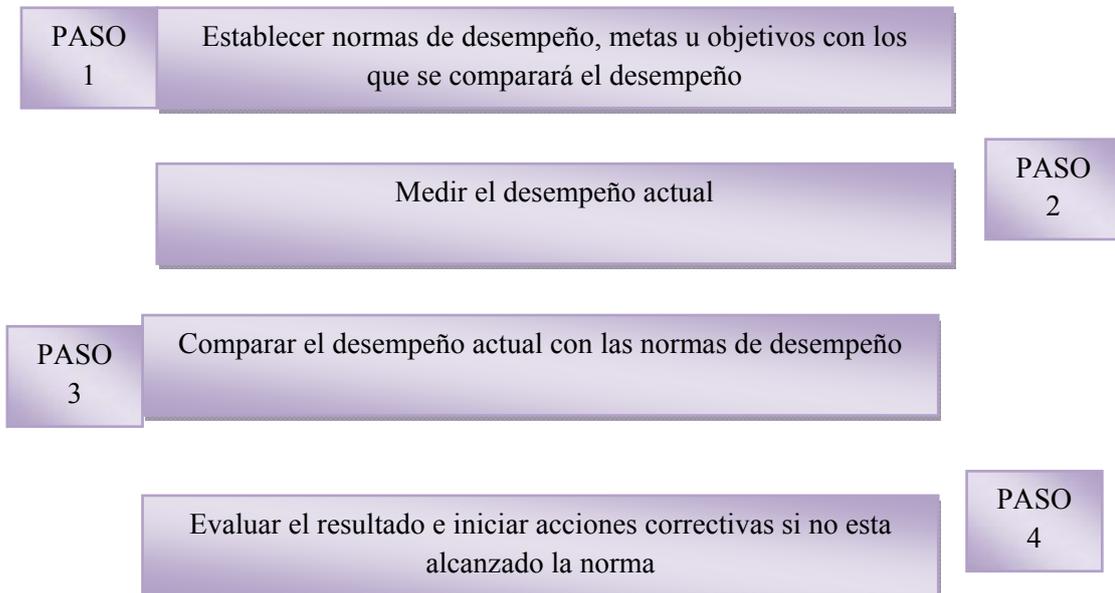
Para Gareth J (2006) “Son tres pasos separados y diferentes, es muy importante que la planificación anteceda al control debido a que en una planeación, se establecen los estándares para el trabajo en un proyecto y el control se hace dependiendo de unos estándares de rendimiento anteriormente especificadas por la empresa. Estos tres pasos son:

- **Medición:** Se necesita tener información sobre el proyecto para determinar el rendimiento real.
- **Comparación:** Se trata principalmente de comparar el grado de variación entre el rendimiento real y estándar.
- **Acción Administrativa:** La tercera y última etapa del proceso de control es poner en marcha una acción administrativa. Cuando el gerente vea que tiene que tomar una acción, puede hacer tres cosas: No hacer nada, corregir el rendimiento real o revisar los estándares. (Pág. 381).

Es necesario establecer estándares de control en la empresa para poder cumplir en su totalidad lo planificado y así obtener el rendimiento necesario de cada uno de los recursos.

PROCESO DE CONTROL

Gráfico No. 02



Técnicas de control

Existen diferentes técnicas de planeación-control que usa un ejecutivo. Por ejemplo, las normas administrativas que son un tipo de planeación importante, también se usa para propósitos de control. En forma similar los presupuestos son planes, y su uso, adecuadamente llamado formulación de presupuestos, es esencialmente una función de control, así como los estudios de evaluación de personal están realizados de acuerdo con el proceso de control.

A continuación se muestra algunas técnicas de control mas comúnmente usadas:

- Presupuesto: Un mecanismo ampliamente usado para el control administrativo es el presupuesto. Por tanto se ha supuesto, a veces, que la presupuestación es el mecanismo para llevar a cabo el control. Baca Urbina G (2001, pag,87)

La presupuestación es la formulación de planes para un determinado periodo futuro en términos numéricos. Como tales los presupuestos son estados de

resultados anticipados, en términos financieros –como en los de ingreso y capital- o en aspectos no financieros –como en el caso de horas de mano de obra directa, materiales, volumen físico de ventas o unidades de producción -. Se dice que los presupuestos es la monetización de los planes.

2.4.1.3 Control Interno

El control interno comprende el plan de organización, los métodos y procedimientos que tiene implantados una empresa o negocio, estructurados en un todo para la obtención de tres objetivos fundamentales: a) la obtención de información financiera correcta y segura, b) la salvaguarda de los activos y c) la eficiencia de las operaciones. Dávalos Arcentales Nelson (2002: 27)

El control interno puede definirse como un conjunto de procedimientos , políticas, directrices y planes de organización los cuales tienen por objeto asegurar una eficiencia, seguridad y orden en la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa (salvaguardia de activos, fidelidad del proceso de información y registros, cumplimiento de políticas definidas, etc.).

El control interno es un proceso realizado por la dirección, administración o gerencia y otro personal de una entidad (ente económico), diseñado para proporcionar seguridad razonable, mirando el cumplimiento de los objetivos en las siguientes categorías:

- Eficacia y Eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Objetivos del control interno

2.4.1.4.1 Objetivo general

Conocer en qué consiste el control interno, así como su funcionamiento en la organización, su importancia dentro de la misma, sus componentes, los tipos de control interno que existen, así como los medios por los cuales puede ser evaluado, y los procesos para dicha evaluación.

2.4.1.4.2 Objetivos específicos

- Definir el control interno, y determinar por qué es tan importante que funcione adecuadamente en una entidad.
- Conocer los tipos de control interno que existen, con el propósito de identificar cada uno de ellos, y saber aplicarlos de acuerdo a las circunstancias.
- Identificar los principios de control interno de acuerdo a su clasificación, e indicar cual es su función para el desarrollo del control interno.
- Distinguir los principales componentes de control interno, y la utilidad que estos proporcionan al mismo.
- Conocer los medios por los cuales el control interno puede ser evaluado, y la utilidad que el auditor da a los resultados que obtiene de la evaluación.

2.4.1.4.3 Importancia del control interno

El control interno en cualquier organización, reviste mucha importancia, tanto en la conducción de la organización, como en el control e información de la operaciones, puesto que permite el manejo adecuado de los bienes, funciones e información de una empresa determinada, con el fin de generar una indicación confiable de su situación y sus operaciones en el mercado; ayuda a que los recursos (humanos, materiales y financieros) disponibles, sean utilizados en forma

eficiente, bajo criterios técnicos que permitan asegurar su integridad, su custodia y registro oportuno, en los sistemas respectivos.

2.4.1.4.4 Ambiente y Estructura Del Control Interno

El ambiente de control define al conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno y que son por lo tanto determinantes del grado en que los principios de este último imperan sobre las conductas y los procedimientos organizacionales. Es fundamentalmente, consecuencia de la actitud asumida por la alta dirección, la gerencia, y por carácter reflejo, los demás agentes con relación a la importancia del control interno y su incidencia sobre las actividades y resultados.

Fija el tono de la organización y, sobre todo, provee disciplina a través de la influencia que ejerce sobre el comportamiento del personal en su conjunto. Constituye la plataforma para el desarrollo de las acciones y de allí deviene su trascendencia, pues como conjunción de medios, operadores y reglas previamente definidas, traduce la influencia colectiva de varios factores en el establecimiento, fortalecimiento o debilitamiento de políticas y procedimientos efectivos en una organización.

2.4.1.4.5. Los Principales Factores Del Ambiente De Control

- La filosofía y estilo de la dirección y la gerencia.
- La estructura, el plan organizacional, los reglamentos y los manuales de procedimiento.
- La integridad, los valores éticos, la competencia profesional y el compromiso de todos los componentes de la organización, así como su adhesión a las políticas y objetivos establecidos.
- Las formas de asignación de responsabilidades y de administración y desarrollo del personal.

- El grado de documentación de políticas y decisiones, y de formulación de programas que contengan metas, objetivos e indicadores de rendimiento.

2.4.1.4.6. Competencia Profesional Del Control Interno

Los directivos y empleados deben caracterizarse por poseer un nivel de competencia que les permita comprender la importancia del desarrollo, implantación y mantenimiento de controles internos apropiados. Tanto directivos como empleados deben:

- Contar con un nivel de competencia profesional ajustado a sus responsabilidades.
- Comprender suficientemente la importancia, objetivos y procedimientos del control interno.

La Dirección debe especificar el nivel de competencia requerido para las distintas tareas y traducirlo en requerimientos de conocimientos y habilidades. Los métodos de contratación de personal deben asegurar que el candidato posea el nivel de preparación y experiencia que se ajuste a los requisitos especificados. Una vez incorporado, el personal debe recibir la orientación, capacitación y adiestramiento necesarios en forma práctica y metódica. El Sistema de Control Interno operará más eficazmente en la medida que exista personal competente que comprenda los principios del mismo. Baca Urbina G (2001, pag, 87)

Tipos de control interno

Tomando en cuenta las áreas de funcionamientos, aunque no existe una separación radical de los controles internos, porque como se dijo antes, el control interno es un todo integrado, y más bien desde un punto de vista didáctico, se ha establecido la siguiente clasificación:

- **Control interno administrativo.-** Son los mecanismos, procedimientos y registros que conciernen a los procesos de decisión que llevan a la autorización de transacciones o actividades por la administración, de

manera que fomenta la eficiencia de las operaciones, la observancia de la política prescrita y el cumplimiento de los objetivos y metas programados. Este tipo de control sienta las bases para evaluar el grado de efectividad, eficiencia y economía de los procesos de decisión.

- **Control interno financiero** .- Son los mecanismos, procedimientos y registros que conciernen a la salvaguarda de los recursos y la verificación

de la exactitud, veracidad y confiabilidad de los registros contables, y de los estados e informes financieros que se produzcan, sobre los activos, pasivos, patrimonio y demás derechos y obligaciones de la organización. Este tipo de control sienta las bases para evaluar el grado de efectividad, eficiencia y economía con que se han manejado y utilizado los recursos financieros a través de los presupuestos respectivos. Baca Urbina G (2001, pag, 87)

2.4.1.4.7 Control Interno Previo

Son los procedimientos que se aplican antes de la ejecución de las operaciones o de que sus actos causen efectos; verifica el cumplimiento de las normas que lo regulan y los hechos que las respaldan, y asegura su conveniencia y oportunidad en función de los fines y programas de la organización. Los distintos momentos que deben identificarse para desarrollar los procedimientos en todos los niveles que sean necesarios, se refieren al control previo, control concurrente y control posterior interno. No existen unidades administrativas que se encarguen por separado de este tipo de controles, estos están incorporados a los procesos normales que siguen las operaciones; los controles previos se refieren a actividades simples, quizá como preguntarse antes de autorizar la compra de algo, si no existe en los almacenes, o si existe partida presupuestaria para proceder a comprometer los recursos, etc.

2.4.1.4.8. Control Interno Concomitante

Son los procedimientos que permiten verificar y evaluar las acciones en el mismo momento de su ejecución, lo cual esta relacionado básicamente con el control de calidad.

- **Control interno posterior.-** Es el examen posterior de las operaciones financieras y administrativas y se practica por medio de la Auditoría Gubernamental.
- **Control posterior interno.-** Es el examen posterior de las operaciones financieras y administrativas y se practica por medio de la Auditoría Interna de cada organización.
- **Control posterior externo.-** Es el examen posterior de las operaciones financieras y administrativas y es responsabilidad exclusiva del Organismo Superior de Control, a través de la Auditoría Gubernamental.

Documentación del control interno

El control interno se encuentra en todos los niveles y en todas las acciones y funciones, por tanto, debe estar respaldado por toda la legislación, sistemas, documentación de soporte, información y demás criterios utilizados en las operaciones, creando los archivos que las necesidades ameriten, de acuerdo a la tecnología existente.

Las funciones de los empleados y todos los procedimientos operativos, deben constar en documentos que sirva de partida para evaluar y documentar las acciones llevadas a cabo por cada persona.

Cuadro No. 01

Control Interno

Control interno financiero o contable	Control interno administrativo

PASOS GENERALES	
Planeación	Planeación
Valoración	Control
Ejecución	Supervisión
Monitoreo	Promoción
Ejemplo de área	Ejemplo de área
PLAN DE ORGANIZACIÓN	
1. Método y procedimientos relacionales	1. Método y procedimientos relacionales
1.1. Protección de activos	1.1. Con eficiencia de operación
1.2. Confiabilidad de los registros contables	1.2. Adhesión a políticas
CONTROLES	
2. Controles	2. Controles
2.1. Sistemas de autorización	2.1. Análisis estadísticos
2.2. Sistemas de aprobación	2.2. Estudio de tiempos y

	movimientos
2.3. Segregación de tareas	2.3. Informes de actuación
2.4. Controles físicos	2.4. Programas de selección
	2.5. Programas de adiestramiento
	2.6. Programas de capacitación
	2.7. Control de calidad
3. Aseguran	3. Aseguran
3.1 Todas las transacciones de acuerdo a la autorización específica	3.1. Eficiencia, Eficacia y Efectividad de operaciones
3.2. Registro de transacciones	
3.3. Estados financieros con NIC	
3.4. Acceso activos con autorización	

2.4.2 Visión dialéctica de conceptualizaciones que sustentan la variable dependiente.

2.4.2.1 Administración

Es la capacidad de administrar, operar y mantener el sistema económico con criterios de eficiencia y equidad tanto social como comercial. La dirección toma todas las decisiones relacionadas al manejo administrativo, tienen el control de los

recursos (técnicos, financieros, de personal), y establecen relaciones horizontales con las agencias gubernamentales y no gubernamentales que apoyan su trabajo.

2.4.2.2 Competitividad

Entendemos por competitividad a la capacidad de una organización pública o privada, lucrativa o no, de mantener sistemáticamente ventajas comparativas que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico.

El término competitividad es muy utilizado en los medios empresariales, políticos y socioeconómicos en general. A ello se debe la ampliación del marco de referencia de nuestros agentes económicos que han pasado de una actitud auto protectora a un planteamiento más abierto, expansivo y proactivo.

La competitividad tiene incidencia en la forma de plantear y desarrollar cualquier iniciativa de negocios, lo que está provocando obviamente una evolución en el modelo de empresa y empresario.

La ventaja comparativa de una empresa estaría en su habilidad, recursos, conocimientos y atributos, etc., de los que dispone dicha empresa, los mismos de los que carecen sus competidores o que estos tienen en menor medida que hace posible la obtención de unos rendimientos superiores a los de aquellos.

El uso de estos conceptos supone una continua orientación hacia el entorno y una actitud estratégica por parte de las empresas grandes como en las pequeñas, en las de reciente creación o en las maduras y en general en cualquier clase de organización. Por otra parte, el concepto de competitividad nos hace pensar en la idea "excelencia", o sea, con características de eficiencia y eficacia de la organización. PELAYO, Carmen (2011), "La Competitividad", (En línea) Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos/competitividad/competitividad.shtml> (25-03-2011)

2.4.2.3 Gestión Institucional

Conjunto de normas, políticas y técnicas sistemáticas que permiten una efectiva y eficiente utilización de los recursos disponibles de una entidad, con el fin de alcanzar sus objetivos mediante los mecanismos de planificación, organización, dirección, coordinación y control, como elementos básicos de todo proceso administrativo para una efectiva toma de decisiones.

Gestión del latín *gestio*: *acción* administrar. Gestión, dirección. Actividad profesional tendiente a establecer los objetivos y medios de su realización, a precisar la organización de sistemas, a elaborar la estrategia del desarrollo y a ejecutar la gestión del personal. En el concepto gestión es muy importante la *acción*, del latín *actionem*; que significa toda manifestación de intención o expresión de interés capaz de influir en una situación dada. El énfasis que se hace en la acción, en la definición de gestión es la diferencia que se tiene con el concepto de administración. La gestión no es considerada una ciencia disciplina. Podemos considerarla como parte de la administración, o como un estilo de administración. GRUPO, Definición (2008), “Conceptos de Gestión”, (En línea) Disponible en: <http://definicion.de/gestion/> (26-03-2011)

2.4.2.3.1 Planificación

La Planificación Estratégica es el proceso mediante el cual una organización define su visión de largo plazo y las estrategias para alcanzarla a partir del análisis de sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. Supone la participación activa de los actores organizacionales, la obtención permanente de información sobre sus factores claves de éxito, su revisión, monitoria y ajustes periódicos para que convierta en un estilo de gestión que haga de la organización un ente proactivo.

2.4.2.3.2 Organización

Las personas que trabajan en grupos para conseguir el cumplimiento de una meta deben disponer de papeles que desempeñar, esto implica que lo que los individuos hacen persigue un propósito u objetivo definido, ellos deben conocer la relación de su objetivo laboral con el esfuerzo grupal y debe poseer la autoridad, instrumentos e información necesarios para cumplir su tarea.

Estructura

La estructura de la organización se refleja en el organigrama. Este es la representación gráfica de todo un conjunto de actividades y procesos subyacentes en una organización. Los tres componentes claves en la definición de la estructura de la organización son:

1. La estructura de la organización designa las relaciones formales de reporte, incluso el número de niveles en la estructura jerárquica y el tramo de control de gerentes y supervisores.
2. La estructura de la organización identifica el agrupamiento de individuos en departamentos y de éstos en la organización total.
3. La estructura de la organización incluye el diseño de sistemas para asegurar la comunicación, coordinación e integración efectivas de esfuerzos en todos los departamentos.

2.4.2.3.3 Dirección

Proceso de integración por medio del cual personas autorizadas crean, mantienen y gestionan una organización en lo que respecta a la selección y cumplimiento de sus objetivos a lo largo del tiempo.

2.4.2.3.4 .Liderazgo

Se define el liderazgo como la influencia, es decir, el arte o el proceso de influir sobre las personas para que se esfuercen voluntaria y entusiastamente para lograr las metas del grupo. En teoría se debe estimular a las personas para que

desarrollen no solo la disposición para trabajar sino también el deseo de hacerlo con celo y confianza.

El liderazgo puede definirse como el conjunto de procesos que orientan a las personas y a los equipos en una determinada dirección hacia el logro de la excelencia y el aprendizaje organizacional, primordialmente por medios no coercitivos. Se vincula con la capacidad de general procesos de sensibilidad y convocatoria a trabajar en colaboración con otros, en el logro de los fines y los valores generalmente sepultados en el farrago de las rutinas cotidianas

Liderazgo es la habilidad de motivar, generar entusiasmo e influenciar positivamente en las actividades de los miembros de una organización para alcanzar determinados fines u objetivos sean estos individuales o colectivos.

Componentes del Liderazgo

Todo grupo de personas con un máximo rendimiento posible tiene al frente alguna persona apta en el arte del liderazgo. Esta característica esta integrada por lo menos por cuatro componentes importantes:

1. Capacidad para usar el poder con eficacia y de un modo responsable.
2. Capacidad para comprender que los seres humanos tienen diferentes fuerzas de motivación en distintos momentos y en situaciones diferentes.
3. Capacidad para inspirar.
4. Capacidad para actuar en forma tal que desarrolle un ambiente que conduzca a responder a las motivaciones y fomentarlas.

2.4.2.3.5 Autoridad y Poder

Antes de concentrarnos en la autoridad de la organización, sería útil distinguir entre autoridad y poder. El poder, un concepto mucho más amplio que la autoridad, es la habilidad de los individuos o grupos de inducir o incluir en las creencias o acciones de otras personas o grupos. La autoridad en una organización

es el derecho a tomar decisiones que afectan a otros. Es, por supuesto un tipo de poder en un escenario de organización.

Descentralización de la autoridad

La descentralización es la tendencia a dispersar la autoridad, vinculada con la toma de decisiones, en una estructura organizada.- Es un aspecto fundamental de la delegación; en la medida en que la autoridad no sea delegada, es centralizado.

Toma de decisiones

Punto determinante en la selección de un criterio entre dos o más posibilidades para solucionar un problema, una dificultad o un conflicto, a base de acción y orientación hacia una meta deseada.

Gestión de la información

Una información deficiente o inadecuada dará lugar a decisiones incorrectas. Lo contrario, también es cierto, es decir, demasiada información dará lugar a confusiones y obstaculización del proceso para la toma de decisiones. El gerente necesita información y debe rehusar aquella que sea irrelevante o incoherente.

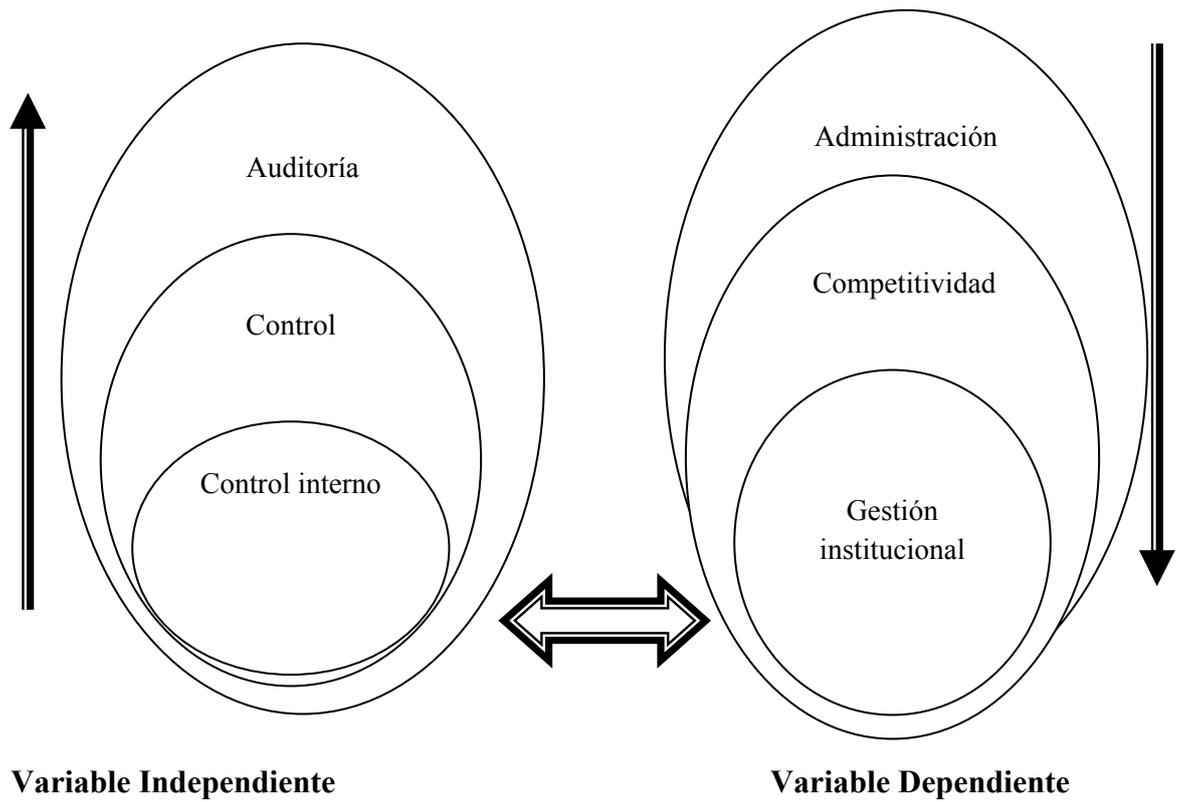
Los problemas típicos para la recopilación de información podrían incluir:

1. Solo existe información parcial, lo que conduce a tomar decisiones incorrectas.
2. Demasiada información podría confundir los verdaderos puntos de referencia.
3. Una información irrelevante dará lugar a confusión.
4. La distorsión de la información y la pérdida de credibilidad de ésta, provoca incertidumbre.
5. Fuente de información con errores en el origen de la misma.
6. Para superar estos problemas, es importante que la empresa desarrolle un sistema efectivo para la selección y administración de la información.

2.4 Categorías Fundamentales

Superordenación

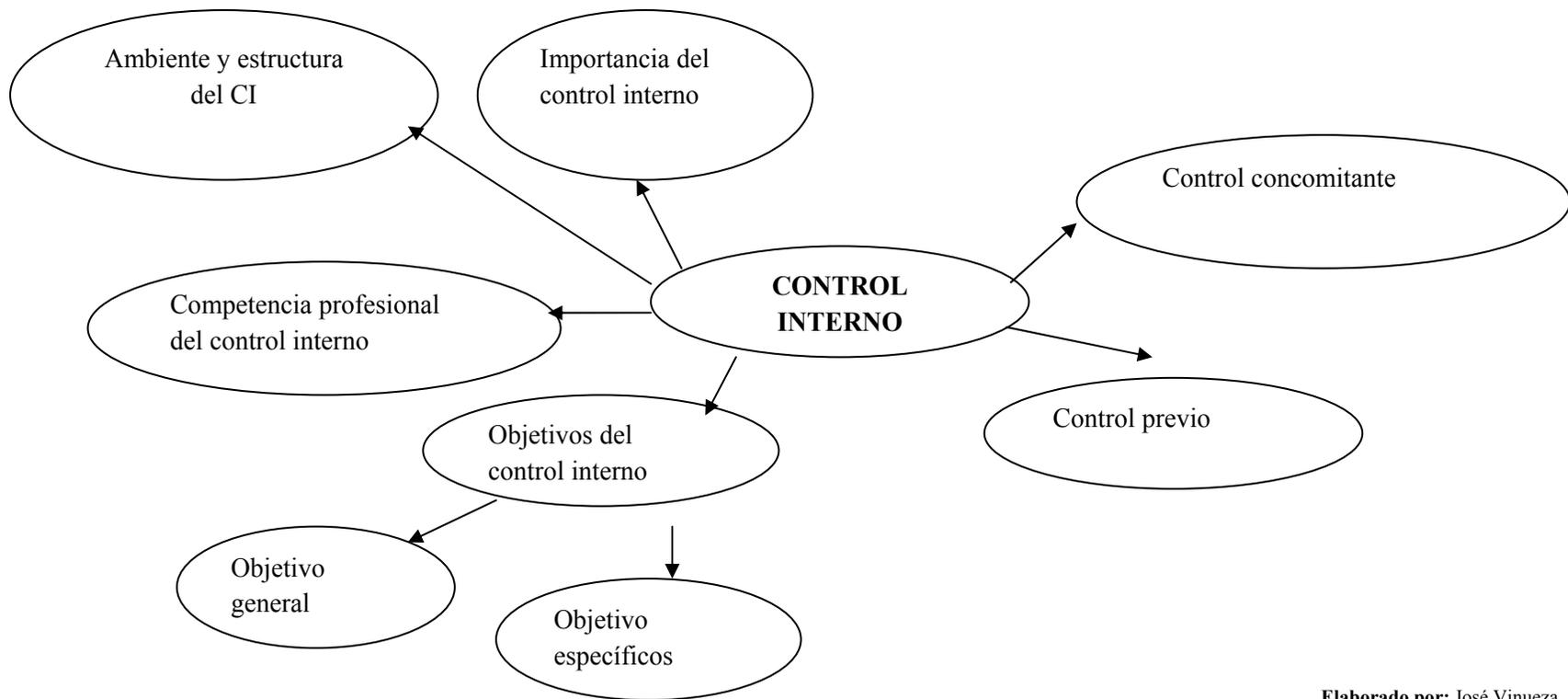
Grafico No. 03



Subordinación Conceptual

Variable Independiente: Control interno

Gráfico No. 04

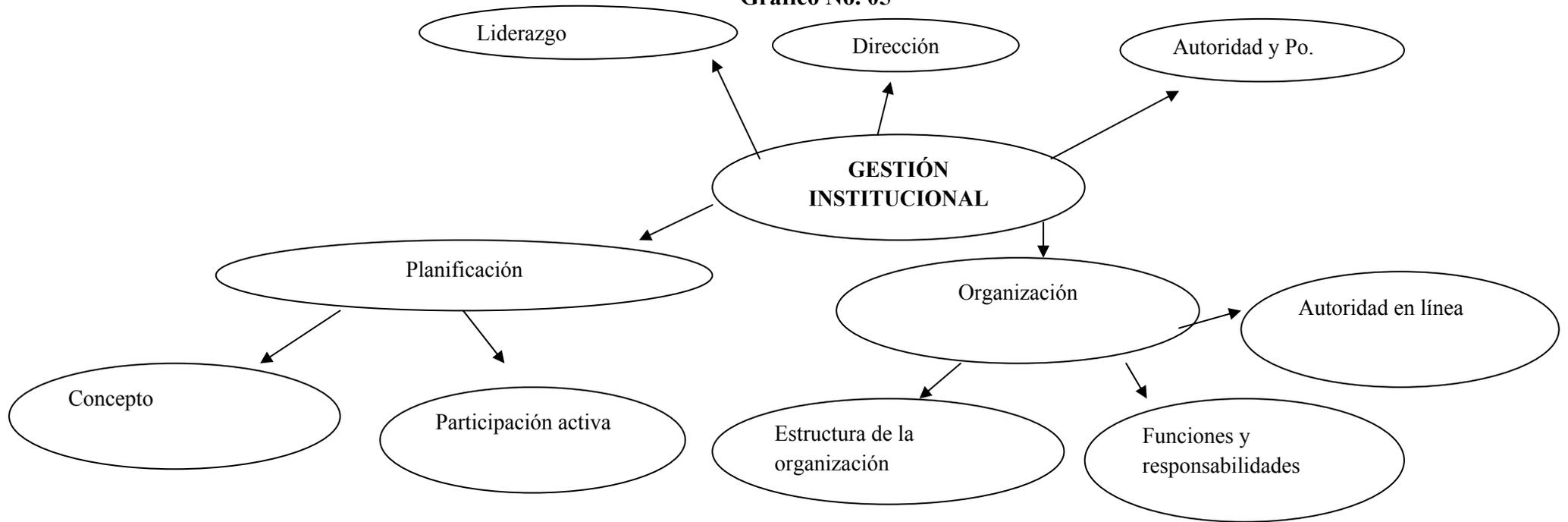


Elaborado por: José Vinuesa

Subordinación

Variable Dependiente: Gestión Institucional

Gráfico No. 05



Elaborado por: José Vinueza

2.5 Hipótesis

El inadecuado control interno incide en la gestión institucional en la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua. Segundo semestre del año 2010.

