



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE TECNOLOGÍA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Tema:

**PLAN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA LA MEJORA
DE PAGO A PROVEEDORES DE INSUMOS MÉDICOS DEL HOSPITAL
NICOLÁS COTTO INFANTE**

Autora: **Tomalá Montiel María Gabriela**

Tutor: **Simón Alberto Illescas Prieto**

Guayaquil – Ecuador

2018



DEDICATORIA

En primer lugar quiero agradecer a Dios, por todo lo que me ha dado, por todo lo que soy.

A mi mamá, por ser la mujer más fuerte y con coraje que conozco, mi ejemplo a seguir, por su perseverancia, lealtad y bondad. Gracias infinitas por tu amor incondicional, por entregarme las herramientas para pararme en la vida como una mujer de bien y por darme el apoyo y las fuerzas para continuar, aún cuando el camino fue difícil, gracias Mamá.

A mi papá, por acompañarme siempre y por la bendición de tenerlo.

A mis hermanos, que han sido mis motivaciones y poder ser un ejemplo de superación y dedicación. Espero que pronto ustedes también logren cumplir sus metas.

A mis amigas de la vida, por estar siempre les agradezco por los momentos vividos, por haber hecho de mi vida universitaria algo mucho más lindo que sólo lo académico, por los recuerdos y cariño que compartimos.

María Gabriela Tomalá Montiel



AGRADECIMIENTO

A mis maestros, que han logrado guiarme hasta aquí con cada una de sus doctrinas.

María Gabriela Tomalá Montiel



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **PLAN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA LA MEJORA DE PAGO A PROVEEDORES DE INSUMOS MÉDICOS DEL HOSPITAL NICOLÁS COTO INFANTE** y problema de investigación: **¿Cómo generar procesos administrativos fluidos para la mejora del pago a proveedores de insumos médicos en el área administrativa del Hospital Nicolás Cotto Infante del Cantón Vinces, Provincia de Los Ríos, en el año 2018?**, presentado por Tomalá Montiel María Gabriela como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresada:

Tomalá Montiel María Gabriela

Tutor:

Simón Alberto Illescas Prieto

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, MARIA GABRIELA TOMALA MONTIEL, en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación: PLAN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA LA MEJORA DE PAGO A PROVEEDORES DE INSUMOS MÉDICOS DEL HOSPITAL NICOLÁS COTO INFANTE, de la modalidad de SEMIPRESENCIAL realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

MARÍA GABRIELA TOMALÁ MONTIEL

Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cédula: 0927619015

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.**

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Firma



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**PLAN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA LA MEJORA
DE PAGO A PROVEEDORES DE INSUMOS MÉDICOS DEL HOSPITAL
NICOLÁS COTTO INFANTE**

Autor: Tomalá Montiel María Gabriela

Tutor: Simón Alberto Illescas Prieto

Resumen

El presente estudio titulado **Plan de procedimientos administrativos para la mejora del pago a proveedores de insumos médicos del Hospital Dr. Nicolás Cotto Infante** del cantón Vinces, se realizó con el objetivo de **promover un plan que permita optimizar el oportuno proceso de retribución económica de los prestadores de productos y servicios de la casa de salud** y renovar las relaciones comerciales. Para ello se empleó un estudio de campo y de tipo bibliográfico que permitieron conocer diversos antecedentes referenciales que sirvieron de ejemplo para estructurar correctamente el planteamiento de soluciones en el área administrativa. Así mismo, se emplearon las herramientas de encuesta y entrevista para conocer en profundidad el caso, gracias a lo cual fue posible detectar las falencias y la ausencia de medidas de control; también se detectó la falta de dirección por parte de los mandos altos de la institución. En conclusión, la realización del presente proyecto permitió identificar los errores que tenía el departamento financiero-administrativo, a partir del cual se sugirieron cambios para promover buenas prácticas con un conjunto de pasos organizados para la correcta gestión de pagos.

Procedimiento

Plan

Proveedores



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**PLAN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA LA MEJORA
DE PAGO A PROVEEDORES DE INSUMOS MÉDICOS DEL HOSPITAL
NICOLÁS COTTO INFANTE**

Autor: Tomalá Montiel María Gabriela

Tutor: Simón Alberto Illescas Prieto

Abstract

The present study entitled Plan of administrative procedures for the improvement of the payment to suppliers of medical supplies of the Hospital Dr. Nicolás Cotto Infante of the canton of Vinces, was carried out with the objective of promoting a plan that allows to optimize the opportune process of economic retribution of the providers of products and services of the health house and renew commercial relations. For this purpose, a field study and a bibliographic study were used, which allowed us to know various reference histories that served as an example to correctly structure the solution approach in the administrative area. Likewise, the survey and interview tools were used to know the case in depth, thanks to which it was possible to detect the shortcomings and the absence of control measures; The lack of direction was also detected by the senior management of the institution. In conclusion, the realization of this project allowed to identify the errors that the financial-administrative department had, from which changes were suggested to promote good practices with a set of organized steps for the correct management of payments.

Procedures

Plan

Suppliers

ÍNDICE GENERAL

Contenido	Página
Portada	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Certificado de Aceptación del Tutor	iv
Cláusula	v
Certificado de Aceptación del Cegescit	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
Índice General	ix
Índice de Tablas	x
Índice de Figuras	xi

CAPITULO 1 EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del Problema en un Contexto	1
Situación – Conflicto	2
Causas del Problema y Consecuencias	3
Formulación del Problema	4
Delimitación del Problema	4
Formulación del Problema	5
Variables de Investigación	5
Evaluación de la Investigación	5
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	6
Objetivo General	6
Objetivos Específicos	6
Interrogantes de la Investigación	6
Justificación e Importancia	7
VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	8

CAPITULO II MARCO TEÓRICO FUNDAMENTO TEÓRICA

Antecedentes Históricos	9
Antecedentes Referenciales	15

Fundamentación Legal	18
Variables conceptuales de la Investigación	22
Definiciones Conceptuales	23

CAPITULO III METODOLOGÍA

Datos de la empresa	26
Diseño de la Investigación	29
Tipos de Investigación	29
POBLACIÓN Y MUESTRA	30
Población	30
Muestra	30
MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	31
Técnicas e Instrumentos de Investigación	31
Procedimientos de Investigación	32

CAPITULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Aplicación a las técnicas e instrumentos	33
Plan de Mejoras	50
Conclusiones	56
Recomendaciones	57
Bibliografía	60
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla	Título	Página
1	Indicios	3
2	Clasificación de los tipos de investigación	29
3	Universo	31
4	Procedimientos	32
5	Percepción de Servicio al Cliente	33
6	Percepción de eficiencia en la atención recibida	34
7	Diligencia del proceso de pago a proveedores	35
8	Percepción de un proceso de pago a proveedores estandarizado, dirigido y controlado	36
9	Percepción de una óptima comunicación entre cliente y proveedor	37
10	Percepción de un alto grado de satisfacción con la relación de cliente - proveedor	38
11	Servicios / productos cancelados oportunamente	39
12	Justificación oportuna por retraso en los pagos	40
13	Conformidad con el sistema de pago	41
14	Reestructuración del proceso de pago a proveedores	42
15	Plan de Procedimientos	51
16	Calendario de actividades	61
17	Presupuesto de Inversión	61

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico	Título	Página
1	Clasificación de la Planeación	13
2	Organigrama del Hospital Dr. Nicolás Cotto Infante	28
3	Geolocalización del Hospital Dr. Nicolás Cotto Infante	29
4	Porcentaje de percepción de servicio al cliente	33
5	Porcentaje de percepción de eficiencia en la atención recibida	34
6	Porcentaje de percepción de la diligencia del proceso de pago a proveedores	35
7	Porcentaje de percepción de un proceso de pago a proveedores estandarizado, dirigido y controlado.	36
8	Porcentaje de percepción de una óptima comunicación entre cliente y proveedor	37
9	Porcentaje de la percepción de un alto grado de satisfacción con la relación de cliente – proveedor	38
10	Porcentaje de servicios/productos cancelados oportunamente	39
11	Porcentaje de oportuna justificación por retraso en los pagos	40
12	Porcentaje de conformidad con el sistema de pago	41
13	Porcentaje de acuerdo con la reestructuración del proceso de pago a proveedores	42
14	Secuencia del Plan de Procedimientos	55

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Ubicación del Problema en un contexto

El Hospital Dr. Nicolás Cotto Infante ubicado en el Cantón Vinces, Provincia de Los Ríos, en la intersección de las calles Sucre y Gómez Carbo, es una casa de salud que garantiza una atención de calidad y respeto a los derechos de las y los usuarios, con la intención de lograr su satisfacción con la atención brindada, cumpliendo los lineamientos del Modelo de Atención Integral de Salud de manera sistémica, regulada por el Ministerio de Salud Pública del Ecuador como ente rector.

Esta institución provee a los residentes del cantón Vinces de atención gratuita que abarca a cerca de 300 paciente diarios, con una inversión en infraestructura y equipos que asciende a alrededor de dos millones de dólares, contemplando **"51 camas, un centro quirúrgico y salas de parto convencional"**. (SNC, 2018)

Propio de las entidades que brindan servicios de salud pública, el proceso para cada uno de los procedimientos administrativos llega a presentar falencias por la gran cantidad de exigencias y requisitos que demanda el estado a través de sus organismos articulados de control, como en el presente caso, el Ministerio de Salud Pública y el Ministerio de Finanzas; este último, responsable de la asignación presupuestaria y solvencia económica de cada una de las adquisiciones que requieran las casas de salud provistas por el gobierno.

Independiente a este escenario, es válido acotar que la fluidez de la relación cliente–proveedor, es responsabilidad de ambas partes, tanto por

el trato de socios estratégicos, como por la importancia de mantener la relación a lo largo del tiempo, para beneficio mutuo.

En dicha institución, el problema de abastecimiento recae principalmente en la falta de optimización con la que opera todo el ciclo administrativo: tiempo de gestión, mala dirección de los recursos financieros, humanos y materiales, etc., y la falta de control de los procesos, acciones conjuntas que resultan en desorganización y malos hábitos organizacionales.

Situación – Conflicto

Se conoce que los socios estratégicos de todo negocio son sus proveedores, considerados un eslabón importante que es imprescindible para la operación de toda empresa.

También conocemos que **“los proveedores son un elemento vital para una empresa y generalmente no se les trata con la importancia que tienen”** (Soto, 2015), afirmación que se ve reflejada en la oportunidad que tiene cada empresa de ofertar sus productos o servicios a partir de las materias primas proporcionados por cada uno de los proveedores que vuelve posible el ejercicio diario de sus actividades, a cambio de una oportuna y previamente acordada retribución.

El detonante del problema de investigación radica en la falta de protocolos y procesos para la correcta atención a los proveedores, lo cual causa retardos, conflictos, inconsistencias y un sinnúmero de problemas en la relación cliente-proveedor.

Éstas inconsistencias pueden darse por una incompleta o ineficiente comunicación acerca de los requerimientos del cliente, la ausencia de procesos estandarizados para el pedido y recepción de productos y, en el específico caso del presente estudio, en su mayoría, los conflictos en la relación cliente –proveedor, se manifiestan por la inconsistencia en los

pagos o retribuciones económicas que generalmente están estipuladas bajo un contrato o acuerdo que sostiene las condiciones de dicho enlace.

Por otra parte, existen casos de proveedores insatisfechos en los que son ellos los responsables de que la relación con el cliente se vea afectada; dado es el caso, por ejemplo, de órdenes de pedidos incompletas, incorrectas o entregadas a destiempo, motivo por el cual es de gran utilidad establecer un mecanismo que permita procesar cada uno de los requerimientos con pasos evaluados y controlados desde la orden de pedido hasta la cancelación de haberes al benefactor.

Causas del Problema y Consecuencias

Tabla 1: Indicios

Causas	Consecuencias
Incumplimiento del plazo de dos años en garantía técnica.	Personal restringido para ejercer sus funciones.
Deficiente comunicación interna.	Insatisfacción por la falta de información recibida.
Afectación a la organización de la farmacia del Hospital.	No existen resultados medibles en la institución.

Nota - Autora: Tomalá, G. (2018)

Delimitación del Problema

Campo : Administración

Área : Procedimientos Administrativos

Aspectos : Procedimientos Administrativos e Insumos Médicos

Tema : Plan de procedimientos administrativos para la mejora del pago a proveedores de Insumos Médicos del Hospital Dr. Nicolás Cotto Infante.

Formulación del Problema

¿Cómo generar procesos administrativos fluidos para la mejora del pago a proveedores de insumos médicos en el área administrativa del Hospital Dr. Nicolás Cotto Infante del Cantón Vinces, Provincia de Los Ríos, en el año 2018?

Variables de Investigación

Variable Independiente: Procedimientos Administrativos

Variable Dependiente : Insumos Médicos

Evaluación del Problema

Concreto: la propuesta de un plan de mejora de los procesos administrativos para el pago de proveedores del Hospital Dr. Nicolás Cotto Infante, pretende responder de manera directa a la actual problemática, a partir de la incorporación de pasos sistematizados que aminoren los errores para dicha gestión.

Delimitado: propio de la falta de procesos estandarizados para la atención de proveedores, no ha sido posible detectar todos los inconvenientes de la gestión, mismos que se evidenciarán en la adopción de un protocolo general para el trato con los distribuidores.

Relevante: con la aplicación del plan de mejora de procesos administrativos para el pago de proveedores que propone el presente proyecto, se beneficiará de forma directa a la institución y a sus usuarios, dado que se podrá garantizar la optimización de la retribución por los productos o servicios receptados.

Evidente: la propuesta de mejora para la sistematización del pago a proveedores evidencia la ausencia de un procedimiento estándar que pueda ser evaluado, dado que el proceso se realiza de manera empírica, sin orden o control.

Factible: las implicaciones del presente proyecto permitirán solucionar las actuales falencias para la atención y pago a proveedores del Hospital Dr. Nicolás Cotto Infante ya que el mismo, está enfocado a la solución de los conflictos económicos que afecta la relación cliente-proveedor.

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Promover un Plan de Procedimientos Administrativos para mejorar el proceso de pago a proveedores de Insumos Médicos del Hospital Dr. Nicolás Cotto Infante.

Objetivos Específicos

- Fundamentar teóricamente los procesos administrativos direccionados a la atención de proveedores.
- Diagnosticar los procedimientos administrativos empleados en el Hospital Dr. Nicolás Cotto Infante.
- Diseñar un Plan de Procedimientos Administrativos para la atención y pago a proveedores.

Interrogantes de la Investigación

- ¿Cuáles son las falencias organizacionales que han causado fallos en el proceso de pago a proveedores de insumos médicos?
- ¿Por qué es importante para mantener un canal de comunicación fluido y estable con los proveedores de la empresa para el mantenimiento del clima organizacional?
- ¿Qué beneficios organizacionales aportará el planteamiento de resolución del caso de estudio a través de la creación de un plan de procedimientos administrativos para la mejora de pago a proveedores de insumos médicos del Hospital Dr. Nicolás Cotto Infante?