2.6 Variables

2.6.1 Variable Independiente

Control interno

2.6.2 Variable Dependiente

Gestión institucional

2.6.3 Variables de observación: Cruz Roja de Tungurahua

Términos de relación: El, la, los, en

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Enfoque

La presente investigación es predominante cualitativo

Para SANDOVAL, Carlos (2002). “Investigación cualitativa”, Cuarta Edición. ARFO Editores e Impresores Ltda. Bogotá – Colombia. 313 pp. El enfoque cualitativo permite establecer una mejor explicación entre los hechos entre las variables en estudio.

De esta manera en la presente investigación se establece el enfoque cualitativo por cuanto se utilizaran instrumentos muy estructurados para la recolección de la información sobre las variables en estudio.

3.2 Modalidad Básica De La Investigación

Los métodos de investigación serán:

3.2.1 Investigación de campo

Es la investigación que se realiza en el lugar de los hechos “in situ”, utilizando fuentes primarias de información.

Para **Roberth Duque (2006:78)** La investigación de campo es el estudio sistemático de los hechos en el lugar que se producen los acontecimientos o fenómenos. En esta modalidad el investigador toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener información idónea.

De esta manera se estudiara el fenómeno de la ausencia de un control interno y su incidencia en la gestión institucional en la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua.

3.2.2 Investigación bibliográfica

Es la investigación que se realiza en depositarios de información, utilizando fuentes secundarias de información.

Para SANDOVAL, Carlos (2002). “Investigación cualitativa”, Cuarta Edición. ARFO Editores e Impresores Ltda. Bogotá – Colombia. 313 pp. “La investigación bibliográfica permite conocer, comparar, ampliar, profundizar y deducir diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en documentos”.

En el presente trabajo se utilizará la bibliografía de las variables de estudio, es decir se conceptualizara al control interno y su incidencia en la gestión institucional.

3.3 Nivel o Tipo De Investigación

Según **Erick Pablo Ortiz Flores (2010: Internet)** conceptos de investigación. Una investigación es un proceso sistemático, organizado y objetivo, cuyo propósito es responder a una pregunta o hipótesis y así aumentar el conocimiento y la información sobre algo desconocido.

Así mismo la investigación es una actividad sistemática dirigida a obtener mediante observación, la experimentación, nuevas informaciones y conocimientos que necesitan para ampliar los diversos campos de la ciencia y tecnología.

3.3.1 Investigación Descriptiva

Según **Marlon Bunge (2005:78)** los estudios descriptivos pueden ofrecer la posibilidad de predicciones aun en forma rudimentaria.

De esta manera se establece el conocimiento del control interno en cada una de las actividades de la institución.

3.3.2 Investigación Correlacional

Este tipo de estudios tienen como propósito medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables.

3.3.3 Inductivo: El inductivo es aquel que a de lo particular a lo general. Si una persona observa causas, estas le inducen a sacar una conclusión (efecto) con el fin de determinar que tal efecto es el índice en el problema, es decir, el inductivo es la acción y efecto de extraer, a partir de determinadas observaciones, causas o experiencias particulares que determinan el efecto motivo de estudio

Entonces el método inductivo es un proceso analítico, sintético, mediante el cual se parte del estudio de causas, hechos o fenómenos particulares para llegar al descubrimiento de un principio o ley general.

3.3.4 Deductivo Msc. Wilson Gonzalo Paredes Garcés, en su obra ¿Como desarrollar una tesis? Pág. 53) .Es el que va de lo general a lo particular, de lo abstracto a lo concreto.

Supongamos que una persona observa el efecto, solo cuenta con el efecto para visualizar las causas comienza a reflexionar, deducir e investigar cuales serian las posibles causas que intervienen en este para que perdure el problema.

Podemos manifestar que el método deductivo sigue un proceso reflexivo, sintético, analítico, contrario al método inductivo, es decir parte del problema y establece las posibles causas.

3.4 Población y Muestra

3.4.1 Población

Según **Guillermo Romero y otros (2004:108)**.El universo poblacional es el conjunto de individuos y objetos de los que se desea conocer algo en una investigación.

En la investigación la población esta representada por 41 personas en la institución.

Población

Cuadro No. 02

DESCRIPCIÓN	Nº
DIRECTIVOS	4
EMPLEADOS	37
TOTAL	41

Fuente: CRUZ ROJA TUNGURAHUA
Elaborado por: José Vinuesa

3.4.2 Muestra

Muestra es un conjunto de unidades, una porción del total, que representa la conducta del universo total.

Según **Alex de la Torre Dávalos (2005:49pp)** se entiende por población, universo o colectivo a un conjunto de elementos que tiene una característica común. Se clasifican en infinitos y finitos según el número de elementos que tengan. A toda característica de población se la conoce como parámetro”.

Cálculo de la muestra

Para este trabajo de investigación se considera un nivel de confianza del 95%, con un margen de error que no excede del 5%, siendo la población de 37 personas, que tamaño tendrá la muestra que va a tomar, si se tiene la probabilidad de éxito que ocurra en un 50% y la probabilidad de fracaso que no ocurra un evento del 50%.

Donde:

Valores z para la determinación del tamaño de la muestra (unilateral)

NC = Nivel de confianza (%)

Área= Nivel de confianza (sin%) - 0.5

Z en tabla (Apéndice II)

Ejemplos:

NC%	AREA	Z
-----	------	---

95	0.45	1.65
99	0.49	2.33

Fórmula para población finita:

$$n = \frac{z^2 N p q}{(N-1)E^2 + z^2 p q}$$

Simbología:

z = Unidades estándar correspondiente al nivel de confianza empleado (95% - 99%)

(Ver tabla).

N= Tamaño de la población.

p = Probabilidad de éxito de que ocurra un suceso (si se desconoce p=0.5)

q= Probabilidad de que no ocurra un suceso (q=1-p).

E = Valor en proporción a la población (error en %)

Cálculos:

Datos:

N= 37

n=?

NC= 95%

E= +- 5= 0.05

Como NC = 95% \implies Z= 1.65

p= 0.5

q= 1-p

q=1-0.5

q=0.5

$$n = \frac{Z^2 N p q}{(N-1)E^2 + Z^2 p q}$$

$$n = \frac{(1.65)^2 (37) (0.5) (0.5)}{(37 - 1) (0.05)^2 + (1.65)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{25.183125}{0.770625}$$

$$n = 32.67$$

$$n = 33$$

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación, se aplicó la muestra a 33 Empleados de la Cruz Roja de Tungurahua..

3.5 Operacionalización De Las Variables

3.5.1. Variable Independiente: Control Interno

Cuadro No. 03

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems Básicos	Técnicas e Instrumentos
El control interno puede definirse como un conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización los cuales tienen por objeto asegurar una eficiencia, seguridad y orden en la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa (salvaguardia de activos, fidelidad del proceso de información y registros, cumplimiento de políticas definidas, etc.	Métodos Procedimiento Objetivos	Cuantitativos Cualitativos Balances Acciones futuras	Cree ud que es necesario realizar un Control interno apropiado a las actividades económicas de la institución? ¿Cómo calificaría el proceso de atención obtenidos hasta el momento? ¿Con que frecuencia se realiza un Control interno? ¿El proceso interno facilita la obtención de información administrativa?	Encuesta dirigida al personal en la JUNTA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA DE TUNGURAHUA

3.5.2. Variable Dependiente: Gestión institucional

Cuadro No. 04

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems Básicos	Técnicas e Instrumentos
<p>Conjunto de normas, políticas y técnicas sistemáticas que permiten una efectiva y eficiente utilización de los recursos disponibles de una entidad, con el fin de alcanzar sus objetivos mediante los mecanismos de planificación, organización, dirección, coordinación y control, como, elementos básicos de todo proceso administrativo, para una efectiva toma de decisiones .</p>	<p>Toma de decisiones</p> <p>Aplicación de recursos</p> <p>Objetivos</p> <p>Planificación:</p> <p>Organización</p> <p>Dirección</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación • Motivación • Autoridad <ul style="list-style-type: none"> • Económico • Material • Humano • Tecnológico <p>Largo plazo</p> <p>Corto plazo</p>	<p>¿Cree Ud que es necesario modificar el servicio al usuario?</p> <p>¿Actualmente se satisface las necesidades del usuario?</p> <p>¿Considera que se amplíen los servicios que se presta para lograr la satisfacción del usuario</p> <p>¿Qué es lo que Usted más demanda cuando utiliza los servicios de una institución de salud?</p> <p>¿Cree usted que la institución debe diversificar sus servicios para una mejor atención?</p> <p>¿Considera usted que la gestión I.da cumplimiento a los objetivos?</p>	<p>Encuesta dirigida al personal en la JUNTA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA DE TUNGURAHUA</p>

3.6 Recolección De La Información

Metodológicamente para **Luis Herrera y otros** (2002:174-178 y183-185), la construcción de la información se opera en dos fases: plan para la recolección de la información y plan para el procesamiento de información.

3.6.1 Plan para la recolección de la información

Este plan contempla estrategias metodológicas requeridas por los objetivos e hipótesis de investigación de acuerdo con el enfoque establecido considerando los siguientes elementos:

Definición de los sujetos: personas u objetos que van a ser investigados.

El plan para la recolección de la información contempla la obtención de información primaria y secundaria para llegar a cumplir los objetivos propuestos en la investigación, la cual será aplicada al personal administrativo y operativo en el problema investigativo y quienes van a ser encuestados:

Cuadro No. 05

ENTREVISTA(Anexo 3)	DIRECTIVOS 15/06/11
ENCUESTA (Anexo 4)	EMPLEADOS 16/06/11

3.6.2 La encuesta

En la correlación de la información del presente trabajo se utilizará la técnica de la Encuesta.

Según SIERRA BRAVO, Restituto (1993). La encuesta “consiste en la obtención de datos de interés social mediante la interrogación a los miembros de la sociedad”.

Como se puede dar cuenta la encuesta es una técnica o una manera de obtener información de la realidad, a través de interrogar o preguntar a una muestra de personas; pero para recoger dicha información se auxilia o se apoya en el CUESTIONARIO.

3.6.3 Cuestionario

Cuestionario “no es otra cosa que un conjunto de preguntas, preparado cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación, para que sea contestado por la población o su muestra”.

El cuestionario será de tipo LIKERT, es decir con alternativas que van de 2 a 9. De otra manera, se podría decir que el cuestionario es un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir. Asegurando de esta manera la validez y la confiabilidad de la encuesta. (Ver Anexo N° 4).

3.6.4. Procesamiento y análisis de la información

Para el procesamiento de la información se seguirá los siguientes pasos:

- Procesar los datos que significa describir operaciones a los que serán sometidos los datos recogidos en la investigación.
- Proceso a seguir.
 - ❖ Revisión de los instrumentos aplicados
 - ❖ Tabulación de datos con relación a cada uno de los ítems.
 - ❖ Determinación de las frecuencias absolutas simples de cada Ítem y de cada alternativa de respuesta.
 - ❖ Cálculo de las frecuencias relativas simples, con relación a las frecuencias absolutas simples.
 - ❖ Diseño y elaboración de cuadros estadísticos con los resultados anteriores.
 - ❖ Elaboración de gráficos.
- Analizar los resultados, describir, interpretar y discutir los datos numéricos y gráficos que se disponen en los cuadros estadísticos resultantes del procesamiento de datos.

- El análisis e interpretación debe realizarse considerando los contenidos del marco teórico y en relación con los objetivos, las variables e indicadores y frecuencias directrices de la investigación.
- El producto del análisis constituirá las conclusiones parciales que servirán de insumo para elaborar las conclusiones finales y las recomendaciones.

3.7 Procesamiento y Análisis

3.7.1 Plan de procesamiento de información

- **Revisión crítica de la información recogida.** Es decir limpieza de información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente, etc.
- **Repetición de la recolección.-** En ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.
- **Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis: manejo de información, estudio estadístico de datos, para presentación de resultados.** Ejemplo de tabla a ser utilizada para la cuantificación de los resultados obtenidos con los instrumentos de recolección de la información primaria (de campo).

3.7.2 Plan de análisis e interpretación de resultados

- **Análisis de los resultados estadísticos.-** destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis.
- **Interpretación de los resultados.-** con apoyo del marco teórico en el aspecto pertinente.

Comprobación de Hipótesis

Aplicados los instrumentos de recopilación de datos, es necesario proceder a la revisión de la información para detectar errores u omisiones.

En los resultados, se puede observar la frecuencia con la que se repiten los datos, para resumirlos en cuadros estadísticos, mediante los pasos,

- 1.- Descripción de las preguntas y resultados
- 2.- Analizando información estadística
- 3.- Interpretación de los resultados para facilitar la propuesta

Según Murray Spiegel (2000: 352) el Chi cuadrado, se maneja como un estadígrafo de distribución libre que permite establecer la correspondencia de valores observados y esperados, permitiendo la comparación global del grupo de frecuencias a partir de la hipótesis que se quiere verificar.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Análisis E Interpretación De Resultados

Pregunta N° 01

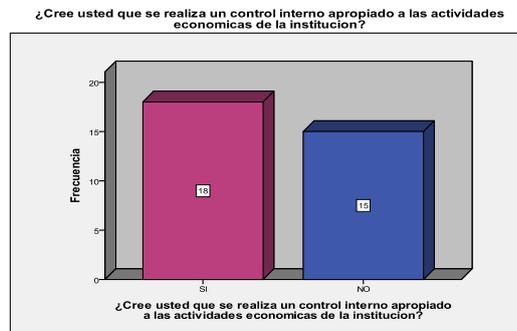
¿Cree ud que es necesario realizar un Control interno apropiado a las actividades económicas de la institución?

Tabla No. 01
Control Interno a las Actividades Económicas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos SI	24	72.73	72.73	72.73
NO	9	27.27	27.27	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta cruz roja de Tungurahua
Elaborado por: José Luis Vinueza

Gráfico No. 06



Fuente: Tabla No. 01
Elaborado por: José Vinueza

Análisis

Del total de personas encuestadas el 54,5% cree que si hay un control interno apropiado y el 45,5% restante cree que no

Interpretación.

Se manifiesta por un grupo considerable de encuestados que si existe control interno, pero es necesario fortalecerlo a través del análisis en cada área de la institución, para así proyectar una imagen de eficiencia en el mercado

Pregunta N° 02

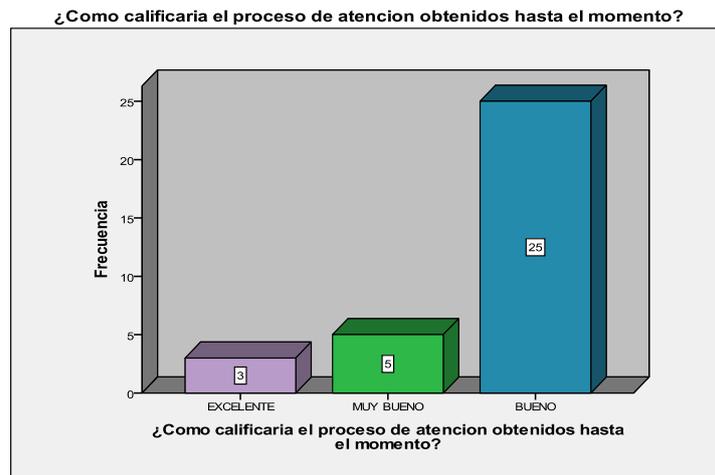
¿Como calificaría el proceso de atención obtenidos hasta el momento?

Tabla No. 02

		Procesos de Atención Obtenidos			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	EXCELENTE	3	9,1	9,1	9,1
	MUY BUENO	5	15,2	15,2	24,2
	BUENO	25	75,8	75,8	100,0
Total		33	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta cruz roja de Tungurahua
Elaborado por: José Luis Vinueza

Gráfico No. 07



Fuente: Tabla No. 02
Elaborado por: José Vinueza

Análisis

Del total de encuestados un 9,1% califica la atención excelente el 15,2% muy bueno y el 75,8 % califica la atención como buena

Interpretación.

Un alto número de encuestados dice que el servicio prestado es bueno, la cual refleja la necesidad de generar cambios que impliquen una mejor integración en cada una de las áreas de la institución, para así poder generar satisfacción total en el cliente interno y externo.

Pregunta N° 03

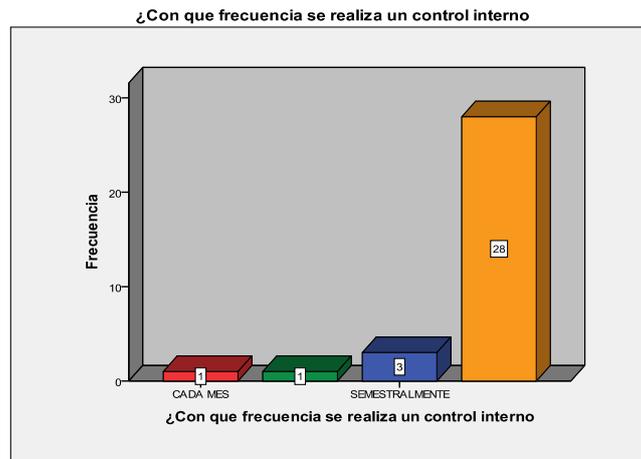
¿Con que frecuencia se realiza un control interno?

Tabla No. 03

Frecuencia del Control Interno					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CADA MES	1	3,0	3,0	3,0
	CADA TRES MESES	1	3,0	3,0	6,1
	SEMESTRALMENTE	3	9,1	9,1	15,2
	NUNCA	28	84,8	84,8	100,0
Total		33	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta cruz roja de Tungurahua
Elaborado por: José Luis Vinueza

Gráfico No. 08



Fuente: Tabla No. 03
Elaborado por: José Vinueza

Análisis

Un 3% de encuestados realizan un control interno cada mes otro 3% igual cada tres meses, y un 9.1% semestralmente y el 84,4% del total nunca lo realizan

Interpretación.

Para un alto número de personal encuestado nunca efectúan un control interno lo cual interfiere en las actividades internas ya que no existe coordinación que implique una alta participación del personal en la institución, lo cual conlleva a una desorganización paulatina de los procesos.

Pregunta N° 04

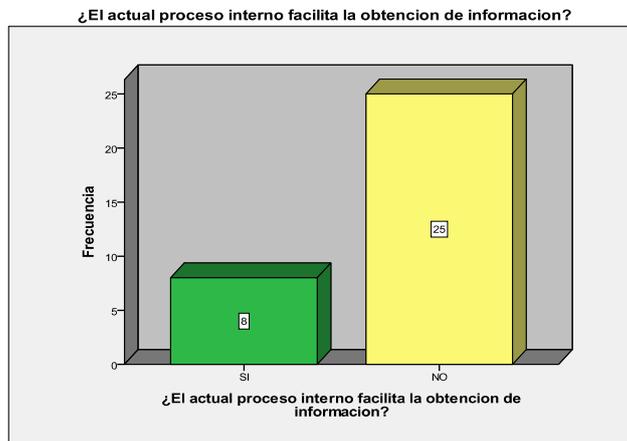
¿El actual proceso interno facilita la obtención de información administrativa?

Tabla No. 04

Proceso Interno para la obtención de Información				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos SI	8	24,2	24,2	24,2
NO	25	75,8	75,8	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta cruz roja de Tungurahua
Elaborado por: José Luis Vinueza

Gráfico No. 09



Fuente: Tabla No. 04
Elaborado por: José Vinueza

Análisis

Del total de encuestados un 24,2% dicen que el actual proceso interno si facilita la obtención de información y para un 75,8% no se les facilita la información.

Interpretación.

Indica un grupo mayoritario de personal que no se facilita la información de una manera completa lo cual conlleva al desconocimiento de la realidad interna y por ende a la generación de un pésimo servicio del usuario.

Pregunta N° 05

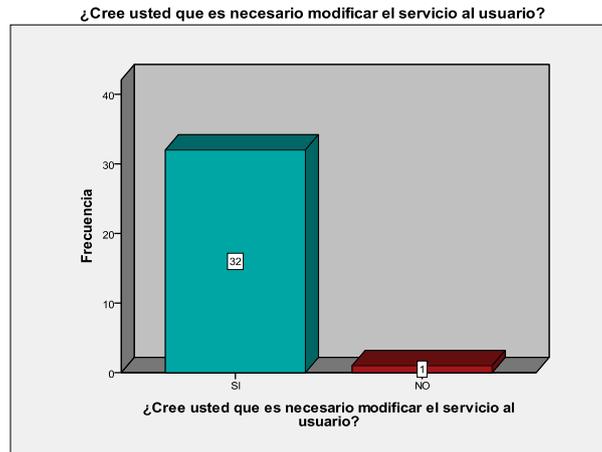
¿Cree usted que es necesario modificar el servicio al usuario?

Tabla No. 05

		Modificar el Servicio al Usuario			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	32	97,0	97,0	97,0
	NO	1	3,0	3,0	100,0
Total		33	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta cruz roja de Tungurahua
Elaborado por: José Luis Vinueza

Gráfico No. 10



Fuente: Tabla No. 05
Elaborado por: José Vinueza

Análisis

Del total de encuestados el 97% creen que si es necesario modificar el servicio al usuario y para una minoría que es el 3% creen que no

Interpretación.

Se determina por un grupo mayoritario que es necesario mejorar el servicio al usuario ya que a través de él se podrá generar una alta demanda en el mercado y de esta manera la institución o tendrá un mejor posicionamiento, el mismo que permitirá fomentar credibilidad en la ciudad.

Pregunta N° 06

¿Actualmente se satisface las necesidades del usuario?

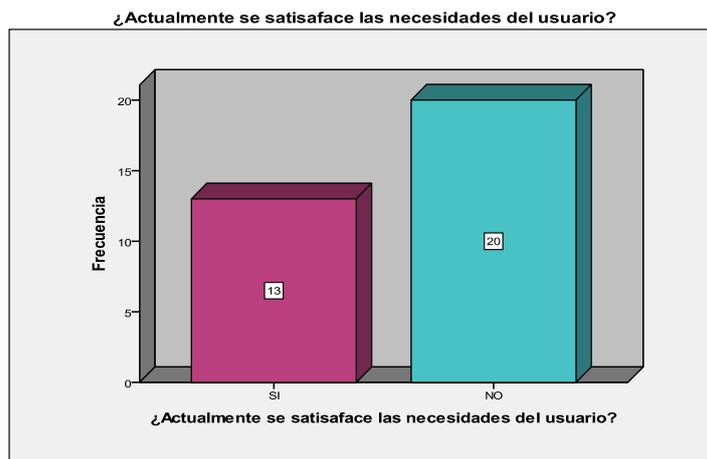
Tabla No. 06

Satisfacción del usuario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	13	39,4	39,4	39,4
	NO	20	60,6	60,6	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta cruz roja de Tungurahua
Elaborado por: José Luis Vinueza

Gráfico No. 11



Fuente: Tabla No. 06
Elaborado por: José Vinueza

Análisis

El 39,4% cree que si se satisfacen las necesidades del usuario y el 60,6% restante creen que no se satisfacen las necesidades

Interpretación.

Se indica por una mayoría que no se satisfacen las necesidades del usuario lo cual ha limitado el cumplimiento de los objetivos institucionales, debido a que el usuario no recomienda acudir a sus instalaciones debido a las falencia operativas que han observado.

Pregunta N° 07

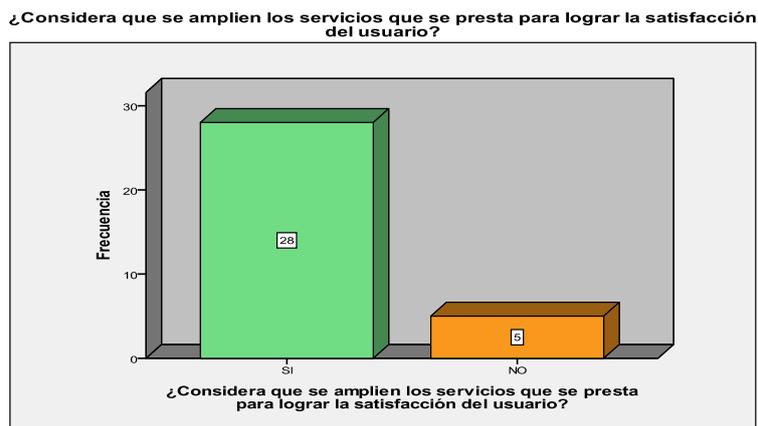
¿Considera que se amplíen los servicios que se presta para lograr la satisfacción del usuario

Tabla 7

Ampliación de los Servicios para satisfacción del usuario					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	28	84,8	84,8	84,8
	NO	5	15,2	15,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta cruz roja de Tungurahua
Elaborado por: José Luis Vinueza

Gráfico No. 12



Fuente: Tabla No. 06
Elaborado por: José Vinueza

Análisis

A la anterior pregunta el 84,8% si considera necesario que se amplíen los servicios al usuario y para el 15,2% considera que no es necesario

Interpretación.

Se evidencia entonces la necesidad de ampliar los servicios al usuario, ya que estos permitirán no solo satisfacer sus necesidades si no también proyectar una imagen de competitividad que permita el cumplimiento de los objetivos y por ende se podrá acceder a nuevos usuarios.

Pregunta N° 08

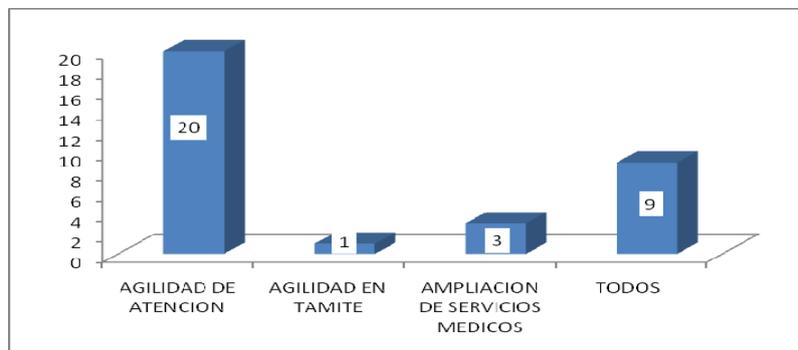
¿Qué es lo que Usted más demanda cuando utiliza los servicios de una institución de salud?

Tabla 8

Demanda de los Servicios de Salud					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	AGILIDAD DE ATENCION	20	60,6	60,6	60,6
	AGILIDAD EN TRAMITE	1	3,0	3,0	63,6
	AMPLIACION DE SERVICIOS MEDICOS	3	9,1	9,1	72,7
	TODOS	9	27,3	27,3	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta cruz roja de Tungurahua
Elaborado por: José Luis Vinueza

Gráfico No. 13



Fuente: Tabla No. 06
Elaborado por: José Vinueza

Análisis e interpretación

El 60,6% solicita con más frecuencia agilidad de atención, el 3% agilidad en trámite, un 9,1% ampliación de servicios médicos. Y el 27,3% solicita todos los servicios.

Interpretación.

Se evidencia que es necesario establecer agilidad en el servicio, ya que el usuario al acudir a las instalaciones de la institución evidencia demora y estancamiento de los trámites lo cual repercute en su regreso a adquirir los servicios.

Pregunta N° 09

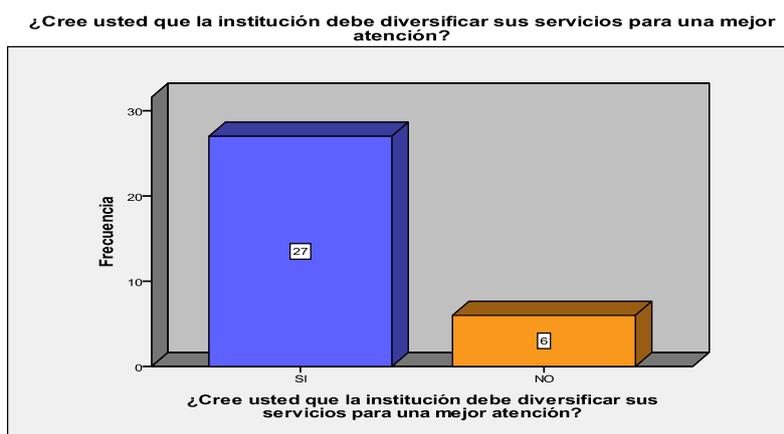
¿Cree usted que la institución debe diversificar sus servicios para una mejor atención?

Tabla 9

		Diversificación de Servicios			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	27	81,8	81,8	81,8
	NO	6	18,2	18,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta cruz roja de Tungurahua
Elaborado por: José Luis Vinueza

Gráfico No. 14



Fuente: Tabla No. 06
Elaborado por: José Vinueza

Análisis e interpretación

Del 100% de encuestados el 81,8% respondió que si cree que la institución debe diversificar sus servicios y el 18,2% cree que no

Interpretación.