Justificación e Importancia

El presente proyecto tiene como motor evidenciar y solucionar las falencias detectadas en los procedimientos administrativos empleados para la atención y pago a proveedores del Hospital Dr. Nicolás Cotto Infante, en donde se ha evidenciado la falta de organización y control en los procesos.

Dado que consideramos que los proveedores son aliados estratégicos que permiten solventar las necesidades de una empresa para su correcta operatividad.

Esta relación cliente-proveedor, debe sostenerse en un marco de respeto y compromiso mutuo como eje, y a partir de ello, buscar los medios y soluciones que se requieran para llevar un nexo de ganar-ganar, es decir, que ambas partes obtienen los beneficios que buscan en su socio estratégico.

Ante este escenario es importante mencionar que en el caso específico que se sustenta en la presente, el Hospital Dr. Nicolás Cotto Infante, es una entidad que depende de dos entidades gubernamentales que cuentan con sus propios procesos: el Ministerio de Salud, como regulador de las actividades del hospital, y el Ministerio de Finanzas, como proveedor de los recursos económicos para la existencia de la casa de salud.

Con ello se desea exponer que independiente a la reestructuración que plantee este proyecto, es necesario contar con la colaboración de los entes antes mencionados para asegurar la total fluidez de los procesos de retribución económica para con los proveedores.

Es así que la propuesta de reorganización administrativa para la atención de proveedores no solo promete crear un mejor clima laboral sino también, posibilitará el óptimo funcionamiento del área administrativa de la institución, hecho que beneficiará a los colaboradores, usuarios atendidos en el centro de salud y a los proveedores de la organización,

potenciando su aporte a la sociedad y a la reestructuración económica interna.

Por ello, el presente estudio augura el aporte de nuevas herramientas administrativas que pueden ser adoptadas para otorgarle fluidez al proceso de pago a proveedores, acción que permitirá que la relación cliente-proveedor en instituciones del sector público, como es el caso, sean convenientes para ambas partes y se sostenga en el tiempo.

Viabilidad de la Investigación

Viabilidad Ambiental: considerando de manera especial que el Hospital Dr. Nicolás Cotto Infante es una institución del estado con limitados recursos económicos y materiales, la incorporación de un plan de procedimientos administrativos para la mejora de pago a proveedores, incorporará herramientas tecnológicas que permitirá obviar el uso de excesivos materiales físicos que normalmente representan un gasto para la organización.

Viabilidad Socio-Cultural: en nuestro medio, lamentablemente, es habitual no priorizar la relación cliente-proveedor. Está arraigado en nuestra cultura, justificado en que los proveedores tienen la obligación de servir sin restricciones sin quejas, El presente proyecto expone la importancia de la comunicación y sana relación que debe existir entre clientes y proveedores, identificando a este segundo como un socio estratégico que permitirá y aportará a que la empresa cumpla sus objetivos.

Viabilidad Institucional y de Gestión: la incorporación del plan de procedimientos administrativos para la mejora de pago a proveedores del Hospital Dr. Nicolás Cotto Infante definitivamente aportará de manera positiva al entorno interno y externo de la institución. Internamente, permitirá que los procesos relacionados a la retribución de las empresas que proveen productos y servicios sea realizada a tiempo y así mismo, de manera externa, la institución recobrará confianza en sus socios

estratégicos y su posicionamiento como ejemplo de servicio y responsabilidad pública.

Viabilidad Financiera: se requerirá de inversión monetaria para parte de la implementación del proyecto, a través de una solución tecnológica que permita procesar más fácilmente el proceso de pago a proveedores, mismo que puede ser proporcionado sin costo, por otras instituciones del estado.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Fundamentación Teórica

Antecedentes Históricos

La ciencia administrativa está implícita desde la existencia del hombre, en donde con su corta o limitada agudeza mental, tuvo que ingeniar la manera de organizarse, liderar, delegar y solucionar, siendo así que logró subsistir y sostener comunidad o grupo. (Villarreal Toral, 2013)

Es decir, todo lo que contempla la administración como dinámica, está contenida en cada una de las acciones humanas y, a partir de los conocimientos empíricos u obtenidos respecto a la forma de desenvolverse dentro de un entorno, la intención es que cada individuo aporte al logro de un bien colectivo. (García Montero, 2017)

Para conocer de mejor manera la evolución de la administración a través del tiempo, se expone el siguiente detalle:

Año 10.000 A.C. - Prehistoria

Las rutinas primitivas que obligaban al hombre a migrar continuamente de un lugar a otro en busca de alimento o refugio, acarreo nuevas tácticas para lograr su propósito diario (caza y vestimenta) y con ello, solventar la mínimo que se necesitaba para sobrevivir. Para ello, el integrante de mayor edad solía comandar ya que se entendía que tenía mayor conocimiento o sabiduría que aún lo conservaba con vida.

Año 4.000 A.C. – Egipto

Se aplicaban premisas básicas y se popularizan los pensamientos administrativos que se compartían de generación en generación basados

en precedentes de liderazgo y dirección, en donde se consideraba la ayuda que ofrecía cada persona con la ejecución de sus tareas y cómo esto permitía el crecimiento del grupo, y así mismo se implementó un proceso de control e inventario.

Año 2.000 A.C. - Babilonia

Para esta cultura, las bases políticas de las leyes y la supremacía, causaron la implementación de procesos gubernamentales con jueces encargados de cumplir las reglas de aquel entonces, con el Código Hammurabi. (Luna Rojas, 2015)

Año 1.100 a 500 A.C. – China

El ejemplo de la rica cultura china, evidenció acciones organizadas que se sustentaban en el detalle de las responsabilidades y alcances de las mismas, los logros de las personas que ejercían alguna función principal para servicio del emperador y así mismo, se obedecían sus decisiones, como mandatario, lo cual es traducido a la actualidad como una jefatura o gerencia.

Año 500 A.C. - Grecia

Propio de la cultura griega y la profundidad de sus aportes, la gente se inclinaba hacia la razón y los pensamientos científicos, detectando de qué manera podía ayudar la sistematización de los procesos, en donde el filósofo Platón planteó la teoría acerca de la especialización.

Año 200 A.C. – Roma

Con una base explícita especializada de funciones, la civilización romana inició la ejecución de procesos de fabricación de manera organizada sistemáticamente, misma que direccionada por un líder que obedecía la autoridad del emperador, precautelando la seguridad de los perímetros territoriales del imperio.

Edad Media

Con la absoluta e inmediata descentralización del imperio romano, los ciudadanos empezaron a organizarse respondiendo en orden a los aportes de cada estrato para con las exigencias del emperador y sus mandatos y a partir de ello, se delimitaron las jerarquías de manera más específica y esquematizada.

Los mercaderes de Venecia por ejemplo, emplearon poco a poco la adopción de mecanismos contables profundizados en los que pretendían considerar los costos, el tiempo invertido en la realización de cada actividad, los requerimientos y otros por menores que eran incluidos para lograr concretar la producción de algún bien, y de igual manera, la importancia del control y los inventarios se hizo más importante.

Revolución Industrial

Posterior a la forma violenta en la que los esclavos fueron sometidos con cargas exuberantes de trabajo sin descanso, poco alimento y agravio físico, se fueron sublevando los primeros grupos humanos que sustentaban el reclamo de sus derechos a través de la adopción de los términos de sindicato, mismos en los que la gente se organizaba para negociar en lo posible exigencias y derechos equitativos que permitan mantener la producción.

De la misma manera, al incorporar herramientas y mecanismos motrices y el inquietante nacimiento e implementación de las fábricas, la revolución industrial marcó un antes y un después en la forma en la que funcionaba la sociedad.

A partir de este auge histórico, se dieron nuevos cambios administrativos para las comunidades que ya contaban con cierta organización jerarquizada, respondiendo a la responsabilidad de cumplir con las normas, en donde la ciencia administrativa, se desarrolló en su totalidad. (Garay, 2013)

Procesos Administrativos

Las acciones requeridas para que una institución pueda sostenerse en el mercado y a través del tiempo, conlleva mucho esfuerzo direccionado y acciones realizadas con dedicación y esmero que reflejen mayor competencia y profesionalismo; por ende, también se evidenciará la capacidad de solventar las necesidades de sus consumidores.

Adicional a ello, sin ser menos importante, a las empresas les toma muchísimo tiempo poder causar tal nivel de empatía y confianza entre sus clientes que responde a que han logrado proyectar una imagen exitosa a partir de soluciones y procesos de calidad, que encaminen a la empresa hacia la excelencia.

En referencia al medio, la intención del presente estudio es mejorar el proceso de pago a proveedores mediante su análisis, debido a que se han presentado varios inconvenientes tales como: tiempos extemporáneos de pago, demoras en la gestión del propio trámite, pérdida de documentos y demás fallos administrativos estructurales.

Los procesos administrativos empleados correctamente, permiten que la empresa tenga una dirección establecida y que en referencia a las metas trazadas, gestione cada uno de los pasos requeridos para el cumplimiento de sus objetivos de forma óptima y eficiente.

Dicho proceso, está basado en cuatro pasos, que se detallan a continuación:

Planificación: la primera fase del proceso administrativo se traduce en la necesidad de plasmar todos los recursos, herramientas, capital humano, disponibilidad monetaria y tiempo que necesita la empresa para la realización de cada tarea y la unión de las mismas, para un logro general.

Esto quiere decir que la empresa, al ser dividida y estructurada por áreas, realiza una programación muy estructurada de lo requerido en cada

departamento para que el aporte individual del misma, se empate con el resto de áreas y así se soporte la operación de la empresa.

Dicho es el caso del área de proveeduría y el área financiera, que evidentemente requieren de una mayor y puntual previsión estricta para realizar requerimientos de productos y servicios que deben ser retribuidos de manera económica.

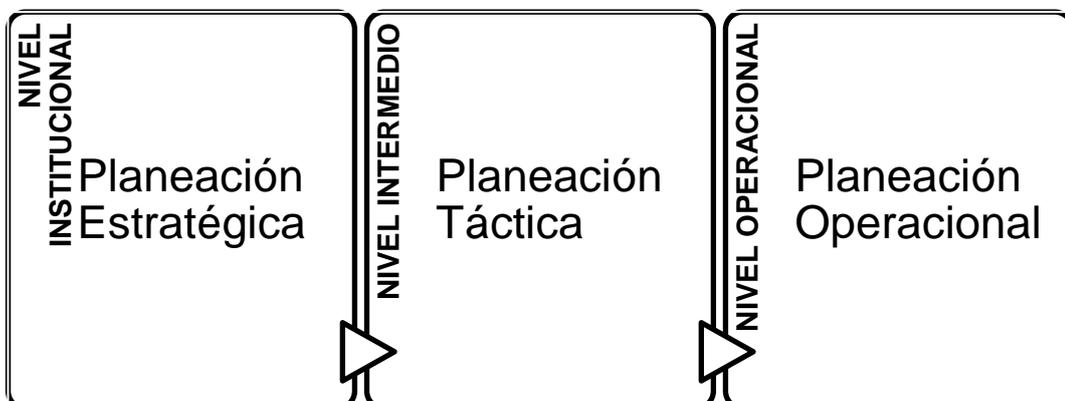
Según (Cruz Chimal, 2013), **“planear implica que los administradores piensen con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica”**, es decir, que los directivos de cierta institución deben prever todo los esfuerzos que implicará el la gestión administrativa para el cumplimiento de una meta determinada.

En otras palabras, la etapa de planeación otorga la capacidad de vislumbrar si será factible que los objetivos trazados sean realizables o no, sobretodo, porque el entorno externo de las instituciones del estado, se pueden ver afectadas por estímulos muy variables como los cambios políticos, económicos, sociales e incluso tecnológicos, mismos que pueden afectar positiva o negativamente lo planificado.

Tipos de Planeación

Los tipos de planeación están estrictamente ligados dado que son parte de un todo que debe ser delineado en detalle para su exitosa concreción.

Gráfico 1: Clasificación de la Planeación



Nota: Autora: Tomalá, M. (2018)

Planeación Estratégica: esta herramienta es parte de toda organización ya que la misma es fundamentada en alcanzar objetivos generales de una compañía y por ello, se basa en la ejecución de acciones estructuradas a largo plazo.

Planeación Táctica: es realizada por los mandos medios de una institución (jefaturas departamentales, supervisores generales, administradores) y tiene aspira programar cada uno de los pasos que se llevará a cabo en un mediano plazo, dependiendo de cada área, para que los esfuerzos de cada departamento sumen a las metas globales de la institución.

Planeación Operativa: es la designación de responsabilidades más específicas y puntuales en las que los ejecutivos o colaboradores de mandos bajos, deben realizar acciones a corto plazo y direccionadas a aportar a lo planificado de manera táctica.

Organización: la segunda etapa de la administración, está fielmente arraigada a la complejidad que pueda representar cada institución, que es solventada por el paso organizativo.

Por ello, se comprende como organización al **“conjunto de reglas, cargos, comportamientos que han de respetar todas las personas que se encuentran dentro de la empresa”** (Arteaga Coello, Intriago Manzaba, & Mendoza García, 2016), donde la función prioritaria es coordinar todos los elementos que posibiliten la acción previamente planificada.

Es decir, en el caso expreso de la problemática actual, esta segunda fase requerirá de del bosquejo de pasos requeridos para la coordinación de los recursos humanos, técnicos, físicos, materiales y económicos.

Dirección: el tercer ciclo del proceso administrativo responde al liderazgo necesario para el cumplimiento de los propósitos trazados, es decir, la

ejecución de los pasos plantados de la forma correcta y en los tiempos adecuados.

La falta de dirección en los procesos administrativos puede ocasionar retrasos, fallos e inconsistencias que afectarán proporcionalmente al proceso en general.

Control: finalmente, la fase de control, permite detectar y determinar con exactitud, cuáles son los puntos que requieren de mayor atención o cambios y así mismo, podrían dilucidar cuáles son los procesos innecesarios que pudieren entorpecer todo lo planificado.

En esta fase, la institución sujeta a estudio puede validar la necesidad de reestructurar, ajustar, modificar o incrementar los pasos que han sido planeados para la concreción de una meta.

Antecedentes Referenciales

Pago a Proveedores

Referencia 1: De la Universidad Academia de Humanismo Cristiano

Según (Vega Ugarte & Ávila Mura, 2014), en el caso de estudio para el mejoramiento del proceso de pago a proveedores de la Dirección de Vialidad de la Región Metropolitana de Santiago de Chile, se fundamentaron los procesos de contratación, compras y pagos acorde a las directrices establecidas en los programas gubernamentales para la atención de dicha problemática, aplicadas para solucionar los problemas administrativos en corto, mediano y largo plazo.

En el área académica, el proyecto propone la solución de los cuellos de botella en el proceso de pago a proveedores a partir del conocimiento obtenido por los estudiantes de la escuela de gobierno y gestión pública.

Por ello, la similitud con el caso que se desarrolla en el presente documento, es la aspiración de generar un aporte a la sociedad con todas

las herramientas adoptadas durante la cursada de pregrado, y así, adquirir mayor experiencia en la rama administrativa.

Referencia 2: De la Universidad de Chile

Presa de una gran cantidad de facturas acumuladas, sin que las mismas puedan ser oportunamente canceladas, el caso de estudio planteado por (Obando Cortés, 2009) pretende dar solución a los reclamos de los proveedores que no se fueron retribuidos en los plazos establecidos.

Para la resolución de este conflicto, el autor plantea el levantamiento de información que exponga la situación actual de la empresa Almagro y la incursión de nuevas prácticas de automatización para la oportuna cobertura de los rubros adeudados.

La similitud con el presente caso de estudio es la vital importancia que se da a la relación cliente-proveedor, motivo por el cual el autor se ve motivado a buscar una solución práctica para la atención de las reclamaciones de los proveedores de la institución.

Referencia 3: De la Universidad de Guayaquil

Dado la falta de un adecuado registro y manejo de las cuentas por (Neira Vélez, 2016) pagar a proveedores, el estudio sustentado por refleja la falta de seriedad percibida por los prestadores de servicios y productos para la empresa Asisbane.

Por ello, y en vista de la necesidad de solucionar dicho problema, el autor utilizó el sistema COSO, analizando y diagnosticando la base de las falencias estructurales en el proceso de pago, para finalmente.

La similitud con el proyecto en proceso es emplear un modelo práctico que permita que la institución salvaguarde las relaciones con sus proveedores, respondiendo de manera organizada a las retribuciones pertinentes.

Referencia 4: De la Escuela Politécnica Nacional

Para la sustentación de la carrera de Ingeniería en software, (Erazo Erazo, 2006) propone la implementación de un sistema informático para el pago a proveedores.

Dicho programa propone la solución del conflicto generado por las facturas impagas a partir del registro de compras de bienes y servicios, con sus respectivos montos y plazos acordados entre las partes para que, cotejado en los ingresos económicos de la institución, se generan los pagos correspondientes acorde a las fechas estipuladas, y de la misma manera, obtener un reporte en tiempo real, gracias a la solución tecnológica empleada para el caso.

A diferencia del presente proyecto, el caso en referencia implementará procesos y sistemas tecnológicos, gestión que no es factible en el presente estudio dado que la casa de salud es de servicio público y no cuenta con los recursos económicos para adoptar este tipo de herramientas.

Referencia 5: Del Instituto Tecnológico Bolivariano

Según la propuesta de (Torres Wong, 2017) para la mejora de pago a proveedores de la empresa Consolidos Corp, es necesario optimizar los procesos para fortalecer y en varios casos, restablecer las relaciones comerciales.

Para la concreción del proyecto, la autora propone la implementación de diversas herramientas administrativas entre las que predominan los diagramas de flujo, posterior a la recolección de datos de manera bibliográfica y descriptiva, obteniendo resultados más ajustados al problema específico de la institución.

La similitud con el presente caso es la búsqueda de soluciones prácticas que no incluyan inversiones económicas, dado que siendo una institución de aval público, dicha implementación no es posible.

Fundamentación Legal

De la Constitución de la República del Ecuador 2008

Título II – Derechos

Capítulo II – Derechos del Buen Vivir

Sección Octava - Trabajo y seguridad social

“Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.” (Registro Oficial, Constitución de la República del Ecuador, 2008)

Acorde a la sección octava del capítulo II, título II de la Constitución de la República del Ecuador, se enmarca un referente básico que sustenta que todas las personas tienen derecho al trabajo, mismo que representa un aporte a la sociedad. Por ello, todas las personas son dignas de respeto, lo cual, se ve reflejado en el presente proyecto como la necesidad de respetar los derechos de los proveedores de bienes y servicios, que pudieran ser también personas naturales, que, en el caso expuesto del presente estudio, sufren vulnerabilidades en cuanto a la retribución económica que deben percibir por parte de la casa de salud.

Título II – Derechos

Capítulo III – Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria

Sección Novena – Personas usuarias y consumidoras

“Art. 54.- Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo,

serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore.”

(Registro Oficial, Constitución de la República del Ecuador, 2008)

Acorde al artículo 54 del capítulo III, acerca de los derechos de las personas y grupos de atención prioritaria, se enlaza con el tema a estudiar en el presente proyecto con la responsabilidad civil y penal que tiene las personas o entidades que oferten productos o servicios para beneficio público, dado que en respuesta a la retribución económica que intercede, los proveedores del Hospital Dr. Nicolás Cotto Infante, tiene la obligación de brindar productos y servicios de calidad, que respondan a los requerimientos de la institución.

Título III – Garantías Constitucionales

Capítulo II – Políticas Públicas, servicios públicos y participación ciudadana

“Art. 85.- La formulación, ejecución, evaluación y control de las políticas públicas y servicios públicos que garanticen los derechos reconocidos por la Constitución, se regularán de acuerdo con las siguientes disposiciones:

1. Las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos se orientarán a hacer efectivos el buen vivir y todos los derechos, y se formularán a partir del principio de solidaridad.” (Registro Oficial, Constitución de la República del Ecuador, 2008)

En el primer numeral del artículo 85 acerca de las garantías constitucionales sustentadas en la Constitución Ecuatoriana, se destaca, en particular conexión con el presente estudio, que la prestación de

bienes y servicios públicos deben ser dirigidos a un aporte social en un marco de derechos ciudadanos, basados específicamente en el principio de solidaridad. Con ello se hace especial referencia a la importancia de cumplir fielmente con la oferta de servicios públicos de la manera más efectiva posible, misma que puede verse afectada en caso de que una institución que forme parte del sistema nacional de salud como el Hospital Dr. Nicolás Cotto Infante, faltare a las obligaciones económicas para con sus proveedores.

Del Reglamento para la aplicación del proceso de licenciamiento de los establecimientos del sistema nacional de salud

Capítulo VI – Glosario y Definiciones

“Art. 17.- Para efectos de este Reglamento se considerarán las siguientes definiciones:

Establecimientos de Salud.- son aquellos que están destinados a brindar prestaciones de salud ambulatoria o de internamiento, bajo la responsabilidad de un profesional en salud, un técnico en promoción, prevención, recuperación y rehabilitación. Se clasifican de acuerdo a la capacidad resolutive, nivel de atención y complejidad.” (República del Ecuador G. d., 2014)

En el artículo en mención, extracto del reglamento de licenciamiento de establecimientos del sistema nacional de salud, tiene vínculo en la ejecución del presente proyecto dado que las casas de salud habilitadas en el mencionado documento, deben ser direccionadas por personas competentes del área de salud, que así mismo, son responsables de la administración financiera de la misma, a fin de no entorpecer el sistema.

Ley Orgánica de Salud

Capítulo III - Derechos y deberes de las personas y del Estado en relación con la salud

“Art. 9.- Corresponde al Estado garantizar el derecho a la salud de las personas, para lo cual tiene, entre otras, las siguientes responsabilidades:

e) Establecer a través de la autoridad sanitaria nacional, los mecanismos que permitan a la persona como sujeto de derechos, el acceso permanente e ininterrumpido, sin obstáculos de ninguna clase a acciones y servicios de salud de calidad.” (Registro Oficial, Ley Orgánica de Salud, 2012)

Con base en el numeral e del artículo 9 de la Ley Orgánica de Salud, se sustenta el derecho permanente que deben tener los ciudadanos ecuatorianos a los servicios de salud pública, que, en conexión con el presente caso, no deben sufrir ningún tipo de interrupción que, dado el escenario, podría darse por el incumplimiento de pago a proveedores.

“h) Garantizar la asignación fiscal para salud, en los términos señalados por la Constitución Política de la República, la entrega oportuna de los recursos y su distribución bajo el principio de equidad; así como los recursos humanos necesarios para brindar atención integral de calidad a la salud individual y colectiva.” (Registro Oficial, Ley Orgánica de Salud, 2012)

El numeral h del artículo 9 por su parte sostiene que el Gobierno del Ecuador es responsable de garantizar la asignación fiscal para la salud, es decir, los recursos económicos necesarios para el funcionamiento y cumplimiento de las obligaciones monetarios de las casas de salud que forman parte del sistema nacional de salud de Ecuador.

“i) Garantizar la inversión en infraestructura y equipamiento de los servicios de salud que permita el acceso permanente de la población a atención integral, eficiente, de calidad y oportuna para responder adecuadamente a las necesidades epidemiológicas y comunitarias.” (Registro Oficial, Ley Orgánica de Salud, 2012)

Así como la respuesta económica a la proveeduría de suministros, se considera insumo médico la aparatología y equipamiento necesario para la prestación de servicios de salud, motivo por el que en mención al numeral i del artículo 9 de la Ley Orgánica de Salud, cabe mencionar que el estado es responsable también de la asignación económica para dichos instrumentos, mismos que posterior a la adquisición, demandan mantenimiento, insumos y operarios.

Variables Conceptuales de la Investigación

Variable Independiente: Procedimientos Administrativos

Se conoce como procedimiento al conjunto de acciones que deben ser realizadas para el logro de un objetivo.

Con este precedente, se deduce como procedimiento administrativo al conjunto de pasos estructurados necesarios para la concreción de una meta trazada previamente, que permitirá aportar fluidez a las actividades necesarias para la operatividad de una institución y la concreción de sus metas globales.

Variable Dependiente: Insumos Médicos

Se conoce como insumo a todo elemento físico que es requerido para realizar alguna acción, sin los cuales no es posible realizar cierta tarea. Es decir, que situado en el contexto, los insumos son imprescindibles para la realización de una actividad.

La conceptualización de insumos médicos responde a los elementos, herramientas, utensilios y artefactos que son requeridos para el proceso de atención médica profesional, mismos que se emplean en el diagnóstico, tratamiento y/o prevención de enfermedades o cualquier acción relacionada a la atención médica para la atención de pacientes.

Definiciones Conceptuales

Insumos médicos: "sustancia, artículo o material empleado para el diagnóstico, tratamiento o prevención de enfermedades que para su uso no requieren de fuentes de energía." (Ministerio de Salud, 2009)

Los insumos médicos responden a los medicamentos, sustancias psicotrópicas, estupefacientes y las materias primas y aditivos que intervengan para su elaboración; así como los equipos médicos, prótesis, ayudas funcionales, agentes de diagnóstico, insumos de uso odontológico, material quirúrgico, de curación y productos higiénicos.

Mejora: "cambio o progreso de una cosa que está en condición precaria hacia un estado mejor." (Oxford, 2018)

Una mejora es una modificación positiva realizada sobre un proceso o situación que no ha logrado su cometido y necesita ser evaluada a fin de determinar qué falencias posee y solventarlas.

Servicios de salud: "son aquellos que están destinados a brindar prestaciones de salud, de promoción, de prevención, de recuperación y rehabilitación en forma ambulatoria, domiciliaria o internamiento, son clasificados de acuerdo a la capacidad resolutive, niveles de atención y complejidad." (Registro Oficial, Ley Orgánica de Salud, 2012)

Los servicios de salud son prestaciones ofertadas por un conjunto de profesionales en el área médica que permiten detectar, diagnosticar y

prever todas las enfermedades o situaciones que afecten la salud humana.

Plan: "intención y proyecto de hacer algo, ó como proyecto que, a partir del conocimiento de las magnitudes de una economía, pretende establecer determinados objetivos." (Saldaña García & Ordaz Subia, 2018)

Un plan es la organización secuencial de pasos para la realización de un fin determinado, es decir, la planeación sistematizada de algo.

Procedimiento Administrativo: "pluralidad de actos ligados o coordinados entre sí de manera que sin cada acto anterior, ninguno de los posteriores tiene validez y sin cada acto posterior, ninguno de los anteriores tiene eficacia." (Pública, 2010)

Los procedimientos administrativos son un conjunto de acciones que, al realizarse de manera ordenada y grupal, permite efectuar un fin concreto en el ámbito administrativo de una institución.

Meta: "es un término con el que se le conoce a los objetivos o propósitos que por lo general una persona se plantea en la vida cotidiana." (ConceptoDefinicion, 2018)

Una meta es el objetivo trazado con anterioridad que se alcanzaría en el caso de cumplir con los parámetros y actividades necesarias para la culminación de una tarea o gestión.

Planificación: "proceso metódico diseñado para obtener un objetivo determinado." (Cortiñas, 2018)

La planificación es el grupo de pasos sistemáticos necesarios para la concreción de una meta específica.

Organización: "arreglo ordenado de los recursos y funciones que se consideran oportunas para el cumplimiento del objetivo."
(EconomíaSimple, 2016)

La organización es la esquematización de los materiales y acciones dispuestas para la realización de una tarea.

Dirección: "dirigir hacia un fin propuesto; es además un verbo que proviene del latín "dirigere" que designa la labor de quien controla, supervisa, indica, planifica y ordena alguna tarea, para obtener un resultado, al cual se dirige." (DeConceptos, 2018)

La dirección es una acción ejercida por un líder que conoce ampliamente los procesos, las acciones, las herramientas, los recursos humanos, tecnológicos y financieros, que intervienen en la resolución de un plan.

Control: "proceso de verificar el desempeño de distintas áreas o funciones de una organización. Usualmente implica una comparación entre un rendimiento esperado y un rendimiento observado." (Anzil, 2010)

El control es el proceso de revisión de las acciones realizadas para determinar si las mismas fueron correctamente ejecutadas y si existen puntos por corregir, a fin de lograr un objetivo determinado.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Reseña Histórica del Hospital Dr. Nicolás Cotto Infante

Los vinceños se destacan por ser gente trabajadora, que lucha constantemente para ser escuchada por las altas esferas gubernamentales en la consecución de recursos económicos y de tecnología; por ello, en el Gobierno del Economista Rafael Correa Delgado, se realizó una importante inversión de un millón novecientos noventa mil dólares para la repotenciación de la Unidad de Trabajo de Parto, quirófanos, áreas de hospitalización de la planta alta del Hospital, así como también un nuevo sistema eléctrico y electrónico, un completo sistema de gases medicinales, climatización del área quirúrgica y hospitalización, adquisición de un ascensor y equipamiento de las áreas hospitalarias, en las que destaca la adquisición de un nuevo y moderno equipo de Rayos X.

Actualmente, bajo la dirección del Doctor Aldredo Medina, el hospital está recuperando la responsabilidad social y el papel solidario de la antigua institución.

Es así como la casa de salud tiene una gran posibilidad de participar y contribuir en las políticas del buen vivir. (La Crónica, 2016)

Misión

Prestar servicios de salud con calidad y calidez en el ámbito de la asistencia especializada, a través de su cartera de servicios, cumpliendo con la responsabilidad de promoción, prevención, recuperación, rehabilitación de la salud integral, docencia e investigación, conforme a las políticas del Ministerio de Salud Pública y el trabajo en red, en el marco de la justicia y equidad social.

Visión

Ser reconocidos por la ciudadanía como hospitales accesibles, que prestan una atención de calidad que satisface las necesidades y expectativas de la población bajo principios fundamentales de la salud pública y bioética, utilizando la tecnología y los recursos públicos de forma eficiente y transparente.

Objetivos de la Institución

Objetivo 1:

Garantizar la equidad en el acceso y gratuidad de los servicios.