Se manifiesta por un grupo mayoritario que la institución si debe ampliar los servicios debido a que es necesario satisfacer los requerimientos en beneficio de la colectividad ya que ellos son la razón fundamental del desarrollo organizacional y por tanto se debe dar cumplimiento a sus requerimientos

Pregunta N° 10

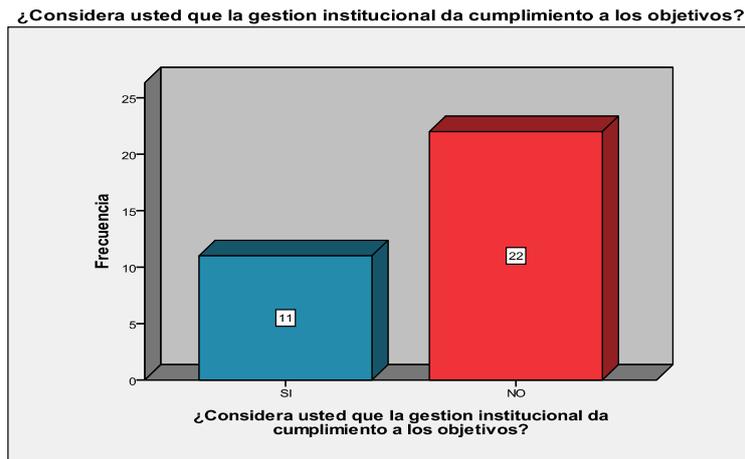
¿Considera usted que la gestión institucional da cumplimiento a los objetivos?

Tabla 10

Cumplimiento de Objetivos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	11	33,3	33,3	33,3
	NO	22	66,7	66,7	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta cruz roja de Tungurahua
Elaborado por: José Luis Vinueza

Gráfico No. 15



Fuente: Tabla No. 06
Elaborado por: José Vinueza

Análisis

Para el total de encuestado el 33,3% si consideran que la gestión institucional da cumplimiento a los objetivos y el 66,7% no lo considera

Interpretación.

Se evidencia que no se da cumplimiento a los objetivos institucionales por lo tanto es necesario mejorar la gestión a partir de directrices y procedimientos correctamente delineados para así fomentar calidad, competitividad y lealtad del usuario.

4.2 Verificación De Hipótesis

La prueba o comprobación de las hipótesis se refiere al modo de presentar los resultados de una investigación, las cuales no se realizan al total de la población investigada, sino a la muestra seleccionada. Para lo cual se aplica el método del chi- cuadrado que es una prueba estadística que permite relacionar datos observados y esperados.

Para el proceso de comprobación de la hipótesis se ha tomado en consideración la encuesta dirigida al personal operativo de la empresa, a través del establecimiento de 2 preguntas bases para el procesamiento.

4.2.1 Tablas de Frecuencias

Tabla de Contingencia

TABLA 11

PREGUNTAS	SI	NO	TOTAL
PREGUNTA 1 ¿Cree ud que es necesario realizar un Control interno apropiado a las actividades económicas de la institución?	24	9	33
PREGUNTA 10 ¿Considera usted que la gestión institucional da cumplimiento a los objetivos?	11	22	33

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados

Frecuencias Observadas

TABLA 12

PREGUNTAS	SI	NO	TOTAL
PREGUNTA 1 ¿Cree ud que es necesario realizar un Control interno apropiado a las actividades económicas de la institución?	24	9	33
PREGUNTA 10 ¿Considera usted que la gestión institucional da cumplimiento a los objetivos?	11	22	33
TOTAL	35	31	66

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados

Frecuencias Esperadas

TABLA 13

PREGUNTAS	SI	NO	TOTAL
PREGUNTA 1 ¿Cree ud que es necesario realizar un Control interno apropiado a las actividades económicas de la institución?	17,50	15,50	33
PREGUNTA 10 ¿Considera usted que la gestión institucional da cumplimiento a los objetivos?	17,50	15,50	33
TOTAL	35	31	66

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados

Formulación de la Hipótesis

Ho = El control interno no incide en la gestión institucional en la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua en el segundo semestre del año 2010

H1: El control interno si incide en la gestión institucional en la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua en el segundo semestre del año 2010.

Modelo Matemático

$$X^2 = \sum \left[\frac{(O-E)^2}{E} \right]$$

Elección de la Prueba Estadística

(Chi cuadrado)

Nivel de Significación

El nivel de significación con el que se trabaja es del 5%.

$$\alpha = 0.05$$

En donde:

X^2 = Chi-cuadrado

Σ = Sumatoria

O = Frecuencia observada

E = frecuencia esperada o teórica

Distribución Muestral

Para determinar los grados de libertad se utiliza la siguiente fórmula:

$$Gl = k - 1$$

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

$$GL = (2 - 1) (2 - 1)$$

$$GL = 1 * 1$$

$$GL = 1 = 3,84 \text{ (ANEXO 5)}$$

Grafico. 16 Verificación de la Hipótesis

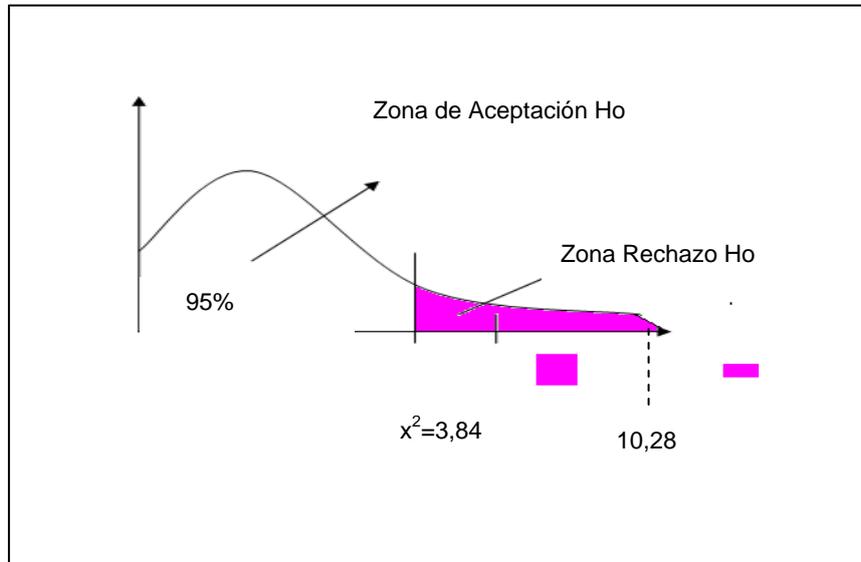


Tabla 14. Cálculo Matemático

O	E	O-E	(O-E) ²	(O-E) ² /E
24	17,5	6,50	42,25	2,41
11	17,5	-6,50	42,50	2,41
9	16	-6,50	42,50	2,73
22	16	6,50	42,50	2,73
66	66	0	169	10,28

Conclusión

El valor de $X^2 t = 3.84 < X^2 c = 10,28$ por tanto es aceptada la hipótesis alterna El control interno si incide a una mejor gestión institucional en la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- La institución no maneja un proceso de coordinación y control interno que le permita generar la información necesaria para atender eficientemente las necesidades del usuario.
- No se ha generado un desarrollo de destrezas y habilidades participativas que permita comparar el cumplimiento de los objetivos ejecutados vs lo planificado.
- No se cuenta con un modelo de control interno que dinamice la gestión institucional lo cual limita la ampliación de los servicios en el mercado.
- Debido al prestigio institucional ganado, se ve la necesidad de que la institución promueva el otorgamiento de mayores servicios de salud, para de esta manera satisfacer las necesidades de los usuarios.
- No existe procedimientos de control interno bien definidos, ya que el trabajo realizado por los colaboradores en su mayor parte se ha sujetado al trabajo voluntario y en cierta manera informal.

5.2 Recomendaciones

- Establecer los procesos de control interno con la finalidad de integrar la información y así poder generar pro actividad del equipo de trabajo para poder atender al usuario eficientemente.
- Se debe determinar una gestión institucional estratégica e integral que genere coordinación para poder ampliar la cobertura en el mercado y así obtener un desarrollo institucional sostenible en el mismo.
- Levantar, ordenar y filtrar los datos proporcionados por la empresa, resumirlos creando razones e indicadores que apoyen la toma de decisiones en la Junta provincial de la Cruz Roja de Tungurahua.
- Definir herramientas que permitan medir la gestión de los involucrados en las operaciones de la institución.
- Asignar una persona que controle y maneje el control interno dentro de la institución.
- Diseñar un modelo de control interno para generar información confiable y así poder generar una alta gestión institucional y posicionar en el mercado una imagen de competitividad.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1 DATOS INFORMATIVOS

Título

Modelo de un sistema de Control Interno para mejorar la Gestión Institucional en la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua.

Institución Ejecutora

Junta Provincial de la Cruz Roja

Beneficiarios

Los beneficiarios de la propuesta son los habitantes de la comunidad ya que al generar un control interno se promoverá coordinación, el mismo que permitirá generar un mejor desarrollo en la comunidad y por tanto se proyectara una imagen de competitividad la misma que sustentada en una gestión institucional integral se podrá acceder a una lealtad de los usuarios.

Ubicación

Provincia Tungurahua

Tiempo

Inicio: Mayo 2011

Fin: Julio 2011

Equipo Responsable

Gerente Dr. Elvis Vásquez

Tutora: Dra. Ana Lucia Quispe

Responsable: Egdo. José Luis Vinuesa

Costo

El costo estimado de la propuesta será de 900 dólares en la estructuración de un modelo de control interno en la institución.

6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

En la actualidad se ha observado que no existe un sistema de control interno que permita dinamizar la gestión institucional, lo cual afecta al desarrollo del servicio debido que no se tienen un modelo integral de acciones, lo cual no permite satisfacer totalmente las necesidades de los usuarios y por tanto afecta a la gestión institucional y a la imagen frente a la colectividad,

6.3 Justificación

Los problemas organizativos que confrontan la institución afectado a la comercialización en el mercado de los servicios de salud e influyen negativamente en el logro de los objetivos institucionales, por ello se requiere de esfuerzos de manera organizada, las acciones pertinentes para superarlos y además elevar la calidad en la prestación de los servicios a los usuarios y comunidad en general.

La importancia del presente sistema de control interno, se justifica porque esta orientado a facilitar el cumplimiento de las funciones de cada uno de los integrantes de la institución a través de esta herramienta, se pretende organizar la información resultante de las unidades administrativas y convertirla en información productiva de tal manera que permita optimizar los procesos internos.

De lo anterior se desprende que el sistema propuesto es factible no solo porque la necesidad lo justifica, sino los múltiples aportes para la organización, también porque la implementación del mismo, se hará en paralelo para reducir el impacto negativo en el mercado, garantizando así el flujo de las actividades.

De esta manera establecer un sistema de control interno que permitirá integrar la información financiera a la administrativa, de tal manera que se pueda generar procesos internos eficientes y que estos promuevan satisfacción total.

6.4 OBJETIVOS

Objetivo General

Diseñar un modelo de control interno para mejorar la gestión institucional de la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua.

Objetivos Específicos

- Recopilar, organizar y unificar la información en las áreas de servicios y contabilidad.
- Elaborar el modelo control interno para la Junta provincial de la Cruz Roja de Tungurahua.
- Brindar a la administración una herramienta confiable en apoyo al proceso de toma de decisiones para generar lealtad en el usuario.

6.5 ANALISIS DE FACTIBILIDAD

La presente propuesta es factible por cuanto se identificó las necesidades de cambio en la institución, para de esta manera establecer un control interno que promueva una gestión institucional basada en una eficiente planificación, dirección y control genere información y un análisis económico y financiero integral y así potencializar los servicios en los usuarios.

Análisis financiero: Para La Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua constituye una gran oportunidad aplicar el sistema de control interno con datos obtenidos en su sistema anterior, puesto que de esta manera se pretende pasar de la teoría a la práctica; siendo de vital importancia para el manejo administrativo y financiero de la empresa.

Análisis organizacional: Muchos son los que por desconocimiento de la forma en que funciona un control interno tienden a efectuar prolongados y obstinados análisis en la búsqueda de las razones que dieron lugar a las variaciones en los objetivos registrados en el período anterior, cometiendo el error de adoptar medidas de ajuste, cuando en realidad las variaciones respondían a la naturaleza misma del control, por lo que los ajustes dan origen a mayores diferencias en el futuro.

Análisis tecnológico: Se puede observar el enorme potencial que posee la utilización del Control Interno, como instrumento y herramienta destinada a un mejor control en la evolución de la empresa, una forma más eficaz de tomar decisiones en cuanto a ajustes, un método muy eficiente de fijar metas y un excepcional medio de verificar el comportamiento del sistema informativo.

6.6 FUNDAMENTACION

EL INFORME COSO I Y II

Gráfico 17. Informe COSO



El 29 de septiembre del 2004 se lanzó el Marco de Control denominado COSO II que según su propio texto no contradice al COSO I, siendo ambos marcos conceptualmente compatibles. Sin embargo, este marco se enfoca a la gestión de los riesgos (más allá de la intención de reducir riesgos que se plantea en COSO I) mediante técnicas como la administración de un portafolio de riesgos.

Con el informe COSO (COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS), de 1992, se modificaron los principales conceptos del Control Interno dándole a este una mayor amplitud.

El Control Interno se define entonces como un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad,

diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos.

La seguridad a la que aspira solo es la razonable, en tanto siempre existirá el limitante del costo en que se incurre por el control, que debe estar en concordancia con el beneficio que aporta; y, además, siempre se corre el riesgo de que las personas se asocien para cometer fraudes.

Se modifican, también, las categorías de los objetivos a los que está orientado este proceso.

De una orientación meramente contable, el Control Interno pretende ahora garantizar:

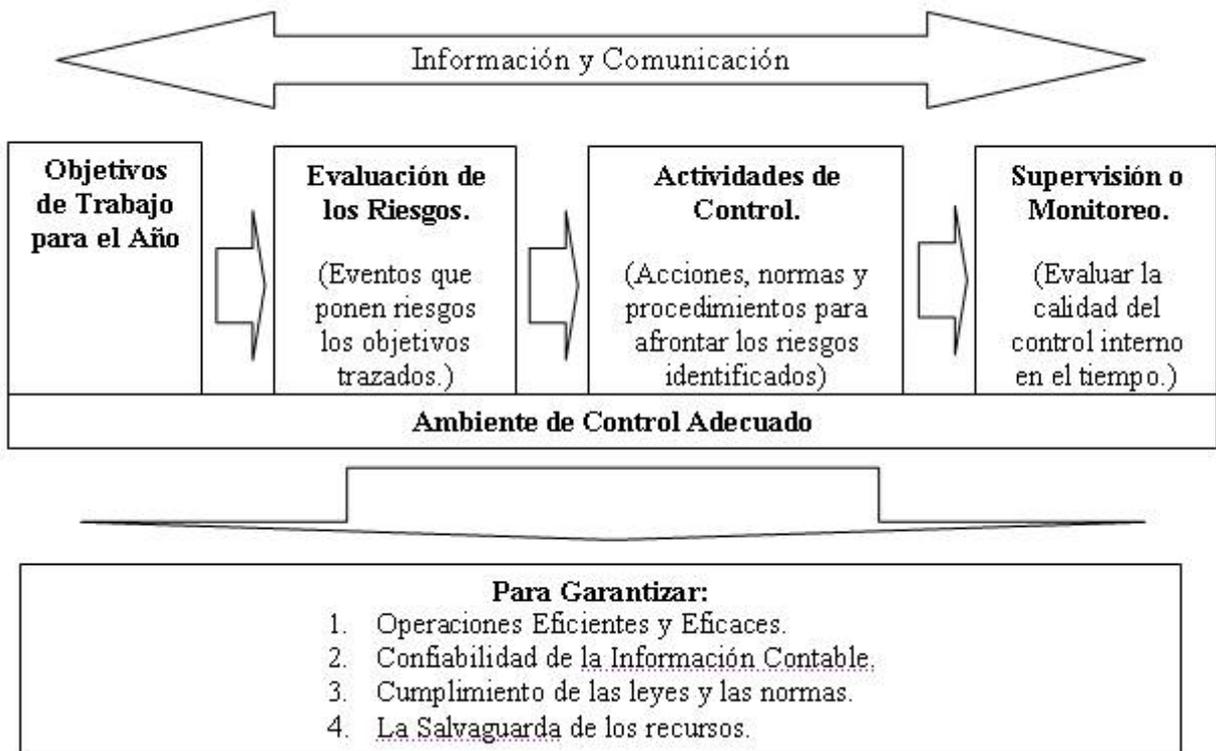
- **Efectividad y eficiencia** de las operaciones.
- **Confiabilidad** de la información financiera.
- **Cumplimiento** de las leyes y normas que sean aplicables.
- **Salvaguardia** de los recursos.

A través de la implantación de 5 componentes que son:

- **Ambiente de control** (Marca el comportamiento en una organización. Tiene influencia directa en el nivel de concientización del personal respecto al control.)
 - **Evaluación de riesgos** (Mecanismos para identificar y evaluar riesgos para alcanzar los objetivos de trabajo, incluyendo los riesgos particulares asociados con el cambio.)
 - **Actividades de control** (Acciones, Normas y Procedimientos que tiende a asegurar que se cumplan las directrices y políticas de la Dirección para afrontar los riesgos identificados.)
 - **Información y comunicación** (Sistemas que permiten que el personal de la entidad capte e intercambie la información requerida para desarrollar, gestionar y controlar sus operaciones.)
 - **Supervisión** (Evalúa la calidad del control interno en el tiempo. Es importante para determinar si éste está operando en la forma esperada y si es necesario hacer modificaciones.)

El informe COSO plantea una estructura de control de la siguiente forma:

Gráfico 18. Estructura de control



O sea, las empresas trazaran objetivos anuales encaminados a la eficiencia y eficacia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, el cumplimiento de las leyes y la salvaguarda de los recursos que mantiene. Identificarán y evaluarán los riesgos que pongan en peligro la consecución de estos objetivos; trazarán actividades de control para minimizar el impacto de estos riesgos; y activarán sistemas de supervisión para evaluar la calidad de este proceso. Todo lo anterior, con el sostén de un ambiente de control eficaz, y retroalimentado con un sistema de información y comunicación efectivo.

El Marco de Control denominada COSO II de Septiembre del 2004, establece nuevos conceptos que como se explicó anteriormente no entran en contradicción con los conceptos establecidos en COSO I. El nuevo marco amplía la visión del riesgo a eventos negativos o positivos, o sea, a amenazas u oportunidades; a la localización de un nivel de tolerancia al riesgo; así como al manejo de estos eventos mediante portafolios de riesgos. Red de Conocimientos en Auditoría y Control Interno Auditool (2011). "Informe COSO I y II". (En línea) Disponible en:

http://www.auditool.org/index.php?option=com_content&view=article&id=290:el-informe-coso-i-y-ii&catid=39:trip-deals&Itemid=56 (23-07-2011)

Además, una manera más sencilla se detallada los elementos de cada componente que se lo determina The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). “Gestión de Riesgos Corporativos - Marco Integrado Técnicas de Aplicación”. (En línea) Disponible en: <http://es.scribd.com/doc/13374090/INFORME-COSO-II>

Cuadro 6. Elementos de los componentes del Informe COSO

<p>1. AMBIENTE DE CONTROL</p> <p>Filosofía de la gestión de riesgos – Cultura de riesgo – Consejo de administración/Dirección – Integridad y valores éticos – Compromiso de competencia – Estructura organizativa – Asignación de autoridad y responsabilidad – Políticas y prácticas en materia de recursos humanos</p>
<p>2. ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS</p> <p>Objetivos estratégicos – Objetivos relacionados – Objetivos seleccionados – Riesgo aceptado – Tolerancia al riesgo</p>
<p>3. IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS</p> <p>Acontecimientos – Factores de influencia estratégica y de objetivos – Metodologías y técnicas – Acontecimientos interdependientes – Categorías de acontecimientos – Riesgos y oportunidades.</p>
<p>4. VALORACIÓN DEL RIESGO</p> <p>Riesgo inherente y residual – Probabilidad e impacto – Fuentes de datos – Técnicas de evaluación – Correlación entre acontecimientos.</p>
<p>5. CALIFICACIÓN AL RIESGO</p> <p>Evaluación de posibles respuestas – Selección de respuestas – Perspectiva de cartera.</p>
<p>6. ACTIVIDADES DE CONTROL</p> <p>Integración de la respuesta al riesgo – Tipos de actividades de control – Políticas y procedimientos – Controles de los sistemas de información – Controles específicos de la entidad.</p>
<p>7. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p> <p>Información – Comunicación.</p>
<p>8. MONITOREO</p> <p>Actividades permanentes de supervisión – Evaluaciones independientes – Comunicación de deficiencias</p>

6.7 METODOLOGÍA MODELO OPERATIVO

La confirmación de la aceptación de la implementación de un modelo de control interno basado en informe COSO, que contribuya a mejorar las operaciones contables financieras en la institución, la misma que se permite proceder a la elaboración de la practica bajo los componentes de COSO.

El modelo servirá de ayuda ya que proporcionará una herramienta moderna de mucha utilidad para mejorar las operaciones contables financieras, así también el modelo contribuirá a las actividades que realicen el personal de la institución y poder efectuar de forma eficiente sus funciones mediante los procedimientos adecuados delimitados por el control interno diseñado para tal finalidad.

Importancia de La Propuesta

El modelo de control interno basado en Informe COSO, es importante porque está compuesto por los elementos necesarios que pueden contribuir al control interno de la CRUZ ROJA DE TUNGURAHUA. Estos elementos están comprendidos en COSO, identificando los riesgos que se dan en las instituciones y en las diferentes actividades que realizan. El modelo cuenta con objetivos, políticas, procedimientos, Flujogramas y formatos utilizables en el control interno, es así como se puede tener mejores resultados y alcanzar lo objetivos trazados.

El modelo ayudará a mejorar el control interno y a desarrollar mejor las actividades contables financieras y administrativas identificando los riesgos que se puedan presentar por las siguientes razones.

- Es necesaria la mejora constante en lo que se refiere a la calidad de los información presentada en los informes financieros ya que esta debe ser lo mas real y confiable para la toma de decisiones lo cual se obtendrá con una metodología acorde en lo referente a registros.
- Proteger a la institución de los riesgos financieros que puedan afectar principalmente sobre la gestión institucional y el recurso humano.

Diagnóstico del Foda

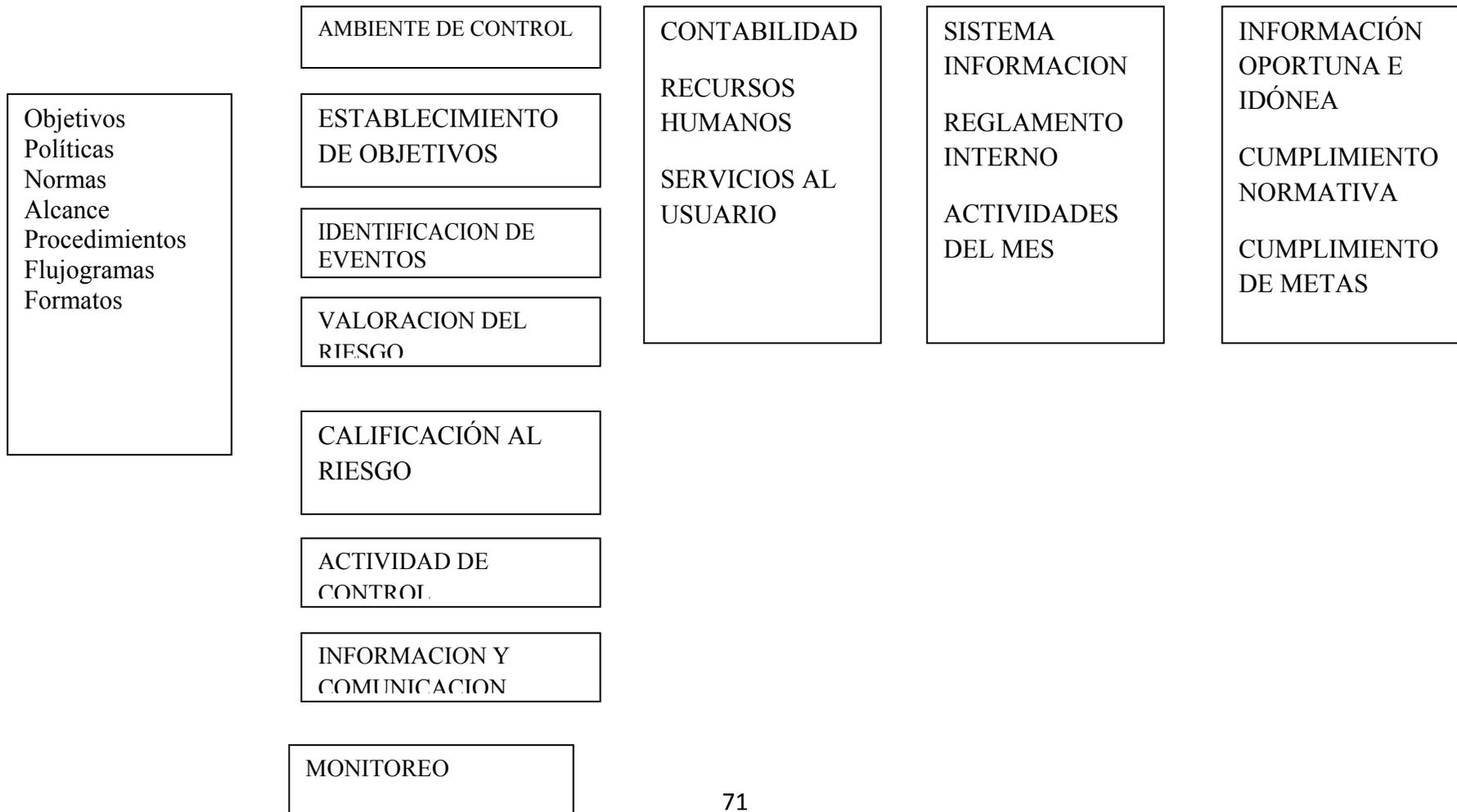
La presente propuesta se justifica por cuanto se determina un control interno que permita integrar cada accionar de la institución a partir de fases que promuevan eficiencia y servicio, para lo cual se ha establecido el siguiente análisis situacional.

Cuadro 7 Matriz FODA

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Exclusividad en la provisión de sangre segura a nivel provincial 2. Credibilidad en los Profesionales que trabajan en ella. 3. Constitución sólida a nivel nacional e internacional. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de espacio físico adecuado a las necesidades de los pacientes. 2. No contar con médicos de las diferentes especialidades a tiempo completo. 3. Constante rotación de personal voluntario.
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS (FO)	ESTRATEGIAS (DO)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Confianza en el prestigio de la Institución. 2. Acceder a una atención especializada con costos bajos y accesibles. 3. Estratégica ubicación de las instalaciones del edificio. 	<ol style="list-style-type: none"> 1.1 Mantener la confianza obtenida mejorando e innovando cada vez los servicios. 1.2 Promocionar los servicios que tiene a través de los medios de comunicación. 1.3 Ofrecer más servicios que el público requiera y que estén enmarcados dentro de los principios de la institución. 	<ol style="list-style-type: none"> 1.1. Ampliar su infraestructura con una sucursal de sus servicios en otra zona que demande la población. 1.2. Buscar recursos de ONG'S que financien la permanencia de los médicos en turnos de atención permanente. 1.3. Incentivar al voluntariado con capacitación continua en ayuda a la población.
AMENAZAS	ESTRATEGIAS (FA)	ESTRATEGIAS (DA)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de recursos económicos del estado para financiar los servicios que presta. 2. Competencia de Instituciones que se crean con fines similares. 3. Deterioro de la calidad de la salud (calidad de vida). 	<ol style="list-style-type: none"> 1.1. Concientización de las personas sobre la misión de la institución para recibir apoyo en la utilización de sus servicios. 1.2. Mantener o tratar de bajar al máximo los costos de los servicios sin dejar de contar con profesionales de experiencia. 1.3. Establecer compromisos y alianzas con el Ministerio de Salud Pública para trabajar conjuntamente en campañas gratuitas de atención médica. 	<ol style="list-style-type: none"> 1.1. Conseguir el apoyo del Gobierno para mejorar y ampliar las instalaciones. 1.2. Promover una campaña masiva de publicidad sobre los servicios que brinda la institución. 1.3. Capacitar mediante el voluntariado a las personas acerca de estados óptimos de salud para reducir las complicaciones propias del proceso salud enfermedad...

Cuadro 8. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

FASE I	FASE II	FASE III	FASE IV	FASE V
PLAN GENERAL	APLICACIÓN DEL COSO	DESARROLLO DE CONTROL INTERNO	LIQUIDACION DE PROYECTOS	EFFECTIVIDAD Y BENEFICIO



La propuesta antes planteada se basó en el modelo de la Tesis consultado a través de la página web. Equipo de Tesis (2011). “Diseño de un manual de control interno basado en informe, COSO E.R.M, que mejore las operaciones contable- financiero de las medianas empresas del sector construcción viviendas, ubicadas en el Municipio de San Salvador”. (En línea) Disponible en: www.isis.ufg.edu.sv/wwwisis/.../TE/.../657.45-A489d-Capitulo%20III.pdf (30-07-2011)

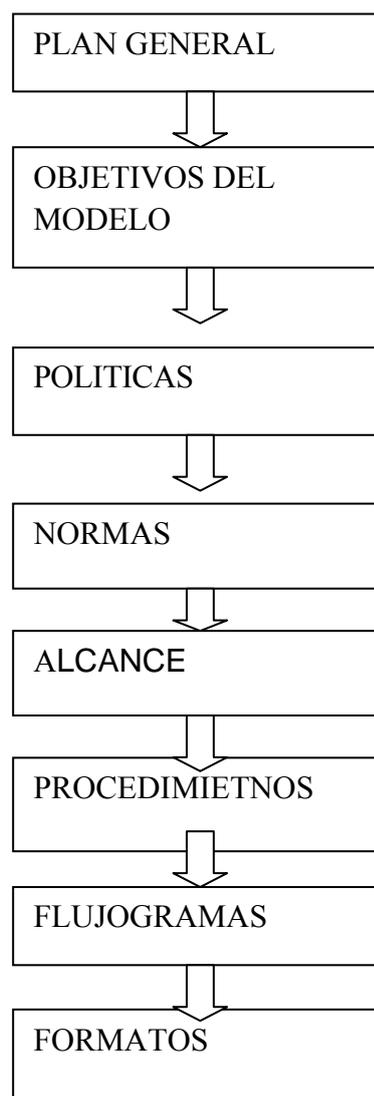
DESARROLLO DEL MODELO

FASE I PLAN GENERAL

INTRODUCCION

En la fase I se presentan generalidades, los objetivos a los que esta orientado el modelo, las políticas que se establecerán y que regirán las actividades a realizar, los procedimientos que se llevaran a cabo indicando la persona responsable para ello, igualmente para la realización de esas operaciones contables financieras y administrativas, se proponen a utilizar que constituyen una herramientas muy efectiva de control interno y Flujogramas los cuales representan en forma sencilla y fácil como comprender la secuencia de los flujos de la realización de la operación.