Objetivo 2:

Trabajar bajo los lineamientos del Modelo de Atención Integral de Salud estricta y en red con el resto de las Unidades Operativas de Salud del Ministerio de Salud Pública y otros actores de la red pública y privada complementaria que conforman el sistema nacional de salud del Ecuador.

Objetivo 3:

Mejorar la accesibilidad y el tiempo de espera para recibir atención, considerando la diversidad de género, cultural, generacional, socio económica, lugar de origen y discapacidades.

Objetivo 4:

Involucrar a los profesionales en la gestión del hospital, aumentando su motivación, satisfacción y compromiso con la misión del hospital.

Objetivo 5:

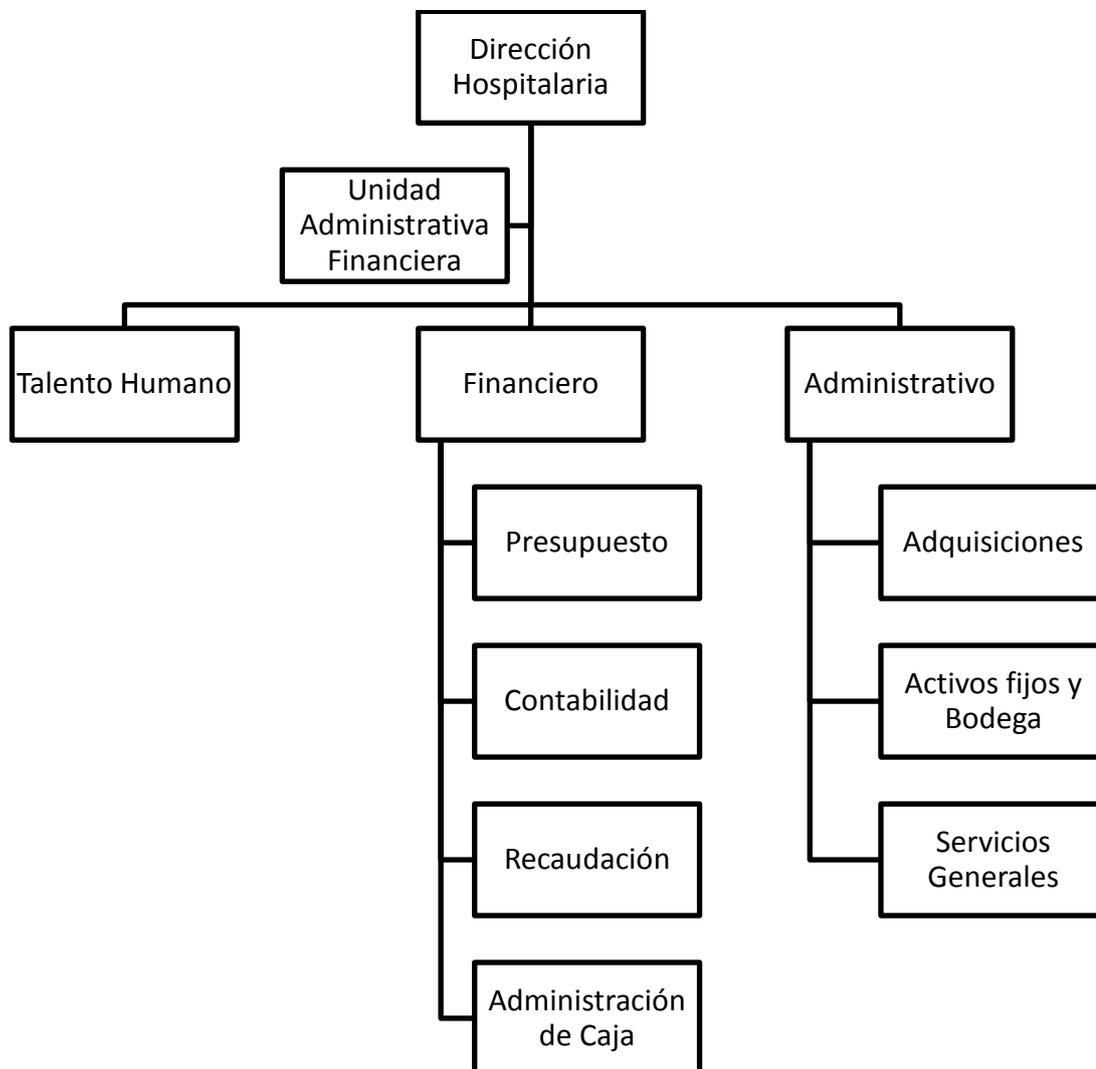
Garantizar una atención de calidad y respeto a los derechos de las y los usuarios, para lograr la satisfacción con la atención recibida.

Objetivo 6:

Desarrollar una cultura de excelencia con el fin de optimizar el manejo de los recursos públicos, y la rendición de cuentas.

Estructura Organizacional del Área Administrativa – Financiera

Gráfico 2: Organigrama del Hospital Dr. Nicolás Cotto Infante



Nota; Autora: Tomalá, G.

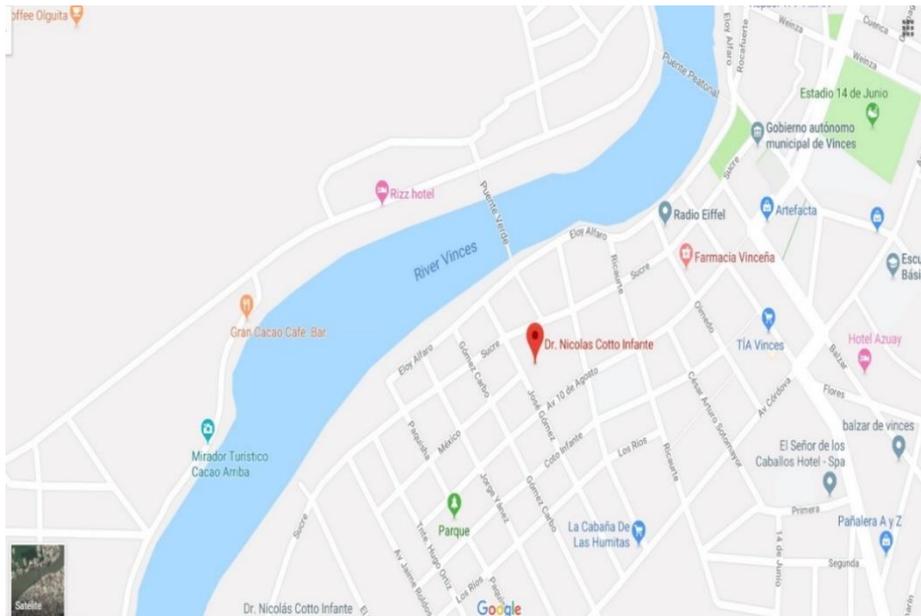
Ubicación de la Empresa

Ecuador, Los Ríos, Vinces

Calle Sucre #610 y 24 de Mayo

Gráfico 3:

Geolocalización Hospital Dr. Nicolás Cotto Infante



Nota: Fuente: Google Maps

Diseño de la Investigación

El presente trabajo es efectuado con un diseño de investigación de campo, el mismo que es empleado para detectar en detalle la forma en que actualmente se maneja el proceso de pago a proveedores en el Hospital Dr. Nicolás Cotto Infante, y de esta manera solventar las inconsistencias que se han generado en el área.

Así mismo, se empleará un diseño de investigación de tipo bibliográfico con la intención de obtener suficiente información referencial que permita detectar de mejor manera un caso ejemplar de buenas prácticas administrativas para fortalecer o restablecer las relaciones comerciales de cliente – proveedor.

Tipos de Investigación

Tabla 2:
Clasificación

Exploratoria	Explicativa	Descriptiva	Correlacional
Investigación que ofrece un primer acercamiento al problema que se pretende estudiar y conocer.	Descripción de la realidad de los eventos, personas, grupos o comunidades que se estén abordando y que se pretenda analizar.	Descripción del fenómeno observado y explicación de las causas que originaron la situación analizada.	Análisis si el aumento o disminución en una variable coincide con un aumento o disminución en la otra variable.
(Costa Rica, 2017)	(Costa Rica, 2017)	(Costa Rica, 2017)	(Costa Rica, 2017)

Nota: Autora: Tomalá, M.

Para la elaboración del presente diseño se empleará el tipo de investigación descriptiva, con la intención de mejorar la situación actual del departamento administrativo del Hospital Dr. Nicolás Cotto Infante frente a las irregularidades del proceso de pago a proveedores.

De igual manera se empleará un tipo de investigación explicativa, porque en este caso se hará un estudio para determinar el proceso que debe realizarse para una correcta gestión para la atención a proveedores.

Población y muestra

(Tamayo, 1997) "La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación".

Según el contexto citado, la población es un grupo de individuos que tienen una o varias características comunes que es analizada y conlleva a un proceso investigativo.

Dado que el universo está compuesto por 6 personas como involucradas

en el proceso objetivo de estudio, se determina que la población es finita y por lo tanto, no es necesario que se extraiga una muestra.

Muestra: "Una muestra es una parte o una porción de un producto que permite conocer la calidad del mismo. Por ejemplo: "Ayer solicité una muestra del nuevo perfume que publicitan en la televisión". (Pérez Porto, 2009)

Acorde al contexto, una muestra es el extracto de un todo, con el objetivo de aplicar métodos de investigación y observación sobre la misma.

El muestreo estratificado es una técnica de muestreo probabilístico en donde el investigador divide a toda la población en diferentes subgrupos o estratos. Luego, selecciona aleatoriamente a los sujetos finales de los diferentes estratos en forma proporcional.

El muestreo aleatorio es aquel procedimiento de selección de la muestra en el que todos y cada uno de los elementos de la población tiene una cierta probabilidad de resultar elegidos.

Tabla 3:
Universo

Elementos	Cantidad
Director	1
Supervisor Administrativo	1
Gardalmacén	1
Analista de Presupuesto	1
Analista de Nómina	1
Ejecutivo de Recaudación	1
TOTAL	6

Nota: Autora: Tomalá, M.

Métodos y técnicas de investigación

Entre los métodos de investigación que existen, se determinó utilizar el inductivo - deductivo, dado que el problema identificado en el Hospital Dr. Nicolás Cotto Infante, se basa en la falta de la estandarización de un

proceso administrativo para lo cual se va a observar, experimentar y comparar dicha situación para proponer una solución.

Otro método que se utilizará es el analítico – sistémico, dado que se hará una minuciosa observación del problema objetivo de estudio para establecer las relaciones entre causa, efecto y naturaleza, a partir de la cual se propondrá una solución.

Tabla 4:

Procedimientos

Técnicas	Instrumentos
Entrevista	Formulario
Encuesta	Cuestionario

Nota: Autora: Tomalá, M.

Entrevista

El proceso de entrevista investigativa se refiere a la interacción que tiene dos personas, con la intención que tiene el investigador de obtener información acerca de un tema específico.

Para ello, es primordial conocer todos los elementos involucrados en el tema a desarrollar para así realizar preguntas que cubran todas las aristas del problema de investigación. (Martínez, 2008)

1. Realizar una breve introducción del motivo de la entrevista.
2. Hacer que el entrevistado se sienta cómodo e iniciar las preguntas.
3. Escuchar con atención. Realizar la grabación de audio o video para no perder ningún detalle. Tomar notas por escrito.
4. Dar apertura para que el entrevistado conteste con tranquilidad.
5. Mantener la concentración.
6. Realizar las preguntas respetando el esquema y orden previamente programado.

Encuesta

La encuesta permite organizar preguntas con respuestas cerradas para tener un alcance y cobertura más amplia de participantes, ejemplificada con técnicas de muestreo y resultados estadísticos. (Martínez, 2008)

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Análisis de Encuesta

1. ¿Considera que recibe un trato cordial, oportuno y profesional por parte de su cliente - Hospital Nicolás Cotto Infante?

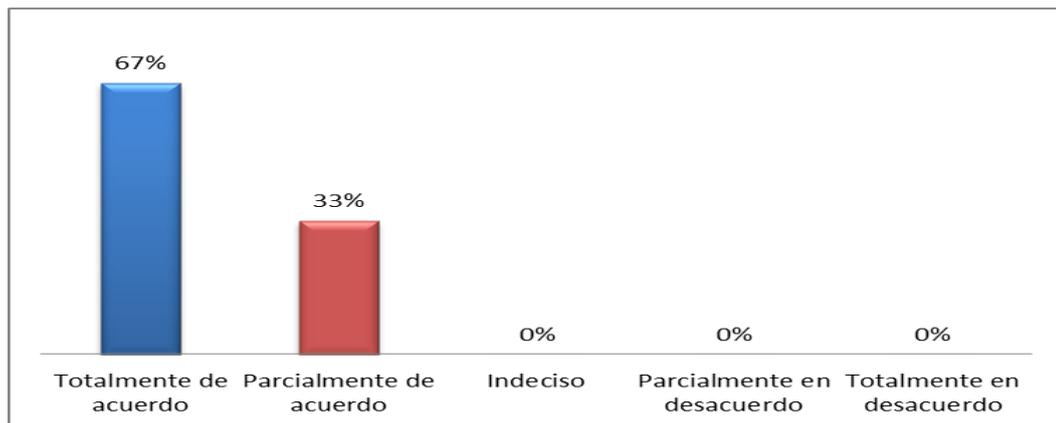
Tabla 5:
Percepción de Servicio al Cliente

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	14	67%
Parcialmente de acuerdo	7	33%
Indeciso	0	0%
Parcialmente en desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
	21	100%

Nota: Autora - Tomalá G. (2018)

Gráfico 4:

Porcentaje de percepción de servicio al cliente



Nota: Autora – Tomalá G. (2018)

Interpretación: los resultados obtenidos reflejan que el 67% de los encuestados opinan que reciben un trato cordial por parte de su cliente, mientras que el 33% está parcialmente de acuerdo con esta afirmación. Ninguno de los encuestados fue indeciso o estuvo en desacuerdo.

2. ¿Calificaría como eficiente el nivel de atención recibida por parte del personal del área financiera del Hospital Nicolás Cotto Infante?

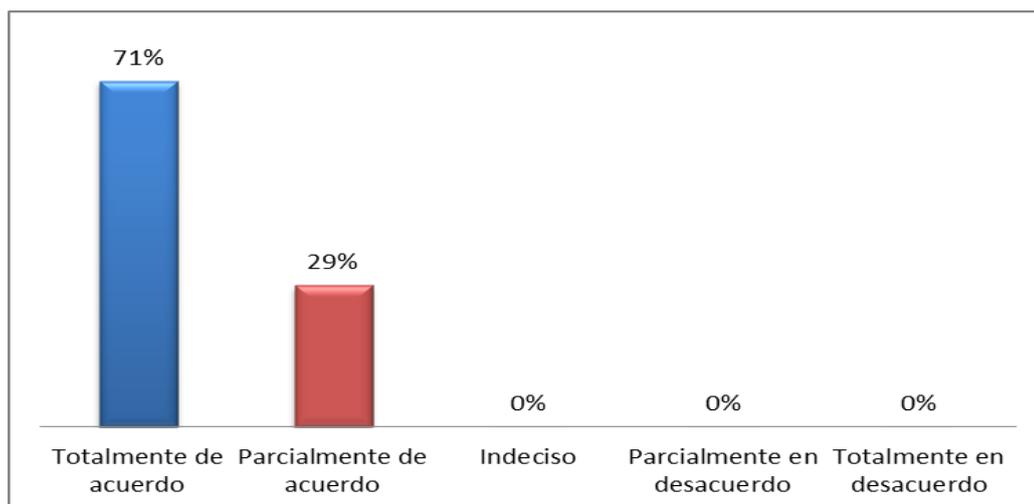
Tabla 6:
Percepción de eficiencia en la atención recibida

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	15	71%
Parcialmente de acuerdo	6	29%
Indeciso	0	0%
Parcialmente en desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
	21	100%

Nota: Autora - Tomalá G. (2018)

Gráfico 5:

Porcentaje de percepción de eficiencia en la atención recibida



Nota: Autora – Tomalá G. (2018)

Interpretación:

Acorde a los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta, se logró determinar que el 71% está totalmente de acuerdo con la afirmación de que el nivel de atención recibida por parte del Hospital Nicolás Cotto Infante es eficiente. Así mismo, el 29% está parcialmente de acuerdo. Ninguno de los encuestados estuvo en desacuerdo o indeciso.

3. ¿Valoraría como diligente y oportuna la gestión del proceso de pago a proveedores del Hospital Nicolás Cotto Infante?

Tabla 7:
Diligencia del proceso de pago a proveedores

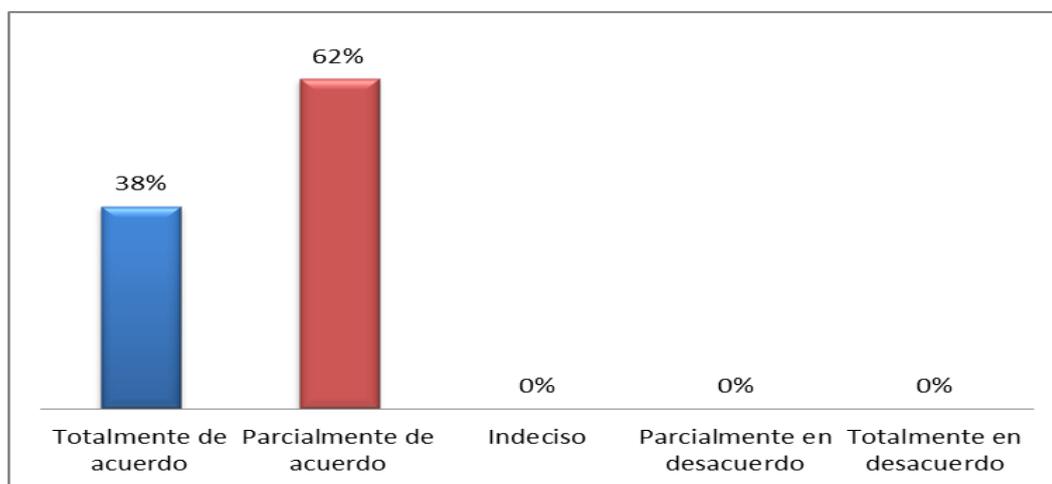
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	8	38%
Parcialmente de acuerdo	13	62%
Indeciso	0	0%
Parcialmente en desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
	21	100%

Nota: Autora - Tomalá G. (2018)

Gráfico 6:

Porcentaje de percepción de la diligencia del proceso de pago a proveedores

Nota: Autora – Tomalá G. (2018)



Interpretación:

Como resultado pregunta empleada, se detectó que el mayor porcentaje, representado por el 62% de los encuestados, se encuentra parcialmente de acuerdo y el 38%, se encuentra totalmente de acuerdo. Ninguno de los encuestados se sintió indeciso o en algún nivel de desacuerdo.

4. ¿Considera usted que el proceso de pago a proveedores del Hospital Nicolás Cotto Infante es correctamente estandarizado, dirigido y controlado?

Tabla 8:

Percepción de un proceso de pago a proveedores estandarizado, dirigido y controlado

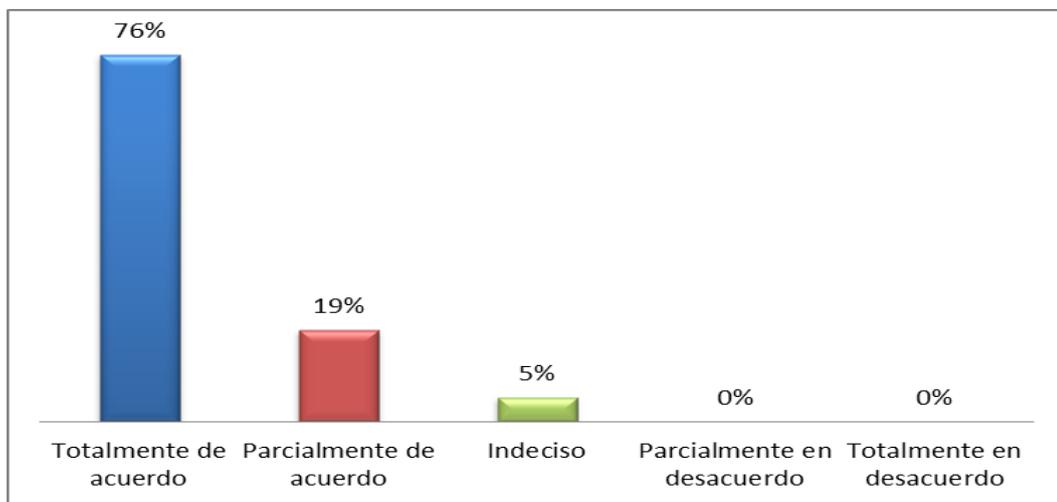
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	16	76%
Parcialmente de acuerdo	4	19%
Indeciso	1	5%
Parcialmente en desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
	21	100%

Nota: Autora - Tomalá G. (2018)

Gráfico 7: Porcentaje de percepción de un proceso de pago a proveedores estandarizado, dirigido y controlado.

Nota: Autora – Tomalá G. (2018)

Interpretación:



Acorde a los resultados obtenidos se detectó que el 76% está totalmente de acuerdo, el 19% parcialmente de acuerdo y el 5% está indeciso en referencia a su percepción de un proceso de pago a proveedores estandarizado, dirigido y controlado por parte del Hospital.

5. ¿Considera usted que el nivel de comunicación existente entre los proveedores y el área de compras y pagaduría es óptima?

Tabla 9:

Percepción de una óptima comunicación entre cliente y proveedor

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	12	57%
Parcialmente de acuerdo	8	38%
Indeciso	1	5%
Parcialmente en desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
	21	100%

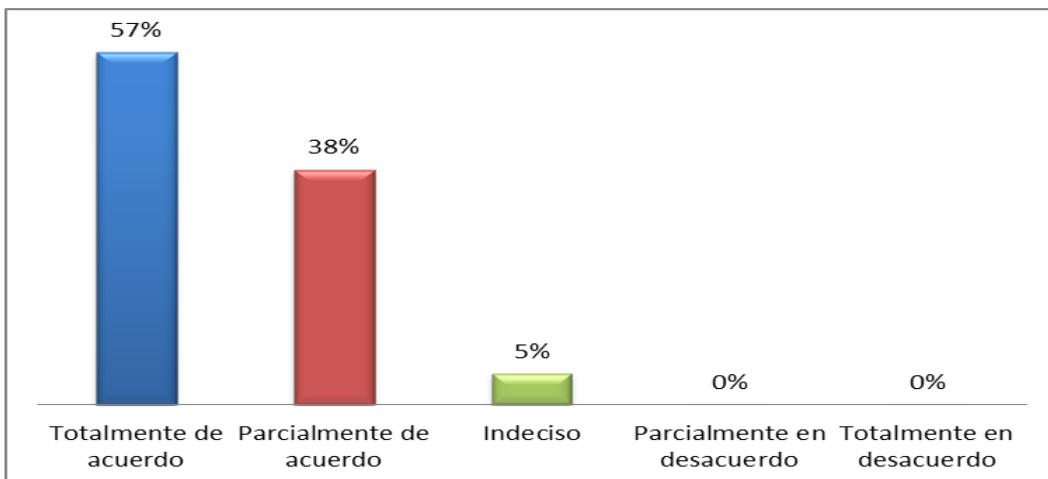
Nota: Autora - Tomalá G. (2018)

Gráfico 8:

Porcentaje de percepción de una óptima comunicación entre cliente y proveedor

Nota: Autora – Tomalá G. (2018)

Interpretación:



Acorde a los resultados obtenidos, se detectó que el 57% de los encuestados se encuentra totalmente de acuerdo, el 38% está parcialmente de acuerdo y el 5% se encuentra indeciso en referencia al nivel óptimo de comunicación entre los proveedores y el cliente, representado por su departamento de compras y proveeduría.

6. ¿Considera usted que tiene un alto grado de satisfacción con la actual relación como proveedor que mantiene con la institución?

Tabla 10:

Percepción de un alto grado de satisfacción con la relación de cliente – proveedor

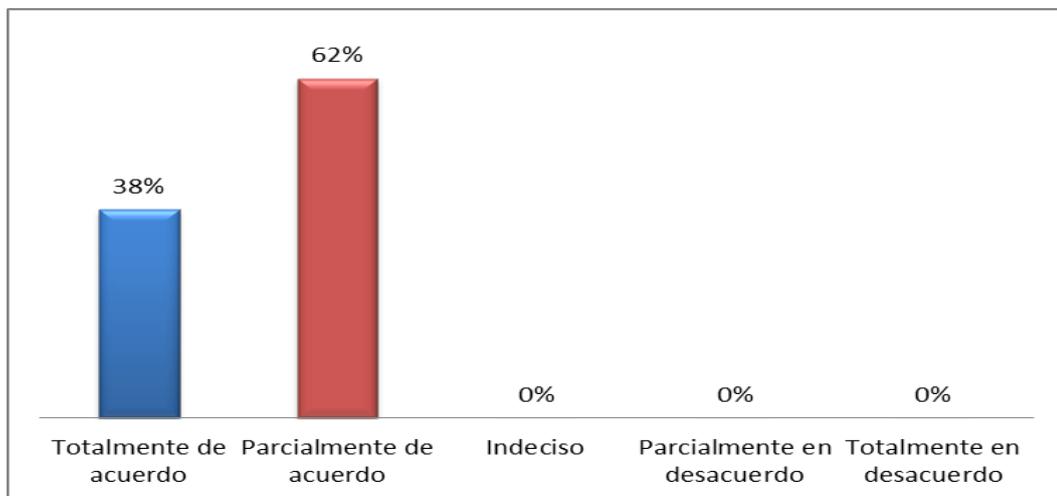
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	8	38%
Parcialmente de acuerdo	13	62%
Indeciso	0	0%
Parcialmente en desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
	21	100%

Nota: Autora - Tomalá G. (2018)

Gráfico 9: Porcentaje de la percepción de un alto grado de satisfacción con la relación de cliente – proveedor

Nota: Autora – Tomalá G. (2018)

Interpretación:



Acorde a los resultados obtenidos, se conoce que mayoritariamente, el 62% de los encuestados, se encuentra parcialmente de acuerdo. Así mismo se detectó que el 38% se encuentra totalmente de acuerdo. Ninguno de los encuestados se mostró indeciso, parcialmente o totalmente en desacuerdo.

7. La retribución económica por lo servicios / productos que usted proporciona al Hospital Nicolás Cotto Infante, ¿han sido por lo general cancelados dentro del tiempo pactado?

Tabla 11:
Servicios / productos cancelados oportunamente

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	9	43%
Parcialmente de acuerdo	11	52%
Indeciso	1	5%
Parcialmente en desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
	21	100%

Nota: Autora - Tomalá G. (2018)

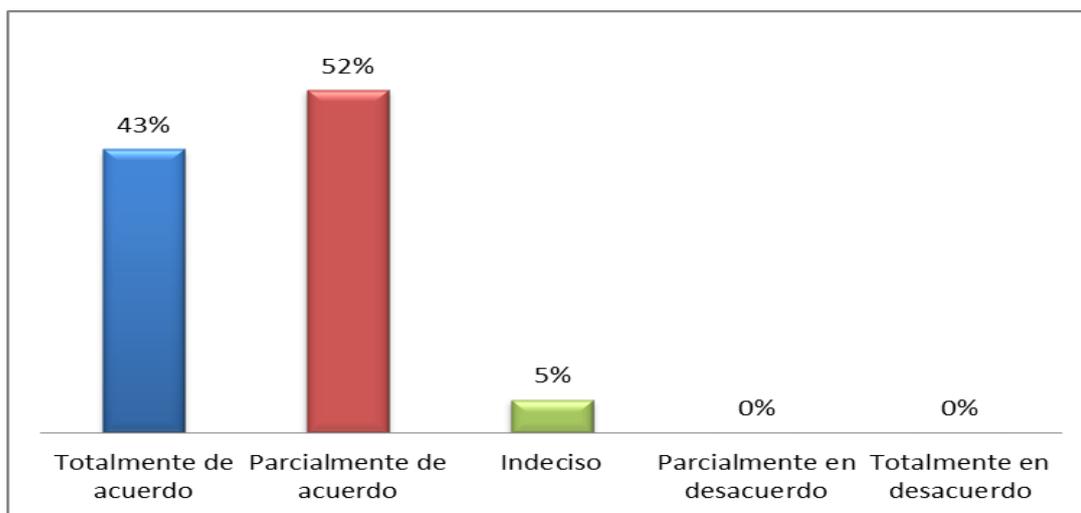
Gráfico 10:

Porcentaje de servicios/productos cancelados oportunamente

Nota: Autora – Tomalá G. (2018)

Interpretación:

De forma mayoritaria, el 52% de los encuestados responde a estar



parcialmente de acuerdo con la afirmación. Por otra parte, el 43% se encuentra totalmente de acuerdo, mientras que el 5% se considera indeciso. Ninguno de los participantes se mostró totalmente o parcialmente en desacuerdo.

8. En su experiencia durante el último año: en caso de que uno de los pagos que debía usted cobrar por los productos / servicios ofertados al Hospital Nicolás Cotto Infante se retrasase, ¿ha sido usted oportunamente notificado receptando la justificación de dicho retraso?