Gráfico 19. Plan General



Objetivos del Modelo

- Cubrir la demanda insatisfecha de los servicios en la ciudad a partir de la creación de nuevos programas de desarrollo comercial.
- Rendimiento individual y colectivo en la institución
- Formalizar los procesos organizacionales de servicios que promuevan una eficiente participación en el mercado.
- Consolidar el posicionamiento de la institución mediante la creación de valor agregado en cada uno de los servicios que se brinda en el mercado.
- Incrementar la productividad en los servicios para proyectar una imagen de trayectoria en el sector a partir del mejoramiento comercial.

Políticas del Modelo

- Proporcionar los lineamientos a seguir en forma práctica oportuna en lo referente a recursos como el tiempo haciendo de forma práctica y eficaz cada proceso a realizar dentro de lo relacionado con el registro contable.
- Dotar de Criterios técnicos y oportunos a la administración de la Cruz Roja de Tungurahua que le sean útiles y que le proporcionen beneficio disminuyendo las dificultades y proporcionando aspectos útiles al desarrollo de la misma.
- Contribuir a la mejora sustancial del registro lo cual derivara en un mejor manejo de los recursos así como de su optima inversión y uso razonable de los mismos.

Normas del Modelo

- Para realizar un adecuado control interno e identificar los riesgos inherentes y externos, es necesario efectuar un estudio de los riesgos y matrices de control, por la administración y así mejorar las operaciones de la Cruz Roja de Tungurahua, para lo cual se deben crear los respectivos formatos.
- Es necesario también apearse a los procedimientos y políticas que establece el modelo para evitar errores a la hora de efectuar las actividades.

- Debe aplicarse los análisis correspondientes de monitoreo de los controles, en cuanto a su funcionamiento, durante el proceso de aplicación para detectar posibles desviaciones y no cumplimientos de los mismos por los marcados.
- Deben efectuarse los análisis financieros, para determinar la rentabilidad de los proyectos desarrollados por la empresa.

Alcance del Modelo

El alcance y la frecuencia de las evaluaciones periódicas dependerán esencialmente de una evaluación de los riesgos y de la eficacia de los procesos de supervisión continuada. Las deficiencias detectadas en el control interno deberán ser notificadas a niveles superiores, mientras que la alta dirección y el consejo de administración deberán ser informados de los aspectos significativos observados.

Procedimientos del Modelo

Se han elaborado procedimientos o pasos a seguir orientados a la efectividad del control interno y a la actividades identificadas a mejorar, como lo son actividades de recurso humano ,actividades contables.

Flujogramas del Modelo

Se han diseñado Flujogramas que representan en forma gráfica, los pasos a seguir respecto de los procedimientos en algunas actividades tales como: Recursos Humanos y Servicio al cliente y flujogramas de las mismas actividades.

Formatos del Modelo

Se han estructurado formatos que servirán para la mejora del control interno en algunas actividades del departamento de Recursos Humanos tales como las Horas Extras, Permisos, Funciones, Control de personal.

FASE II

APLICACIÓN DE COSO EN LA CRUZ ROJA DE TUNGURAHUA

Introducción

En esta fase se ha desarrollado la aplicación de los ocho componentes COSO, con el propósito que la institución oriente sus operaciones basada en una estructura organizacional adecuada a sus actividades, que cuenten con valores éticos así como a cumplir con las partes internas y externas, asimismo deberán identificar aquellos eventos internos y externos que den lugar a riesgos que afecten sus operaciones y la respuesta que deben dar a estos riesgos como una alternativa de solución. Asimismo deberán realizar actividades de control de comunicación y monitoreo con el propósito de establecer que las actividades se están desarrollando eficazmente todo esto en concordancia con el marco integrado.

APLICACIÓN DE COSO EN LA CRUZ ROJA DE TUNGURAHUA

La institución establecerá y documentará un control interno y mejoramiento continuó a través de la política y objetivos de control, de manera semestral y revisiones mensuales por la dirección, para el efecto la institución efectuará:

- Identificación de los procesos necesarios para el Control interno y su identificación a través de la institución
- Determinación de la secuencia de interacción de estos procesos a través de la institución
- Determinación de los criterios y métodos necesarios para asegurarse que tanto la operación como el control de estos procesos son eficaces (mediante, documento y registros necesarios para cada proceso).
- Aseguramiento de la disponibilidad de recursos e información necesaria para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.

VALORES ETICOS DE CONTROL

Los valores éticos institucionales para la Cruz Roja de Tungurahua deben estar basados en el desarrollo de una cultura de confianza y fidelidad de los empleados hacia el trabajo en equipo, dichos valores deben darse a conocer para su cumplimiento y aplicación dentro de la empresa y son los siguientes

Cuadro 09. Valores Éticos

- **Trabajadores Comprometidos.-** El carisma del empleo y de los servicios profesionales conjuntamente con sus valores brindará un servicio de calidad y calidez.
- **Trabajadores capacitados.-** La capacitación continua que se va a brindar al equipo de profesionales de la institución permitirá obtener un mejor desempeño en las funciones a ellos encomendadas así como también un afán de superación y servicio.
- **Respeto a las personas.-** Las actividades de la institución se inspira por el respeto por las personas, sus creencias, valores, derechos y puntualidad en el cumplimiento y exigencias de la responsabilidad adquiridas.
- **Calidad.-** La calidad de los servicios y servicios es decisiva. En la institución será una norma de conducta y comportamiento, es el reto diario y permanente, la calidad como norma será aplicada en todos los procesos, actividades y servicio, en la gestión administrativa para el proceso de servicio al usuario.
- **Puntualidad.-** Es la más grande y valiosa consideración que puede tener la organización es la cualidad que debe contar la institución para satisfacer las necesidades de los usuarios llegando al lugar y sitio convenido.
- **Responsabilidad.-** Se definirá como la cualidad de ser responsable característica que sale a revelar por parte de los integrantes de la CRUZ ROJA DE TUNGURAHUA en la cual las personas deben rendir cuentas de sus propios actos y de su gestión y mandato.
- **Honradez.-** Es la cualidad que tienen los integrantes de la institución conformados de acuerdo a las exigencias y necesidades de los usuarios, toda persona honesta es honrada incapaz de mentir y robar.

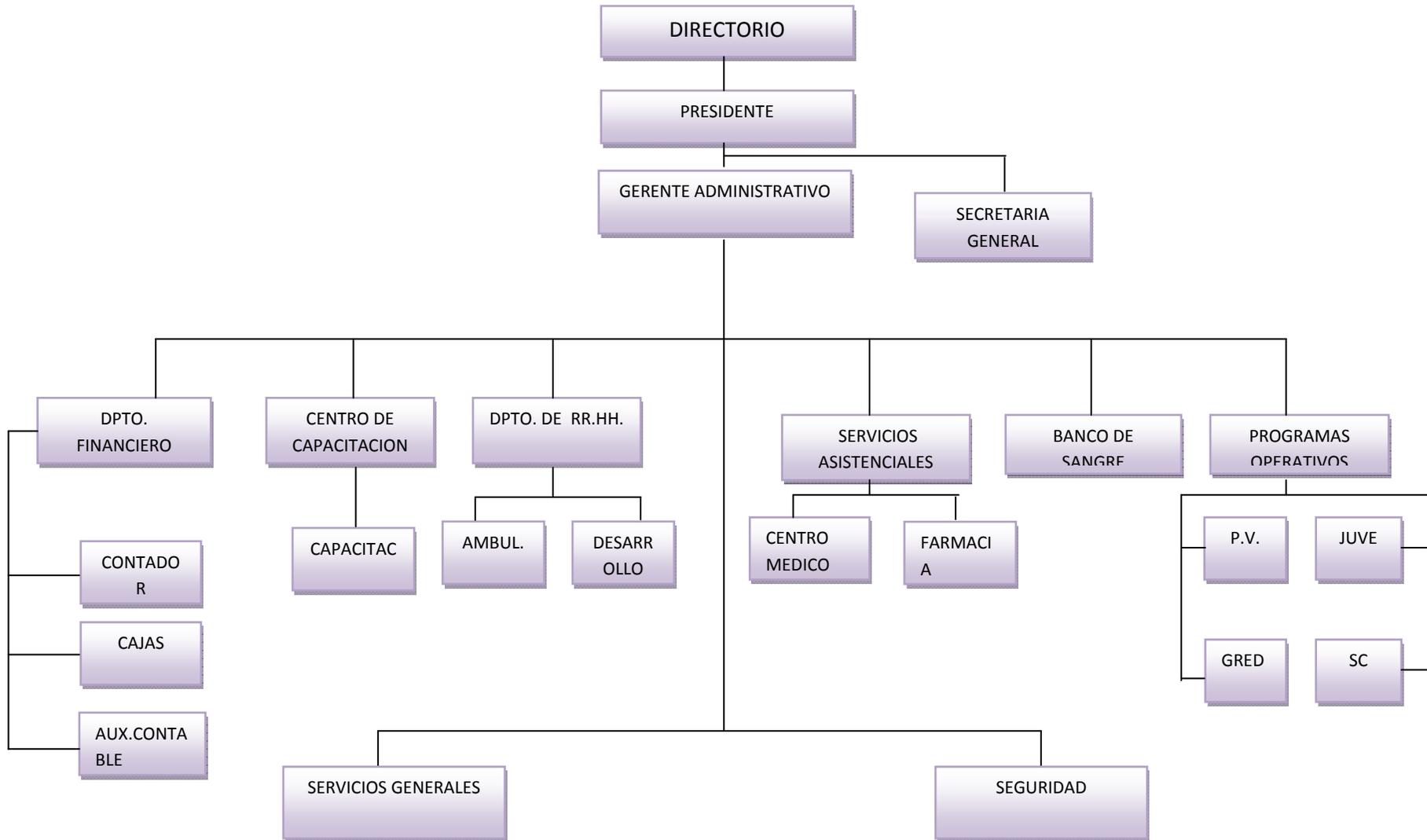
Compromiso institucional

El compromiso de responsabilidad para la institución es muy importante en el cumplimiento de sus obligaciones que adquiere con las partes internas y externas de la organización, deberá observar estricto cumplimiento de tiempos metas para hacerle frente a estos compromisos.

Cuadro 10. Compromiso Institucional

<p>Ambiente agradable para el Recurso Humano</p> <ul style="list-style-type: none">. Motivación de trabajo. Proporcionar todas las herramientas de trabajo. Capacitaciones. Bonificaciones	<p>Atención al cliente</p> <ul style="list-style-type: none">. Ofrecer servicios de salud. Ser líder en el mercado. Cumplimiento de leyes, regulaciones
---	---

Gráfico 20. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA JUNTA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA DE TUNGURAHUA



SEGUNDO COMPONENTE

ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

El propósito de establecer objetivos es transformar la declaración de la misión y la dirección de la organización en objetivos específicos de actuación por medio de los cuales se pueda medir el avance de la institución. Establecer objetivos implica reto, la fijación de un conjunto de resultados deseados que requieren un esfuerzo mayor y disciplinado por parte del personal de servicio al usuario.

- Satisfacer la demanda del sector público y privado.
- Ofertar servicios de salud primaria y secundaria a la zona centro del País (Anexo 6).

Objetivos estratégicos

- Definición de una gestión de administrativa orientada al desarrollo comunitario
- Desarrollo del mercado mediante la innovación del servicio
- Diversificación de servicios profesionales como asesorías medicas a la comunidad
- Capacitar constantemente al equipo de trabajo para fortalecer la calidad de los servicios.
- Estructurar una planificación que contengan proyectos de desarrollo organizacional.
- Fortalecer la gestión administrativa sustentada en la diferenciación de los servicios.

TERCER COMPONENTE

IDENTIFICACION DE EVENTOS

Cuadro 11. Identificación de Eventos

<p style="text-align: center;">Factores Políticos</p> <p>En referencia a los factores políticos se ha considerado, las políticas impositivas que el estado ha dispuesto para el sector, lo cual influye en el comportamiento social.</p>	<p style="text-align: center;">Tecnológicos</p> <p>La velocidad de cambios tecnológicos influyen en la participación institución, ya que para poder mantenerse competitivo se debe establecer políticas de I&D.</p>
<p style="text-align: center;">Económicos</p> <p>La política económica actual ha desarrollado un ciclo financiero estable, especialmente referente a los créditos bancarios siendo esto un apoyo para el trabajo.</p>	<p style="text-align: center;">Ecológicos</p> <p>Debido a las actuales condiciones climáticas, se han establecido leyes de protección medio ambiental, de esta manera la institución se acatará a dichas normativas como eje para la minimización de consumo de energía.</p>
<p style="text-align: center;">Socioculturales</p> <p>El aspecto social y cultural influye en la institución ya que se depende del comportamiento del usuario a la preferencia de servicios.</p>	<p style="text-align: center;">Legales</p> <p>La legislación acerca de la seguridad de los servicios es un elemento que determina la competitividad, debido a que la institución deberá trabajar y mantener calidad total.</p>

CUARTO COMPONENTE

VALORACION DEL RIESGO

Las organizaciones, cualquiera sea su tamaño, se enfrentan a diversos riesgos de origen externos e internos que tienen que ser evaluados. Una condición previa a la evaluación del riesgo es la identificación de los objetivos a los distintos niveles, vinculados entre sí e internamente coherentes. La evaluación de los riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, y sirve de base para determinar cómo han de ser gestionados los riesgos. Debido a que las condiciones económicas, salud, legislativas y operativas continuarán cambiando, es necesario disponer de mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados con el cambio.

Gráfico 21. Valoración del Riesgo

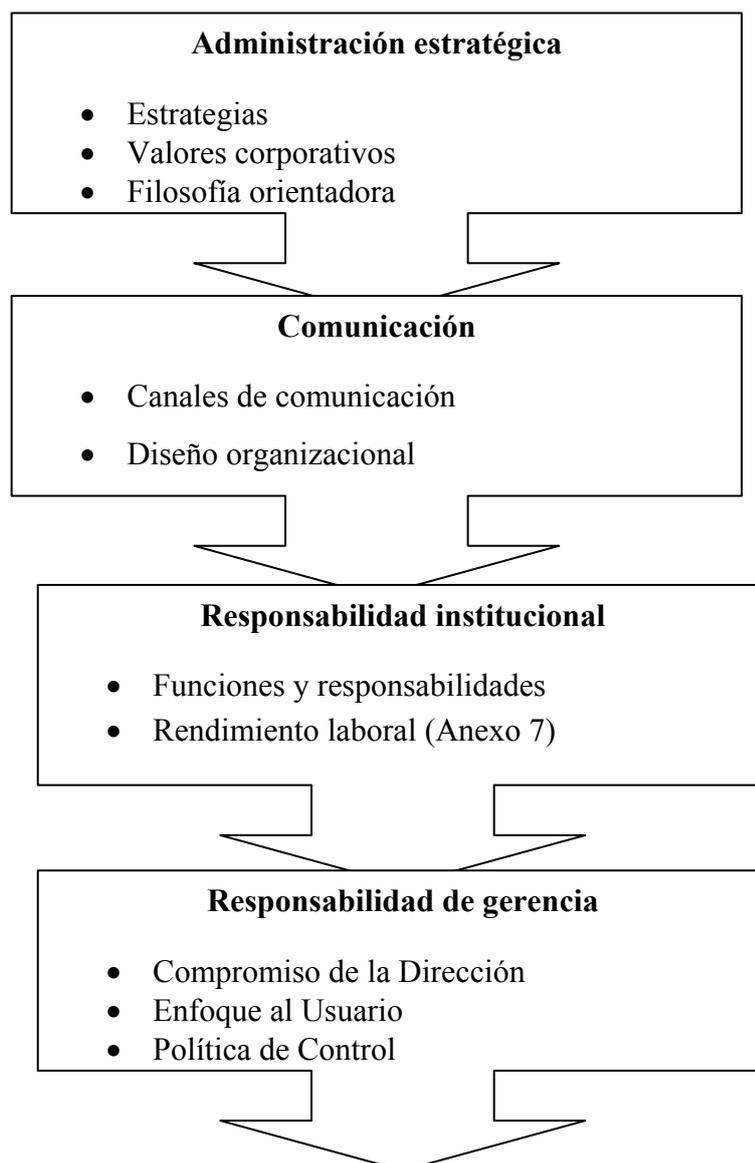


Tabla 15. MATRIZ DE RIESGOS

FASES	METAS	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES	RESULTADOS
I Diseño de la estructura funcional	Agrupamiento del capital humano en base a sus capacidades y destrezas.	Evaluación de las competencias.	Recurso humano Recurso económico	Gerente general	El personal se vuelve más especializado y productivo
II Establecimiento del nivel jerárquico	Describir la línea de reporte y autoridad jerárquica del control.	Establecer los niveles de jerarquía	Recurso humano Recurso económico	Gerente general	Delegación de autoridad al personal apoyados en la dirección estratégica de los altos directivos
II Definición de las funciones de los puestos de trabajo	Establecimiento y mejoramiento de las actividades desempeñadas por el personal	Aprobación del reglamento Interno	Recurso humano Recurso económico	Gerente general	Comunicación y coordinación en la institución
III Mejoramiento del proceso de los servicios	Generar un adecuado proceso del servicio de atención al cliente.	Servicio al usuario Gestión de la información	Recurso humano Recurso económico	Gerente general	Satisfacción del usuario

QUINTO COMPONENTE
CALIFICACION AL RIESGO

Tabla 16. Calificación al Riesgo

Nivel	Descripción	Probabilidad	Riesgo
1	Improbable	Baja	Ausencia de respaldo de documentos
2	Posible	Media	No se establece registro del servicio al usuario
3	Probable	Alta	Emisión de documentos no autorizados
4	Seguro	Muy alta	Solo una persona supervisa el servicio al usuario

SEXTO COMPONENTE

ACTIVIDADES DE CONTROL

Las actividades de control son políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las respuestas de la dirección a los riesgos. Pueden ser clasificadas por la naturaleza de los objetivos de la entidad con la que están relacionadas: estrategia, operaciones, información y cumplimiento. Debido a que cada entidad tiene su propio conjunto de objetivos y enfoques de implantación, existirán diferencias en las respuestas al riesgo y las actividades de control relacionadas.

Uso de las actividades de control como repuesta a los riesgos

Si bien las actividades de control se establecen, por norma general, para asegurar que se lleven a cabo de manera adecuada las respuestas a los riesgos, en el caso de ciertos objetivos las propias actividades de control constituyen la respuesta al riesgo.

Relación entre Riesgos

Tabla 17. Relación entre Riesgos

Nivel	Descripción	Probabilidad	Riesgo	Repuesta
1	Improbable	Baja	Ausencia de respaldo de documentos	Existe debilidad en documentos respaldo al trabajo recurso humano
2	Posible	Media	No se establece registro del servicio al usuario	Se limita la atención al usuario
3	Probable	Alta	Emisión de documentos no autorizados en el servicio al usuario	Insatisfacción del usuario
4	Seguro	Muy alta	Solo una persona supervisa servicio al usuario	Servicio al usuario irregular

SÉPTIMO COMPONENTE

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Es importante el establecimiento de una comunicación eficaz en un sentido amplio, que facilite una circulación de la comunicación (formal e informal) en varias direcciones, es decir ascendente, transversal, horizontal y descendente. La dirección superior debe transmitir un mensaje claro a todo el personal sobre la importancia de las responsabilidades de cada uno en materia de compartir la información con fines de gestión y control.

Información

La información se necesita en todos los niveles de la organización para identificar, evaluar y responder a los riesgos y por otra parte dirigir la entidad y conseguir sus objetivos. La información tanto si proviene de fuentes externas como internas, se recopila y analiza para establecer las estrategias y los objetivos, identificar eventos, analizar riesgos, determinar respuesta a ellos y en general llevar a cabo la gestión de riesgos corporativos y otras actividades de gestión.

Cuadro 12. MODELO DE ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA

ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA	ADMINISTRACIÓN POR OBJETIVOS
	Identificar las responsabilidades de los funcionarios clave a partir de la organización estructural del departamento.
	Asignar prioridades a esas responsabilidades claves
	Establecer y priorizar a los objetivos
	Revisar el desempeño individual y organizacional en términos de los objetivos
	Evaluar el desarrollo general y reforzar la motivación por medio de la capacitación y desarrollo gerencial efectivo
SERVICIO AL USUARIO	<ul style="list-style-type: none">• Creación de valor para el usuario• Innovación del servicio• Estrategias de comercialización

Sistemas estratégicos integrados

El diseño de una arquitectura de sistemas de información y la adquisición de la tecnología son aspectos importantes de la estrategia de una entidad y las decisiones respecto a la tecnología pueden resultar críticas para los logros de objetivos.

La tecnología juega un papel crítico al permitir el flujo de información en una organización, incluyendo la información directamente relevante para la gestión de riesgos corporativos. La selección de tecnologías específicas para apoyar esta gestión es habitualmente reflejo de:

- La manera de abordar la gestión de riesgos corporativos por parte de la institución y su grado de sofisticación.
- Los tipos de acontecimientos que afectan a la organización.
- La arquitectura informática general de la entidad.
- El grado de centralización de la tecnología de apoyo.

Integración con las operaciones

Muchas organizaciones poseen infraestructura informática de elevada complejidad, desarrolladas a lo largo del tiempo para apoyar a los objetivos operativos, de control de gestión y cumplimiento. En muchos casos, la información generada por estos sistemas en el curso normal de la institución está integrada en el proceso de gestión de riesgos corporativos.

Profundidad y oportunidad de la información

Los avances en la recolección, procesamiento y almacenamiento de datos han dado como resultado un crecimiento exponencial del volumen de datos. Con más datos disponibles a menudo en tiempo real para más gente en una organización.

De esta manera la administración estratégica de la institución se sustentará en los siguientes elementos Estrategia, Personal, Procesos, y Usuarios estos factores alineados entre ellos trabajarán en armonía, por lo tanto la institución está lista para alcanzar su máximo potencial, que hoy en día incluye nuevas dimensiones esenciales para el éxito: Excelencia estratégica, Agilidad organizacional obteniendo así una ventaja competitiva en el área de servicio al usuario

Confiabilidad de la Información

Se debe tener presente que la información nace de un proceso de captación de datos con respaldo suficiente; el proceso de los mismos a través de los procedimientos diseñados para las actividades.

Existe una amplia variedad de documentos y registros, desde documentos primarios, como es el caso de los comprobantes. Los registros y documentos comerciales (facturas, informes de recepción), deben ser cuidadosamente diseñados.

La calidad de la información incluye averiguar si:

- Su contenido es adecuado
- Es oportuna
- Está actualizada
- Es exacta
- Está accesible

El sistema de información proporcionará a la institución de:

- Control: Un buen sistema de contabilidad le da a la administración control sobre las operaciones, para autorizar las operaciones, proteger sus activos y asegurar la exactitud de sus registros contables. El sistema de contabilidad controla los activos en grados diferentes, control sobre el efectivo, sobre los suministros y los gastos pagados, debido a que el efectivo es más susceptible de robos.
- Compatibilidad: con la pauta de compatibilidad el sistema de contabilidad se acumulara la información y así diseñar el sistema de información teniendo en cuenta el factor humano.
- Flexibilidad: las pautas de flexibilidad permitirá asimilar esos cambios sin necesidad de una revisión completa.

Comunicación

Proceso actividad acopio de documentación y soportes que establezcan la existencia real de bienes, derechos y obligaciones.

OCTAVO COMPONENTE

MONITOREO

Resulta necesario realizar una supervisión de los sistemas de control interno, evaluando la calidad de su rendimiento. Dicho seguimiento tomará la forma de actividades de supervisión continua, de evaluaciones periódicas o una combinación de las anteriores.

El componente del COSO denominado supervisión y monitoreo permite evaluar si éste continúa funcionando de manera adecuada o es necesario introducir cambios. El proceso de supervisión comprende la evaluación, por los niveles adecuados, sobre el diseño, funcionamiento y manera como se adoptan las medidas para actualizarlo o corregirlo.

FASE III

DESARROLLO DE CONTROL INTERNO BASADO EN COSO

Es la fase en donde se desarrolla el modelo de control interno basado en COSO, aplicando políticas, procedimientos, formatos y Flujogramas, en las áreas de contabilidad, recursos humanos, servicio al usuario, tomando en cuenta los componentes de COSO, que son aplicables a cada uno de los controles y operaciones que se desarrollan en esta fase. Se han tomado en cuentas las operaciones en las que las empresas presentan dificultades y que por lo tanto deben de mejorarse. (Ver Anexo 7 – 10 y gráfico 23 – 24 - 25)

FASE IV

LIQUIDACION DE PROYECTOS Y CONTROL INTERNO

INTRODUCCIÓN

En esta fase se presenta, la liquidación del modelo, es decir la forma de saber si el modelo es adecuado o no. Se logra mediante establecer las sumarias de los costos de los diferentes períodos de años o tiempo que dure un proyecto, hasta ser vendido totalmente.

Esta fase también presenta un modelo de cuadro de valores por el cual se rige la empresa para el desarrollo del modelo.

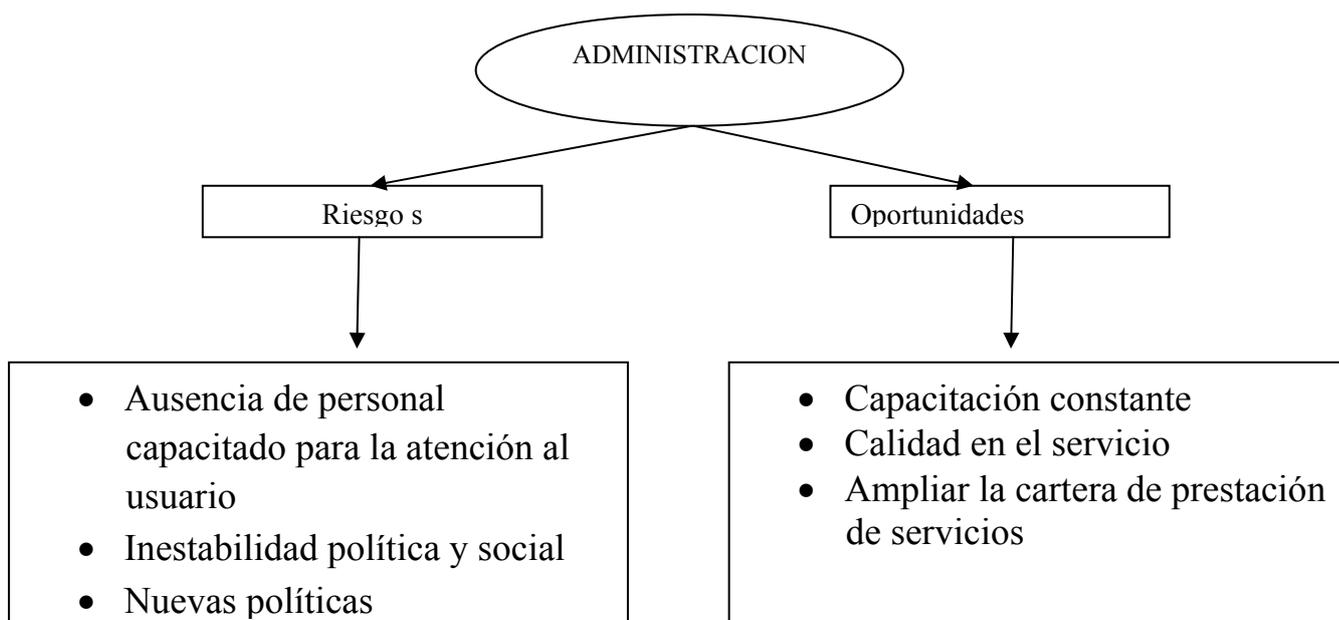
El mantenimiento del control es un ciclo continuo que la institución manejará para su desarrollo organizacional, dotará una mezcla de recursos constituidos por activos y capacidades que pueden ser iguales o superiores a los de la competencia y en ellos residirá la fuente de ventaja competitiva, mediante un análisis situacional que contempla lo siguiente:

- Inventario de eventos
- Taller de trabajo.
- Entrevistas.
- Cuestionarios y encuestas.
- Análisis de flujos de procesos.

INVENTARIO DE EVENTOS.

Los posibles eventos que pueden afectar el comportamiento de la institución y del proceso de servicio al usuario se efectuara a través de un análisis situacional, que contempla los siguientes eventos:

Gráfico 22. Inventario de Eventos



LISTA DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES DEL SERVICIO AL USUARIO

Cuadro 13. Lista de Riesgos y Oportunidades

COMPONENTE	RIESGO	MEDIDA DE CONTROL
Proceso de servicios al usuario	<p>Mala atención al usuario.</p> <p>Deficiente entrega de información.</p> <p>Ausencia de control en los procesos</p> <p>No se cuenta con la tecnología de punta</p>	Quejas del usuario
Acudir rápido a los llamados del usuario	<p>No existe servicios a la comunidad</p> <p>Que no exista mucha cobertura en casos de desastre</p> <p>No se orienta a un alto número de la juventud</p>	Quejas del usuario
Servicio al usuario	<p>No se efectúa una prevención de desastres en la comunidad</p> <p>No hay buena atención en los servicios médicos</p> <p>Deficiente información</p>	Quejas del usuario

Talleres de trabajo

A más de esto dentro del modelo estratégico será necesario puntualizar los parámetros del comportamiento humano en la organización, porque no puede verse a las personas sólo como recursos, sino también como portadores de características de personalidad, expectativas, objetivos individuales, historias particulares, etc. Lo cual se efectuará a través de los siguientes talleres:

DESARROLLO DEL ENTRENAMIENTO ORGANIZACIONAL

ESQUEMA DEL PROGRAMA

Historia de la institución
Estructura de la institución
Nombres y funciones de los ejecutivos
Normas de seguridad.
FUNCIONES Y DEBERES
Ubicación del puesto de trabajo
Labores a cargo del empleado
Normas específicas de seguridad.
Descripción del puesto
Objetivo del puesto

PROGRAMAS DE ENTRENAMIENTO DIRIGIDO A LOS DIRECTIVOS

OBJETIVO

Establecer el direccionamiento de la gestión en cada área de la institución para mejorar el rendimiento del personal y los servicios.