Tabla 12: Justificación oportuna por retraso en los pagos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	9	43%
Parcialmente de acuerdo	10	48%
Indeciso	2	10%
Parcialmente en desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
	21	100%

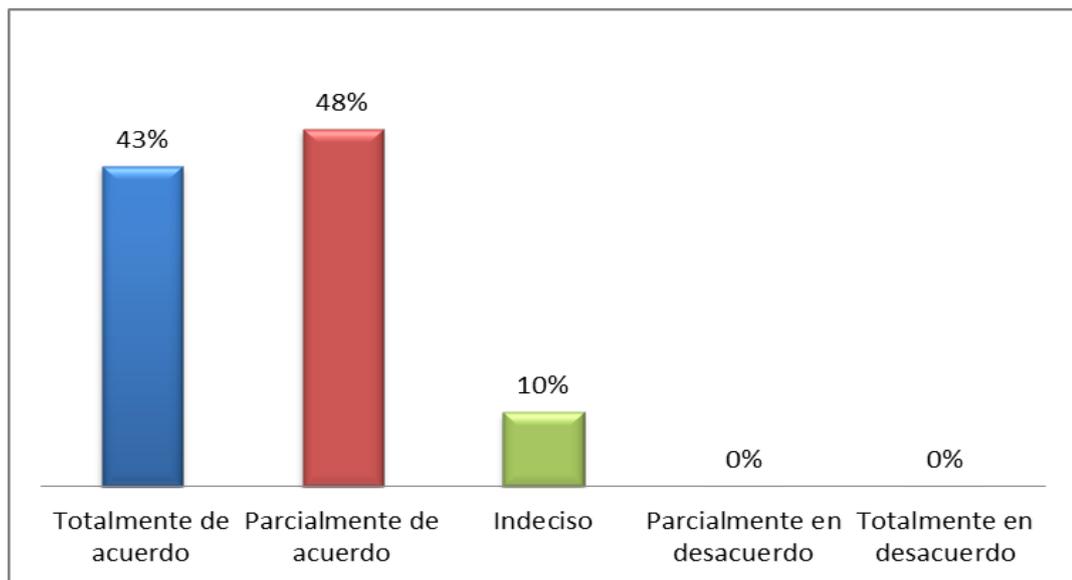
Nota: Autora - Tomalá G. (2018)

Gráfico 11: Porcentaje de oportuna justificación por retraso en los pagos

Nota: Autora – Tomalá G. (2018)

Interpretación:

Los resultados obtenidos determinaron que el 48% de los encuestados se



encuesta parcialmente de acuerdo, el 43% totalmente de acuerdo y el 10% se mostró indeciso.

9. ¿Está usted de acuerdo con el actual sistema de pago a proveedores del Hospital Nicolás Cotto Infante?

Tabla 13:
Conformidad con el sistema de pago

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	13	62%
Parcialmente de acuerdo	6	29%
Indeciso	1	5%
Parcialmente en desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	1	5%
	21	100%

Nota: Autora - Tomalá G. (2018)

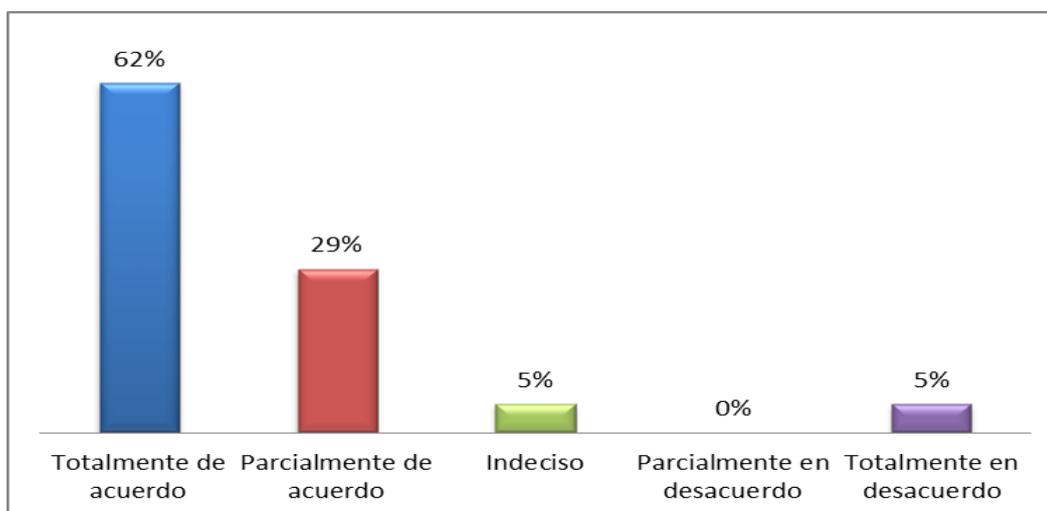
Gráfico 12:

Porcentaje de conformidad con el sistema de pago

Nota: Autora – Tomalá G. (2018)

Interpretación:

Acorde a la consulta aplicada, los encuestados sustentaron que



mayoritariamente, el 62% de encuentra totalmente de acuerdo, el 29% se mostró parcialmente de acuerdo y el 55 indeciso. Por otra parte, el 5% de mostró totalmente en desacuerdo. Ninguno de los encuestados se mostró parcialmente en desacuerdo.

10. ¿Considera usted que el proceso de pago a proveedores debe ser reestructurado?

Tabla 14:

Reestructuración del proceso de pago a proveedores

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	9	43%
Parcialmente de acuerdo	8	38%
Indeciso	1	5%
Parcialmente en desacuerdo	1	5%
Totalmente en desacuerdo	2	10%
	21	100%

Nota: Autora - Tomalá G. (2018)

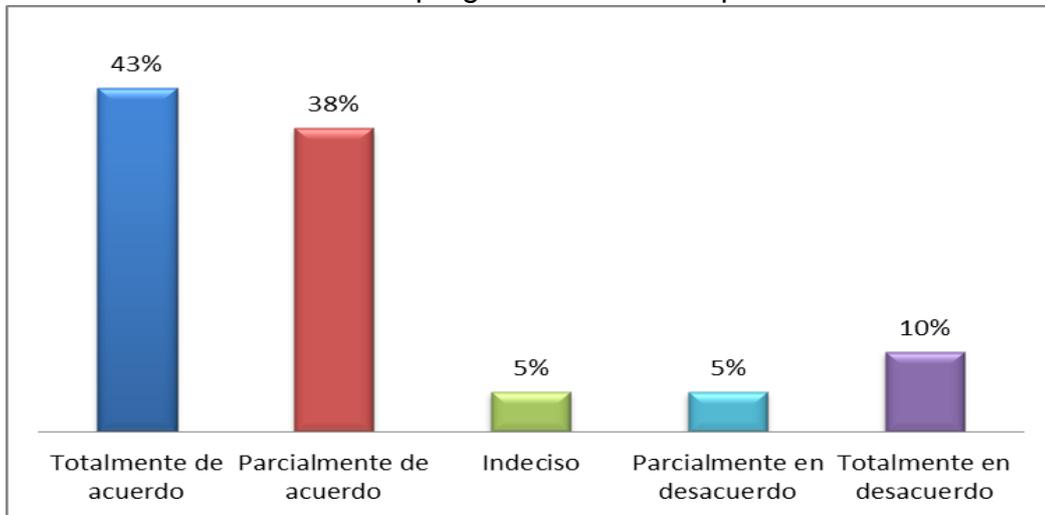
Gráfico 13:

Porcentaje de acuerdo con la reestructuración del proceso de pago a proveedores

Nota: Autora – Tomalá G. (2018)

Interpretación:

Como resultado de la última pregunta se detectó que el 43% se encuentra



totalmente de acuerdo, el 38% se mostró parcialmente en de acuerdo, el 5% manifestó estar indeciso. Finalmente, el 5% se mostró parcialmente en desacuerdo y el 10% manifestó estar totalmente en desacuerdo.

Análisis de la Entrevista

Se aplicó una entrevista a tres colaboradores del Hospital Nicolás Cotto Infante, tal como se detalla a continuación:

1. ¿Cuál es su cargo y hace cuánto tiempo lo desempeña?		
Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
Soy administradora del Hospital desde hace 4 años.	Laboro en el área financiera hace 4 años.	Soy responsable de compras hace 8 años.

Interpretación:

Las personas entrevistadas representan tres de las más importantes colaboradoras del área administrativa, responsables de liderar los procesos necesarios para gestionar el pago a proveedores.

2. ¿A partir de qué monto se necesita autorización para emitir pagos de caja chica?		
Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
Los giros de caja chica deben ser autorizados a partir de los USD \$200,00.	Desde USD \$200,00.	A partir de USD \$200,00.

Interpretación:

El proceso de autorización de pago de proveedores con el fondo de caja chica está estandarizado y el mismo se procesa previa aprobación para cobertura de rubros a partir de USD \$200,00.

3. ¿Quién es la persona que autoriza estos montos? Explique el procedimiento de autorización de pagos con fondos de caja chica.		
Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
La autorización debe ser procesada por la Directora del Hospital.	La máxima autoridad autoriza el monto para que el custodio de caja chica lo procese.	La máxima autoridad autoriza la cantidad a la persona encargada de dicho proceso.

Interpretación:

El proceso de autorización de pagos con fondos de caja chica se encuentra estandarizado. Según el proceso establecido, la Directora del Hospital Nicolás Cotto Infante, quien representa el mayor grado de

autoridad de la institución, es la responsable de realizar dicha aprobaciones.

4. ¿Los procedimientos de autorización, registro, custodia y control de las operaciones del fondo de caja chica se realizan por escrito? ¿Quién es la persona responsable de dicho registro? ¿A quién(es) es compartida dicha información y con qué frecuencia?		
Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
Esta gestión se realiza por medio de Quipux donde a su vez, la máxima autoriza delega a a la persona que lleva dicho proceso.	Si, se realizan vía Quipux. Lo delega la máxima autoridad a la responsable de la caja y la información del registro lo maneja el departamento financiero.	Si se realiza vía Quipux, eso lo delega la directora y autoriza al responsable de la caja chica.

Interpretación:

Dada la automatización de ciertos procesos en las instituciones públicas, el Hospital Nicolás Cotto Infante emplea el sistema Quipux con la frecuencia que demandara la gestión diaria, para el registro y control de las operaciones que requieran la emisión de pagos de caja chica. Así mismo, en dicho sistema se hace asigna al responsable de las operaciones pertinentes.

5. La emisión de pagos ¿responde a una fecha establecida o se procesa acorde a la demanda?		
Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
El proceso para gestionar pagos inicia los 3 de cada mes y finaliza los días 25.	En el departamento de financiero recibe pago hasta los 25 de cada mes.	Los 25 de cada mes.

Interpretación:

El proceso estandarizado de pagos obedece a iniciar dicha gestión los días tres de cada mes y culminar el mismo los días veinticinco.

6. ¿Cuánto tiempo toma la aprobación de un pago y cuál es el proceso a seguir una vez obtenida la autorización?		
Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
Se emite la orden de pago a la máxima autoridad y luego se entrega el respaldo físico al departamento financiero para su respectiva revisión de que cumple con todo lo requerido.	Desde el momento que el responsable de tesorería realiza la sumilla, se debe esperar la autorización del Ministerio de Finanzas para la aprobación del pago a proveedores.	Después de obtener la información, el departamento de administración toma de 3 a 4 días para pasar la orden de pago y revisar si todos los documentos están en orden.

Interpretación:

El proceso de aprobación de pagos (montos superiores a USD \$200,00) no se encuentra estandarizado. Producto de la presente ronda de entrevistas, se detectó que no existe un protocolo que responda a un orden establecido que todos los funcionarios conozcan, dado que al parecer está muy disperso. La principal falencia detectada es que no existe una persona/cargo puntualmente responsable del proceso y del cumplimiento del mismo para la óptima atención de proveedores.

7. ¿En caso de que el pago no fuera aprobado, qué debe hacer el proveedor para poder gestionar el cobro de sus servicios o productos?		
Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3

El proveedor solicita a la persona que realiza el seguimiento del mismo por parte del hospital, verificar el estado del mismo en el Ministerio de Finanzas.	El proveedor solicita a la analista financiera y esa persona gestiona ante el ministerio de finanzas para conocer el motivo por el que no se generó el pago.	El mismo proveedor solicita al departamento de financiero que gestione la consulta del proceso ante el Ministerio de Finanzas.
---	--	--

Interpretación:

El proceso no se encuentra estandarizado en su totalidad. A groso modo se conoce que debe existir una persona/cargo específico que responda a las inquietudes de los proveedores acerca del status de sus pagos y que el mismo debe ser autorizado y procesado por el Ministerio de Finanzas, pero no existen acciones y contactos determinados para dicho requerimiento.

8. ¿Quién es la persona encargada de revisar que toda la información correspondiente (cotización, aprobación de la misma, orden de compra, recepción de producto/servicio) previa a la emisión de la orden de pago?		
Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
El responsable del área de compras.	La responsable de adquisición.	El administrador.

Interpretación:

Acorde a las respuestas obtenidas se determina que no existe una personas/cargo y proceso estandarizado para la verificación de información necesaria para la emisión de un pago a proveedores.

9. ¿Cuánto tiempo transcurre entre la recepción de una factura y la emisión de la orden de pago?		
Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3

15 días.	10 días.	10 días.
----------	----------	----------

Interpretación:

A groso modo se bosqueja un tiempo aproximado de entre diez y quince días entre la recepción de una factura y la emisión del pago a proveedores. El proceso no está estandarizado.

10. ¿Qué otros pasos incurren en el proceso para poder aprobar y emitir una orden de pago?		
Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
Cambio de facturas que hayan sido mal emitidas, reemisión de la ficha técnica de los productos o documentación incompleta.	Se debe verificar que todos los documentos estén en orden y cuenten con todas las firmas pertinentes.	Verificar que los documentos hayan sido revisados y sumillados por todas las personas pertinentes.

Interpretación:

A groso modo se determina que es necesario contar con la documentación necesaria como requisito para la emisión de una orden de pago pero no se conoce con exactitud cuáles son dichos documentos. La ausencia de esta información es imprescindible para realizar los pagos.

11. ¿Con qué frecuencia se realizan auditorias de dicho proceso?		
Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
Cada 5 años.	Cada 5 años	Cada 5 años

Interpretación:

Como producto de la pregunta que precede, se conoce que el Hospital Nicolás Cotto Infante es auditado cada cinco años.

12. ¿Qué falencias se han detectado en dicho proceso?		
Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3

Las liquidaciones de caja no cuentan con los soportes correspondientes.	No se cuenta a con un área física en el cual se pueda almacenar toda la documentación que respalde las operaciones financieras.	Pérdida de pagos ya que no se cuenta con un área de bodega donde archivar la documentación.
---	---	---

Interpretación:

La premisa detectada al consultar las falencias del proceso de pagos en común, es la falta de un espacio físico y persona encargada de la custodia y orden de la documentación requerida para gestionar el proceso de pago a proveedores.

Así mismo, como resultado de la ausencia de dicho almacén, los entrevistados evidenciaron que esto incurre en:

- La pérdida de documentos que el Hospital solicita para realizar los pagos.
- La ausencia de soportes físicos de los pagos realizados en su momento, ya sea para procesos de verificación, control o auditoría.

13. ¿Por qué cree usted que el proceso de pago a proveedores se retrasa?		
Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
Por la documentación incompleta, firmas inconsistentes tanto del proveedor o de todo los que llevan el proceso y el incumplimiento de las fechas pactadas para la entrega de productos.	Muchas veces en informe de la orden se encuentran mal registrado los valores a pagar o el facturas mal emitidas.	Muchas veces la ficha técnica de los productos no indicaba las cantidades o valores correctamente; facturas mal emitidas o que no cumplían con los requisitos solicitados.

Interpretación:

Como resultante de la falta de un proceso estandarizado, se detectó que el proceso de pago a proveedores es entorpecido por:

- La falta de documentación requerida o incumplimiento de requisitos.
- La falta de las sumillas y aprobaciones pertinentes.
- El registro incorrecto de cantidades o valores de bienes o servicios solicitados.
- La incorrecta emisión de facturas.

14. ¿Tiene alguna sugerencia para optimizar el proceso?		
Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
Que al momento de entregar tanto la factura y demás documentación, se verifique que la misma cumple con todos los lineamientos necesarios.	Que se entreguen los productos en las fechas acordadas.	Que los productos sean entregados a tiempo para que no existan retrasos en los pagos.

Interpretación:

Al finalizar las entrevistas realizadas, las sugerencias aportadas fueron:

- Verificar que la documentación receptada cumpla con los requisitos necesarios para gestionar un pago.
- Entrega de productos o servicios acorde a lo convenido entre los proveedores y quien haya realizado el proceso de compra por parte del Hospital.

Plan de mejoras

Como solución al problema de investigación se planteará un plan de procedimientos administrativos para la atención y pago a proveedores.

Dicho plan de procedimientos estipula el seguimiento de dieciocho pasos consecutivos necesarios para la concreción de un proceso de compra y la gestión de la retribución económica pertinente en los tiempos y condiciones acordadas.

Así mismo, se detalle las unidades financiero-administrativas que incurren en la realización de cada paso.

Objetivo

Establecer de forma estructurada los pasos a seguir para la atención, procesamiento y ejecución del pago a proveedores del Hospital Dr. Nicolás Cotto Infante del cantón Vinces.

Alcance

El presente plan de procedimientos administrativo pretende lograr una efectiva atención a los proveedores del Hospital Dr. Nicolás Cotto Infante con el establecimiento de los lineamientos necesarios para que el proceso de compra y pago sea posible en los períodos correspondientes.

Tabla 15:

Plan de Procedimientos administrativos

ITEM	PROCESO	ACTIVIDAD	GESTORES RESPONSABLES
1	Evaluación de proveedores	Realizar una revisión detallada del perfil de cada uno de los proveedores y realizar una puntuación de los mismos que contemple: calidad de productos y/o servicios ofertados, cumplimiento de requerimientos, cumplimiento de fechas pactadas, calidad versus costo. Este proceso debe realizarse de forma semestral.	Jefe de Adquisiciones, Dirección Ejecución
2	Aprobación de proveedores	Posterior al proceso de evaluación de proveedores, el listado de los mismos con las correspondientes puntuaciones debe ser presentado al Directorio para la aprobación de los prestadores que estarán vigentes en adelante.	Jefe de Adquisiciones, Dirección ejecutiva
3	Recepción de requerimiento	Establecer un formato determinado para la recepción de requerimiento de productos/servicios del área que lo necesite, en el que se detalle: características, cantidades, tiempo máximo en que se debe contar con lo requerido, etc. Sin el completo detalle de dicho formato, no se debe diligenciar la compra.	Jefe de Adquisiciones, Presupuesto

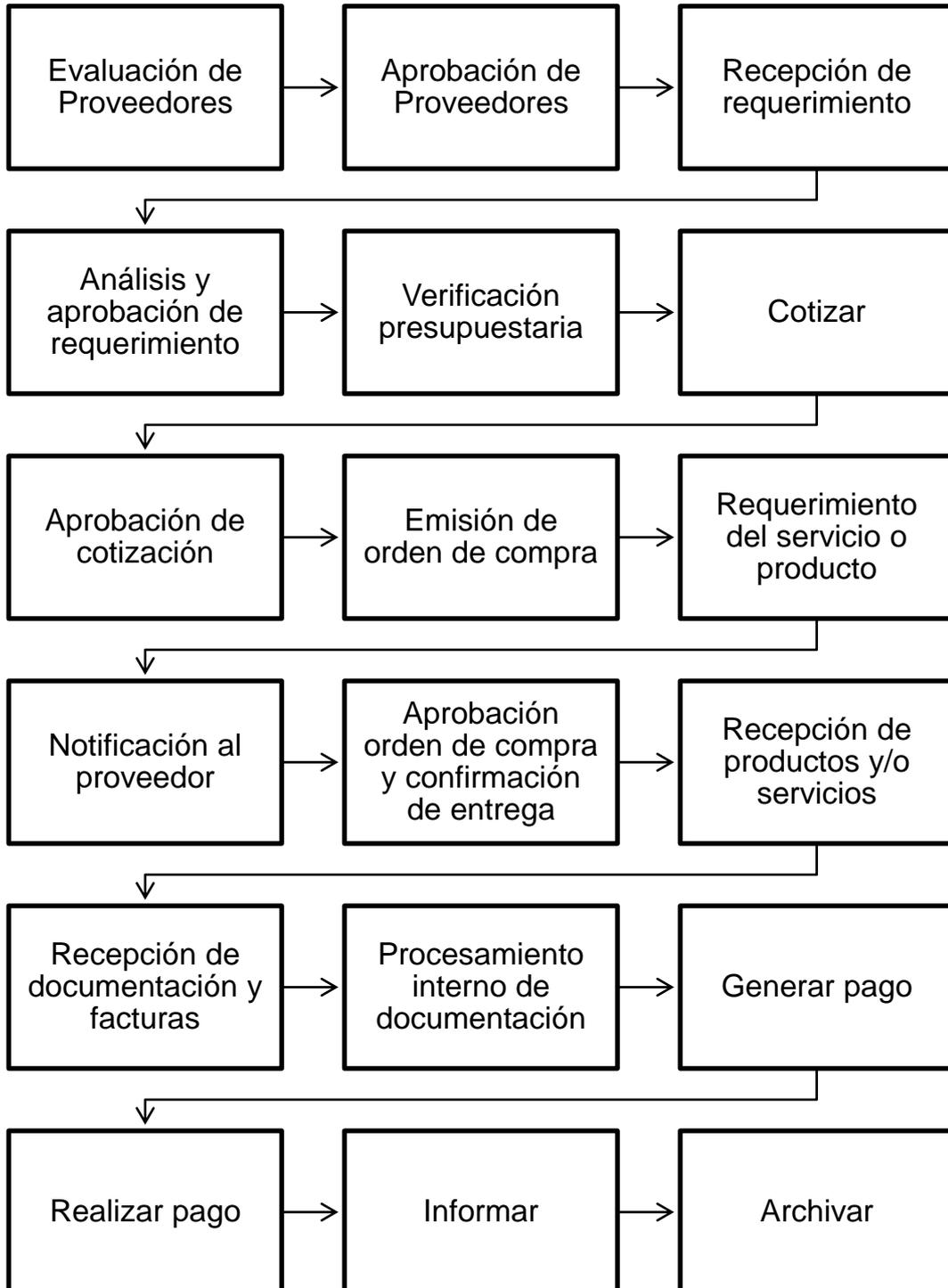
4	Análisis y aprobación de requerimiento	Constatar que ya no se cuenta con existencias de lo solicitado. Verificar si efectivamente la información detallada en el requerimiento es consistente, incluyendo cantidad y características. Siendo el caso, proceder con la aprobación.	Jefe de Adquisiciones, Activos fijos y Jefe de bodega
5	Verificación presupuestaria	Contemplando la compra que se ha solicitado, proceder con verificar los rubros aproximados que se destinan para ese tipo de adquisiciones. Así mismo se debe tener referencia del valor cancelado en la última compra de dicho producto/servicio.	Jefe de Adquisiciones, jefe de Presupuesto
6	Cotizar	Realizar el requerimiento de cotización mínimo a tres proveedores (de la lista de prestadores aprobada) con un formato que detalle todas las características específicas de lo solicitado incluyendo tiempo de entrega máximo, presupuesto, etc.	Jefe de Presupuesto, jefe de Contabilidad
7	Aprobación de cotización	Gestionar la aprobación de la cotización que se apegue al presupuesto y cumpla con las especificaciones solicitadas. En caso de que una de estas dos variables no se cumpla, volver a evaluar el rubro asignado para la compra o renegociar el costo con el proveedor favorecido a fin de solucionar la gestión y continuar el proceso.	Jefe de Presupuesto, Jefe de Contabilidad

8	Emisión de orden de compra	Emitir la orden de compra en un formato establecido que detalle la información del requerimiento de compra, el rubro asignado para la adquisición y las sumillas responsables con la fecha correspondiente de la aprobación de requerimiento y de cotización.	Jefe de Presupuesto, jefe de Adquisiciones
9	Requerimiento del servicio y/o producto	Enviar la orden de compra digital y física al proveedor favorecido.	Jefe de Adquisiciones, jefe de Presupuesto
10	Notificación a proveedor	Realizar una notificación digital y física al proveedor que detalle los tiempos máximos de entrega y las demás políticas pertinentes para continuar con el proceso de compra. Solicitar sumilla de dicho documento al proveedor, para respaldo.	Jefe de Adquisiciones, jefe de Presupuesto
11	Aprobación orden de compra y confirmación de entrega	Solicitar la sumilla de aceptación de la orden de compra física y digital de la orden de compra emitida por parte del proveedor. Así mismo, solicitar que el proveedor remita un documento en formato establecido que detalle la forma y fecha en que el Hospital recibirá el producto/servicio requerido.	Jefe de Adquisiciones, Presupuesto
12	Recepción de productos y/o servicios	Receptar el producto/servicio verificando en detalle que cumpla con los requerimientos solicitados.	Jefe de Adquisiciones, Activos fijos y bodega

13	Recepción de documentación y facturas	Receptar la documentación pertinente y factura que requiera el Hospital para continuar con el proceso. Verificar que el proveedor cumpla a cabalidad con la entrega única de dicha información. No recibir documentos individuales. Receptar toda la documentación junta en una sola entrega. Solicitar la misma información escaneada.	Jefe de Presupuesto, Contabilidad
14	Procesamiento interno de documentación	Diligenciar inmediatamente la documentación solicitada con el Ministerio de Finanzas para procesar el pago correspondiente. Dar seguimiento constante.	Jefe de Contabilidad, Recaudación
15	Generar pago	Notificar al proveedor que el pago ha sido generado exitosamente.	Recaudación, Administración de Caja
16	Realizar pago	Realizar el pago pertinente conforme lo pactado.	Jefe de Administración de Caja
17	Informar	Informar a la dirección que el proceso de compra inició y culminó de forma exitosa.	Jefe de Administración de Caja, Adquisiciones
18	Archivar	Codificar y archivar físicamente todos los documentos diligenciados en el proceso.	Jefe de Adquisiciones

Nota: Autora - Tomalá G. (2018)

Gráfico 14:
Secuencia del Plan de Procedimientos



Nota: Autora - Tomalá G. (2018)

Conclusiones

- Se fundamentó teóricamente los procesos administrativos e insumos médicos.
- Los procedimientos administrativos actualmente empleados en el Hospital Dr. Nicolás Cotto Infante no se encuentran estandarizados ni esquematizados. Carecen de dirección y control.
- La atención de proveedores que procesa diariamente el personal financiero-administrativo del Hospital Dr. Nicolás Cotto Infante es apropiada pero dado que no cuenta con una organización sistemática, no se ejecuta oportunamente e irrumpe en la fluidez requerida para la ejecución de pagos a tiempo.
- La estructura organizacional del Hospital Nicolás Cotto Infante cuenta actualmente con el personal y cargos pertinentes para la correcta y oportuna gestión de procesos de adquisiciones y pagos a proveedores que no debería de verse afectada o retrasada.
- La institución cuenta con el personal idóneo en el departamento financiero-administrativo pero el mismo, no cuenta con el proceso estandarizado y controlado.
- Las falencias actualmente detectadas responden a que pese a contar con el personal necesario la gestión en mención, los perfiles de cada cargo no han sido delimitados y asignados a funciones específicas que puedan hacer responsables de cada gestión al cargo pertinente.
- El Hospital Nicolás Cotto Infante no cuenta con un espacio físico asignado para el almacenamiento de la documentación correspondiente a cada compra realizada, misma que es requerida en los procesos de auditoría y control de cada una de las entidades que emplean fondos públicos.
- Las falencias detectadas en el proceso, los prestadores de productos y servicios calificaron la atención recibida por parte de

los funcionarios del hospital de forma positiva aunque evidenciaron las fallas en la gestión de pagos.

Recomendaciones

- Establecer una estructura organizativa que permita realizar procesos consecutivos para la concreción de cada una de las compras y pago a proveedores de manera efectiva.
- Realizar la evaluación de los prestadores de productos o servicios con la finalidad de diligenciar y establecer un listado de proveedores aprobados previamente para las compras.
- Evaluar con la finalidad de otorgar una calificación a cada uno de los proveedores acorde a su capacidad de respuesta y calidad.
- Establecer los siguientes formatos para gestionar el proceso de compra y pago a proveedores:
 - Formato de evaluación de proveedores
 - Formato de requerimiento de productos o servicios
 - Formato de aprobación de requerimientos
 - Formato de solicitud de cotización
 - Orden de compra
 - Notificación de políticas para proveedores
 - Formato de recepción de productos y/o servicios
 - Orden de pago
- Realizar una capacitación y retroalimentación de dicho proceso de manera semestral a la unidad financiero-administrativa y de manera individual a cada nuevo elemento que sea contratado.
- Destinar un espacio físico con el mobiliario necesario para el almacén y archivo de la documentación diligenciada.
- Habilitar un espacio virtual en donde se soporte de manera digital el escaneo de la documentación en caso de pérdida o deterioro.
- Socializar el presente plan de procedimientos a todos los cargos de la unidad pertinente.

Bibliografía_

- Anzil, F. (2010). *Zona Económica*. Obtenido de <https://www.zonaeconomica.com/control>
- Arteaga Coello, H., Intriago Manzaba, D., & Mendoza García, K. (2016). *Revista Científica La Ciencia de la Administración - Volumen 2*. Manta.
- ConceptoDefinicion. (2018). *Concepto Definicion*. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/meta/>
- Cortiñas, J. (2018). *Apuntes Gestión*. Obtenido de <https://www.apuntesgestion.com/b/concepto-planificacion/>
- Costa Rica, U. (2017). *Universia Costa Rica*. Obtenido de <http://noticias.universia.cr/educacion/noticia/2017/09/04/1155475/ti-pos-investigacion-descriptiva-exploratoria-explicativa.html>
- Cruz Chimal, J. (2013). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/proceso-administrativo-planeacion-organizacion-direccion-y-control/>
- DeConceptos. (2018). *De Conceptos*. Obtenido de <https://deconceptos.com/ciencias-sociales/direccion>
- EconomíaSimple. (2016). *Economía Simple*. Obtenido de <https://www.economiasimple.net/glosario/organizacion>
- Erazo Erazo, E. (2006). *Sistema de pago a proveedores en dependencia del sector público. Caso de estudio: Subsecretaría del litoral del Ministerio de Economía y Finanzas*. Quito.
- Garay, C. (2013). *Panama Camilo*. Obtenido de <http://panamacamilo.blogspot.com/2013/07/administracion-y-revolucion-industrial.html>

- García Montero, L. (2017). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/la-administracion-traves-del-tiempo-desarrollo-las-teorias-administrativas/>
- La Crónica, P. (2016). *Archivo Histórico del Hospital de Vinces*. Vinces.
- Luna Rojas, N. (2015). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/fundamentos-de-la-administracion-origen-y-evolucion/>
- Martínez, Á. (2008). *Ángela Martínez*. Obtenido de <http://angelamartinez79.blogspot.com/2008/05/observacion-entreviasta-y-encuesta.html>
- Ministerio de Salud, P. (2009). *Ley de Productos Farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios*. Obtenido de <http://www.digemid.minsa.gob.pe/Main.asp?Seccion=760>
- Neira Vélez, W. (2016). *Diseño de un Sistema de control interno, pago a proveedores en Asisbane*. Guayaquil.
- Obando Cortés, C. (2009). *Rediseño en el sistema de pago de facturas a proveedores de la empresa constructora Almagro*. Santiago de Chile.
- Oxford. (2018). *Oxford Dictionaries*. Obtenido de <https://es.oxforddictionaries.com/definicion/mejoramiento>
- Pérez Porto, J. (2009). *Definición de*. Obtenido de <https://definicion.de/muestra/>
- Pública, S. (2010). *Seguridad Pública*. Obtenido de <https://www.seguridadpublica.es/2010/12/el-procedimiento-administrativo-concepto-naturaleza-y-principios-generales-fases-del-procedimiento/>
- Registro Oficial, G. N. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*.

- Registro Oficial, G. N. (2012). *Ley Orgánica de Salud*.
- República del Ecuador, G. d. (2014). Reglamento para la aplicación del proceso de licenciamiento de los establecimientos del sistema nacional de salud. Ecuador.
- Saldaña García, G., & Ordaz Subia, V. (2018). *Eumed*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2006b/voz/1a.htm>
- SNC, S. N. (2018). *Secretaría Nacional de Comunicación*. Obtenido de <https://www.comunicacion.gob.ec/la-repotenciacion-del-hospital-nicolas-cotto-infante-mejora-las-condiciones-de-vida-de-los-vincenos/>
- Soto, T. (2015). *Clickbalance*. Obtenido de <https://clickbalance.com/blog/mercadotecnia-y-ventas/el-papel-del-proveedor-en-el-proceso-comercial-de-tu-empresa/>
- Tamayo, y. T. (1997). *Tesis de Investigación - Población y Muestra*. Obtenido de <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/poblacion-y-muestra-tamayo-y-tamayo.html>
- Torres Wong, G. (2017). *Propuesta para mejorar el proceso de pago a proveedores de la empresa Consolidos Corp*. Guayaquil.
- Vega Ugarte, M., & Ávila Mura, I. (2014). *Estudio para el mejoramiento del proceso de pagos a proveedores de la dirección de vialidad de la Región Metropolitana de Santiago*. Santiago de Chile.
- Villarreal Toral, A. C. (2013). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/historia-cambios-y-evolucion-de-la-administracion/>

ANEXOS

Cronograma

Tabla 16:

Calendario de Actividades

ACCIÓN	FECHA							
	SEPTIEMBRE				OCTUBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4
FASE DE INTRODUCCIÓN Y ADAPTACIÓN								
Sociabilización de plan de procedimientos								
Retroalimentación del nuevo proceso								
Asignación de responsabilidades								
Sociabilización de funciones y responsables								
Revisión de procesos ejecutados 2018								
Organización de documentación 2018								
Ajustes pertinentes								
Archivo de Información								
Sociabilización de proceso con proveedores								
FASE DE IMPLEMENTACIÓN 2019								
Implementación de proceso de compras 2019								
Retroalimentación del proceso 2019								
Procesamiento, registro y archivo de información								
Ejecución de pagos oportunos								
Archivo de documentación pertinente								

Nota: Autora - Tomalá G. (2018)

Presupuesto

Para la implementación del plan de procedimientos antes detallado, se requiere la adquisición de los siguientes insumos y mobiliario:

Tabla 17:

Presupuesto de Inversión

Cant.	Ítem	Costo Unitario	Costo Total
2	Archivadores metálicos 3 secciones	\$ 370.00	\$ 740.00
1	Impresora multifunción	\$ 110.00	\$ 110.00
24	Archivadores tipo acordeón	\$ 8.50	\$ 204.00
24	Juegos de separadores alfabéticos	\$ 3.00	\$ 72.00
			\$ 1,126.00

Nota: Autora - Tomalá G. (2018)

Estos rubros serán obtenidos del presupuesto general anual que otorga el ministerio de finanzas a las instituciones que ofertan servicios públicos como es el caso del hospital Dr. Nicolás Cotto Infante y que son así mismo son asignados internamente por la dirección de la casa de salud que en el área administrativo- financiera es gerenciada por la Ing. Graciela Mosquera

CUESTIONARIO PARA ENTREVISTA

DATOS INFORMATIVOS

FECHA: _____

LUGAR: _____

HORA DE INICIO: _____ **HORA** **DE** **FIN:**

ENTREVISTADOR: María Gabriela Tomalá Montiel

ENTREVISTADO: _____

OBJETIVO: Determinar en qué consiste en actual proceso de pago a proveedores, qué pasos implica y cuáles son las falencias que se pueden detectar.

FORMULARIO:

1. ¿Cuál es su cargo y hace cuánto tiempo lo desempeña?
2. ¿A partir de que monto se necesita autorización para emitir pagos de caja chica?
3. ¿Quién es la persona que autoriza estos montos?
Explique el procedimiento de autorización de pagos con fondos de caja chica.

4. ¿Los procedimientos de autorización, registro, custodia y control de las operaciones del fondo de caja chica se realizan por escrito?
¿Quién es la persona responsable de dicho registro? ¿A quién(es) es compartida dicha información y con qué frecuencia?
5. La emisión de pagos ¿responde a una fecha establecida o se procesa acorde a la demanda?
6. ¿Cuánto tiempo toma la aprobación de un pago y cuál es el proceso a seguir una vez obtenida la autorización?
7. ¿En caso de que el pago no fuera aprobado, qué debe hacer el proveedor para poder gestionar el cobro de sus servicio o productos?
8. ¿Quién es la persona encargada de revisar que toda la información correspondiente (cotización, aprobación de la misma, orden de compra, recepción de producto/servicio) previa a la emisión de la orden de pago?
9. ¿Cuánto tiempo transcurre entre la recepción de una factura y la emisión de la orden de pago?
10. ¿Qué otros pasos incurren en el proceso para poder aprobar y emitir una orden de pago?
11. ¿Con qué frecuencia se realizan auditorias de dicho proceso?
12. ¿Qué falencias se han detectado en dicho proceso?
13. ¿Por qué cree usted que el proceso de pago a proveedores se retrasa?
14. ¿Tiene alguna sugerencia para optimizar el proceso?

ENCUESTA

Buenos Mi nombre es Gabriela y soy estudiante del Instituto Tecnológico Bolivariano. Como parte de mi proceso de titulación, necesito aplicar una encuesta con la finalidad de realizar medición del proceso de pago de proveedores. La encuesta es anónima y sólo tomará unos minutos. ¿Podría ayudarme?

OBJETIVO DE LA ENCUESTA:

Realizar una medición del proceso de pago a proveedores en el Hospital Nicolás Cotto Infante.

INSTRUCCIONES

- 1 Por favor escuche detenidamente cada pregunta. En caso de requerirlo, por favor no dude en indicarme. Con gusto se la reiteraré.
- 2 Escoja sólo una respuesta, lo más apegada a su percepción entre las siguientes:
 - Totalmente de acuerdo: si el enunciado corresponde totalmente a su opinión.
 - Parcialmente de acuerdo: si el enunciado corresponde parcialmente a su opinión.
 - Indeciso: si usted no está seguro de familiarizarse del todo con el enunciado.
 - Parcialmente en desacuerdo: si el enunciado es parcialmente contrario a su opinión.
 - Totalmente en desacuerdo: si el enunciado es totalmente contrario a su opinión.

CUESTIONARIO	Totalmente de acuerdo	Parcialmente de	Indeciso	Parcialmente en	Totalmente en desacuerdo
1 ¿Considera que recibe un trato cordial, oportuno y profesional por parte de su cliente - Hospital Nicolás Cotto Infante?					
2 ¿Calificaría como eficiente el nivel de atención recibida por parte del personal del área financiera del Hospital Nicolás Cotto Infante?					
3 ¿Valoraría como diligente y oportuna la gestión del proceso de pago a proveedores del Hospital Nicolás Cotto Infante?					
4 ¿Considera usted que el proceso de pago a proveedores del Hospital Nicolás Cotto Infante es correctamente esandarizado, técnicamente?					
5 ¿Considera usted que el nivel de comunicación existente entre los proveedores y el área de compras y pagaduría es óptima?					
6 ¿Considera usted que tiene un alto grado de satisfacción con la actual relación como proveedor que mantiene con la institución?					
7 La retribución económica por los servicios / productos que usted proporciona al Hospital Nicolás Cotto Infante, ¿han sido por lo general cancelados dentro del tiempo pactado?					
8 En su experiencia durante el último año: en caso de que uno de los pagos que debía usted cobrar por los productos / servicios ofertados al Hospital Nicolás Cotto Infante se retrasase, ¿ha sido usted					



Foto N.1 con Tnlg. Shayler Bajaña Administrador del Hospital Nicolás Cotto Infante, esta foto fue tomada el día 25 de octubre del 2018 en la oficina de administración



Foto N.2 con Ing. Graciela Mosquera Jefa de Financiero del Hospital Nicolás Cotto Infante, esta foto fue tomada el 25 de octubre del 2018 en la oficina de financiero



Foto N.3 con la Lcda. Martha Rodríguez Jefa de Compras Públicas del Hospital Nicolás Cotto Infante, esta foto fue tomada el 25 de octubre del 2018 en la oficina de administración.

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

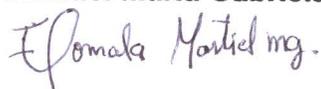
Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **PLAN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA LA MEJORA DE PAGO A PROVEEDORES DE INSUMOS MÉDICOS DEL HOSPITAL NICOLÁS COTO INFANTE** y problema de investigación: **¿Cómo generar procesos administrativos fluidos para la mejora del pago a proveedores de insumos médicos en el área administrativa del Hospital Nicolás Cotto Infante del Cantón Vinces, Provincia de Los Ríos, en el año 2018?**, presentado por Tomalá Montiel María Gabriela como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

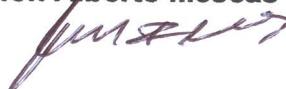
Egresada:

Tomalá Montiel María Gabriela



Tutor:

Simón Alberto Illescas Prieto





Factura: 001-002-000001097



20181208001D00603

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20181208001D00603

Ante mí, NOTARIO(A) RUBEN DARIO CARRASCO MUÑOZ de la NOTARÍA PRIMERA , comparece(n) MARIA GABRIELA TOMALA MONTIEL portador(a) de CÉDULA 0927619015 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en VINCES, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLAUSULA DE AUTORIZACION PARA LA PUBLICACION DE TRABAJOS DE TITULACION.- DE LA AUTORA: MARIA GABRIELA TOMALA MONTIEL, TITULO: "PLAN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA LA MEJORA DE PAGO A PROVEEDORES DE INSUMOS MEDICOS DEL HOSPITAL NICOLAS COTO, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. VINCES, a 20 DE DICIEMBRE DEL 2018, (14:02).

Maria Gabriela Tomala Montiel

MARIA GABRIELA TOMALA MONTIEL
CÉDULA: 0927619015



[Handwritten signature of Ruben Dario Carrasco Muñoz]

NOTARIO(A) RUBEN DARIO CARRASCO MUÑOZ
NOTARÍA PRIMERA DEL CANTÓN VINCES

Dr. Rubén Carrasco Muñoz
Dr. Rubén Carrasco Muñoz

1208001 R.C.M.

Dr. Rubén Carrasco Muñoz
Dr. Rubén Carrasco Muñoz

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN



Yo, MARIA GABRIELA TOMALA MONTIEL, en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación: PLAN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA LA MEJORA DE PAGO A PROVEEDORES DE INSUMOS MÉDICOS DEL HOSPITAL NICOLÁS COTO INFANTE, de la modalidad de SEMIPRESENCIAL realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Donala Montiel mg.

MARÍA GABRIELA TOMALÁ MONTIEL

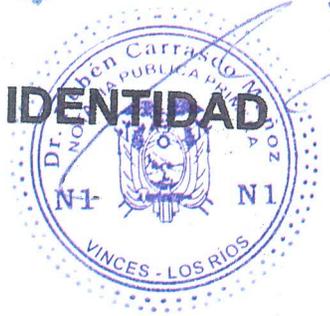
Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cédula: 0927619015



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 0927619015

Nombres del ciudadano: TOMALA MONTIEL MARIA GABRIELA

Condición del cedulao: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/LOS RIOS/VINCES/VINCES

Fecha de nacimiento: 2 DE DICIEMBRE DE 1996

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: SUPERIOR

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: TOMALA MACIAS GABRIEL

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: MONTIEL LAVAYEN JESSICA

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 10 DE FEBRERO DE 2017

Condición de donante: SI DONANTE

Información certificada a la fecha: 20 DE DICIEMBRE DE 2018

Emisor: RUBEN DARIO CARRASCO MUÑOZ - LOS RIOS-VINCES-NT 2 - LOS RIOS - VINCES



Tomala Montiel Mg.

N° de certificado: 189-183-44565



189-183-44565

Ing. Jorge Troya Fuertes
Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación
Documento firmado electrónicamente



CERTIFICADO DE NOTACION
056
0860782
0927619015
TOMALA MONTIEL MARIA GABRIELA
AFELIDOS Y NOMBRES
LOS RIOS
PROVINCIA
VINCES
CANTON
VINCES
PARROQUIA
CIRCUNSCRIPCION
ZONA: 1

REPÚBLICA DEL ECUADOR
DIRECCION GENERAL DE REGISTRO CIVIL
IDENTIFICACION Y CENSULACION
0927619015

CIUDADANIA
TOMALA MONTIEL
MARIA GABRIELA
LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO
LOS RIOS
VINCES
VINCES
FECHA DE NACIMIENTO 1996-12-02
NACIONALIDAD ECUATORIANA
SEXO MUJER
ESTADO CIVIL SOLTERO

EDUCACION SUPERIOR
PROFESION / OCUPACION ESTUDIANTE
E1333A1121

APPELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE
TOMALA MACIAS GABRIEL
APPELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE
MONTIEL LAVAYEN JESSICA
LUGAR Y FECHA DE EMISIÓN
VINCES
2017-02-10
FECHA DE EXPIRACION
2027-02-10

[Signature]
Tomala Montiel mg.



DOY FE: QUE LAS FOTOCOPIAS QUE EN LAS PÁGINAS ANTERIORES (N), CONCORDAN CON EL ORIGINAL CON EL DOCUMENTO QUE ME FUERON EXHIBIDO

[Large handwritten signature]

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.**

Luis Alberto Abatep

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