Programas de entrenamiento
Cuadro N° 14

TEMARIO	CONTENIDOS
LIDERAZGO	Liderazgo transformacional Liderazgo transaccional Auto liderazgo Toma de decisiones Decisión poactiva y reactiva Coordinación de esfuerzos Preparación para el cambio Valores corporativos Trabajo en equipo
COMUNICACIÓN	Comunicación interpersonal y organizacional Elección de medios de comunicación Comunicación oral Comunicación escrita Comunicación no verbal Comunicación en la organización Canales formales de comunicación
	Gestión de la calidad y motivación Ética de trabajo en el personal

MOTIVACIÓN	<p>Conducta</p> <p>Recompensas materiales</p> <p>Recompensas simbólicas</p> <p>Recompensa social</p> <p>Recompensa de tarea</p> <p>Motivación, equidad y reforzamiento</p>
EMPOWERMENT	<p>Poder organizacional</p> <p>Poder individual</p> <p>Fuentes de poder de la alta dirección</p> <p>Elementos del empowerment</p>
CONTROL Y SUPERVISIÓN	<p>Sistemas de control</p> <p>Control preliminar</p> <p>Control concurrente</p> <p>Control de retroalimentación</p> <p>Técnicas de control y supervisión para la calidad</p>
EVALUACIÓN	<p>Gestión del rendimiento</p> <p>Evaluación del rendimiento</p> <p>Valoración del rendimiento</p> <p>Dimensiones del rendimiento</p> <p>Instrumentos de medición del rendimiento</p> <p>Valoración de resultados</p>

FASE V

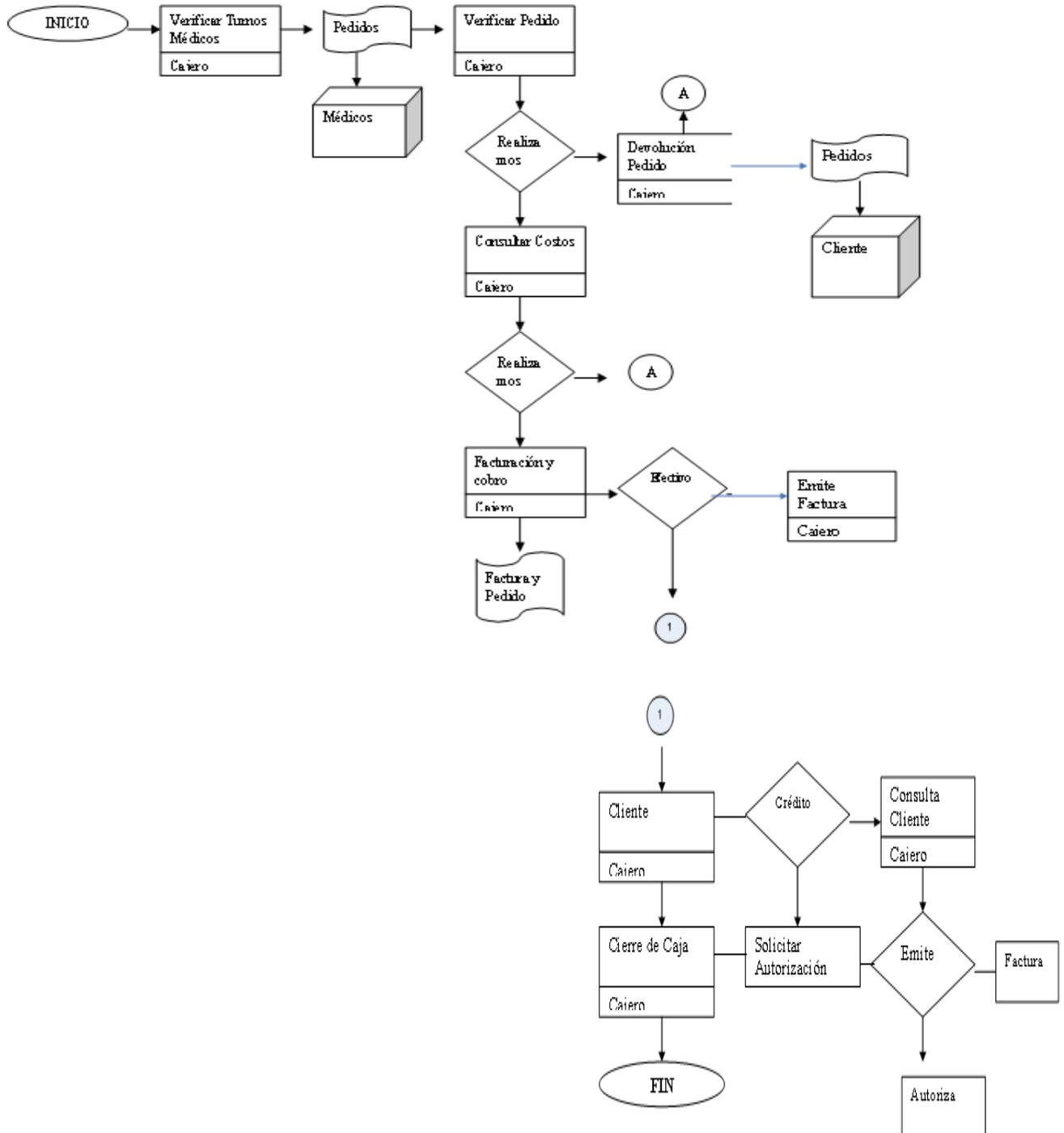
EFFECTIVIDAD Y BENEFICIO

En esta fase se deberá demostrar los beneficios de la aplicación del Modelo de Control Interno COSO, aplicados a todas las áreas operativas de la institución, como un requerimiento necesario para la Gerencia.

La aplicación del modelo de control interno basado en informe COSO, contribuye a las disminución de los riesgos, ya sean estos internos o externos, minimizando el impacto que puedan tener los riesgos en el logro de los objetivos de la empresa. Otro de los beneficios es que reduce las pérdidas y aumenta la rentabilidad, genera mecanismos de control y de verificación, proporcionando información confiable y en el momento oportuno, todo ello conlleva a la toma de buenas decisiones de parte de la gerencia en la institución.

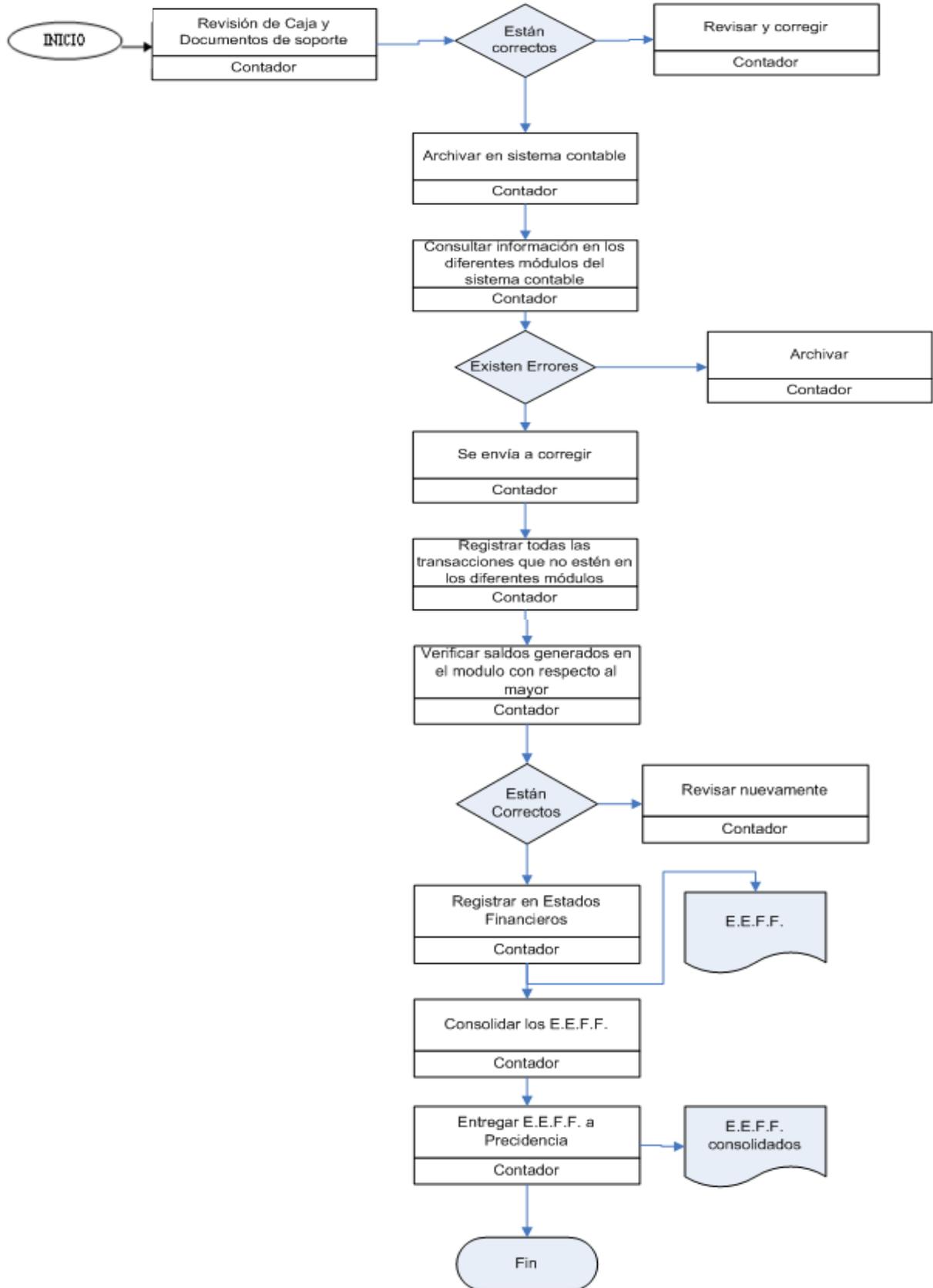
FLUJOGRAMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Flujograma N° 01



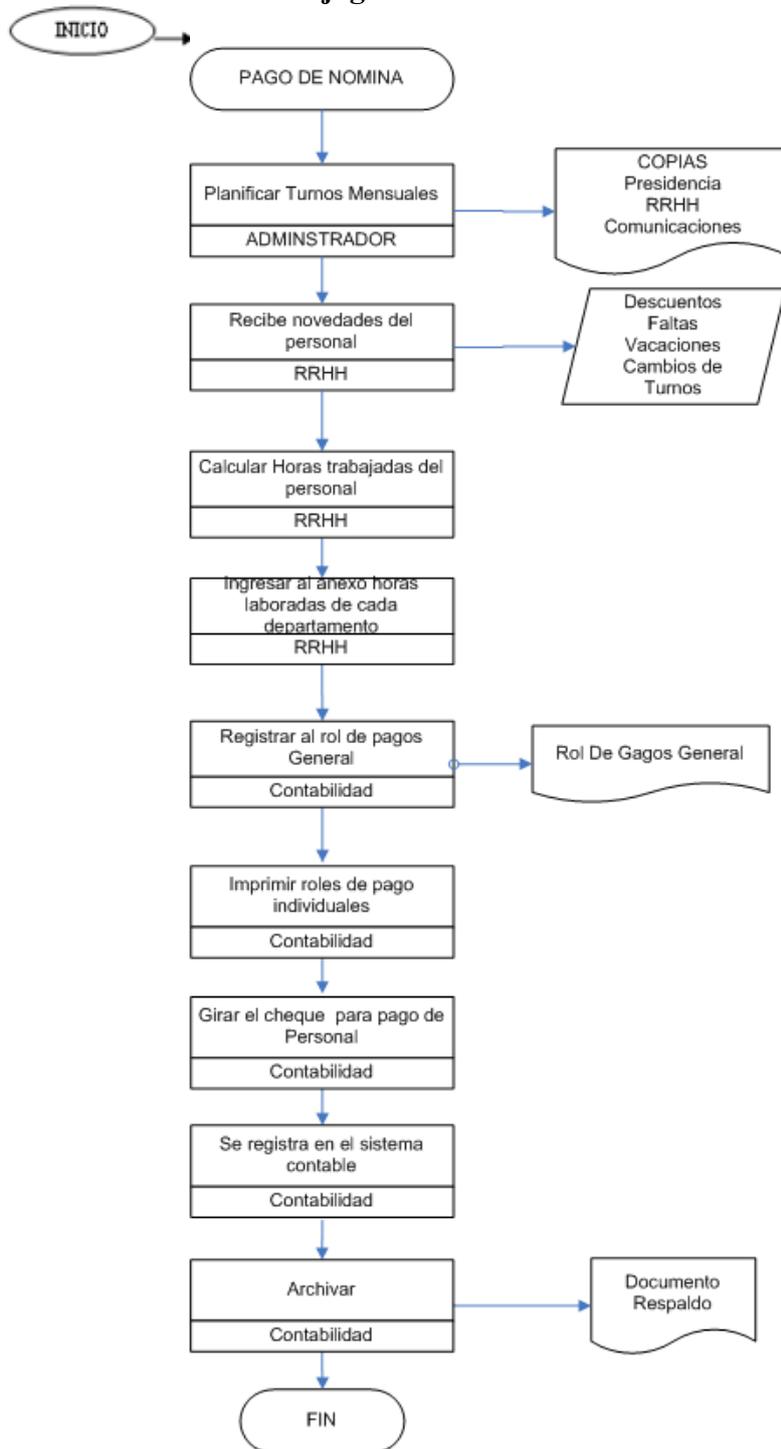
FLUJOGRAMA DE CONTABILIDAD

Flujograma N° 02



FLUJOGRAMA DE RECURSOS HUMANOS

Flujograma N° 03



6.8 Administración

La propuesta Modelo de un sistema de Control Interno para mejorar la Gestión Institucional en la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua, necesita estrategias para brindar servicios de calidad, que ayuden al desarrollo y crecimiento de la institución.

6.8.1 Estrategias Empresariales

MISION:

La Cruz Roja de Tungurahua, trabaja para mejorar la vida de las personas vulnerables movilizandoo el poder de la humanidad, para prevenir y aliviar el sufrimiento humano en todas las circunstancias, proteger la vida, la salud y garantizar el respeto por el ser humano para así potenciar la autonomía de las personas, promoviendo la cooperación entre individuos y naciones para alcanzar una paz duradera.

VISION:

La Cruz Roja de Tungurahua, basada en su voluntariado, será la organización humanitaria líder en la Provincia, eficiente en su trabajo con los colectivos vulnerables a través del crecimiento continuo y equilibrado de todos sus programas y el desarrollo armonioso y sostenible de su red territorial.

OBJETIVO GENERAL:

La Cruz Roja tiene como objetivo principal, el prevenir y aliviar con absoluta imparcialidad, los sufrimientos de los grupos humanos vulnerables, sin discriminación por motivos de nacionalidad, raza, sexo, religión, idioma, clase u opinión política.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Aplicar interna y externamente la gestión de desastres para fortalecer las capacidades de las comunidades vulnerables, en cooperación constante con las autoridades y otros actores locales.

- Promover el conocimiento y la aplicación de los principio y valores humanitarios del Movimiento a través de la Difusión de DIH (derecho Internacional Humanitario) logrando la comprensión interna de los Principio Fundamentales, la concienciación de las autoridades públicas y privadas, modificando las actitudes y prácticas de la comunidad.
- Captar recursos con el fin de contribuir a la sustentabilidad de los programas de la Cruz Roja a través de una adecuada sensibilización en la sociedad civil, promoviendo la capacitación, sostenimiento y reconocimiento del voluntariado y personal rentado, en función de los programas.

6.8.2 Estrategias de la Propuesta

El objetivo y la ejecución de la propuesta es que se permitirán la integración de todos los miembros de la empresa ya que a partir de ella se desarrollaran todas las habilidades y destrezas de los directivos y personal, por tanto la administración será tarea de todos, para así lograr un mejor posicionamiento organizacional en el mercado.

De esta manera se pretende fomentar la habilidad en donde la capacidad para trabajar con calidad será un esfuerzo cooperativo y así crear condiciones de desempeño administrativo y laboral óptimos, generando así habilidad para el cambio y resolver los problemas del entrono a través del diseño de soluciones funcionales que promoverán en la institución calidad y dinamismo.

La fase de evaluación de la propuesta estará determinada por las siguientes etapas:

- Etapa antes.- en esta etapa se determina la problemática de la ausencia de un control que promueva el desarrollo de una gestión empresarial integral.
- Etapa de proceso.- este proceso permitirá a la empresa implementar un control basado en políticas de planificación para la optimización de los recursos organizacionales.

- Etapa post.- en esta etapa se evalúa la gestión final para determinar los resultados luego del control y como este genera un mejor posicionamiento de la empresa en el mercado.

6.9 Previsión de la evaluación

Será monitoreada constantemente verificar si la aplicación del modelo de control interno en forma acertada al problema de gestión. Se debe recalcar que una vez realizada la evaluación se encuentra nuevas propuestas y se realizarán los respectivos cambios.

Tabla 18. Previsión de la Evaluación

PREGUNTAS BASICAS	EXPLICACION
¿Quiénes solicitan evaluar?	El gerente de la empresa
¿Por qué evaluar?	Para ver cómo está marchando la propuesta, y se tiene que realizar reajustes en la marcha del mismo.
¿Para qué evaluar?	Para alcanzar los objetivos planteados en la propuesta
¿Qué evaluar?	Los contenidos y su aplicación de la gestión administrativa y contable
¿Quién evalúa?	Gerente y auditor
¿Cuándo evaluar?	Al principio de cada año comercial
¿Cómo evaluar?	Se evaluará en las instalaciones de la empresa
¿Con que evaluar?	La Encuesta, Entrevista y la Observación

BIBLIOGRAFIA

- BACA, G (2001), “Mecanismo para el Control Administrativo”, Primera Edición, Editorial Santillan, Cali-Colombia, 164 pp.
- DÁVALOS, Nelson (2002), “Control Interno”, Segunda Edición. Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores S.A. de C.V. Monterrey-México. 374 pp.
- KARL, H (2002). “La capacidad de administrar”, Primera Edición. Editorial Arcoíris. Caracas - Venezuela. 224 pp.
- SANDOVAL, Carlos (2002). “Investigación cualitativa”, Cuarta Edición. ARFO Editores e Impresores Ltda. Bogotá – Colombia. 313 pp.
- HALLO, Inés. (2000), “Control Interno Administrativo, Instrumento para el autofinanciamiento del Colegio Atahualpa”, UTA, Ambato – Ecuador, 115 pp.
- DE LA TORRE, Alex. (2005), “Población”, UTA, Ambato – Ecuador, 85 pp.
- SOLÓRZANO, Ginger. (2009), “Diseño e implantación de un sistema de un Control Interno y de Gestión para optimizar el uso de los recursos humanos, materiales y financieros de una empresa de servicios”, (En línea) Disponible en: <http://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/1931/1/3816.pdf> (16-03-2011)
- ROJAS, Walter. (2007), “Diseño de un sistema de control interno en una Empresa comercial de repuestos electrónicos”, (En línea) Disponible en: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3046.pdf (16-03-2011)
- JIMÉNEZ, Yolanda (2008), “Auditoría”, (En línea) Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos14/auditoria/auditoria.shtml> (25-03-2011)
- GARETH, J (2006), “Procesos de Control”, (En línea) Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos16/control-interno/control-interno.shtml> (25-03-2011)}

- PELAYO, Carmen (2011), “La Competitividad”, (En línea) Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos/competitividad/competitividad.shtml> (25-03-2011)
- GRUPO, Definición (2008), “Conceptos de Gestión”, (En línea) Disponible en: <http://definicion.de/gestion/> (26-03-2011)
- ORTIZ, Erick (2010), “Conceptos de Investigación”, (En línea) Disponible en: <http://es.scribd.com/deleted/40943130?query=Erick+Pablo+Ortiz+Flores+-+concepto+investigaci%C3%B3n>
- Red de Conocimientos en Auditoría y Control Interno Auditool (2011). “Informe COSO I y II”. (En línea) Disponible en: http://www.auditool.org/index.php?option=com_content&view=article&id=290:el-informe-coso-i-y-ii&catid=39:trip-deals&Itemid=56 (23-07-2011)
- The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). “Gestión de Riesgos Corporativos - Marco Integrado Técnicas de Aplicación”. (En línea) Disponible en: <http://es.scribd.com/doc/13374090/INFORME-COSO-II>

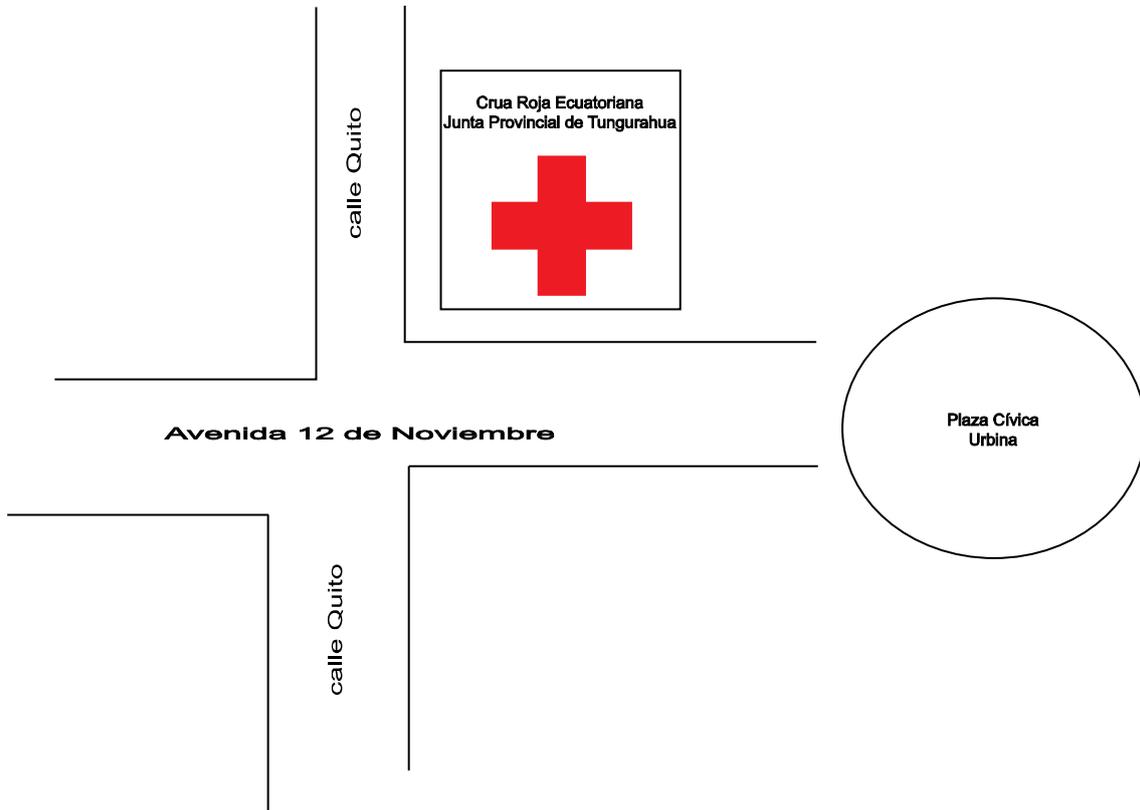
Anexos

ANEXO No. 1

UBICACIÓN DE LA CRUZ ROJA



ANEXO 2



REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTE - RUC



REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES

NUMERO RUC: 1891707785001
RAZON SOCIAL: JUNTA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA DE TUNGURAHUA
NOMBRE COMERCIAL:
CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS
REP. LEGAL / AGENTE DE RETENCION: ORTIZ CALVACHE WILSON RIGOBERTO
CONTADOR: VASQUEZ COLOMA ELVIS GEOVANNY

FEC. INICIO ACTIVIDADES: 07/07/1941 **FEC. CONSTITUCION:** 07/07/1941
FEC. INSCRIPCION: 28/06/2002 **FECHA DE ACTUALIZACIÓN:** 04/05/2010

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

ACTIVIDADES REALIZADAS EN BANCOS DE SANGRE

DIRECCIÓN PRINCIPAL:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: LA MATRIZ Barrio: PLAZA URBINA Calle: AV. 12 DE NOVIEMBRE Número: 2007 Intersección: QUITO Edificio: CRUZ ROJA Referencia ubicación: A UNA CUADRA DE LA PLAZA URBINA Telefono Trabajo: 032422218 Telefono Trabajo: 032821959 Fax: 032422218 Email: crl@andlnanet.net

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- * ANEXO DE COMPRAS Y RETENCIONES EN LA FUENTE POR OTROS CONCEPTOS
- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA



DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: del 001 al 001 **ABIERTOS:** 1
JURISDICCION: \ REGIONAL CENTRO II TUNGURAHUA **CERRADOS:** 0

[Handwritten signature] *[Handwritten signature]*

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: SXFLORES **Lugar de emisión:** AMBATO/BOLIVAR 1580 **Fecha y hora:** 04/05/2010

Página 1 de 2

SRI.gov.ec

**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**



NUMERO RUC: 1891707785001

RAZON SOCIAL: JUNTA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA DE TUNGURAHUA

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

No. ESTABLECIMIENTO: 001 **ESTADO:** ABIERTO **MATRIZ:** **FEC. INICIO ACT.:** 07/07/1941
NOMBRE COMERCIAL: CRUZ ROJA **FEC. CIERRE:**
FEC. REINICIO:

ACTIVIDADES ECONÓMICAS:

ACTIVIDADES ATENCION DIURNA A PERSONAS INCAPACITADAS, ORIENTACION DE NIÑOS
ACTIVIDADES CLINICAS DE PATOLOGIA Y DIAGNOSTICO REALIZADAS EN LABORATORIOS
ACTIVIDADES REALIZADAS EN BANCOS DE SANGRE
ACTIVIDADES DE ALBERGUE Y SOCORRO POR PARTE DE ENTIDADES PRIVADAS A REFUGIADOS E IMIGRANTES
ACTIVIDADES DE ALBERGUE Y SOCORRO POR PARTE DE ENTIDADES PRIVADAS A VICTIMAS DE DESASTRES,
SUMINISTRO DE ALBERGUE TEMPORAL O A LARGO PLAZO.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: LA MATRIZ Barrio: PLAZA URBINA Calle: AV. 12 DE NOVIEMBRE
Número: 2007 Intersección: QUITO Referencia: A UNA CUADRA DE LA PLAZA URBINA Edificio: CRUZ ROJA Telefono
Trabajo: 032422218, Telefono Trabajo: 032821959 Fax: 032422218 Email: crt@andinanet.net



[Handwritten signature]  *[Handwritten signature]*

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: SXFLORES **Lugar de emisión:** AMBATO/BOLIVAR 1560 **Fecha y hora:** 04/05/2010

ANEXO3

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS DIRECTIVOS EN LA JUNTA PROVINCIAL
DE LA CRUZ ROJA DE TUNGURAHUA

OBJETIVO. Recolectar información acerca del desarrollo de un control interno y la gestión institucional.

Instructivo:

Al ser anónima la encuesta se ruega contestarla con la verdad

Contenido

1. ¿Qué entiende por Control Interno?

2. Describa el control interno que actualmente se aplica en institución

3. ¿Qué área usted considera la más vulnerable por ausencia de control interno?

4. ¿Qué medidas se han adoptado frente a tal problema?

5. ¿En qué porcentaje se han cumplido los objetivos en su administración?

ANEXO 4

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL EN LA JUNTA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA DE TUNGURAHUA

OBJETIVO. Recolectar información acerca del desarrollo de un control interno y la gestión institucional.

Instructivo:

Al ser anónima la encuesta se ruega contestarla con la verdad

Ponga una x en la respuesta que crea conveniente

Contenido

1.- ¿Cree ud que se realiza un Control interno a las actividades económicas de la institución?

SIEMPRE ()

CASI SIEMPRE ()

NUNCA ()

2.- ¿Cómo calificaría el proceso de atención obtenidos hasta el momento?

EXCELENTE ()

MUY BUENO ()

BUENO ()

3.- ¿Con que frecuencia se realiza un Control interno?

CADA MES ()

CADA TRES MESES ()

SEMESTRALMENTE ()

NUNCA ()

4.- ¿El actual proceso interno facilita la obtención de información Administrativa?

SI ()

NO ()

5.- ¿Cree UD que es necesario modificar el servicio al usuario?

SI ()

NO ()

6.- ¿Actualmente se satisface las necesidades del usuario?

SI ()

NO ()

7.- ¿Considera necesario que se amplíe los servicios que se presta para lograr la satisfacción del usuario?

SI ()

NO ()

8.- ¿Qué es lo que Usted más demanda cuando utiliza los servicios de una institución de salud?

AGILIDAD DE ATENCIÓN ()

AGILIDAD EN TRAMITEA ()

AMPIACION DE SERVICIOS MEDICOS ()

TODOS ()

9.- ¿Cree ud que la institución debe diversificar sus servicios para una mejor atención?

SI ()

NO ()

10.- ¿Considera usted que la gestión institucional da cumplimiento a los objetivos?

SI ()

NO ()

ANEXO 5

Valores Chi cuadrado

g.l	NIVELES					
	0.01	0.02	0.05	0.1	0.2	0.5
g.l	0.995	0.99	0.97	0.95	0.90	0.75
1	7.88	6.63	5.02	3.84	2.71	1.32
2	10.60	9.21	7.38	5.99	4.61	2.77
3	12.80	11.30	9.35	7.81	6.25	4.11
4	14.90	13.30	11.10	9.49	7.78	5.39
5	16.70	15.10	12.80	11.10	9.24	6.63

ANEXO 6

PLAN OPERATIVO CUATRIANUAL

JUNTA PROVINCIAL DE TUNGURAHUA

OBJETIVOS ESTRATEGICOS 2011 - 2015 CRUZ ROJA ECUATORIANA	OBJETIVOS GENERALES	OBJETIVOS ESPECIFICOS	INDICADOR	METAS		ACTIVIDADES A DESARROLLAR	RESPONSABLES
				Nº, Unidades, Valor, etc.	FECHA PLANIFICADA		
1- Salvar vidas mediante la gestión integral del riesgo.	Fortalecer las comunidades para su respuesta efectiva frente a desastres y crisis.	Fortalecer las Juntas Cantonales mediante la creación del programa PFYVH - Restablecer y mejorar el funcionamiento de las comunidades después de desastres y crisis - Acreditar voluntarios como promotores de doctrina y seguridad	Programa de PFYVH establecido en 4 Juntas Cantonales - 40 Voluntarios acreditados	4 Juntas Cantonales - 40 Voluntarios establecidos en los 4 años	Una Junta Cantonal establecida Anualmente- 10 Voluntarios acreditados por año	.-Creación del Programa PFYVH en los Cantones de la Provincia .- Acreditación de los Voluntarios como Promotores de Doctrina y Seguridad Operativa I, II .- Socialización del Programa en el área del Restablecimiento de contacto entre Familiares.	Coordinador de PFYVH
		Captar voluntarios 1 vez al año. Fortalecer el programa GRED en la cabecera provincial y en los cantones o comunidades más vulnerables. Crear brigadas comunitarias. Replicar conocimientos.	24 Eventos de Formación durante los cuatro años.	280 voluntarios formados en los cuatro años.	Un Capacitación Bimensual.	Capacitarles en temas de AVC, Primeros Auxilios Básicos, APH, APH1, APH2 y gestión de riesgo. -Creación del Programa PFVH en los Cantones de la Provincia .- Acreditación de los Voluntarios como Promotores de Doctrina y Seguridad Operativa I, II .- Socialización del Programa en el área del Restablecimiento de contacto entre Familiares.	Coordinador Provincial GRED y Coordinadores Cantonales - Coordinador del PFVH
	Restablecer el funcionamiento de las comunidades después de desastres y crisis.	Capacitación para una fase de respuesta (Logística, rescate, Telecom, Sci, COE, Refrescamiento anual, Esfera, EDAN, y Suma) Crear un Fondo de Emergencia. Buscar la suficiente ayuda humanitaria para el restablecimiento de la comunidad. Mapa de actores	Siete Talleres en los Temas definidos. - Fondo de Emergencia disponible. - Un mapa de actores locales por junta cantonal anualmente-	280 voluntarios, 7 miembros de Gobierno capacitados durante los cuatro años. - Fondo de Emergencia	Un Taller Semestral. - Fondo de Emergencia disponible en el año 2012 y ejecutable en los próximos años. - Mapas	- Capacitar con Talleres en temas de Logística, Rescate, Telecom, Coe, Edan, Suma y Esfera. - Gestionar un fondo de Emergencia Local. - Elaborar mapas de actores locales anualmente.D9	Coordinador Provincial GRED y Coordinadores Cantonales.

		locales.		con un monto aproximado de 3000 dólares. - Siete mapas diseñados y actualizados anualmente.	de actores locales diseñados a partir del 2012.	
	Reducir las muertes, las pérdidas económicas, daños y otras consecuencias.	Registrar el número de muertos y pérdidas y daños. (APH, Operativo Feriados, Informes de situación, Emergencias y desastres). Generar Cursos anuales de Situación, EDAN y Cierre.	Cuatro Casas abiertas informativas.	Una casa abierta anual.	Mayo de cada año.	Concientizar y participar con la comunidad operativamente en los riesgos que presente la provincia de Tungurahua durante los feriados, eventos, emergencias y desastres. Coordinador Provincial GRED y Coordinadores Cantonales.
	Integrar y actuar los Equipos Nacionales de respuesta por especialidad y por zona.	Capacitar a los voluntarios de la Provincia en diferentes especialidades para que puedan integrar los equipos nacionales. (EDAN, ENI, BREAK, Ayuda Humanitaria, APH3, APH4, APH TLS, Estricción Vehicular, Rescate de Montaña, Rescate acuático). Equipamiento y reposición.	7 Voluntarios especializados. - Equipo renovado.	1 curso anual	Agosto a partir del 2012.	Capacitar a los voluntarios en temas: ENI, BREAK, Ayuda Humanitaria, APH3, APH4, APH TLS, Estricción Vehicular, Rescate de Montaña, Rescate acuático. -Equipamiento y reposición del material. Coordinador Provincial GRED y Coordinadores Cantonales.
	Suscribir e implementar Acuerdos marcos y específicos.	Generar convenios que se integren con algún financiamiento para poder obtener los mejores resultados.	2 proyectos aprobados y ejecutados.	2 proyectos en los cuatro años.	2012 -2015	Formulación de proyectos de Cooperación. Coordinadores provinciales de los cuatro programas operativos.
2- Promover una vida sana y segura.	Mejorar el estado de la salud, individual y colectivo.	Fortalecer las capacidades de las comunidades en hábitos y Prácticas saludables.	200 personas de las comunidades capacitadas anualmente. - 20 voluntarias capacitadas anualmente. - 1 Feria de salud por año.	800 personas en los cuatro años. - 80 voluntarios capacitados. - Cuatro ferias de Salud.	Desde junio del 2011 hasta el 2015.	Talleres sobre salud preventiva (hábitos saludables, nutrición, medio ambiente.) - Talleres con voluntarios del programa de Salud Comunitaria sobre APS, e IEC, SPAC y Apoyo Psicosocial. - Campañas de sensibilización. (ferias de salud) Coor. Provincial de Salud comunitaria, y líderes de brigadas.

Implementar y actuar los Comités de salud comunitaria.	Fomentar el involucramiento y responsabilidades de los actores locales sobre salud comunitaria.	Un Plan bi - anual de apoyo de actores locales.	2 Planes de apoyo de actores locales	Desde Octubre del 2011 hasta el 2015.	Reuniones y organización con actores e instituciones locales. (Cantonal, parroquial.)	Coor. Provincial de Salud comunitaria, y líderes de brigadas.
Aumentar el acceso a agua y saneamiento.	Autogestionar recursos que fomenten el acceso agua segura.	Un proyecto establecido el perfil epidemiológico, diseñado y ejecutado bianualmente.	2 Proyectos.	Desde Octubre del 2011 hasta el 2015.	Elaboración y ejecución de proyectos que fomenten el acceso agua segura y salud comunitaria. (Talleres sobre Higiene, hábitos saludables, maneras caseras de purificación del agua, saneamiento ambiental.)	Coor. Provincial de Salud comunitaria, y líderes de brigadas.
Aumentar la adopción por parte de las comunidades de formas de vida sostenibles desde el punto de vista de Salud ambiental.	Sensibilizar a la población joven sobre las formas de vida sostenible con enfoque ambiental. - Fortalecer la incidencia y acciones del club 25 a nivel local.	El 60% de los capacitados aplicando y promoviendo practicas saludables de medio ambiente. - Incremento del 20% anual de miembros del Club 25 número de personas que formen parte de club 25 de manera activa	30 miembros activos de club 25 por cada año	desde Junio 2011 a Junio 2015	Talleres sobre medio ambiente, reciclaje de basura, hábitos saludables, a jóvenes del área de intervención. - Talleres y actividades operativas sobre estilos de vida saludables, ITS, VIH SIDA. Capacitaciones sobre el manejo adecuado de desechos orgánicos e inorgánicos. Sensibilización sobre la importancia de las 3 R: reducir, rehusar, reciclar.	Coor. Provinciales de Salud comunitaria, Juventud y lideres de brigadas, Promotores de Club 25
Satisfacer la demanda del sector público y privado.	Ofertar servicios de salud primaria y secundaria a la zona centro del País.	El 90% del Hospital del Día funcionando y brindando servicios de calidad y calidez a la población.	Un Hospital en los cuatros años.	desde Agosto del 2011 hasta abril del 2015	Construcción e implementación del Hospital del Día de la Cruz Roja Ecuatoriana.	Órgano de Gobierno. Y Actores locales
		MANTENER UN 80% DE COBERTURA EN EL BANCO DE SANGRE.			MEJORAR OFERTA DE PRODUCTOS. TRABAJAR EN STOKS A NIVEL DE LA PROVINCIA. TRABAJAR TODOS CON EL TARIFARIO NACIONAL.	
Garantizar la calidad del procesamiento de sangre.						

	Posicionar como alternativa terapéutica Hemoderivados de plasma a nivel nacional.						
	Incrementar los Donantes voluntarios altruistas y repetitivos.						
3- Fomentar la inclusión social y una cultura de no violencia y paz.	Sensibilizar a las Fuerzas armadas ecuatorianas para la aplicación del DIH.	Fomentar talleres en temas de DH, DIH.	8 Talleres sobre DDHH.	2 Talleres por año	Desde enero del 2012 hasta abril del 2015	Talleres sobre DDHH dirigido a personal de la ESFORS, FFAA, Policía Nacional	Coordinador de PFYVH
	Sensibilizar en torno al DIH y DH a actores prioritarios, públicos y privados.						
	Sensibilizar a las Fuerzas de seguridad en la aplicación de normas de DH.						
	Aumentar la incidencia en el ejercicio de derechos por medio de políticas públicas y medidas estatales.	Sensibilizar actores prioritarios públicos y privados entorno al DH	1 Taller DH por año	4 Talleres DH	Talleres sobre DH		
Promocionar los derechos en personas en riesgo de estigmatización y	Reducir los niveles de violencia social	1 Marcha anual	4 Marchas		Marchas y eventos en contra de la Xenofobia		

	discriminación.						
	Reducir los niveles de violencia, y reconciliación más pacífica de las diferencias sociales.						
			Número de alumnos de colegios de la Provincia que son capacitados en educación para la paz y no estigmatización rompiendo estereotipos	3000	desde septiembre 2011	Foros, Charlas, campañas que se llevaran a cabo en cada Institución educativa	Voluntariado activo de Cruz Roja
4.- Fortalecer la gestión y el posicionamiento de la Sociedad Nacional	Consolidar a nivel de la Red Territorial la información financiera.	Definir un sistema de información consolidado.	Software operativamente funcionando.	1 Software	Enero del 2015	Implementación de un Software contable a nivel nacional.	Director Financiero.
	Buscar nuevas líneas de financiamiento.	Diseñar estrategias de generación de ingresos financieros.	Proyectos elaborados y ejecutados.	2 proyectos elaborados y ejecutados	Julio del 2011 hasta abril 2015	Formulación de proyectos para implementar sistemas de ahorro y crédito. - Implementar nuevos servicios de atención primaria (salud preventiva) y secundaria de salud.	Director Financiero.
	Incrementar la participación en los ingresos de la responsabilidad social de las empresas que contribuyan a cumplir con la misión de la CRE.	Establecer alianzas estratégicas con actores empresariales	Acuerdos de cooperación Firmados anualmente	Al menos un acuerdo (Convenio) firmado por año	Enero del 2012	Firma de acuerdos de cooperación con empresa privada	Director Financiero.
	Incrementar y Diversificar los aliados estratégicos y financiadores.	Establecer alianzas estratégicas con actores empresariales	Acuerdos de cooperación Firmados anualmente	Al menos un acuerdo (Convenio) firmado por año	Enero del 2012	Firma de acuerdos de cooperación con empresa privada	Director Financiero.

Implementar y homologar a nivel de red territorial los procesos administrativos, financieros y técnicos.	Implementar procesos de planificación en la J.P.	P.O.A. formulados e implementados	4 POAS	2011 - 2015	Diseño y Aprobación de POAS	Equipo Técnico y Órgano de Gobierno
Conocer y definir los roles de los órganos de gobierno y de gestión, ejercerlos de forma efectiva, eficaz y eficiente	Fortalecer las capacidades de los miembros de gobierno y de gestión Institucional	3 Talleres anualmente	12 Talleres	2011 - 2015	Talleres de capacitación sobre Liderazgo, Recursos Humanos, Planificación	Órgano de Gobierno
Aplicar, contribuir al mejoramiento continuo de políticas y procesos de Gestión del Talento Humano.	Aplicar políticas y procesos de talento humano.	un sistema de selección implementado	1 sistema	2012 -.2015	Diseño de un manual de talento humano - Actualización del manual de funciones - Diseño de perfiles de puestos - Actualización del reglamento interno de la Institución	Órgano de Gobierno y Coordinación RRHH
Implementar y operar la intranet segura, ágil y eficiente. (dep. Comunicación)	Crear el Dep. De Comunicación. Mejorar la plataforma tecnológica en la J.P. y cantonales. Instalar la Intranet.	Comunicador operativo. Numero de personas(60% de colaboradores alcanza de internet)	1 sistema de Intranet.	2015	Potenciar los equipos tecnológicos. - Implementar el sistema de Intranet	Órgano de Gobierno
Posicionar y valorar a nivel nacional la imagen institucional de CRE.	Crear plan de comunicación. Mejorar la relación con los medios de comunicación. Trabajar con Inst. Publicas y privadas y ciudadanía general.	1 plan de comunicación en físico. El 60% de instituciones publicas, privadas y ciudadanía que conoce la labor y actividad de CRE.	1 responsable de relaciones publicas. - 1 Plan de imagen corporativa.	2015	Implementación de un Relacionador Público. - Diseño de un Plan de Imagen corporativa.	Órgano de Gobierno

Difundir la doctrina y la labor de CRE a través del Sistema de comunicación e imagen corporativa articulado a nivel nacional.	Coordinar actividades de sensibilización y doctrina.	4 talleres de Doctrina e Historia de Cruz Roja. -400 personas capacitadas	1 Taller anual de Doctrina e Historia de Cruz Roja. - 100 personas capacitadas anualmente.	2012	Talleres de capacitación en Doctrina e historia de Cruz Roja.	Coordinador Provincial de PFYVH.
Incrementar los voluntarios con participación de diferentes grupos etareos y mayor tiempo de permanencia en CRE	Establecer acuerdos y compromisos que marquen el interés del voluntariado desacuerdo a su programa operativo.	El 20% de voluntarios cumplan al menos 500 horas anuales. - Dos casas abiertas anuales para difundir y promocionar los 7 principios de la institución. - Al menos 5 instituciones educativas reciben charlas sobre los diferentes programas operativos y crean brigadas estudiantiles de CRE anualmente. - Actualizar semestralmente la base de datos del voluntariado.	50 voluntarios que cumplan 500 horas anualmente. - 8 casas abiertas durante los cuatro años. - 20 instituciones educativas capacitadas y creadas las brigadas estudiantiles en los cuatro años. - 8 registros actualizados del voluntariado de la Cruz Roja durante los cuatro años.	Desde Septiembre del 2011 hasta abril del 2015.	Fortalecer e incentivar a los voluntarios en las diferentes actividades que lo cumplen. - Promocionar y difundir actividades que realizan los diferentes programas operativos. - Incentivar a la población en general sobre la labor humanitaria que realiza la institución. - Actualizar bases de datos de los voluntarios.	Coordinación Provincial de Gestión del Voluntariado.
		Número de voluntarios activos con permanencia mayor a seis meses dentro del programa de Juventud	20 voluntarios activos por año	Octubre a Abril de cada año	Reclutamiento de nuevos volunati@s. Capacitaciones permanentes. Foros y Charlas. Vivencias	Estrella Funcional del Programa de Juventud
Incrementar la participación más activa de la juventud en la Sociedad Nacional y en los asuntos de	Crear y promocionar los espacios de participación de los jóvenes(Juventud)	Número de Jóvenes que participen en actividades participativas en la comunidad	25 personas por año	De Enero a Junio de cada año	actividades Socio-culturales y de apoyo a la comunidad	Voluntariado activo de Cruz Roja

la comunidad.						
Desarrollar y mejorar las capacidades técnicas y humanas en las acciones de CRE.	Fortalecer las capacidades del recurso humano y técnico de la Junta Provincial.	1 curso anual de formulación y diseño de proyectos. - 1 taller de resolución de conflictos laborales. - al menos una pasantía anual por programa operativo.	4 cursos de formulación y diseño de proyectos. - 4 talleres de Resolución de conflictos laborales. - 16 pasantías en los cuatro años.	Desde septiembre del 2011 hasta abril del 2015.	Cursos de Formulación y diseño de proyectos. - Taller de Resolución de conflictos laborales. - Pasantías y experiencias de aprendizaje a nivel nacional e internacional en temas relacionados a los programas operativos.	Presidente, Recurso Humanos y Coordinadores Provinciales.
Implementar mecanismos de participación inclusivos en la toma de decisiones por parte del voluntariado.	Participar con un delegado de los programas operativos ante los directorios provinciales, cantonales y parroquiales.	Normativa aprobada. - Un delegado por cada uno de los programas operativos localmente.	1 Normativa aprobada. - 4 delegados localmente.	Desde enero del 2012 hasta abril del 2015	Disponer de una normativa que regule o cumpla esta actividad. - Disponer de un delegado de los diferentes programas operativos.	Presidentes, Coordinadores provinciales de los cuatro programas operativos.

ANEXO 7

REGLAMENTO INTERNO DE LA JUNTA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA DE TUNGURAHUA

CAPITULO I

ENUNCIADOS GENERALES Y OBJETIVOS DE LA ORGANIZACION

Art. 1.- LA JUNTA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA DE TUNGURAHUA se regula por la ley que la constituyó, por los Convenios y Tratados Internacionales legítimamente aprobados por el Ecuador y por sus Estatutos. Es una Corporación de derecho privado de las reguladas por las disposiciones del título XXIX del Libro Primero del Código Civil.

LA JUNTA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA DE TUNGURAHUA tiene por finalidad servir a la comunidad de acuerdo a sus principios internacionales que son: humanidad, imparcialidad, neutralidad, independencia, carácter voluntario y universalidad, y no tiene carácter político, religioso, étnico o confesional.

LA JUNTA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA DE TUNGURAHUA tiene como objetivo principal, el prevenir y aliviar con absoluta imparcialidad los sufrimientos de los grupos humanos vulnerables, sin discriminación por motivos de nacionalidad, religión, raza, sexo, idioma, clase u opinión política.

Art. 2.- Son tareas específicas de **LA JUNTA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA DE TUNGURAHUA**, contempladas en sus Estatutos, los siguientes:

- a) Actuar en caso de conflicto armado, preparándose en tiempos de paz para actuar en todos los terrenos previstos por los Convenios de Ginebra y a favor de todas las víctimas de la guerra, tanto civiles como militares.
- b) Contribuir al mejoramiento de la salud, a la prevención de las enfermedades y al alivio de los sufrimientos.
- c) Organizar dentro de su Plan de Desarrollo, los servicios de socorro de emergencia a favor de las víctimas de desastres, sea cual fuere su causa.
- d) Instruir a la población en la manera de reaccionar frente a un desastre, sea cual fuere su causa.
- e) Fomentar la participación de niños, niñas y jóvenes en las actividades de **LA JUNTA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA DE TUNGURAHUA**.
- f) Propagar los principios fundamentales del movimiento y el Derecho Internacional Humanitario, a fin de desarrollar entre la población, y sobre todo entre los niños, niñas y jóvenes, los ideales humanitarios.
- g) Reclutar, instruir y signar el personal necesario para asumir responsabilidades.
- h) Exigir de los poderes públicos, el respeto al Derecho Internacional Humanitario y proteger el emblema de la Cruz Roja.
- i) Priorizar la atención a los sectores vulnerables identificados en su Plan de Desarrollo.

Art. 3.- En este contexto, **LA JUNTA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA DE TUNGURAHUA**, podrá establecer cualquier actividad mercantil, de prestación de servicios a la comunidad, con un criterio de legalidad, autosustentabilidad y sin fines de lucro, que le garantice un financiamiento independiente y estable en el tiempo.

Art. 4.- Para el cumplimiento de sus objetivos, **LA JUNTA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA DE TUNGURAHUA** dispone de una estructura legal, administrativa y financiera.

CAPITULO II

POLITICAS DE CALIDAD Y TRANSPARENCIA

Art. 5.- Todos los servicios y productos que dentro de su misión ofrezca **LA JUNTA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA DE TUNGURAHUA** a la comunidad necesariamente deberán inscribirse en normas de calidad y transparencia, en consecuencia será responsabilidad de la **ORGANIZACION** reclutar personal

Idóneo para cada posición, con antecedentes acrisolados y dotarles de la capacitación indispensable para el cumplimiento de estos objetivos permanentes.

Art. 6.- La calidad debe definirse de acuerdo con el contexto en el que se ha de utilizar, debe ser cuantificable y garantizable en función de un criterio o parámetro determinado y no constituirse en una entidad absoluta. En el contexto humanitario, la calidad está estrechamente ligada con los principios y las distintas perspectivas dentro del sector humanitario y se refiere a los fundamentos, valores, principios humanitarios y derechos existentes. El nivel de calidad determina el grado de transparencia en las acciones de **LA JUNTA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA DE TUNGURAHUA** y promueve su capacidad de crecimiento.

Art. 7.- LA JUNTA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA DE TUNGURAHUA declara que:

1. Se aplicará los mayores estándares de calidad, competencia profesional y rendición de cuentas existentes en el mercado a todos los servicios que preste **LA JUNTA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA DE TUNGURAHUA**, identificando las necesidades declaradas e implícitas de los colectivos vulnerables.
2. Todo proceso a realizarse en **LA JUNTA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA DE TUNGURAHUA**, estará sometido a controles en los diferentes niveles, así como a procesos evaluativos iniciales, intermedios y finales.
3. Se promoverá un cambio en la cultura organizativa y conceptual internamente en **LA JUNTA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA DE TUNGURAHUA** con la finalidad de alcanzar los mayores estándares de calidad, con una estructura simplificada, resultados cuantificables y promoción del talento humano.
4. Se emitirá informes permanentes sobre resultados de las actividades, sus niveles de impacto y proyecciones de trabajo.
5. Se definirán claramente las funciones de las diferentes áreas y responsables de programas, quienes presentarán periódicamente información sobre el avance o retrasos que existan en el desarrollo de las actividades, tal como lo establece la Política de Recursos Humanos.
6. Toda actividad de emergencia se desarrollará bajo la aplicación de códigos de conducta, protocolos, normas internacionales y realizando una adecuada gestión de riesgo.
7. Se promoverá un compromiso permanente por parte de los órganos operativos, de gestión y políticos en la aplicación de los criterios de calidad y monitoreo de procesos de **LA JUNTA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA DE TUNGURAHUA**.
8. Los niveles de control y autocontrol podrán redefinir cambios en los programas y actividades con la finalidad de mejorar los procesos y obtener el mejor resultado.
9. Se invertirá los recursos necesarios en la obtención de estándares de calidad que preste **LA JUNTA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA DE TUNGURAHUA**.

CAPITULO III

DISPOSICIONES PRELIMINARES

Art. 8.- Para el mejor desenvolvimiento de las relaciones laborales y en atención a lo dispuesto por el Art. 64 del Código de Trabajo, **LA JUNTA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA DE TUNGURAHUA** como persona jurídica legalmente constituida, a través de su Presidente, expide el presente Reglamento Interno de Trabajo.

Art. 9.- Los vocablos: **EMPLEADOR, ORGANIZACION, PARTE EMPLEADORA** o simplemente **LA JUNTA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA DE TUNGURAHUA** serán utilizados en las disposiciones de este Reglamento, para referirse a la parte **PATRONAL**; en tanto que, **EMPLEADO (S), TRABAJADOR (ES)**, serán utilizados, en forma general y específica, según los casos, para referirse a los **TRABAJADORES** en relación de dependencia con la **ORGANIZACION**.

Art. 10.- Las normas del presente Reglamento son obligatorias tanto para el **EMPLEADOR** como para los **TRABAJADORES**.

Salvo los casos previstos expresamente en el Reglamento, el **EMPLEADOR** no podrán excusar a los **TRABAJADORES** del cumplimiento de las disposiciones reglamentarias, cuyo desconocimiento no podrá invocarse como excusa o justificación del incumplimiento.

En consecuencia, tanto la **ORGANIZACION** como los **TRABAJADORES** quedan sujetos al cumplimiento estricto de las disposiciones de este Reglamento, el mismo que deberá ser obligatoriamente conocido por los **TRABAJADORES** para cuyo fin la **ORGANIZACION** tendrá a disposición un ejemplar del presente Reglamento Interno de Trabajo debidamente aprobado por la Dirección Regional de Trabajo y Empleo de Ambato y obtendrá tantos ejemplares como sean necesarios para el cumplimiento del mismo objetivo.

Art. 11.- El Presidente es el representante legal de **LA JUNTA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA DE TUNGURAHUA** para los efectos de los derechos y deberes que el **EMPLEADOR** le otorga el Código de Trabajo.

El ejercicio de las funciones inherentes al cargo, conlleva delegación en cuanto a la facultad de impartir órdenes o instrucciones a los dependientes.

Todo **TRABAJADOR** esta obligado a cumplir y atender en sus labores, las instrucciones que reciba del Presidente, de sus delegados o de todo superior jerárquico a la que haya sido asignado.

Art. 12.- Este Reglamento es la norma unificada de comportamiento; su finalidad es la de contribuir al logro de los objetivos de la **ORGANIZACION**, eliminando interpretaciones subjetivas de comportamiento, acciones inconvenientes o incorrectas, caprichos personales, indisciplinas, etc.; de modo que todas las personas que pertenecen a la **ORGANIZACION** actúen de acuerdo con la justicia, la equidad y la ética.

Los derechos y obligaciones que este Reglamento contempla son parte integrante de los contratos individuales de trabajo; en tal virtud, toda persona que labora en **LA JUNTA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA DE TUNGURAHUA** o que aspire a ingresar a la misma deberá conocerlo adecuadamente, a cuyo efecto se le entregará una copia del Reglamento debidamente aprobado; se exhibirá, además, permanentemente una copia del mismo en un lugar visible para todos en el local de la **ORGANIZACION**.

Art. 13.- Corresponde al **EMPLEADOR**, la aplicación, acatamiento y efectividad de este Reglamento, en la forma y circunstancias que en él mismo se determinan.

Art. 14.- La vigencia de este Reglamento se relaciona tanto en el asiento principal de la **ORGANIZACION**, que es la ciudad de Ambato, como a todas las sucursales o agencias que funcionan o que llegaren a funcionar en todo el territorio nacional.

CAPITULO IV

CONTRATACION DE PERSONAL

Art. 15.- Los contratos individuales de trabajo serán celebrados siempre por escrito y conforme a las normas del Código del Trabajo, bajo cualquiera de las modalidades prevista en la legislación vigente; por tanto, el presente Reglamento Interno será parte integrante de dichos contratos y, las relaciones obrero-patronales se han de regir por las disposiciones del Código del Trabajo, de este Reglamento y de cada contrato individual.

La contratación de servicios le corresponde al Presidente o a los funcionarios expresamente delegados por éste, quedando prohibido ordenar tareas de prestación de servicios sin que previamente se haya suscrito el contrato. Quien las ordenare, responderá personalmente ante la **ORGANIZACION**.

Art. 16.- Cada Jefe de Departamento procederá a elevar una solicitud por escrito al Presidente, justificando la existencia de vacantes o la necesidad de crear nuevos puestos de trabajo, si el caso así lo exige. Corresponde al Presidente la forma y época de llenar las vacantes o de crear nuevos puestos.

Las vacantes además, podrán ser llenadas por medio de un **TRABAJADOR** que solicite y seleccione la **ORGANIZACION**, en este caso el **TRABAJADOR** pasará a desempeñar las nuevas labores durante el período de prueba de treinta días y con la misma remuneración anterior. Transcurrido estos treinta días de prueba y si la capacidad, conocimiento y experiencia del **TRABAJADOR** fueren satisfactorios a criterio

de la **ORGANIZACION**, éste entrará a desempeñar el nuevo cargo o labor, con todos los beneficios legales inherentes, caso contrario volverá a su cargo anterior y la **ORGANIZACION** decidirá sobre la vacante existente.

Art. 17.- Toda persona que aspire a ocupar un puesto en la **ORGANIZACION** deberá solicitarlo por escrito, en la hoja de solicitud que le proporcionará la Oficina de Personal de la **ORGANIZACIÓN** y deberá reunir los siguientes requisitos:

1. Ser mayor de edad. Si se contratara un menor de edad, éste deberá contar con la autorización legal correspondiente. La **ORGANIZACION** no asume ninguna responsabilidad si alguno de los **TRABAJADORES** realiza declaraciones falsas a este respecto o si los documentos presentados contuvieron errores o hayan sido alterados, viciando su autenticidad.
2. Comprobar antecedentes personales y de conducta satisfactorios a solicitud y criterio de la **ORGANIZACION**, en especial certificados del último patrono a quien haya prestado o preste sus servicios, si fuere del caso.
3. No haber sido cesado en funciones dentro de la **ORGANIZACION** mediante Visto Bueno.
4. No haber percibido indemnización alguna por despido intempestivo.
5. Aprobar las pruebas de competencia.
6. Sujetarse a los exámenes médicos y demás requisitos legales.

De igual forma, deberá adjuntar la siguiente documentación que es indispensable para el expediente personal:

1. Dos fotografías tamaño carné recientes.
2. Fotocopia de la cédula de identidad (2).
3. Copia y original del carné del IESS, salvo que fuere la primera vez que trabaje.
4. Copia de la papeleta de votación.
5. Record policial original.
6. Cédula militar actualizada (para los hombres).
7. Copias de los títulos académicos obtenidos.
8. Copia de los certificados de los cursos realizados.
9. Copia de los certificados de trabajo de las empresas anteriores (indicando fecha de ingreso, fecha de salida, cargo y sueldo).
10. Tres certificados de honorabilidad y buena conducta.
11. Copia de la última declaración del impuesto a la renta. (si lo tuviere).

En el caso de cargas familiares deberá adjuntar los siguientes documentos:

1. Partida de matrimonio o declaración juramentada que compruebe la unión libre, estable y monogámica.
2. Partida de nacimiento de los hijos.
3. Declaración juramentada sobre cargas familiares.

Los trabajadores extranjeros deberán adjuntar además: copia del pasaporte y de la Visa, copia de la autorización de trabajo. Si la Visa es de inmigrante acompañará adicionalmente la copia de la cédula de identidad emitida por el Registro Civil y del Censo Migratorio. En caso de ser contratado, el contrato en cuanto a su plazo será sujeto a lo dispuesto en la autorización laboral. En todo caso la obtención de la autorización de trabajo será de cuenta del **TRABAJADOR** y la **ORGANIZACION** se compromete a facilitar los documentos que fueren necesarios. De ninguna manera podrá considerarse que una persona extranjera tiene relación de dependencia con la **ORGANIZACION**, antes de que se otorgue la respectiva autorización de trabajo.

Si se descubriere, en cualquier tiempo con posterioridad al ingreso del **TRABAJADOR**, la existencia de alteraciones o falsedades en los documentos mencionados en este Art. se entenderá configurada la falta de probidad constante en el numeral 3. del Art. 172 del Código de Trabajo.

Art. 18.- Será política institucional evitar el reclutamiento de personal que tengan relaciones de parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad, peor aún en el caso de cónyuges. En caso de que se diere un matrimonio entre el personal que labora en la **ORGANIZACION**, y esto en cierta forma perjudique el normal desarrollo de las actividades de la Institución, uno de los cónyuges deberá presentar la renuncia. Se exceptúan de este Art. los contratos que se hayan dado con anterioridad a la fecha de aprobación del presente Reglamento Interno.

Art. 19.- Cumplidos los requisitos de ingreso que fija el presente Reglamento y convenidas las condiciones en que se va a elaborarse, se firmará de inmediato y por triplicado el respectivo contrato de trabajo, el mismo que deberá ser aprobado por la Autoridad competente.

Un ejemplar quedará en poder de la Autoridad, otros será entregado al **TRABAJADOR** y el tercero quedará en el expediente personal que mantiene la **ORGANIZACION**.

En el correspondiente contrato de trabajo, se estipulará necesariamente un período de prueba que será de noventa días, en cuyo plazo cualquiera de las partes puede darlo por terminado. En caso de no hacerlo, se entenderá que el contrato queda prorrogado por el tiempo que falta para completar el año de estabilidad; vencido este primer año, el contrato se considera indefinido. Se exceptúan de esta norma los contratos que por su naturaleza son considerados especiales, como el de aprendizaje, temporal, de prestación de servicios profesionales o de naturaleza precaria en general.

Art. 20.- La Oficina de Personal de la **ORGANIZACION**, llevará una carpeta con el registro individual de cada trabajador, y en dicho registro se hará constar el récord de trabajo con el respectivo comprobante; este registro no tendrá tiempo de caducidad y se tomará en cuenta para los respectivos ascensos, salariales, sanciones o terminación del contrato; y, sus datos constituirán prueba plena en los trámites administrativos y/o judiciales.

CAPITULO V

HORARIOS, JORNADAS DE TRABAJO, FALTAS, PERMISOS Y VACACIONES

Art. 21.- Los trabajadores estarán obligados a cumplir los horarios establecidos por la **ORGANIZACION** autorizados por la Dirección Regional de Trabajo y Empleo de Ambato de conformidad con sus necesidades y de acuerdo a la ley. No se admitirá paralización o conclusión de la jornada antes de la hora señalada para el efecto, salvo disposición contraria emanada de la máxima autoridad.

La jornada de trabajo será la máxima legal permitida. Debido a la naturaleza de la **ORGANIZACION** en las labores que considere necesarias puede establecer turnos de trabajo debiendo los mismos ser acatados por el personal tanto en lo relativo a las horas como a los días de trabajo y descanso.

Art. 22.- La jornada máxima de trabajo será de cuarenta horas semanales, 8 horas diarias, distribuidas en períodos de cinco días de trabajo y dos de descanso, con un intervalo de 30 minutos para el refrigerio. Los **TRABAJADORES** deberán encontrarse en sus lugares de trabajo de acuerdo a los horarios establecidos en el contrato o los turnos convenidos. Se establece un margen de tolerancia por atraso de hasta 5 minutos, luego de lo cual será sancionado en la forma prevista en el presente Reglamento Interno.

El trabajo en días sábados o domingos, no tendrá recargo alguno si están cumpliendo con su turno o gozan de descanso en otros días de la semana de acuerdo a lo indicado en el segundo inciso del Art. 50 del Código del Trabajo.

Art. 23.- Del Art. anterior se exceptúa a todos los cargos que por la naturaleza de la **ORGANIZACION** deben trabajar en turnos con el objeto de que la cobertura de servicios sea ininterrumpida y garantizada durante las 24 horas, dichos trabajadores estarán sujetos a horarios y jornadas especiales.

Art. 24.- El horario de trabajo podrá ser modificado por el Presidente de **LA JUNTA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA DE TUNGURAHUA**, y autorizado por la Dirección Regional de Trabajo y Empleo de Ambato, cuando las necesidades de la **ORGANIZACION** así lo requieran, básicamente por brindar un mejor servicio tanto al cliente interno como externo.

Art. 25.- El horario y jornada de trabajo del personal será dispuesto por el **EMPLEADOR** para el cumplimiento de las 40 horas semanales, exceptuándose a los empleados que por la naturaleza de su trabajo, estén incluidos en las condiciones del Art. 58 del Código de Trabajo (funciones de confianza).

Art. 26.- Cuando, por caso fortuito o fuerza mayor que determine la suspensión del trabajo por tiempo no mayor a dos horas, no pueda desarrollarse la jornada dentro del horario antedicho, se cumplirá en igual número de las horas distintas a las de dicho horario, sin que el servicio prestado en tales horas constituya trabajo suplementario o extraordinario; y, por tanto no implicará remuneración adicional alguna, de acuerdo al Art. 60 del Código de Trabajo.

Art. 27.- La **ORGANIZACION**, a través de sus Jefes Departamentales controlará el cumplimiento de los turnos y horarios establecidos, quienes comunicarán a la autoridad establecida en los estatutos semanalmente sobre las novedades dentro de su área, a fin de que se tomen las medidas correspondientes.

Art. 28.- El personal que labore en horas extraordinarias o suplementarias, necesita autorización escrita de su Jefe inmediato y la ratificación del Presidente de la **ORGANIZACION**, o su delegado.

De no ser posible la autorización anticipada, el Jefe inmediato autorizará o ratificará por escrito los sobretiempos trabajados e informará del particular al Presidente.

Art.- 29.- El horario de entrada y salida será prefijado por la **ORGANIZACION** y debe ser rigurosamente observado y respetado. No habrá tolerancia para los atrasos reiterados.

La entrada y salida del personal en sus puestos de trabajo se regulará en la siguiente forma:

1. Diez minutos antes de la hora fijada para dar comienzo a la jornada ordinaria de trabajo de acuerdo al horario establecido, se permitirá que ingrese el personal.
2. Los **TRABAJADORES** marcarán la tarjeta de control o firmarán el documento de ingreso, dejando colocada debidamente en los tarjeteros dispuestos para el efecto.
3. A la hora en punto, los **TRABAJADORES** deberán estar en sus puestos de trabajo y darán comienzo a las labores respectivas.
4. Cada trabajador dispondrá de 30 minutos para el almuerzo.

5. A la hora de terminación de la jornada, el personal abandonará su puesto de trabajo y marcará la tarjeta de control o firmará el documento de salida. Por tanto, queda terminantemente prohibida la permanencia de **TRABAJADORES** en los locales de la **ORGANIZACION**, fuera de las horas de trabajo establecidas en este Reglamento, a menos que dicha permanencia sea debidamente autorizada por el representante de la **ORGANIZACION**. El incurrir en esta prohibición se considerará falta leve salvo que de su cometimiento se desprendan actos dolosos debidamente comprobados.

Los atrasos serán computados cada semana para efectos de los descuentos, los mismos que se harán efectivos en el último pago del mes. El descuento por atrasos, no obstará la aplicación de sanciones disciplinarias contempladas en este Reglamento, ni la solicitud de Visto Bueno. En igual forma se procederá en el caso de las faltas.

La inasistencia injustificada del **TRABAJADOR** por tres días consecutivos o más, en un mes consecutivo será sancionada conforme a este Reglamento Interno y lo prescrito en el numeral 1. del Art. 172 del Código de Trabajo y dará derecho a la **ORGANIZACION** para solicitar el respectivo Visto Bueno.

Art. 30.- Todos los **TRABAJADORES** están obligados a avisar de inmediato las ausencias de trabajo a su respectivo superior sea verbalmente o por escrito, personalmente o por interpuesta persona si está imposibilitada físicamente, en caso de enfermedad notificará dentro de los tres días de producida la enfermedad.

De tal manera que quede debidamente computado el tiempo en que, por enfermedad o fuerza mayor, no pueda concurrir a su trabajo. Se considera falta de asistencia, el hecho de que un **TRABAJADOR** no concurra hasta una hora después de iniciada la jornada de trabajo sin justificación alguna.

Art. 31.- Son causas que justifican la ausencia del **TRABAJADOR** en el trabajo, previa la presentación de los medios probatorios del caso las siguientes:

- a) Fallecimiento de su cónyuge o conviviente, de sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad o afinidad, es decir de sus abuelos, padres, hijos, nietos y hermanos o padres, hijos y hermanos políticos, de conformidad con el Art. 42 numeral 30 del Código de Trabajo.
- b) Enfermedad que implica la concurrencia del **TRABAJADOR**, justificada por una certificación conferida preferentemente por el Médico del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, donde se determinará la causa de la enfermedad y la fecha que se estime para el reingreso del trabajador a su puesto. La **ORGANIZACION** se reserva la facultad de realizar las verificaciones que creyera conveniente.
- c) Calamidad doméstica o fuerza mayor comprobada.
- d) Permisos para satisfacer requerimientos o notificaciones judiciales, los mismos que se probarán mediante boleta.
- e) Permiso debidamente autorizado.
- f) Las dispuestas por el Código de Trabajo.

Art. 32.- Las faltas originadas por prisión del **TRABAJADOR** en los Centros Penitenciales no se podrán considerar como justificadas si es que están basadas en orden judicial.

Art. 33.- En el caso de que un **TRABAJADOR** deba ausentarse por motivos estrictamente importantes e impostergables deberá solicitar en el Departamento de Recursos Humanos el formato creado para este efecto, llenar los datos solicitados, pedir la aprobación de su Jefe inmediato, firmarlo y luego llevarlo al Departamento de Recursos Humanos, para su registro y realizar los respectivos descuentos a la nómina. El **TRABAJADOR** previo conocimiento y autorización de su Jefe Inmediato y del Departamento de Recursos Humanos, puede recuperar el tiempo de su permiso luego de la jornada normal de trabajo.

Art. 34.- En el caso de que la ausencia sea de una persona en un puesto de trabajo crítico y por un tiempo considerable deberá determinar en el formulario el nombre de la persona que le reemplazará.

Art. 35.- En el caso de que un **TRABAJADOR**, previo su expreso consentimiento, necesite realizar un cambio de horario deberá contar con la aprobación de su Jefe inmediato, el que se encargará de readecuar los horarios y notificar al Departamento de Recursos Humanos para que realice el cambio respectivo en el reloj de registro de ingresos y salidas.

La **ORGANIZACION** podrá solicitar a un **TRABAJADOR** un cambio temporal o definitivo de su horario, con el fin de cumplir con sus necesidades o para brindar una mejor atención al cliente externo o interno, siempre que ello no implique perjuicio para el **TRABAJADOR**.

Art. 36.- Todos los **TRABAJADORES** tendrán derecho a gozar de 15 días de vacaciones anuales pagadas, a partir de cada año cumplido de trabajo, las mismas que no podrán ser compensadas por dinero, a excepción de los días adicionales que le correspondan, cumplido el quinto año de trabajo ininterrumpido en la **ORGANIZACION**, lo cual según el Código de Trabajo está a criterio del **EMPLEADOR**. La administración de la **ORGANIZACION** publicará los cuadros de los **TRABAJADORES** y de los períodos en que se harán efectivas las vacaciones.

Es derecho de la **ORGANIZACION**, de acuerdo con el Código de Trabajo el determinar la época en que cada **TRABAJADOR** gozará de sus vacaciones, lo cual comunicará a éste con 3 meses de anticipación según lo menciona el Art. 73 del Código de Trabajo.

Todo **TRABAJADOR** al momento de entrar en goce de vacaciones, entregará al Jefe respectivo los materiales y demás útiles de trabajo a él encomendados.

En caso de invitaciones o viajes que realicen miembros de la ORGANIZACION, el tiempo de estos desplazamientos se deberán cargar a las vacaciones del TRABAJADOR, a menos que estos viajes correspondan a cursos específicos, comisiones especiales de servicio o casos especiales, aprobadas previamente por el Presidente de LA JUNTA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA DE TUNGURAHUA.

Un día antes de la fecha de iniciación del descanso vacacional, el **TRABAJADOR** recibirá la bonificación correspondiente por este concepto.

La ORGANIZACION no reconoce otros días de fiesta que los señalados por el Código del Trabajo.

CAPITULO VI

REMUNERACIONES, BENEFICIOS SOCIALES, SEGUROS, PERIODO DE PAGO, LIQUIDACIONES Y SOLICITUDES DE PRESTAMOS

Art. 37.- La **ORGANIZACION** pagará la remuneración a los **TRABAJADORES** de acuerdo con el contrato individual y no podrán ser inferiores a los salarios mínimos sectoriales. La **ORGANIZACION** descontará de las remuneraciones de sus **TRABAJADORES**, los valores correspondientes a los siguientes rubros:

- a) Aportes legales al IESS.
- b) Dividendos de préstamos concedidos por el IESS.
- c) Retenciones judiciales ordenadas por la Autoridad competente.
- d) Deudas para con la **ORGANIZACION**, reconocidas y autorizadas expresamente por el **TRABAJADOR**: préstamos, gastos realizados por el **TRABAJADOR**, participación en eventos organizados por la **ORGANIZACION**.
- e) Anticipos solicitados por el **TRABAJADOR**.
- f) Porcentaje por multas.
- g) Retenciones del impuesto a la renta.
- h) Otros descuentos autorizados expresamente por el **TRABAJADOR**.

Art. 38.- El rol de pagos contendrá en forma clara y detallada todos los datos relativos a ingresos y descuentos del **TRABAJADOR**, así como el valor líquido a recibir. El original del rol de pagos será firmado por el **TRABAJADOR**. Se puede presentar cualquier reclamo, en lo que a liquidación de haberes se refiere, dentro de las 48 horas hábiles posteriores a la entrega del documento mediante el rol de pagos.

Art. 39.- Independientemente de los sueldos normales, la **ORGANIZACION** podrá otorgar eventualmente, bonos y otros beneficios que pudieran ser aumentados, disminuidos o suprimidos discrecionalmente por la **ORGANIZACION**, dependiendo de su situación económica, pues constituye un acto voluntario y unilateral; que, adicionalmente, no le obliga al pago de utilidades y tampoco se incorpora al contrato de trabajo como algo consuetudinario.

Art. 40.- Para el personal cuyos contratos de trabajo no sea a tiempo completo, el cálculo de los beneficios y prestaciones adicionales al salario, será proporcional a la jornada de trabajo, pactada en los contratos.

Art. 41.- Todos los **TRABAJADORES** que ingresen a trabajar como personal de planta tendrán derecho, una vez superados los 90 días correspondientes al periodo de prueba, a gozar de un Seguro de Vida y Asistencia Médica.

Art. 42.- Los **TRABAJADORES** que además deseen afiliar a miembros de su familia se les descontarán el valor respectivo cada mes.

Art. 43.- Los **TRABAJADORES** que tienen contrato por trabajos ocasionales, reemplazos, que trabajen en cargos en los que corran algún riesgo, o voluntarios que colaboren en actividades en las que se encuentren en situaciones de riesgo, estarán amparados por un Seguro de Accidentes y Vida.

Art. 44.- El pago del Seguro de Accidentes y Vida mencionado en el Art. 36 lo asume en su totalidad la **ORGANIZACION**.

Art. 45.- La remuneración será pagada en forma mensual. Este pago se hará en un día hábil en el local de trabajo o mediante crédito bancario en la cuenta del **TRABAJADOR**, de acuerdo al horario dispuesto por el Departamento de Recursos Humanos.

Art. 46.- Para el pago final de haberes a los **TRABAJADORES** que dejen de pertenecer a la **ORGANIZACION** deben observarse las siguientes reglas:

- a) Cuando haya renuncia del **TRABAJADOR** la liquidación de haberes se efectuará dentro de los 30 días subsiguientes.
- b) Ningún **TRABAJADOR** se considerará despedido sino cuando haya recibido el respectivo aviso suscrito por el representante legal de la **ORGANIZACION** o su apoderado.
- c) Cuando son despedidos la liquidación de beneficios sociales, entrega de documentos, etc. se efectuará, en lo posible, dentro de las 72 horas siguientes a la terminación del contrato.
- d) En la liquidación final, se descontarán los saldos de anticipos o créditos u otras obligaciones que mantuviera pendientes con la **ORGANIZACION**.
- e) No se podrá entregar la liquidación mientras no exista la constancia por escrito de que el **TRABAJADOR** entregó a satisfacción los equipos, herramientas, materiales, documentos y archivos magnéticos; caso contrario se retendrá la liquidación hasta que todo se aclare o repare.

Art. 47.- Cada año la **ORGANIZACION** entregará los uniformes (ropa de trabajo) a todos y cada uno de sus **TRABAJADORES**, para su uso exclusivo y obligatorio. Cada **TRABAJADOR** es responsable de mantener sus uniformes en perfectas condiciones.

Art. 48.- Los **TRABAJADORES** están obligados al momento de retirarse de la **ORGANIZACION**, a devolver el carné de identificación, papeles, valores, implementos y herramientas de trabajo y la ropa de trabajo que el **EMPLEADOR** le haya entregado. En caso de no efectuarse tal devolución, el **TRABAJADOR** pagará al **EMPLEADOR** el valor de los implementos y/o uniformes que tenía para su uso o custodia.

Art. 49.- Un **TRABAJADOR** que se encuentre laborando por un período ininterrumpido de, por lo menos, un año tiene la opción de solicitar un préstamo, cuyo valor será determinado por la **ORGANIZACION**, dependiendo de la capacidad de pago del **TRABAJADOR** y de la disponibilidad de recursos de la **ORGANIZACION**. El pago de este préstamo se realizará a un año plazo máximo, mediante mensualidades vencidas iguales, que se calcularán mediante una tabla de amortización y devengará el interés que fije la **ORGANIZACION**.

Art. 50.- Un **TRABAJADOR** no podrá solicitar un segundo préstamo sin haber cancelado todas las cuotas del préstamo precedente.

Art. 51.- La **ORGANIZACION** tiene el derecho de suspender temporal o definitivamente la entrega de préstamos por los motivos que considere importantes y de su exclusiva incumbencia.

CAPITULO VII

OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DE LOS TRABAJADORES

Art. 52.- Sin perjuicio de las obligaciones constantes en el Art. 45 del Código de Trabajo, aquellas expresadas en el contrato individual, los **TRABAJADORES** tendrán las siguientes responsabilidades y obligaciones:

1. Cumplir exactamente con la mayor diligencia y esmero todas y cada una de las instrucciones relacionadas con el trabajo que reciban de sus superiores, sin que en ningún caso pueda alegarse ignorancia como disculpa para su cumplimiento. Por lo tanto, todo el personal está obligado a enterarse a cabalidad de las instrucciones verbales o escritas que le sean comunicadas, sean éstas de carácter individual o colectivo.
2. Obedecer y respetar a sus supervisores, sin perjuicio de que puedan formular sus reclamos en forma correcta, disciplinada y por los canales regulares sin propiciar escándalos ni quebrantar la disciplina del trabajo.
3. Colaborar con sus superiores en todo lo que signifique mejorar la productividad y las condiciones de trabajo.
4. Observar buena conducta dentro y fuera de la jornada laboral con sus compañeros de trabajo.
5. Observar y cumplir con el horario de entrada y salida del trabajo, así como con los períodos para almorzar y descansar, en la forma como lo establezca la **ORGANIZACION**.
6. Laborar en los casos de fuerza mayor, emergencias, o cuando la **ORGANIZACION** lo requiera, trabajo que será liquidado de acuerdo a la ley sin perjuicio del cumplimiento de jornadas de voluntariado, en función de los principios de la **ORGANIZACION**.
7. Conservar en buen estado los instrumentos de trabajo. De comprobarse destrucción, daño, descuido o negligencia en su uso, por parte del **TRABAJADOR** deberán ser restituidos al empleador.
8. Mantener aseado y en orden su puesto de trabajo y las áreas colindantes con éste.
9. Comunicar inmediatamente a sus supervisores en caso de que los equipos o útiles de oficina sufrieren algún daño, o su funcionamiento no fuere satisfactorio.
10. El personal se abstendrá de poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros y la de sus superiores.
11. Es obligación del **TRABAJADOR** respetar y observar los elementales principios de higiene y salubridad en general, colaborando con el mantenimiento, limpieza y aseo de las oficinas y espacios en donde funciona la **ORGANIZACION**.
12. Todos los **TRABAJADORES** que se desempeñen como conductores o en funciones análogas deberán guardar todas las precauciones del caso en el desarrollo de sus labores, siendo causal de despido por parte del **EMPLEADOR**: el desempeño de sus funciones bajo la influencia de bebidas alcohólicas o sustancias estupefacientes, la inobservancia de los reglamentos de tránsito, y todas las que se señalan en el Art. 329 del Código de Trabajo.
13. De acuerdo a sus labores el **TRABAJADOR** deberá llevar durante todo el período de labores las prendas y uniformes entregadas por la **ORGANIZACION** para el desempeño de sus funciones.
14. Defender los intereses de la **ORGANIZACION** evitando daños y perjuicios.
15. Sujetarse a las medidas de prevención de riesgos del trabajo y bioseguridad que dicte la **ORGANIZACION**.

16. Entregar a su Jefe inmediato al separarse del servicio de la **ORGANIZACION**, al salir con licencia o vacaciones, todos los enseres, llaves, herramientas, instrumentos, documentos, etc. que hubiere recibido para el desempeño de su trabajo, siendo responsable por su pérdida salvo en los casos de robo o uso malicioso comprobado, en que responderá penalmente.
17. Dedicar la máxima atención al manejo y operación de los instrumentos, aparatos, equipos, máquinas, etc. de modo de evitar cualquier daño en los mismos, por negligencia o falta de responsabilidad en el trabajo. Los daños que se produzcan por estos hechos deben ser indemnizados a la **ORGANIZACION** por el responsable, previo conocimiento de la autoridad competente.
18. Guardar la más escrupulosa reserva de toda la información o conocimientos que obtuviere dentro de su trabajo y que fueran calificados por la **ORGANIZACION** en calidad de confidenciales, como: conocimientos científicos o técnicos, procesos de utilización y aplicación privada de la **ORGANIZACION**. En esta virtud queda prohibido suministrar toda información a personas extrañas a la **ORGANIZACION** o pertenecientes a ella y que no estuvieren autorizadas, y será considerada falta grave a este principio fundamental.
19. Cuidar que no se desperdicie o desvíen los materiales y materia prima que reciban para su labor y devolver lo que no se haya utilizado.
20. Comunicar oportunamente a sus superiores de los peligros que amenacen a las personas, bienes e intereses de la **ORGANIZACION**.
21. Cumplir con las labores a ellos encomendadas con su máxima diligencia y rendimiento, ajustándose a los instructivos técnicos y de control de calidad.
22. Mantener la más estricta disciplina en el trabajo y obedecer las órdenes y disposiciones de sus superiores o encargados.
23. Presentarse todos los días de trabajo cuidando de su buena apariencia e higiene personal.
24. Tratar al público en general y en especial a los usuarios de los servicios que brinda la **ORGANIZACION** con la cortesía que el caso requiera brindándoles además un trato delicado y amable en todo momento.
25. Fomentar y participar activamente en el progreso de la **ORGANIZACION** y de todos los **TRABAJADORES** de la misma.
26. Abstenerse de ingresar a los locales de la **ORGANIZACION** fuera de los horarios de trabajo, salvo que tenga la respectiva autorización.
27. Facilitar el cumplimiento de la misión confiada a vigilantes o porteros y permitirles que al ingreso y a la salida del trabajo, revisen los paquetes, maletines o cualquier objeto que portare el **TRABAJADOR**.
28. Recibir las notificaciones o comunicaciones que le dirige el **EMPLEADOR** y firmar el "Recibí conforme", en el duplicado de las mismas, tanto más que en caso de negativa, el duplicado de las mismas será firmada por dos testigos.
29. Reportar a sus superiores jerárquicos los hechos o circunstancias que causaren daño a la **ORGANIZACION** o que, afecten o impidan el cumplimiento de sus labores, identificando de ser posible, a los responsables de dichos hechos.
30. Es deber de todos cooperar con la **ORGANIZACION** a fin de mantener un ambiente limpio, en condiciones sanitarias satisfactorias y siguiendo las normas de bioseguridad recomendadas.
31. El **TRABAJADOR** esta obligado a realizar los cursos de capacitación para los cuales fuere destinado por la **ORGANIZACION** dentro de la jornada laboral, sin que los costos sean de cuenta del **TRABAJADOR**. En el caso de que el **TRABAJADOR** se retire del curso o de la **ORGANIZACION** antes de completar un año contado a partir de la fecha de terminación del curso, el **TRABAJADOR** deberá reembolsar el costo del mismo.
32. Si un compañero de labores sufre un accidente deberá prestar la ayuda inmediata que necesite y dar aviso a sus superiores.
33. Someterse a los reconocimientos médicos que establezca la **ORGANIZACION** tendientes a precautelar la salud y bienestar de sus **TRABAJADORES**;
34. Prestar la colaboración necesaria en las inspecciones generales de higiene que periódicamente efectúa la **ORGANIZACION**.
35. Prestar ayuda en caso de siniestro o emergencia en la **ORGANIZACION**, tan pronto como tenga conocimiento de lo sucedido, aún si fuera en horas distintas a las de la jornada de trabajo.

Art. 53.- Además de las prohibiciones establecidas para el **TRABAJADOR** en el Art. 46 del Código de Trabajo, está terminantemente prohibido:

1. Utilizar sin el permiso de la **ORGANIZACION** bienes, máquinas, vehículos, herramientas, materiales de su propiedad o utilizarlas en uso distinto a aquel al que por su naturaleza están destinados, o disponer arbitrariamente de los bienes de la **ORGANIZACION**.
2. Tomar bebidas alcohólicas o estupefacientes durante las horas de labor, o presentarse en el trabajo en estado de embriaguez o bajo el efecto de drogas.
3. Propagar rumores que vengán en desprestigio de la **ORGANIZACION** o de algún representante de ella o que produzca inquietud o malestar entre sus **TRABAJADORES**.
4. Hacer escándalos en su lugar de trabajo o cualquier dependencia de la **ORGANIZACION**.
5. Abandonar su puesto de trabajo sin el permiso necesario.
6. Trabajar durante las jornadas de labor en obras o servicios extraños a los de la **ORGANIZACION** o a los de su labor, que no hubiesen sido autorizados por sus superiores u ordenar a las personas que dependen de él a la realización de tales obras o servicios.
7. Trabajar en la misma rama de actividad para otra entidad de similares fines, mientras esté vigente su contrato de trabajo con la **ORGANIZACION**.
8. Intervenir en proselitismo o campañas religiosas o políticas dentro de las instalaciones de la **ORGANIZACION**.
9. Escribir leyendas, pasquines o comunicaciones ofensivas a la dignidad de la **ORGANIZACION**, sus representantes, sus superiores o de sus compañeros de labor.
10. Dormir, distraerse en cualquier forma durante su labor o interferir las labores de sus compañeros de trabajo.
11. Cometer actos que signifiquen abuso de confianza, fraude, estafa, robo y otros que impliquen comisión de delito o infracción.
12. Permitir el ingreso de personas ajenas a la **ORGANIZACION**, dentro de horas laborables.
13. Agredir verbal o físicamente de manera grave o leve a sus superiores o compañeros de trabajo.
14. Hacer comentarios que atenten contra la dignidad de sus superiores y compañeros de trabajo.
15. Incitar deliberadamente a sus compañeros de trabajo a la disminución de su rendimiento y ritmo de trabajo. .
16. Dedicarse a juegos y distracciones de cualquier naturaleza en el lugar de trabajo.
17. Alterar la respectiva jornada de trabajo o suspenderla sin sujetarse a la reglamentación respectiva de horarios establecidos.
18. Usar la ropa de trabajo, herramientas y útiles entregados por la **ORGANIZACION** fuera de las horas de trabajo y llevárselas una vez que termine la relación de trabajo.
19. Firmar a nombre de la **ORGANIZACION** sin la autorización escrita correspondiente, o utilizar para asuntos personales el nombre de la **ORGANIZACION** o sus papeles, sellos o logotipos.
20. Informarse del contenido de comunicaciones o de cualquier otro documento de la **ORGANIZACION**; salvo que aquella le haya autorizado, y, en todo caso, bajo obligación de reserva.
21. Divulgar cualquier dato de carácter reservado de la **ORGANIZACION** ya sea de índole técnica, comercial o administrativo que hubiere llegado a su conocimiento.
22. Borrar o colapsar la información contenida en el disco duro del computador asignado para su uso.
23. Utilizar los servicios telefónicos o de internet para actividades extrañas o ajenas a la **ORGANIZACION** y peor aun para actos reñidos con la moral.
24. Afectar el buen funcionamiento de su computador o de la red, mediante el uso de medios magnéticos contaminados.
25. Entregar o usar claves ajenas de acceso al sistema de manera arbitraria.
26. Fumar dentro de las secciones de la **ORGANIZACION** o en los lugares que existiera dicha prohibición.
27. Encargar, por propia iniciativa, a otra persona la realización del trabajo que le ha sido encomendado.
28. Introducir dentro de la **ORGANIZACION** explosivos, armas de fuego o armas blancas, contundentes o de cualquier otra clase.
29. Alterar, borrar o rectificar documentos, tarjetas de asistencia, roles de pago, propios o de cualquier otra persona.
30. Realizar en el interior de las dependencias del trabajo, cualquier tipo de juegos de suerte o azar.
31. Hacer colectas dentro de la **ORGANIZACION**, salvo que hubiera permiso previo y escrito del Presidente, de la Oficina de Personal y del Jefe seccional competente.

Art. 54.- Los **TRABAJADORES** tienen derecho a ser escuchados en sus reclamaciones o consultas provenientes de las relaciones de trabajo.

Las reclamaciones y consultas deben ser presentadas en un plano de altura y respeto ante el Departamento de Recursos Humanos, quien tratará de solucionar cada caso, de acuerdo a la Ley y ciñéndose estrictamente a las disposiciones del presente Reglamento Interno.

Art. 55.- La **ORGANIZACION** procederá a solicitar el Visto Bueno, para aquel **TRABAJADOR** que incumpla gravemente cualquiera de las disposiciones de este Reglamento Interno, esto es, de acuerdo con el Art. 172, numeral 2. del Código de Trabajo.

Por su parte, el **TRABAJADOR** no podrá abandonar su puesto de trabajo mientras no haya sido aceptada expresamente su renuncia por parte de la **ORGANIZACION** o del Departamento de Recursos Humanos, salvo los casos contemplados en el Código de Trabajo.

CAPITULO VIII

OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DE LA ORGANIZACION

Art. 56.- A más de las determinadas en los Arts. 42 y 44 del Código de Trabajo, la **ORGANIZACION** y los **TRABAJADORES** están obligados a tomar las medidas necesarias de bioseguridad e higiene para prevenir, disminuir o eliminar los riesgos de trabajo y las enfermedades profesionales de los **TRABAJADORES** así como también a adoptar las medidas apropiadas para mejorar el medio ambiente de trabajo, a fin de proteger el elemento humano y a la vez, el patrimonio material de la **ORGANIZACION**.

La **ORGANIZACION** mantendrá las Oficinas y demás lugares de trabajo con las debidas facilidades y equipos; llevará un registro de los **TRABAJADORES** en el que consten todos los datos necesarios para una correcta identificación y control; y, proporcionará oportunamente a sus **TRABAJADORES** los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo.

Art. 57.- Tratar a todos los **TRABAJADORES** con el natural respeto y consideración que merecen.

Art. 58.- Facilitar a las autoridades de trabajo las inspecciones que sean del caso para: que constaten el fiel cumplimiento del Código de Trabajo, del presente Reglamento y, demás normas aplicables.

Art. 59.- Sin perjuicio de lo que establece el Código del Trabajo, se prohíbe a la **ORGANIZACION** y a sus representantes:

1. Hacer deducciones, retenciones o compensaciones de salarios y prestaciones, salvo en los casos autorizados por la Ley y este Reglamento o aceptadas por los **TRABAJADORES**.
2. Permitir que sus funcionarios acepten dinero o regalos del **TRABAJADOR** por cualquier concepto.
3. Imponer a los **TRABAJADORES** obligaciones de carácter religioso o político y dificultarles o impedirles el ejercicio del derecho del sufragio.
4. Hacer o autorizar actividades políticas dentro de las dependencias de la **ORGANIZACION**.
5. Ejecutar o autorizar cualquier acto que vulnere o restrinja los derechos de los **TRABAJADORES** o que ofenda a su dignidad.

Art. 60.- Además de las disposiciones generales, los Jefes de área o departamento y en general los **TRABAJADORES** que tengan a su cargo personal, tendrán las obligaciones siguientes:

Mantener conducta ejemplar e imponer y conservar el orden y la disciplina en las dependencias que les han sido confiadas.

Cumplir y hacer cumplir con diligencia las disposiciones de este Reglamento y cualquier otra instrucción verbal o escrita que hayan recibido del Presidente o de su superior jerárquico.

Establecer sistemas de entrenamiento y evaluación de su personal para que pueda desempeñar efectivamente sus labores.

Mostrarse justos e imparciales en el trato con el personal a su cargo y sin hacer distinción y dar deferencia por motivos de ideas políticas, nacionalidad, raza o religión.

Informar a su superior de cualquier falta cometida por el personal a su cargo.

Organizar y controlar el trabajo en el área o departamento a su cargo a fin de que se lo lleve a cabo de acuerdo al sistema establecido por la **ORGANIZACION**, e instruir al personal sobre la forma que debe realizarlo.

Vigilar que el consumo de materiales y demás artículos se limite al estrictamente necesario.

Evitar que el personal abandone su puesto de trabajo si no es por causa justificada y con previa autorización.

Controlar el buen estado de limpieza y funcionamiento de las máquinas y equipos de su área o departamento, avisando a su superior en el momento en que se produzca cualquier avería.

Entregar puntualmente los partes informativos propios de su puesto de trabajo y cualquier otra información que sea requerida por sus superiores.

Hacer cumplir con el máximo celo las normas de seguridad e higiene vigentes en la **ORGANIZACION**.

Tomar en cada caso particular las precauciones adicionales que sean necesarias para evitar accidentes o siniestros de cualquier naturaleza.

El **TRABAJADOR** que conduzca un vehículo de propiedad de la **ORGANIZACION** deberá seguir las prácticas de un buen conductor, cumpliendo con las disposiciones de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y del presente Reglamento que se sintetizan pero no se circunscriben a las siguientes:

13.1. Están autorizados a conducir un vehículo de la **ORGANIZACION** solamente el respectivo chofer o la persona expresamente autorizada por el Presidente, siempre que se halle habilitado para conducir ese tipo de vehículos de acuerdo a la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

13.2. Cerciorase del perfecto funcionamiento del vehículo, especialmente de los frenos, agua en el radiador, nivel de aceite de motor, llantas, embragues, luces, herramientas, equipo reglamentario y dirección al tomarlo a su cargo, por cuanto el chofer es responsable pecuniariamente de cualquier deterioro que se produzca a causa de negligencia o mala fe debidamente comprobados.

13.3. Es obligación de las personas que conducen vehículos informar a sus superiores cuando el vehículo no se halla en perfecto estado de funcionamiento a fin de que sea retirado del servicio hasta que se encuentre totalmente reparado.

13.4. Cuidar con máximo esmero el vehículo, de sus accesorios y de los materiales del transporte mientras esté a su cargo, siendo responsable pecuniariamente de cualquier daño o pérdida que se produzca y que se deba a descuido o irresponsabilidad, debidamente comprobada.

13.5 Una vez terminada la jornada de trabajo, regresar con el vehículo a las dependencias de la **ORGANIZACION** y parquearlo en el lugar que le haya sido asignado. El vehículo no permanecerá fuera de las instalaciones de la **ORGANIZACION**, ni será utilizado en los fines de semana o días festivos si no en casos muy especiales y con autorización previa por escrito.

13.6. El **TRABAJADOR** que se encuentre involucrado en un accidente de tránsito deberá efectuar todas las gestiones que fueren necesarias para obtener el respectivo parte policial, el mismo que deberá ser entregado a la **ORGANIZACION** por intermedio del superior inmediato. Así mismo el **TRABAJADOR** que este en condiciones de hacerlo, elaborará un reporte interno, el mismo que será entregado a la **ORGANIZACION** a través del superior inmediato en el plazo de 24 horas, contadas a partir del momento en que sucedió el accidente.

13.7. En caso de accidente ocurrido por negligencia, irresponsabilidad o incumplimiento de las Leyes y Reglamentos de Tránsito debidamente comprobados, el **TRABAJADOR** pagará el valor de la reparación del vehículo.

13.8 Las indemnizaciones por daños y perjuicios a terceros, en los casos de accidentes de tránsito, serán cubiertas por el **TRABAJADOR**, una vez que el monto de las mismas sea establecido judicialmente.

CAPITULO IX DE LAS FALTAS DISCIPLINARIAS

Art. 61.- Las faltas se clasifican en leves y graves.

Art. 62.- Serán consideradas faltas leves:

1. No cumplir con las funciones específicas inherentes a su cargo.
2. No cumplir las cuotas o metas de trabajo predeterminadas y aceptadas como razonables por el **TRABAJADOR**, dentro de la programación regular.
3. Descuidar o desatender los principios y normas y metas de productividad y eficiencia.
4. No acatar estrictamente todas las disposiciones de este Reglamento Interno, y especialmente las órdenes o instrucciones emanadas de sus superiores; ya sean éstas verbales o escritas; por asuntos disciplinarios o para prevenir asuntos de seguridad e higiene internas, siempre que no constituya falta grave.
5. Llegar retrasado a sus labores, incumpliendo el horario fijado por el **EMPLEADOR**.
6. Todo atraso deberá ser justificado ante el Jefe inmediato.
7. No notificar al Jefe inmediato en los casos de ausencia o atraso. En estos casos tan pronto se produzca el retorno al trabajo se deberá presentar la respectiva justificación al Jefe inmediato para la aplicación de las acciones que correspondan.
8. No observar las normas de bioseguridad y asumir riesgos innecesarios al ejecutar su trabajo sin los equipos de seguridad o con descuido o negligencia.
9. Realizar trabajo para beneficio propio o de terceros durante la jornada de trabajo.
10. Utilizar equipos, materiales y documentos distintos a los que le han sido asignados, sino es en caso necesario y con autorización expresa de su superior jerárquico.
11. Abandonar el puesto de trabajo en horas de labor sin causa justificada o sin autorización previa.
12. Desobedecer a los superiores en cualquier materia de trabajo.
13. Dedicarse a la venta de artículos de cualquier clase dentro del recinto de trabajo o efectuar su cobro en el mismo.
14. Encubrir al autor o autores de robo u otros delitos o faltas, o a quienes violaren las disposiciones de la Leyes o Reglamentos laborales o del presente Reglamento.
15. Emplear los equipos, útiles, implementos o materiales suministrados por la **ORGANIZACION**, para usos distintos a aquel o que están normalmente destinados.
16. Utilizar el teléfono sin justificación alguna para usos distintos de su trabajo.
17. No concurrir a sus labores correctamente presentado.
18. Llegar atrasado a sus labores.
19. Negarse a recibir notificaciones o comunicaciones escritas o a firmar el “recibí conforme” en el duplicado de las mismas.
20. No reprimir reglamentariamente o encubrir la falta cometida por un subordinado.
21. Efectuar durante el trabajo propaganda política, electoral y proselitista.
22. Efectuar reuniones sociales dentro de las instalaciones de la **ORGANIZACION**, salvo autorización expresa.
23. Dedicarse a hacer préstamos entre el personal de la **ORGANIZACION**.

24. Realizar o ejecutar en el interior de los lugares de trabajo, cualquier clase de juegos de azar o de otra naturaleza dentro del turno de trabajo. Provocar riñas, discusiones, dificultades o escándalos entre sus compañeros de trabajo o entre éstos y los superiores.
25. Fumar en los lugares de trabajo en los que existe restricción.
26. Atender visitas personales en horas de labor, salvo en circunstancias de gravedad o expresa urgencia y previa autorización de superior.
27. No firmar o marcar la tarjeta de control de asistencia.
28. Dormir durante las horas de trabajo.
29. Los demás que se señale en la Ley, en el contrato individual y en este Reglamento.

Art. 63.- Las faltas consideradas leves serán objeto de la aplicación de la siguiente escala:

- a. Cuando incurra por primera ocasión se realizará amonestación verbal.
- b. Cuando incurra por segunda ocasión en la misma falta leve se realizará amonestación escrita (que se registrará en el archivo personal).
- c. Cuando reincida por tercera ocasión dentro de un mismo período mensual, la falta leve se considerará grave.

Art. 64.- Se considerarán faltas graves:

1. Alterar los procesos lógicos vinculados con los estándares de calidad.
2. Incurrir en actos de deslealtad que perjudiquen a la **ORGANIZACION**.
3. Suministrar información a personas ajenas a la **ORGANIZACION** sobre cualquier asunto que compete exclusivamente a los intereses o actividades de **LA JUNTA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA DE TUNGURAHUA**.
4. No guardar rigurosamente los secretos técnicos de los cuales tenga conocimiento por razones de trabajo así como en los asuntos reservados cuya divulgación pueda causar perjuicio a **LA JUNTA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA DE TUNGURAHUA**.
5. No observar buena conducta y no guardar para sus superiores y compañeros de trabajo el debido respeto y consideración, dentro y fuera de la **ORGANIZACION**, siempre que esto constituya ofensa grave o incentive la indisciplina flagrante.
6. No cumplir reiteradamente con las disposiciones contenidas en circulares, carteleras, Reglamento Interno o cualquier otro medio, enviados por la **ORGANIZACION**, de manera que afecten gravemente la disciplina o las labores.
7. Ser descortés de palabra y/u obra con clientes, superiores y compañeros de trabajo, dando muestra de incultura y desconsideración.
8. Aceptar representaciones o poderes de terceros, que produzcan un conflicto de intereses con la **ORGANIZACION**.
9. Tener relación de trabajo con organizaciones o cualquier actividad que genere un conflicto de intereses con la **ORGANIZACION**.
10. Utilizar las instalaciones, laboratorios, equipos, documentos y papelería impresos con logotipo de la **ORGANIZACION**, para su beneficio o actividades personales; en beneficio de otras organizaciones o personas naturales y/o provecho personal.
11. No cuidar adecuadamente las máquinas, equipos, herramientas, materiales, útiles y demás implementos que la **ORGANIZACION** les suministre para la realización de sus labores.
12. No restituir los materiales sobrantes.
13. Desperdiciar o sustraerse materiales o productos entregados para la realización de las labores encomendadas.
14. No acatar las instrucciones que reciba de su Jefe inmediato para la mejor ejecución de sus labores y no aceptar de inmediato las medidas preventivas de bioseguridad e higiene que establezca la **ORGANIZACION**.
15. No asistir a los cursos de capacitación que la **ORGANIZACION** organice o auspicie tanto interna como externamente, debiendo demostrar en su participación interés y afán de superación.
16. Las establecidas como causal de visto bueno en el Código del Trabajo.
17. Realizar una deficiente atención al público, y ser descortés con el mismo, en forma reiterada.

18. Aceptar comisiones, gratificaciones, de parte de clientes o de terceros en recompensa a servicios prestados como **TRABAJADOR** de la **ORGANIZACION**, o por motivos que puedan influir en la ejecución del deber por parte del **TRABAJADOR**.
19. Aprovechar la posición que ocupe dentro de la **ORGANIZACION** para obtener contratos o ventajas personales.
20. La falta de eficiencia o la incapacidad notoria o la negligencia reiterada, que demuestre el **TRABAJADOR** en el desempeño de sus labores, de conformidad con lo establecido por el numeral 3. del Art. 172 del Código del Trabajo.
21. Hacer afirmaciones falsas o tendenciosas sobre la **ORGANIZACION**, sus funcionarios, sus compañeros o de sus actividades que comprometa la imagen pública de la **ORGANIZACION**.
22. El fraude, deslealtad o abuso de confianza en las gestiones encomendadas y el hurto o robo, tanto a sus compañeros de trabajo como a la **ORGANIZACION** o cualquier persona, dentro de las dependencias de **LA JUNTA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA DE TUNGURAHUA** durante actos de servicio en cualquier lugar.
23. Retirar o intentar retirar fraudulentamente, equipos, documentos, formularios o cualquier material de las instalaciones de **ORGANIZACION**, sin el dispensable permiso escrito o sin exhibirlo voluntariamente a persona encargada de la seguridad.
24. Faltar a la lealtad que se daba a la **ORGANIZACION**, particularmente induciendo a los compañeros de trabajo al incumplimiento de sus deberes o iniciar acciones en contra del **EMPLEADOR**.
25. La disminución concertada en el rendimiento normal del trabajo o de la labor asignada.
26. Negarse a trabajar en las labores, funciones u horarios a que estuviere destinado.
27. Portar armas de cualquier clase durante las horas de trabajo y dentro de las instalaciones de la **ORGANIZACION**, excepto el personal autorizado.
28. Introducir bebidas alcohólicas, estupefacientes o sustancias semejantes o consumirlos durante la jornada de trabajo.
29. Introducir en la **ORGANIZACION** literatura obscena, pornográfica, subversiva, antipatriótica o lesiva a los intereses del **EMPLEADOR**, sus administradores, **TRABAJADORES**, clientes o terceros.
30. Fumar en los lugares en que, además de existir restricción, haya peligro de causar algún daño personal o patrimonial.
31. Alterar, borrar o rectificar los controles de asistencia o los de pago de salarios de sí mismo o de cualquiera de los **TRABAJADORES**, o cualquier otro documento elaborado por la **ORGANIZACION**.
32. Falsar los datos en la documentación exigida para ser contratado, o falsar cualquier otro tipo de documento o información requerido por la **ORGANIZACION**.
33. Simular la presencia de un **TRABAJADOR** ausente, bien sea marcando o firmando la tarjeta de asistencia, cambiando o consiguiendo datos falsos, partes informes o por cualquier otro procedimiento.
34. Ocasionar daños en los equipos, maquinaria, materiales de trabajo y documentos de la **ORGANIZACION**.
35. Compartir con otros **TRABAJADORES** claves o códigos personales que la **ORGANIZACION** entregue para operaciones de sistemas de computación.
36. Para los chóferes y demás personal que conduce vehículos de la **ORGANIZACION**, constituirán además de las ya numeradas, infracciones graves los siguientes actos:
 - 36.1. Cuando se descubriere que se ha presentado licencia y demás documentos especiales alterados o falsos.
 - 36.2. Utilizar los vehículos de la para fines particulares, cualesquiera que estos sean.
 - 36.3. Utilizar un vehículo de la **ORGANIZACION** sin estar autorizado para ello o fuera de las horas de trabajo.
 - 36.4. Permitir que otra persona maneje el vehículo a su cargo, salvo que ésta haya sido debidamente autorizada.
37. La inobservancia de cualquiera de las reglas de conducta establecidas en el presente Reglamento, si de ella se derivan graves daños personales, patrimoniales o morales.
38. Las demás que se señalen en la Ley, en el Contrato y en este Reglamento.

CAPITULO X

SANCIONES Y SU PROCEDIMIENTO

Art. 65.- La **ORGANIZACION** en cumplimiento del Reglamento Interno, dispondrá para cada caso, que el Jefe inmediato busque conjuntamente con el **TRABAJADOR** y el Jefe de Recursos Humanos, la solución de sus problemas. Sin embargo, dependiendo de la gravedad de la falta cometida de modo directo y dependiendo de la reincidencia podrá aplicar una o más de las sanciones que a continuación se detallan:

- a) Amonestación verbal o escrita.
- b) Imponerle una multa de conformidad con la ley, hasta del 10% de la remuneración.
- c) Dar por terminado el contrato de trabajo, previo Visto Bueno.

Además la **ORGANIZACION** se reserva el derecho de seguir la acción correspondiente por daños y perjuicios causados por el **TRABAJADOR**.

La aplicación de las penas enumeradas en este Art., siempre que se verifiquen transgresiones de cualquiera de las disposiciones de este Reglamento y del de Seguridad de esta **ORGANIZACION**, obedecen al más alto criterio de tolerancia, equidad y justicia, salvaguardando el respeto jerárquico y la disciplina interna de la **ORGANIZACION**.

La aplicación de las penas aquí previstas será solicitada por el Jefe inmediato a la Jefatura de Recursos Humanos, quien actuará conforme a las disposiciones legales, no debiendo cometerse tampoco excesos o abusos de autoridad.

Serán responsables directos y personales, todos aquellos que en abuso de su autoridad causen daños por la aplicación de las sanciones anotadas.

Art. 66.- Sin perjuicio de lo dispuesto anteriormente, si las faltas cometidas por los **TRABAJADORES** estuvieren comprendidas dentro de los numerales establecidos en el Art. 172 del Código de Trabajo vigente, en tales casos, el Inspector de Trabajo, apreciando libremente dichas faltas, resolverá lo pertinente.

Sin perjuicio de la aplicación de la escala establecida, la **ORGANIZACION** podrá imponer multas al **TRABAJADOR** por cada falta leve en que este hubiera incurrido.

Cuando se cometiera una falta grave, la **ORGANIZACION** podrá sancionarlo con la separación definitiva de su cargo, previo Visto Bueno respectivo otorgado por el inspector de Trabajo o con multas de hasta el 10% de su remuneración diaria de acuerdo a lo expresado en el literal b) del Art. 44 del Código de Trabajo que será descontado en su rol de pagos de la mensualidad inmediatamente posterior a la falta.

La sanción de multa establecida en el presente capítulo será aplicada por el Presidente.

Art. 67.- Para la imposición de la sanción, el Presidente tendrá en cuenta las siguientes circunstancias modificativas de responsabilidad:

- a) Atenuantes:
Esta atenuada la comisión de la falta, si ésta se comete:
 - Habiendo tenido conducta ejemplar anterior.
 - Sin escándalo.
 - Sin perjuicio para la **ORGANIZACION** o su personal.

- b) Agravantes:
Esta agravada la comisión de la falta, si ésta se comete:
 - Con reincidencia.
 - Con advertencia plena.
 - Con malicia notoria comprobada.
 - Con escándalo.
 - Con daño para la **ORGANIZACION** o su personal.

La comisión de una falta leve bajo cualquiera de las circunstancias agravante enumeradas anteriormente, hará que la falta se sancione como falta grave.

El cometimiento de la falta con circunstancias atenuantes permitirá a quien deba aplicar la sanción la sanción, disminuirla a la del grado inferior.

Todas las sanciones que se apliquen a un **TRABAJADOR** serán anotadas en su expediente personal y constituirá prueba en los trámites administrativos y/o judiciales. Solo el Presidente podrá suspender las sanciones o atenuarlas, según el caso.

CAPITULO XI

ENFERMEDADES Y ACCIDENTES

Art. 68.- Todo **TRABAJADOR** que estando en su puesto de trabajo se sintiere enfermo y requiera abandonarlo, deberá solicitar permiso a su superior inmediato.

Todo **TRABAJADOR** enfermo hará llegar a las oficinas de la **ORGANIZACION** con la máxima rapidez posible, esto es, dentro de los tres días primeros de la enfermedad, el certificado que haya sido extendido por el médico del IESS.

Ningún **TRABAJADOR** se reincorporará al trabajo antes de haber cumplido los días señalados en el certificado médico del Seguro como de necesario reposo. De no hacerlo así, cualquier complicación que pudiera resultarle será bajo su completa y total responsabilidad.

En caso de enfermedad común no profesional, la **ORGANIZACION** únicamente pagará durante los tres primeros días de la enfermedad el 100% de su remuneración básica. A partir del cuarto día el **TRABAJADOR** se sujetará al subsidio por enfermedad contemplado en los Reglamentos dictados por el IESS.

Durante el período de dos semanas antes del parto y diez después, la **ORGANIZACION** únicamente pagará a la **TRABAJADORA** el 25% del sueldo o salario, y enviará al IESS los aportes individuales y patronales calculados como si pagaran remuneraciones completas. El 75% del subsidio por maternidad corresponde pagar al IESS.

Art. 69.- El **TRABAJADOR** que sufiere accidente o enfermedad profesional, o quien tuviera conocimiento de ello, lo hará conocer inmediatamente al superior, comunicándole, en caso de que se trate de accidentes, las causas y razones del percance, así como los nombres de los testigos presenciales. El superior a su vez notificará sobre el particular al Presidente para proceder de conformidad con lo que dispone el IESS.

La **ORGANIZACION** proporcionará los primeros auxilios a los **TRABAJADORES** accidentados o con enfermedad profesional y con la máxima diligencia y por el medio más inmediato se pondrá al accidentado en manos del IESS para todas las atenciones correspondientes.

El no poner el cuidado y maliciosamente no tomar las medidas necesarias en el cumplimiento de las prescripciones facultativas, tanto en tanto de accidente como de enfermedad, para que el período de recuperación sea el más corto posible, así como el procurar por cualquier medio alargar el período mencionado, será causa para dar por terminado su contrato de trabajo previo el Visto Bueno de la Autoridad competente.

La **ORGANIZACION** cubrirá, de acuerdo a las regulaciones y normas del IESS, todas las obligaciones que tenga con el Instituto en mención, a fin de que los **TRABAJADORES** puedan acogerse a los beneficios que éste les proporcione.

CAPITULO XII DISPOSICIONES GENERALES

Art. 70.- La **ORGANIZACION** podrá solicitar el Visto Bueno en contra de uno o más **TRABAJADORES**, fundándose en las disposiciones del Código del Trabajo y de este Reglamento, no obstante las sanciones que se hayan impuesto previamente, las que más bien constituirían prueba de los fundamentos de la solicitud.

En cuanto al número y calidad de los incumplimientos o faltas que sirvan de fundamento para la solicitud de Visto Bueno será apreciado libremente por el Inspector de Trabajo.

Art. 71.- Toda queja o sanción de un superior contra un **TRABAJADOR** será comunicada por escrito al Presidente o a su delegado, quienes en la misma forma trasladarán una copia al interesado, y otra, con el recibo del interesado se archivará en la carpeta correspondiente. Si el interesado no pudiere o se negare a firmar el recibo, se sentará razón de este particular y firmará cualquier **TRABAJADOR** como testigo del incumplimiento.

Los documentos tramitados conforme este Art. constituirán prueba en los trámites administrativos y/o judiciales.

El **TRABAJADOR** en el plazo de treinta días, puede presentar su reclamo por escrito, y el Presidente, conforme las facultades de este Reglamento, puede dejar insubsistente la sanción o queja, y dejar constancia de esto en la correspondiente carpeta.

Toda queja o sanción que haya sido dejada insubsistente o declarada por el Presidente, falsa, temeraria o dolosa, no será tomada en cuenta para los efectos legales que quedan puntualizadas en los Arts. precedentes y, el autor habrá incurrido en una falta grave.

Art. 72.- Es obligación de todo **TRABAJADOR** informar a la Oficina de Personal de la **ORGANIZACION** o a la persona encargada de esta facultad, todo cambio de estado civil, nacimiento de sus hijos, comprobado con las correspondientes partidas, en igual forma tiene la obligación de notificar los cambios de domicilio. En todo caso, para efectos de citaciones, notificaciones judiciales o administrativas, se tendrá como domicilio del **TRABAJADOR** el que consta en su carpeta o contrato individual.

Art. 73.- Independientemente y/o simultáneamente con las normas específicas que contiene este Reglamento, y de las obligaciones y funciones que se asignen en particular a cada **TRABAJADOR** en razón de su cargo o labor, se considerarán expresamente incorporadas las normas del Código del Trabajo y de cualquier otra Ley, Decreto, Acuerdo o Acto Oficial en general futuro.

Art. 74.- Las órdenes que se emitan por parte del Presidente mediante circulares o carteles serán obligatorias para todos y cada uno de los **TRABAJADORES**; el incumplimiento de estas órdenes serán consideradas como falta grave.

Art. 75.- Las amonestaciones que haga la **ORGANIZACION** a los **TRABAJADORES**, pueden ser enviadas, en copia certificada a la Inspectoría de Trabajo, siempre que el Presidente lo considere necesario.

Art. 76.- La **ORGANIZACION** podrá presentar a la aprobación de la Autoridad competente, las modificaciones o reformas que estime conveniente en el presente Reglamento.

Art. 77.- Solo el Presidente de la **ORGANIZACION** es la persona facultada para contratar trabajadores, conceder ascensos, aumentos de remuneraciones, incentivos, etc., a la falta de dicho Presidente, tendrá estas facultades su representante, mandatario o delegado mediante documento escrito.

Art. 78.- Será norma invariable de **LA JUNTA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA DE TUNGURAHUA** el mantener las mejores relaciones con sus **TRABAJADORES** y, en caso de surgir cualquier divergencia procurará el arreglo directo, en un plano de equidad, justicia y mutua comprensión.

Dado en la ciudad de Ambato, a los diecisiete días del mes de marzo del año dos mil diez.

Dr. Wilson Ortiz

PRESIDENTE

Dr. Marco Hidalgo

ASESOR JURIDICO

ANEXO 12



JUNTA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA DE TUNGURAHUA

RECURSOS HUMANOS

PERMISO OCASIONAL N° 00401

Fecha:

Departamento: Cargo:

Se autoriza al Sr.

Para ausentarse por el tiempo (en letras)

De: Hasta:

MOTIVOS: ASUNTOS INSTITUCIONALES PERSONAL
CALAMIDAD DOMÉSTICA ENFERMEDAD

Asunto

FIRMA SOLICITANTE DIRECTOR DE DEPARTAMENTO DEPARTAMENTO RECURSOS HUMANOS PRESIDENTE C.R.T.

Hora Salida: Hora Entrada:

Observaciones: