



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PARA LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
C.P.A.

TÍTULO:
AUDITORÍA DE GESTIÓN AL COMPONENTE TALENTO
HUMANO DEL HOSPITAL CLÍNICA METROPOLITANA, DE LA
CIUDAD DE RIOBAMBA, DE JULIO A SEPTIEMBRE DEL 2016

AUTORA:
BRIGITTE VANESA VARELA SAMANIEGO

TUTOR:
MGS. MARCO MORENO CASTRO

RIOBAMBA-ECUADOR
2017



DECLARACIÓN DE TUTORÍA

Wagner Marco Antonio Moreno
Tutor

CERTIFICA QUE:

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:

AUDITORÍA DE GESTIÓN AL COMPONENTE TALENTO HUMANO DEL HOSPITAL CLÍNICA METROPOLITANA, DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, DE JULIO A SEPTIEMBRE DEL 2016

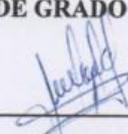
AUTORA:

Brigitte Vanesa Varela Samaniego

CALIFICACIÓN DEL TRABAJO ESCRITO DE GRADO

MGS. MARCO MORENO

10



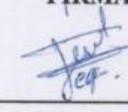
TUTOR

NOTA

FIRMA

MGS. JESSY VEGA

10



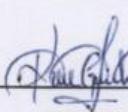
MIEMBRO

NOTA

FIRMA

MGS. KZANDRA VÉLEZ

9,4



MIEMBRO

NOTA

FIRMA

NOTA FINAL 9,8 (Sobre 10)

DECLARACIÓN EXPRESA DE TUTORÍA

Magister. Marco Antonio Moreno, en calidad de Tutor

CERTIFICA QUE:

El informe final de grado, **Titulado AUDITORÍA DE GESTIÓN AL COMPONENTE TALENTO HUMANO DEL HOSPITAL CLÍNICA METROPOLITANA, DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, DE JULIO A SEPTIEMBRE DEL 2016**. Elaborado por la Señorita Varela Samaniego Brigitte Vanesa egresada de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, de la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, de la Universidad Nacional de Chimborazo, ha sido debidamente realizado he incorporado las recomendaciones emitidas por la tutoría, en tal virtud autorizo su presentación para su aprobación respectiva.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, facultando al interesado dar al presente documento el uso legal que estime conveniente.

Magister Vanesa Varela Samaniego

C.I. 092390638-2

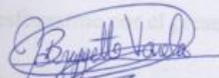
Riobamba, abril del 2017


Master. Marco Antonio Moreno Castro

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La responsabilidad del contenido de este Proyecto de Grado, nos corresponde exclusivamente a: Brigitte Vanesa Varela Samaniego y al MGS. Marco Antonio Moreno Castro, mencionando como también el patrimonio intelectual de la misma a la Universidad Nacional de Chimborazo.

... y en las malas siempre unidos con ese amor tan grande que nos tenemos, al incondicional y amado Jorge quien es mi compañero de vida por su amor, paciencia, sabiduría por sostenernos, por estar junto a mí cada vez que estoy por caerme, por impedir esa caída y poder continuar por el camino del conocimiento y al motor más grande que puede haber tenido Machuca por haber nacido y por estar en mi vida, por todo su entusiasmo, alegría y amor. Posiblemente en este momento no entiendas mis palabras, pero para cuando seas capaz, quiero que te des cuenta de lo que significas para mí. Eres la razón de que me levante cada día a enfrentar el día y el mañana, eres mi principal motivación.



Brigitte Vanesa Varela Samaniego

C.I. 092390638-2

Brigitte Varela Samaniego

DEDICATORIA

A nuestro Padre Celestial por la vida, a mis padres José y Nelly por haberme apoyado en todo momento porque con sus consejos, enseñanzas y apoyo incondicional hicieron de mí una mujer de bien, mi hermano Jeraldo por su cariño y aliento para seguir siempre adelante, estando en las buenas y en las malas siempre unidos con ese amor tan grande que nos tenemos, al incondicional y amado Jorge quien es mi compañero de vida por su amor, paciencia, sabiduría por sostenerme, por estar junto a mí cada vez que estoy por caerme, por impedir esa caída y poder continuar por el camino del conocimiento y al motor más grande que puede haber tenido Mathieus por haber nacido y por estar en mi vida, por todo tu entusiasmo, alegría y amor. Posiblemente en este momento no entiendas mis palabras, pero para cuando seas capaz, quiero que te des cuenta de lo que significas para mí. Eres la razón de que me levante cada día a esforzarme por el presente y el mañana, eres mi principal motivación.

Brigitte Varela Samaniego

AGRADECIMIENTO

En primer lugar a Dios por haberme dado el don de la vida a su vez la capacidad y el entendimiento porque con sus bendiciones ha permitido que culmine con éxito esta etapa; en segundo lugar a mis padres, por su confianza, tiempo y apoyo incondicional en cada una de las etapas de mi vida y saber guiar mi camino siempre con sus sabias palabras que fueron de mucha ayuda para poder alcanzar este logro más, en tercer lugar a mi esposo e hijo por ser mi presente y mi futuro los dueños de mi corazón.

Gratitud inmensa a la Universidad Nacional de Chimborazo a la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas a todos los Docentes que conforman la Prestigiosa Carrera de Contabilidad y Auditoría, por transmitir todos sus conocimientos y toda esa entrega para que pudiera desarrollar mis estudios universitarios, y de manera muy especial quiero agradecer al Master Marco Antonio Moreno Castro, quien con su vasto conocimiento y esa gran calidad de ser humano, colaboró en calidad de Docente Tutor de mi proyecto de investigación, y supo guiarme de forma muy profesional en mi trabajo investigativo.

La Sabiduría engrandece al Ser Humano

Brigitte Varela Samaniego

ÍNDICE

PÁGINA DE REVISIÓN DEL TRIBUNAL	2
DECLARACIÓN EXPRESA DE TUTORÍA	3
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
DEDICATORIA	5
AGRADECIMIENTO	6
ÍNDICE.....	7
RESUMEN	11
ABSTRACT.....	¡Error! Marcador no definido.
INTRODUCCIÓN	12
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
OBJETIVOS	14
OBJETIVO GENERAL	14
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	14
JUSTIFICACIÓN	15
GENERALIDADES DEL HOSPITAL	15
ANTECEDENTES.....	15
ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA	16
MISIÓN	16
VISIÓN.....	16
ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.....	16
SERVICIOS QUE OFRECE EL HOSPITAL CLÍNICA METROPOLITANA	17
AUDITORÍA DE GESTIÓN.....	17
DEFINICIÓN DE AUDITORÍA	17
OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA.....	18
TÉCNICAS DE AUDITORÍA DE GESTIÓN	18
TÉCNICAS DE VERIFICACIÓN OCULAR.....	18
TÉCNICAS DE VERIFICACIÓN VERBAL	18
TÉCNICAS DE VERIFICACIÓN ESCRITA	18

TÉCNICAS DE VERIFICACIÓN DOCUMENTAL	18
TÉCNICAS DE VERIFICACIÓN FÍSICA	18
INDICADORES DE GESTIÓN	18
FASES DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN	18
RIESGOS DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN	19
NORMAS DE CONTROL INTERNO	19
DEFINICIÓN	19
IMPORTANCIA	19
TALENTO HUMANO	19
DESEMPEÑO LABORAL	19
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	19
CONSERVACIÓN DEL TALENTO HUMANO	20
METODOLOGÍA	20
MÉTODO	20
TIPO DE LA INVESTIGACIÓN:	20
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN:	20
POBLACIÓN Y MUESTRA	21
POBLACIÓN	21
MUESTRA	21
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	21
TÉCNICAS	21
INSTRUMENTOS	22
TÉCNICAS PARA PROCESAMIENTO E INTERPRETACIÓN DE DATOS... ..	22
PROCESAMIENTO Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	22
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	44
BIBLIOGRAFÍA	46
ANEXOS	47

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población	21
Tabla 2. Archivo Corriente	24
Tabla 3. Resultado del nivel de confianza y de riesgo.....	28
Tabla 4. Capacitación del Personal	30
Tabla 5. Monitoreo de los objetivos	32
Tabla 6. Inspección Física de Equipos Médicos	32
Tabla 7. Mecanismos de evaluación de riesgos	34
Tabla 8. Indicadores de Gestión	36
Tabla 9. Archivo de análisis	37
Tabla 10. Referenciación	48
Tabla 11. Marcas de Auditoría	49
Tabla 12. Archivo Permanente	50
Tabla 13. Archivo de planificación.....	56
Tabla 14. Integrantes.....	60
Tabla 15. Funcionarios del hospital	69
Tabla 16. Recursos Financieros	72
Tabla 17. Principales Funcionarios.....	73
Tabla 18. Recursos Humanos	76
Tabla 19. Distribución de tiempo	77

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Capacitación del Personal.....	30
Ilustración 2. Monitoreo de los objetivos	32
Ilustración 3. Mecanismos de Evaluación de Riesgos	34

RESUMEN

El proyecto de investigación titulado: “AUDITORÍA DE GESTIÓN AL COMPONENTE TALENTO HUMANO DEL HOSPITAL CLÍNICA METROPOLITANA, DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, DE JULIO A SEPTIEMBRE DEL 2016”, tuvo como objetivo general identificar cómo una Auditoría de Gestión al componente Talento Humano durante el período antes mencionado, permite establecer la efectividad. La información se obtuvo directamente del sitio donde se produjo el fenómeno de estudio, donde se aplicaron los instrumentos de recolección de datos de la población involucrada. La información obtenida con la aplicación de los cuestionarios se presenta en cuadros y gráficos estadísticos y se analizan cada una de las preguntas planteadas al personal involucrado en la evaluación.

La investigación se realizó en cinco capítulos.

El Capítulo I, MARCO REFERENCIAL, muestra el planteamiento del problema, los objetivos de investigación y la respectiva justificación.

El Capítulo II, MARCO TEÓRICO, menciona generalidades, descripción y antecedentes de la entidad, conceptos y definiciones de términos relacionados con el estudio.

El Capítulo III, MARCO METODOLÓGICO, detalla los métodos, tipo y diseño de la investigación utilizada para la recopilación de datos, también la población y muestra, las técnicas e instrumentos manejados.

El Capítulo IV, se presenta el PROCESAMIENTO Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS, junto con el análisis de los resultados obtenidos a través de la aplicación de instrumentos de recolección de información y el desarrollo de la Auditoría de Gestión.

El Capítulo V, se muestran las CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES obtenidas de acuerdo con los hallazgos de auditoría.

Palabras Claves: Auditoría, Talento Humano, Riesgo, Control.

INTRODUCCIÓN

Abstract

The research project titled: "MANAGEMENT AUDIT TO THE HUMAN TALENT COMPONENT OF THE METROPOLITAN CLINICAL HOSPITAL OF THE CITY OF BOBAMBA, JULY TO SEPTEMBER 2016", had as general objective in order to identify how a management Audit to the Human Talent component during the period mentioned above, makes it possible to establish effectiveness. The information was obtained directly from the site where the phenomenon of study took place, where the instruments of data collection of the population involved were applied. The information obtained with the application of the questionnaires is presented in tables and statistical graphs and each of the questions raised to the personnel involved in the evaluation was analyzed. The research was conducted in five chapters:

Chapter I, reference framework, It shows the approach to the problem, the research objectives and the respective justification.

Chapter II, theoretical frame, It mentions generalities, description and antecedents of the entity, concepts and definitions of terms related to the study.

Chapter III, methodological framework, It details the methods, type and design of the research used for data collection, also the population and sample, the techniques and instruments handled.

Chapter IV It presents the processing and discussion of results, together with the analysis of the results obtained through the application of data collection instruments and the development of the Management Audit.

Chapter V It shows the conclusions and recommendations obtained in accordance with the audit findings.

Keywords: Audit, Human Talent, Risk, Control.


Reviewed by: Chávez, Maritza
Language Center Teacher



INTRODUCCIÓN

La Auditoría constituye una herramienta superior de control, que puede ser aplicada tanto en el sector público como privado, con el objeto de emitir una opinión independiente y competente que busque mejorar todos los procesos tanto financieros, de gestión y de cumplimiento.

El Talento Humano forma el pilar fundamental en toda organización, pues son las personas las que hacen posible el cumplimiento de metas mediante sus actividades.

La Gestión del Talento Humano establece una función de índole administrativo que busca atraer, obtener y mantener al personal competente para que ocupen los cargos dentro de una empresa, formándolos y capacitándolos según sus áreas de trabajo y permitiéndoles que se desarrollen profesionalmente.

El objetivo de la presente investigación es Identificar cómo una Auditoría de Gestión al componente Talento Humano del Hospital Clínica Metropolitana, de la ciudad de Riobamba, de julio a septiembre del 2016, permite establecer la efectividad.

La Auditoría de Gestión al componente Talento Humano realizada a esta institución, va a detectar cuáles actividades y procesos están siendo realizados deficientemente, permitiendo mejorar la gestión y el control, a su vez dar como deducción final de un proceso la realización del informe emitido con ética profesional los resultados obtenidos, la máxima autoridad contemplará valorar como un apoyo para la toma de decisiones dentro de la entidad y el mejoramiento de los servicios.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Hospital Clínica Metropolitana ubicada en la zona centro del país en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.

El Hospital Clínica Metropolitana, a través de una atención personalizada, ofrece a sus pacientes la mejor alternativa para la solución integral de todas sus necesidades en salud, una excelente mezcla de alta tecnología, ética profesional, liderazgo en costos y recurso humano comprometido con el bienestar de los pacientes, garantiza la mayor calidad en diagnósticos y tratamientos, ofreciendo servicios de consulta externa, imágenes médicas, laboratorio clínico, farmacia, endoscopia digestiva, cirugía, hospitalización, entre otros.

La razón por la que se ha tomado en cuenta esta entidad para realizar la Auditoría de Gestión, es que al ser una institución que maneja un personal activo para la atención de sus distinguidos pacientes, se pueden presentar problemas al momento de establecer funciones para cada uno de los colaboradores que prestan sus servicios en dicha institución, impidiendo que los directivos y el personal en general conozcan las deficiencias y estas a su vez dificulten los procesos para el logro de metas y objetivos institucionales, al realizar esta Acción de Control, lo que se busca es determinar el grado o el nivel de confianza que existe dentro del Hospital Clínica Metropolitana, y así poder saber si existen o no funciones determinadas para cada uno de sus colaboradores.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Identificar como una Auditoría de Gestión al componente Talento Humano del Hospital Clínica Metropolitana, de la ciudad de Riobamba, de julio a septiembre del 2016, permite establecer la efectividad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar el cumplimiento de la Normativa.
- Verificar el cumplimiento de sus funciones.

JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo se ve justificado, ya que en los actuales momentos el elemento que diferencia a las organizaciones exitosas o de alto nivel, de las organizaciones ineficientes o mediocres, tomando en cuenta su nivel de competitividad, es el Talento Humano, convirtiéndose así en el principal recurso dentro de las organizaciones que buscan ser competitivas.

Hoy en día las empresas, ya sean estas públicas o privadas, si desean mantener un correcto control de cada uno de sus procesos, los cuales pueden ser financieros, administrativos, deberán poseer colaboradores con un alto nivel de conocimientos, a través de sus capacidades servirán de soporte dentro de sus empresas en la consecución de metas y objetivos a corto, mediano o largo plazo.

La investigación procuró, mediante la ejecución de una Auditoría, descubrir las deficiencias de la Gestión del Talento Humano en el Hospital Clínica Metropolitana de la ciudad de Riobamba apuntando a establecer criterios que colaboren con una administración efectiva. Al examinar y valorar los métodos utilizados y el desempeño del personal en sus respectivas áreas, se llegará a detectar aquellas irregularidades que afectan el desempeño esperado con repercusiones en el logro de los objetivos.

GENERALIDADES DEL HOSPITAL

ANTECEDENTES

Hospital Clínica Metropolitana.- Es en 1995 cuando, gracias a la dedicación de un eficiente y calificado equipo de profesionales, la Institución médica inaugura sus servicios privados de salud. A partir de entonces, un destacado grupo de profesionales de la medicina y diferentes disciplinas conjugan su esfuerzo, trabajando con vocación de servicio, lo que, unido a un gran sentido de pertenencia y dentro de un ambiente humanizado, convierte a este centro hospitalario en modelo de la atención médica, está ubicada en la ciudad de Riobamba en las calles Junín 25-28 entre España y García Moreno.

ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA

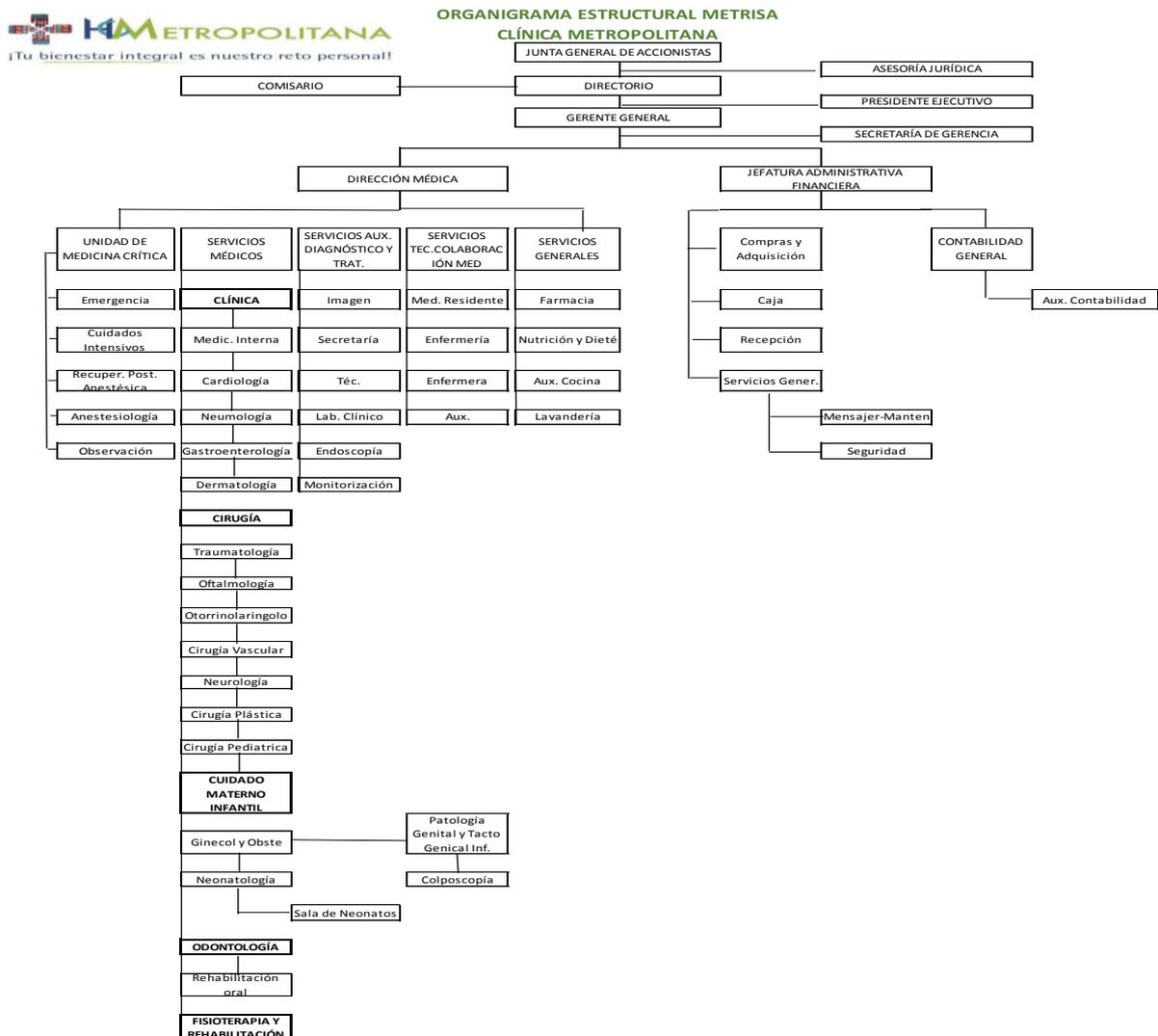
MISIÓN

Brindar servicios de salud de excelencia, con humanismo, calidad, ética y profesionalismo; desarrollando y motivando a su talento humano, gestionando tecnología de punta, amplias instalaciones, aplicando medidas de protección ambiental y contribuyendo al desarrollo socio-económico de la ciudad y la provincia.

VISIÓN

Ser la principal institución de atención de la salud en la región, manteniendo el mejor grupo de profesionales médicos, tecnología de punta y con altísima calidad humana.

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



FUENTE	HOSPITAL CLÍNICA METROPOLITANA
ELABORADO POR	RAQUEL S. TORRES JEFE ADMINISTRATIVO/FINANCIERO
APROBADO POR	DIRECTORIO DE LA COMPAÑÍA

SERVICIOS QUE OFRECE EL HOSPITAL CLÍNICA METROPOLITANA

La clínica pone a disposición de sus usuarios un gran número de servicios y especialidades que se detallan a continuación:

Servicios

- Emergencia
- Neonatología
- Unidad de cuidados intensivos
- Quirófano
- Laboratorio clínico servicios de colposcopia
- Imagenología
- Consulta externa
- Gastroenterología

Especialidades

- Ginecología
- Obstetricia
- Pediatría
- Odontología
- Urología
- Gastroenterología y Endoscopía
- Alergología
- Patología
- Neurocirugía
- Cardiología
- Dermatología
- Radiología digital anestesiología
- Cirugía General
- Traumatología
- Otorrinolaringología
- Nutrición
- Cirugía vascular plástica
- Fisioterapia

AUDITORÍA DE GESTIÓN

DEFINICIÓN DE AUDITORÍA

“Es un examen, objetivo, sistemático, profesional e independiente, efectuado generalmente con posterioridad a las operaciones y de conformidad con las Normas de Auditoría establecidas, este proceso se basa en la obtención de evidencia a partir de la cual se elabora el informe final” (CEPEDA, 2008, pág. 89).

OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

- Determinar si existe un sistema que proporcione datos pertinentes y fiables para la planeación y el control.
- Efectuar sugerencias que permitan mejorar el control interno de la entidad.

TÉCNICAS DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

TÉCNICAS DE VERIFICACIÓN OCULAR

- Comparación
- Observación
- Revisión Selectiva
- Rastreo

Esta técnica de auditoría se utiliza en todas las etapas de trabajo.

TÉCNICAS DE VERIFICACIÓN VERBAL

- Indagación
- Entrevista
- Encuesta

TÉCNICAS DE VERIFICACIÓN ESCRITA

- Análisis
- Confirmación
- Tabulación

TÉCNICAS DE VERIFICACIÓN DOCUMENTAL

- Comprobación
- Cálculo

TÉCNICAS DE VERIFICACIÓN FÍSICA

- Inspección

INDICADORES DE GESTIÓN

“Un indicador es una estadística simple o compuesta que refleja algún rasgo importante de un sistema dentro de un contexto de interpretación. Es una relación cuantitativa entre dos cantidades que corresponden a un mismo proceso o procesos diferentes”
(**BENJAMIN, 2009, pág. 147**).

FASES DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

Una auditoría de gestión se realiza en cinco fases con una sucesión de pasos lógicos, tal como lo manifiesta (**BENJAMIN, 2009, pág. 76**).

- Conocimiento Preliminar
- Planificación

- Ejecución
- Comunicación de Resultados y
- Seguimiento

RIESGOS DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

Es la posibilidad que una vez efectuado el examen de Auditoría, de acuerdo a las NAGAS, permanezcan situaciones relevantes no informadas o erradas, significativas en el objeto auditado, la materialización de este riesgo implica la emisión de un informe incorrecto o incompleto.

- Riesgo Inherente
- Riesgo de Control
- Riesgo de Detección

NORMAS DE CONTROL INTERNO

DEFINICIÓN

El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de un negocio con el fin de salvaguardar sus activos, verificar la confiabilidad y corrección de los datos contables, promover la eficiencia operativa y fomentar la adhesión a las políticas administrativas prescritas. **(KELL W: ZIEGLER, 2010, pág. 192).**

IMPORTANCIA

La importancia del control interno radica en que es considerado un medio para salvaguardar los bienes de la entidad a través de la gestión óptima de las personas responsables del manejo de la organización, es decir que no se trata solo de normas descritas en manuales sino de las personas inherentes a la ejecución de las actividades dentro de cada área y nivel de la entidad.

TALENTO HUMANO

DESEMPEÑO LABORAL

El desempeño laboral se puede definir, como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado.

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

La gestión del capital humano como estrategia empresarial trae como consecuencia una creciente revalorización del rol de los trabajadores en el saber aplicado a la producción, al trabajo en equipo, a la solución de problemas y en la relación con los clientes.

Si antes se concebía el trabajo como una aplicación de esfuerzo hacia la transformación física, hoy se podría pensar en la gestión del capital humano como una ventaja competitiva, en virtud de que contar con trabajadores altamente motivados y dispuestos a mejorar los servicios o productos que ofrece la empresa es realmente una de las mejores formas de afrontar los cambios que día a día se presentan (**PAREDES, 2014**).

CONSERVACIÓN DEL TALENTO HUMANO

Los procesos para retener a las personas tienen como objeto mantener a los participantes satisfechos motivados, así como asegurarles las condiciones físicas, psicológicas y sociales para de esta manera permanezcan en la entidad y se comprometan con ella y se pongan la camiseta. Proporcionando un ambiente agradable seguro y también garantizar relaciones amigables (**CHIAVENATO, TALENTO HUMANO, 2008, pág. 440**).

METODOLOGÍA

MÉTODO

Se utilizarán los siguientes métodos para el desarrollo de esta investigación:

- **Inductivo:** Este método se aplicará de lo particular a lo general, es decir parte desde las actividades desarrolladas por los colaboradores hasta llegar a saber de qué manera influyen en la consecución de los objetivos del Hospital.
- **Observación:** Este método se empleará, al realizar la visita a las instalaciones de la Institución sujeta a análisis, con la finalidad de observar las actividades desarrolladas en dicho lugar.

TIPO DE LA INVESTIGACIÓN:

Para efectos del tratamiento esta investigación será de carácter:

- **Exploratoria:** Este estudio ayudará a que sea la primera aproximación nuestro objeto de estudio, pretendiendo conocer los procesos realizados por la entidad para la consecución de los objetivos.

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN:

La investigación será:

- **Documental.-** El examen se realizará mediante procesos críticos y analíticos, de diversos contenidos tanto como conceptos, teorías y datos existentes en documentos impresos.

- **De campo.-** Porque la investigación se realizará en el Hospital Clínica Metropolitana.

POBLACIÓN Y MUESTRA

POBLACIÓN

La población que integra la presente investigación está establecida de la siguiente manera:

Tabla 1. Población

DESCRIPCIÓN	Nº DE PERSONAS
Área Administrativa	10
Área de Recepción	3
Área de Laboratorio	3
Área de Dietas	3
Área de Limpieza	6
Área de Farmacia	4
Área de Lavandería	2
Área de Estadística	1
Área de Hospitalización (Médicos residentes)	13
Área de Bodega	1
TOTAL	46

Fuente: Hospital Clínica Metropolitana

Elaborado por: Brigitte Varela

MUESTRA

No es necesaria la aplicación de la muestra, puesto que la población implicada en la investigación es pequeña.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para conseguir información en el proceso investigativo se utilizarán las siguientes técnicas e instrumentos:

TÉCNICAS

- **La Observación:** Se acudirá al Hospital Clínica Metropolitana, para realizar una observación directa de las actividades que desarrollan los colaboradores de la institución.
- **Entrevista.-** Permitirá conocer la opinión de la gerente general de la institución sobre la Gestión del Talento Humano y el desempeño de sus colaboradores.

INSTRUMENTOS

- Guías de entrevista
- Ficha de observación.
- Cuestionario

TÉCNICAS PARA PROCESAMIENTO E INTERPRETACIÓN DE DATOS

Para el procesamiento y análisis de datos se utilizarán cuadros, gráficos y técnicas estadísticas, para de esta manera organizar los resultados obtenidos mediante la utilización de paquetes informáticos, que permitieran determinar si los objetivos propuestos se han cumplido.

PROCESAMIENTO Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo a la investigación realizada se ha podido obtener resultados cuantitativos y cualitativos a través de la aplicación de las diferentes técnicas e instrumentos de investigación.



HOSPITAL CLÍNICA METROPOLITANA

*AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE JULIO AL 30 DE
SEPTIEMBRE DEL 2016*



¡Tu bienestar integral es nuestro reto personal!

ARCHIVO CORRIENTE**EMPRESA:** Hospital Clínica METROPOLITANA**TIPO DE AUDITORÍA:** Auditoría de Gestión**PERÍODO:** Del 01 de julio a 30 de septiembre de 2016

Tabla 2. Archivo Corriente

Índice de archivo corriente	IACO
Programa de auditoría	PA
Cuestionario de control interno	CCI
Evaluación y calificación del control interno	EVC
Indicadores de gestión	IG
Procedimientos de auditoría	PR

Elaborado por: Brigitte Varela

PROGRAMA DE AUDITORÍA

EMPRESA: Hospital Clínica METROPOLITANA

TIPO DE AUDITORÍA: Auditoría de Gestión

COMPONENTE: Talento Humano

N°	OBJETIVOS Y PROCEDIMIENTOS	REF PT	ELABORADO POR	FECHA
	OBJETIVOS			
1	Evaluar el grado de efectividad del desempeño del personal.			
	PROCEDIMIENTOS			
1	Efectúe el cuestionario de control interno	CCI 1/2 al CCI 2/2	B.V	28-03-2017
2	Evalúe el control interno	EVC 1/1	B.V	03-04-2017
3	Examine el cuestionario de control interno	ANC 1/7 al ANC 7/7	B.V	06-04-2017
4	Utilice indicadores de gestión	IG 1/1	B.V	10-04-2017
5	Aplique procedimientos de auditoría	PR 1/7 al PR 7/7	B.V	14-04-2017

Elaborado por: B.V

Revisado por: M.M

Fecha: 27-03-2017

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

EMPRESA: Hospital Clínica METROPOLITANA

TIPO DE AUDITORÍA: Auditoría de Gestión

COMPONENTE: Talento Humano

PERÍODO: 01 de julio al 30 de septiembre del 2016

N°	PREGUNTAS	RESPUESTA		P.T	C.T	COMENTARIO
		SI	NO			
1	¿Al ingreso al Hospital usted recibió algún documento que se relacione con reglas de comportamiento: personal, profesional y cívico?	√		46	46	
2	¿Se capacita periódicamente al personal que labora en el Hospital Clínica Metropolitana?	√		46	31	15 personas contestaron que no se realizan capacitaciones periódicamente. Ref. PR 1/7 al PR 2/7
3	¿Considera usted que se debe evaluar el desempeño laboral en todas las áreas y/o departamentos del Hospital Clínica Metropolitana?	√		46	39	7 de los encuestados consideran que no se debe evaluar el desempeño laboral
4	¿En el Hospital Clínica Metropolitana se monitorea la consecución de los objetivos y la óptima utilización de los recursos asignados al personal?	√		46	31	15 personan indicaron que no se monitorea la consecución de los objetivos. Ref. PR 3/7 al PR4/7
5	¿Usted conoce el código de ética para desempeñar sus funciones?	√		46	37	9 de los encuestados manifiestan que desconocen el código de ética

6	¿Usted realiza actividades ajenas a las preestablecidas en su contrato de trabajo?	√		46	8	38 personas manifestaron que no realizan actividades ajenas a sus funciones
7	¿Se genera un buen ambiente de trabajo?	√		46	42	4 de los encuestados manifestaron que no se genera un ambiente de trabajo agradable para cada uno de ellos.
8	¿Existen políticas internas para mejorar el desenvolvimiento del personal?	√		46	46	
9	¿Existen mecanismos necesarios para evaluar el riesgo?		√	46	0	La institución no cuenta con un mecanismo que permita evaluar el riesgo. Ref. PR 5/7 al PR 6/7
TOTAL				414	280	

Elaborado por: B.V
Revisado por: M.M
Fecha: 06-03-2017

EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DEL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

EMPRESA: Hospital Clínica METROPOLITANA

COMPONENTE: Talento Humano

VALORACIÓN

NC= Nivel de Confianza

CT= Calificación Total

PT= Ponderación Total

NR=Nivel de Riesgo

$$NC = \frac{CT * 100}{PT}$$

PT

$$NC = \frac{280 * 100}{414}$$

$$NC = 67.63\%$$

$$NR = 100 - NC$$

$$NR = 100 - 67.63$$

$$NR = 32.37\%$$

RESULTADO DE LA EVALUACIÓN

Tabla 3. Resultado del nivel de confianza y de riesgo

NIVEL DE CONFIANZA		NIVEL DE RIESGO DE CONTROL	
BAJO	15% al 50%	ALTO	15% al 50%
MEDIO	51% al 75%	MEDIO	51% al 75%
ALTO	76% al 95%	BAJO	76% al 95%

Fuente: Cuestionario de Control Interno aplicado al Talento Humano de METRISA

Elaborado por: Brigitte Varela

ANÁLISIS

Luego de haber aplicado el cuestionario de control interno se determinó un Nivel de Confianza de un 67,63% con una calificación Medio y un Nivel de Riesgo del 32,37% originando un riesgo Alto ya que no cuentan con mecanismos necesarios que permitan evaluar el riesgo en la institución.

PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA

ENTIDAD: Hospital Clínica Metropolitana

TIPO DE AUDITORÍA: Auditoría de Gestión

PROCEDIMIENTOS: Indagación/Capacitación del Personal

OBJETIVO: Indagar mediante entrevistas directas con el personal si cuenta con capacitaciones.

ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA ENTREVISTA	
ENTREVISTADOR: Brigitte Varela	
NOMBRE: _____	
CARGO: _____	
Objetivo: Conocer si el personal que labora en el Hospital Clínica Metropolitana de la ciudad de Riobamba cuenta con capacitaciones.	
1. ¿Cuenta usted con capacitaciones periódicas que mejoren el desempeño de sus funciones?	
SI	NO
2. ¿Considera usted necesario que debe existir capacitaciones periódicas para el personal de la institución? ¿Por qué?	
SI	NO
_____ _____ _____	
Gracias por su colaboración	

® = Indagado

RESULTADO

Tabla 4. Capacitación del Personal

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	31	67.39%
NO	15	32.61%
TOTAL	46	100%

Fuente: Hospital Clínica Metropolitana

Elaborado por: Brigitte Varela

Ilustración 1. Capacitación del Personal



Fuente: Tabla 3. Capacitación del Personal

Elaborado por: Brigitte Varela

Análisis:

Una vez aplicada la encuesta al personal de la institución se pudo determinar que el 67.39% del total de los trabajadores cuenta con capacitaciones periódicas que ayudan a mejorar el desempeño de sus funciones.

PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA

ENTIDAD: Hospital Clínica Metropolitana

TIPO DE AUDITORÍA: Auditoría de Gestión

PROCEDIMIENTOS: Inspección Física y de cumplimiento de objetivos

OBJETIVO: Inspeccionar si los recursos de la institución son utilizados para los fines que fueron adquiridos y por ende a la consecución de los objetivos.

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA ENTREVISTA	
ENTREVISTADOR: Brigitte Varela	
NOMBRE: _____	
CARGO: _____	
Objetivo: Conocer si en el Hospital Clínica Metropolitana de la ciudad de Riobamba se realiza un monitoreo a cerca de la consecución de sus objetivos.	
1. ¿Se monitorea la consecución de los objetivos institucionales periódicamente?	
SI	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ¿El hospital cuenta con los equipos necesarios para el desempeño de su actividad?	
SI	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gracias por su colaboración	

g = Inspección

RESULTADOS

Tabla 5. Monitoreo de los objetivos

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	31	67.39%
NO	15	32.61%
TOTAL	46	100%

Fuente: Hospital Clínica Metropolitana

Elaborado por: Brigitte Varela

Ilustración 2. Monitoreo de los objetivos



Fuente: Tabla 4. Monitoreo de los Objetivos

Elaborado por: Brigitte Varela

Tabla 6. Inspección Física de Equipos Médicos

EQUIPOS MÉDICOS	BUENA CONDICIÓN	MALA CONDICIÓN
Monitores de signos vitales	g	
Camas para pacientes	g	
Electrocardiógrafos	g	
Sistemas de ultrasonido para diagnóstico	g	
Camilla de transporte X-Frame	g	
Baumanómetro aneroide exacta®, brazalete		g

Fuente: Hospital Clínica Metropolitana

Elaborado por: Brigitte Varela

Análisis:

Una vez aplicada la encuesta se determinó que el 67% del personal manifestó que se realiza un monitoreo de la consecución de los objetivos, y mediante la inspección física se pudo observar que la institución cuenta con equipo adecuados para el desempeño de sus funciones.

PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA

ENTIDAD: Hospital Clínica Metropolitana

TIPO DE AUDITORÍA: Auditoría de Gestión

PROCEDIMIENTOS: Investigación

OBJETIVO: Investigar si el Hospital Clínica Metropolitana cuenta con mecanismos que permitan evaluar los riesgos.

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO FACULTAD DE CIENCIAS POLITICAS Y ADMINISTRATIVAS CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA ENTREVISTA	
ENTREVISTADOR: Brigitte Varela	
NOMBRE: _____	
CARGO: _____	
Objetivo: Investigar si el Hospital Clínica Metropolitana cuenta con mecanismos que permitan evaluar los riesgos.	
1. ¿En la institución se identifica los peligros presentes, por áreas y/o por puestos de trabajo?	
SI	NO
2. ¿Se realiza un estudio de riesgo de mercado relacionado con el comportamiento de los precios de venta?	
SI	NO
3. ¿La institución realiza estudios competitivos con la finalidad de que la empresa no se vea afectada frente nuevos rivales, productos alternativos o nuevas tecnologías?	
SI	NO
Gracias por su colaboración	

☐ = Investigación

RESULTADOS

Tabla 7. Mecanismos de evaluación de riesgos

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0
NO	46	100
TOTAL	46	100%

Fuente: Hospital Clínica Metropolitana

Elaborado por: Brigitte Varela

Ilustración 3. Mecanismos de Evaluación de Riesgos



Fuente: Tabla 5. Mecanismos de evaluación de riesgos

Elaborado por: Brigitte Varela

ANÁLISIS:

Luego de haber aplicado la encuesta se pudo determinar que la institución no cuenta con mecanismos que permitan evaluar los riesgos que se puedan originar durante el ejercicio económico.

PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA

ENTIDAD: Hospital Clínica Metropolitana

TIPO DE AUDITORÍA: Auditoría de Gestión

PROCEDIMIENTOS: Inspección/Evaluación del desempeño

OBJETIVO: Inspeccionar si el personal que labora en el hospital ha sido sujeto a evaluaciones respecto al desempeño de sus labores

FORMATO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL

HOSPITAL CLÍNICA METROPOLITANA		
FORMATO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL		
DÍA	MESES	AÑO
FORMATO N° 01		
DATOS DEL EVALUADO		
Nombre completo:		DNI N°:
Dependencia:		Servicio:
Cargo:		
Datos del evaluador		
Nombre completo:		DNI N°:
Dependencia:		Servicio:
Cargo:		
Periodo de Evaluación		
Trimestral:		Semestral:
Desde:		Hasta:
<p>La evaluación del desempeño laboral, también incluye las competencias técnicas y conductuales requeridas para el desempeño del cargo y/o especialidad que ejerce en el establecimiento de salud.</p>		
1. Responsabilidades asignadas para el desarrollo del servicio que ejecuta:		
2. Cumplimiento de las responsabilidades asignadas para desarrollo de actividades propias de su servicio y su colaboración con el objetivo	Aspectos que afectaron el cumplimiento de la responsabilidad por el profesional en el establecimiento de salud:	
3. Competencias relacionadas con el desempeño del servicio		
LIDERAZGO: Motivación, orientación y coordinación del profesional hacia el logro de los resultados y compromisos organizacionales		
Observaciones:		
PLANEACIÓN: Capacidad para establecer metas y responsabilidades con una perspectiva de corto, mediano y largo plazo a través de planes de trabajo para el servicio que representa o ejecuta actividades:		
Observaciones:		

g = Inspección

Análisis:

Luego de haber inspeccionado las evaluaciones del desempeño laboral del personal, a través del formato establecido para los fines pertinentes se pudo determinar que 39 personas rindieron adecuadamente la evaluación mientras que las 7 restantes no la realizaron debido a que las mismas se encontraban de vacaciones.

INDICADORES DE GESTIÓN

Tabla 8. Indicadores de Gestión

TIPO DE INDICADOR	FÓRMULA	RESPUESTA	COMENTARIO
Capacitación	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de personal capacitado}}{\text{N}^\circ \text{ total de personal}} * 100$	$\frac{31}{46} * 100 = 67.39\%$	Del total del personal de la institución solo el 67.39% cuentan con capacitaciones <div style="text-align: right; color: red;">√</div>
Evaluación del Desempeño	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de empleados evaluados}}{\text{N}^\circ \text{ de empleados}} * 100$	$\frac{39}{46} * 100 = 84.78\%$	La evaluación del desempeño se realizó al 84.78% de empleados, el 15.22% restante no participó por razones de vacaciones <div style="text-align: right; color: red;">√</div>

Elaborado por: Brigitte Varela

√= Revisado o verificado

ARCHIVO DE ANÁLISIS

EMPRESA: Hospital Clínica METROPOLITANA

TIPO DE AUDITORÍA: Auditoría de Gestión

PERÍODO: del 01 de julio a 30 de septiembre de 2016

Tabla 9. Archivo de análisis

Índice de archivo de análisis	IAAN
Programa de Auditoría	PA
Hoja de Hallazgo	HH
Informe Final	IF

Elaborado por: Brigitte Varela

PROGRAMA DE AUDITORÍA

EMPRESA: Hospital Clínica METROPOLITANA

TIPO DE AUDITORÍA: Auditoría de Gestión

COMPONENTE: Talento Humano

N°	OBJETIVOS Y PROCEDIMIENTOS	REF PT	ELABORADO POR	FECHA
	OBJETIVOS			
1	Analizar los resultados obtenidos en el proceso de ejecución de la auditoría.			
	PROCEDIMIENTOS			
1	Elabore las hojas de hallazgo de auditoría	HH 1/3 al HH 3/3	B.V	18-03-2017
2	Realice el informe final de auditoría	IF 1/4 al IF 4/4	B.V	24-03-2017

Elaborado por: B.V

Revisado por: M.M

Fecha: 17-03-2017

HOJA DE HALLAZGO

HALLAZGO N° 1: FALTA DE MONITOREO CONTÍNUO DEL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

CONDICIÓN:

El Jefe de Talento Humano durante el período sujeto a examen no realizó monitoreos continuos en cuanto al cumplimiento de las metas y objetivos de la institución.

CRITERIO:

Incumpliendo la Norma de Control Interno N° 401-03 “Supervisión”, **que manifiesta: “Los directivos de la entidad, establecerán procedimientos de supervisión de los procesos y operaciones, para asegurar que cumplan con las normas y regulaciones y medir la eficacia y eficiencia de los objetivos institucionales, sin perjuicio del seguimiento posterior del control interno...”**

CAUSA:

Falta de interés del Jefe de Talento Humano.

EFFECTO:

Originando que no se pueda determinar oportunamente si las acciones existentes son apropiadas o no para contribuir al cumplimiento de los objetivos.

CONCLUSIÓN:

El personal de la institución no cuenta con un monitoreo continuo en cuanto al cumplimiento de sus objetivos que permita tener un control adecuado de las actividades que se desarrollan dentro de la misma con la finalidad de obtener mayor eficiencia y eficacia en las operaciones.

RECOMENDACIÓN N° 01:

AL JEFE DE TALENTO HUMANO:

Elaborará un cronograma de monitoreo trimestral en donde realizará un seguimiento de las actividades ejecutadas en el lapso de tiempo indicado para verificar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

HALLAZGO N° 02: CARENCIA DE CAPACITACIONES AL PERSONAL

CONDICIÓN:

La gerente de la institución no posee una planificación para capacitar a su personal que labora en la institución.

CRITERIO:

Faltando a la Norma de Control Interno N° 407-06 “Capacitación y entrenamiento continuo”, indica: **“Los directivos de la entidad promoverán en forma constante y progresiva la capacitación, entrenamiento y desarrollo profesional de las servidoras y servidores en todos los niveles de la entidad, a fin de actualizar sus conocimientos, obtener un mayor rendimiento y elevar la calidad de su trabajo...”**

CAUSA:

Situación originada por falta de asignación presupuestaria.

EFFECTO:

Evitando el desarrollo profesional del trabajador para brindar un mejor servicio y evitar el cometimiento de errores.

CONCLUSIÓN:

La carencia de capacitaciones no permite preparar al personal y encomendarle diversos grados de responsabilidad de acuerdo a su desarrollo, generando motivación, fidelidad y reduciendo los niveles de riesgo al desempeñar sus funciones.

RECOMENDACIÓN N° 02:

A LA GERENTE:

En lo posterior la gerente de la entidad designará un rubro destinado a las capacitaciones del personal dentro del presupuesto de la clínica lo que contribuirá a mejorar el desempeño profesional de cada uno de los colaboradores y por ende el desarrollo de la entidad.

HALLAZGO N° 03: INEXISTENCIA DE MECANISMOS DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

CONDICIÓN:

La gerente no ha establecido mecanismos para identificar y evaluar el riesgo.

CRITERIO:

Inobservándose la Norma de Control Interno N° 300 “Evaluación del Riesgo” que señala: **“La máxima autoridad establecerá los mecanismos necesarios para identificar, analizar y tratar los riesgos a los que está expuesta la organización para el logro de sus objetivos...”**

CAUSA:

Originado por el desconocimiento de las probabilidades de ocurrencia de riesgo.

EFECTO:

Afectación a la ejecución de sus procesos y el logro de sus objetivos a través de un evento no deseado que podría perjudicar o afectar adversamente a la entidad o su entorno.

CONCLUSIÓN:

La entidad no cuenta con un mecanismo de evaluación que permita identificar los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales debido a factores internos o externos, impidiendo tomar las medidas pertinentes para afrontar exitosamente tales riesgos.

RECOMENDACIÓN N° 03:

A LA GERENTE:

Elaborará un mecanismo de evaluación de riesgo que contenga metodología, estrategias, técnicas y procedimientos, a través de los cuales se pueda identificar, analizar y tratar los potenciales eventos que pudieran afectar la ejecución de los procesos y el logro de los objetivos.

INFORME FINAL DE AUDITORÍA

Riobamba, 24 de abril del 2017

Doctora

Mónica Gabriela Bucheli Endara

GERENTE GENERAL DE METRISA

Ciudad

Hemos efectuado la auditoría de Gestión al Talento Humano del Hospital Clínica Metropolitana por el período del 01 de julio al 30 de septiembre del 2016.

Nuestra acción de control se efectuó de acuerdo con las Normas Ecuatorianas de Auditoría, estas Normas requieren que el examen sea planificado y ejecutado para obtener certeza razonable de que la información y la documentación examinada no contiene exposiciones erróneas de carácter significativo, igualmente que las operaciones a las cuales correspondan se hayan ejecutado de conformidad a las disposiciones legales y reglamentos vigentes, políticas y demás normas aplicables.

Debido a la naturaleza especial de nuestro examen, los resultados se encuentran expresados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones, que constan en el presente informe.

Atentamente:

Brigitte Varela Samaniego

AUDITORA

ENFOQUE DE LA AUDITORÍA:

La Auditoría se orientó a determinar el cumplimiento de los objetivos y metas planteadas por el Talento Humano del Hospital Clínica Metropolitana de Riobamba.

MOTIVO DE LA AUDITORÍA:

La Auditoría de Gestión al componente Talento Humano del Hospital Clínica Metropolitana, se llevará a cabo en cumplimiento al Contrato de Trabajo No 001 celebrado el 02 de marzo del 2017.

OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

- Identificar como una Auditoría de Gestión al componente Talento Humano del Hospital Clínica Metropolitana, de la ciudad de Riobamba, de julio a septiembre del 2016, permite establecer la efectividad.
- Verificar el cumplimiento de la Normativa
- Verificar el cumplimiento de sus funciones.

ALCANCE DEL EXAMEN

La Auditoría de Gestión al componente Talento Humano del Hospital Clínica Metropolitana de la ciudad de Riobamba cubre el período comprendido entre el 01 de julio al 30 de septiembre del 2016.

COMPONENTES AUDITADOS:

El componente auditado corresponde al Talento Humano.

RESULTADOS GENERALES**OPINIÓN:**

En nuestra opinión con base a la evidencia obtenida durante la ejecución de la auditoría al Hospital Clínica Metropolitana por el período correspondiente al segundo trimestre del año 2016, es razonable con salvedades esto como consecuencia de la falta de cumplimiento de ciertas actividades que no se cumplieron adecuadamente.

COMENTARIOS, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A través de la Auditoría de Gestión y la aplicación de los diferentes procedimientos se pudo detectar los siguientes hallazgos:

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- **FALTA DE MONITOREO CONTÍNUO DEL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS**

COMENTARIO:

Se determinó que la institución no cuenta con un monitoreo de cumplimiento de objetivos

CONCLUSIÓN:

El personal de la institución no cuenta con un monitoreo continuo en cuanto al cumplimiento de sus objetivos que permita tener un control adecuado de las actividades que se desarrollan dentro de la misma con la finalidad de obtener mayor eficiencia y eficacia en las operaciones.

RECOMENDACIÓN N° 01:

AL JEFE DE TALENTO HUMANO:

Elaborará un cronograma de monitoreo trimestral en donde realizará un seguimiento de las actividades ejecutadas en el lapso de tiempo indicado para verificar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

- **CARENCIA DE CAPACITACIONES AL PERSONAL**

COMENTARIO:

El Hospital Clínica Metropolitana no ha capacitado al total del personal que labora en la entidad.

CONCLUSIÓN:

La carencia de capacitaciones no permite preparar al personal y encomendarle diversos grados de responsabilidad de acuerdo a su desarrollo, generando motivación, fidelidad y reduciendo los niveles de riesgo al desempeñar sus funciones.

RECOMENDACIÓN N° 02:

A LA GERENTE:

En lo posterior la gerente de la entidad designará un rubro destinado a las capacitaciones del personal dentro del presupuesto de la clínica lo que contribuirá a mejorar el desempeño profesional de cada uno de los colaboradores y por ende el desarrollo de la entidad.

- **INEXISTENCIA DE MECANISMOS DE EVALUACIÓN DEL RIESGO**

COMENTARIO:

Dentro de la institución no existe un mecanismo que permita evaluar el riesgo al que se encuentra expuesta una entidad.

CONCLUSIÓN:

La entidad no cuenta con un mecanismo de evaluación que permita identificar los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales debido a factores internos o externos, impidiendo tomar las medidas pertinentes para afrontar exitosamente tales riesgos.

RECOMENDACIÓN N° 03:

A LA GERENTE:

Elaborará un mecanismo de evaluación de riesgo que contenga metodología, estrategias, técnicas y procedimientos, a través de los cuales se pueda identificar, analizar y tratar los potenciales eventos que pudieran afectar la ejecución de los procesos y el logro de los objetivos.

BIBLIOGRAFÍA

Benjamin, F. (2009). *Auditoría administrativa: Gestión estratégica del cambio*, 2da Edición

Cepeda. (2008). *Bases de la Auditoría*. BERNASC Editorial.

Chiavenato. (2008). *Talento Humano*. S/N.

Kell W: Ziegler, R. (2010). *Control Interno*. BRG Editorial.

Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado. (2015). *Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado*. Quito, Pichincha, Ecuador.

Paredes. (2014). *Introducción al Talento Humano*. S/N.

Lara, V. (2012). *Auditoría de Gestión*. S/N.

Espinoza, M. K. (2011). *Auditoría de Gestión*. Quito: Editorial CÁMARA ECUATORIANA DEL LIBRO - Núcleo de Pichincha.

PÁGINAS WEB

Contraloría General Del Estado. (2012). Contraloría General del Estado. Obtenido de *Manual de la Contraloría General del Estado*: <http://www.contraloria.gob.ec>

Estado, C. G. (s.f.). *Manual de Auditoría de Gestión*. Obtenido de <http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/manual%20de%20auditoria%20de%20gestion.pdf>:
http://www.clinicametropolitana.org/index.php?option=com_content&view=frontpage

Talento Humano 2013. (5 de marzo de 2013). Obtenido de *TalentoHumano.faba2013.blogspot.com*:
<http://talentohumanofaba2013.blogspot.com/2013/03/definicion-de-talento-humano.htm>

Duarte, C. (Agosto de 2012). *Gerencie.com*. Obtenido de Auditoría de Gestión Empresarial: <http://www.gerencie.com/auditoria-de-gestión-empresarial.html>

ANEXOS

HOJA DE REFERENCIACIÓN

Tabla 10. Referenciación

ABREVIATURA	SIGNIFICADO
HR	Hoja de referenciación
M	Marcas de Auditoría
A	Archivo permanente
PR	Procedimientos de auditoría
B	Archivo de planificación
TR	Contrato de trabajo
EQ	Equipo de auditoría
NT	Notificación
B01	Administración de la auditoría
B02	Planificación Preliminar
MP	Memorando de planificación preliminar
B03	Planificación Específica
EN	Entrevista al Gerente
IE	Información de la Empresa
MPE	Memorando de planificación específica
PA	Programa de auditoría
CI	Cuestionario Interno

Elaborado por: Brigitte Varela

Revisado por: Marco Moreno

MARCAS DE AUDITORÍA

Tabla 11. Marcas de Auditoría

MARCAS	SIGNIFICADO
⊗	Notas aclaratorias
∑	Sumatoria
√	Revisado o verificado
⊖	Hallazgo
g	Inspección
N	Incumplimiento de la normativa y reglamento
®	Indagado
ϕ	No existe documentación
ⓔ	Expedientes desactualizados
ℱ	Investigado
☀	Sustentado con evidencia

Elaborado por: Brigitte Varela

Revisado por: Marco Moreno

ARCHIVO PERMANENTE

ENTIDAD: Hospital Clínica Metropolitana

TIPO DE AUDITORÍA: Auditoría De Gestión

PERÍODO: 01 de julio al 30 de septiembre del 2016

Tabla 12. Archivo Permanente

Índice de archivo permanente	IAPE
Programa de Auditoría	PA
Información Institucional	A01
Normativa Legal	A02
Estructura Organizacional	A03

Elaborado por: Brigitte Varela

Revisado por: Marco Moreno

PROGRAMA DE AUDITORÍA**EMPRESA:** Hospital Clínica METROPOLITANA**TIPO DE AUDITORÍA:** Auditoría de Gestión**COMPONENTE:** Talento Humano

N°	OBJETIVOS Y PROCEDIMIENTOS	REF PT	ELABORADO POR	FECHA
	OBJETIVOS			
1	Determinar la información general para el conocimiento de la entidad.			
	PROCEDIMIENTOS			
1	Conozca la información institucional	A01 1/2 A1 A01 2/2	B.V	03-03-2017
2	Solicite la normativa legal	A02 1/1	B.V	07-03-2017
3	Solicite la estructura organizacional	A03 1/1	B.V	08/-03-2017

Elaborado por: B.V**Revisado por:** M.M**Fecha:** 02-03-2017

INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

ANTECEDENTES DEL HOSPITAL CLÍNICA METROPOLITANA

Hospital Clínica Metropolitana.- Es en 1995 cuando, gracias a la dedicación de un eficiente y calificado equipo de profesionales, la Institución médica inaugura sus servicios privados de salud. A partir de entonces, un destacado grupo de profesionales de la medicina y diferentes disciplinas conjugan su esfuerzo, trabajando con vocación de servicio, lo que, unido a un gran sentido de pertenencia y dentro de un ambiente humanizado, convierte a este centro hospitalario en modelo de la atención médica, está ubicada en la ciudad de Riobamba en las calles Junín 25-28 entre España y García Moreno.

QUIENES SOMOS

Clínica Metropolitana ubicada en la zona centro del país en la ciudad de Riobamba, su dirección Junín 25-28 entre España y García Moreno. Nace como la mejor alternativa para la solución integral de todas sus necesidades en salud. Una excelente mezcla de alta tecnología, ética profesional, liderazgo en costos y recurso humano comprometido con el bienestar de nuestros pacientes, nos permiten garantizarle la mayor calidad en diagnósticos y tratamientos. Clínica Metropolitana ofrece servicios de consulta externa, imágenes médicas, laboratorio clínico, farmacia, endoscopía digestiva, cirugía, hospitalización, entre otros.

SERVICIOS QUE OFRECE EL HOSPITAL CLÍNICA METROPOLITANA

La clínica pone a disposición de sus usuarios un gran número de servicios y especialidades que se detallan a continuación:

Servicios

- Emergencia
- Neonatología
- Unidad de cuidados intensivos
- Quirófano
- Laboratorio clínico servicios de colposcopía

- Imagenología
- Consulta externa

Especialidades

- Ginecología
- Obstetricia
- Pediatría
- Odontología
- Urología
- Gastroenterología y Endoscopía
- Dermatología
- Radiología digital
anestesiología
- Gastroenterología
- Cirugía General
- Traumatología
- Otorrinolaringología
- Alergología
- Patología
- Nutrición
- Cirugía vascular plástica
- Neurocirugía
- Cardiología
- Fisioterapia

NORMATIVA LEGAL

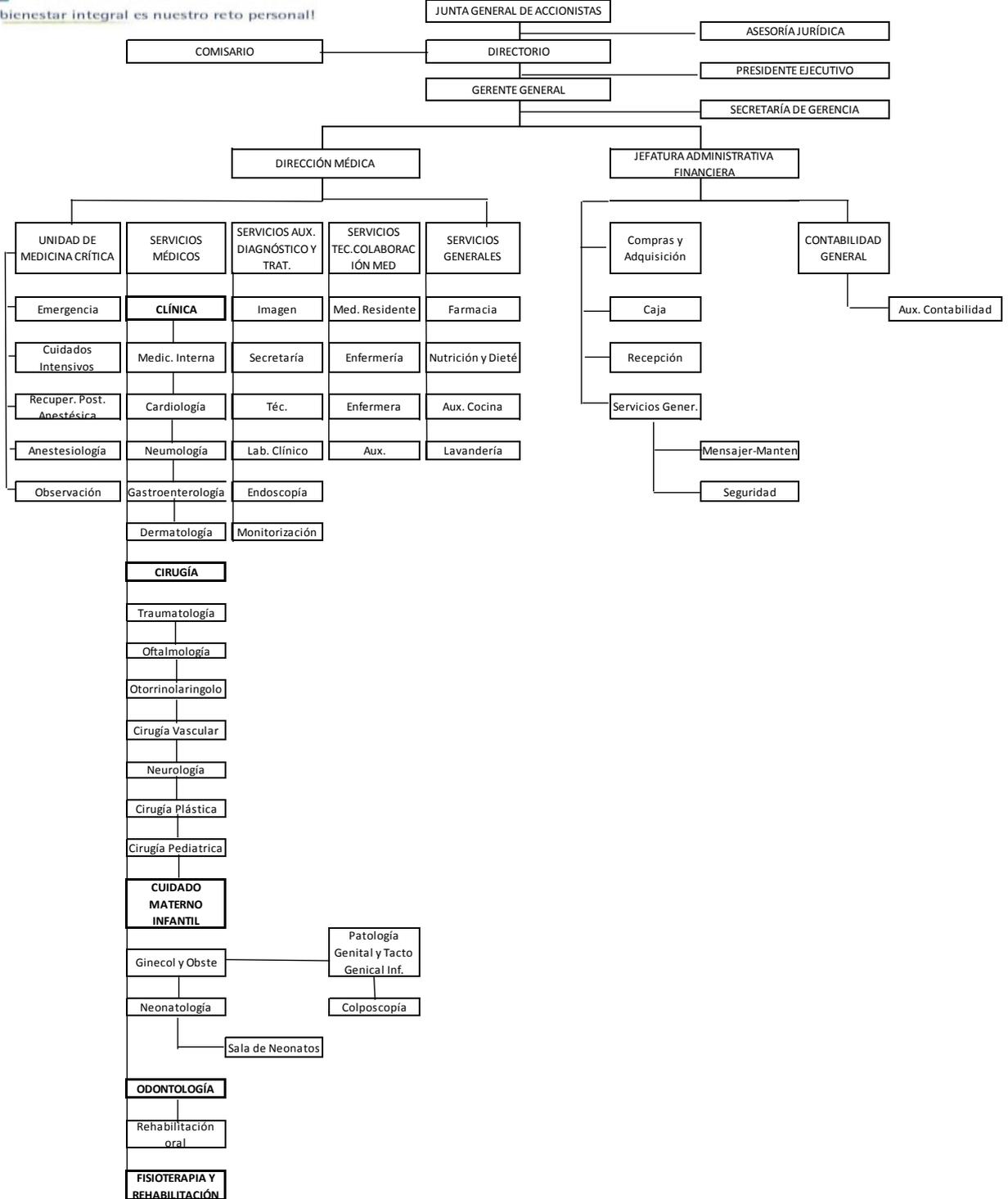
Para el funcionamiento de sus actividades el Hospital Clínica Metropolitana se rige a las siguientes disposiciones legales:

- Constitución de la República del Ecuador
- Código de Trabajo
- Reglamento Interno de Trabajo
- Ley de Seguridad Social
- Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional
- Ley de Régimen Tributario Interno y su Reglamento
- Normas Internacionales de Información Financiera NIIFs
- Ley de Cheques
- Reglamento para la emisión de comprobantes de venta
- NIC 13 Inventarios
- Reglamento General para la Aplicación de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad vial.
- Convenios con las empresas de Seguros Privados

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL METRISA CLÍNICA METROPOLITANA



FUENTE	HOSPITAL CLÍNICA METROPOLITANA
ELABORADO POR	RAQUEL S. TORRES JEFE ADMINISTRATIVO/FINANCIERO
APROBADO POR	DIRECTORIO DE LA COMPAÑÍA

ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN**EMPRESA:** Hospital Clínica METROPOLITANA**TIPO DE AUDITORÍA:** Auditoría de Gestión**PERÍODO:** 01 de julio al 30 de septiembre de 2016

Tabla 13. Archivo de planificación

Índice de archivo de planificación	IAPL
Programa de Auditoría	PA
Administración de la Auditoría	B01
Planificación preliminar	B02
Planificación específica	B03

Elaborado por: Brigitte Varela**Revisado por:** Marco Moreno

PROGRAMA DE AUDITORÍA

EMPRESA: Hospital Clínica METROPOLITANA

TIPO DE AUDITORÍA: Auditoría de Gestión

COMPONENTE: Talento Humano

N°	OBJETIVOS Y PROCEDIMIENTOS	REF PT	ELABORADO POR	FECHA
	OBJETIVOS			
1	Identificar las áreas importantes a examinar			
2	Establecer los procedimientos a desarrollarse en la auditoría			
	PROCEDIMIENTOS			
1	Elabore el contrato de prestación de servicios	B01-TR 1/2 al B01-TR 2/2	B.V	02-03-2017
2	Determine el equipo auditor	B01-EQ 1/1	B.V	03-03-2017
3	Elabore la notificación	B01-NT 1/1	B.V	06-03-2017
4	Redacte la cédula narrativa de visita preliminar	B02-VP 1/1	B.V	06-03-2017
5	Entreviste a la gerente	B02-EN 1/3 al B02-EN 3/3	B.V	07-03-2017
6	Solicite datos de la empresa	B02-IE 1/1	B.V	08-03-2017
7	Requiera la normativa de la institución	B02-NR 1/1	B.V	09-03-2017
8	Solicite objetivos institucionales y valores corporativos	B02-OIVC 1/1	B.V	09-03-2017
9	Identifique los funcionarios principales	B02-FP 1/1	B.V	10-03-2017
10	Elabore el Memorando de Planificación Preliminar	B02-MP 1/6 al 6/6	B.V	10-03-2017
11	Elabore el Memorando de Planificación Específica	B03-MPE 1/2 A1 B03-MPE 2/2	B.V	15-03-2017

Elaborado por: B.V

Revisado por: M.M

Fecha: 02-03-2017

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE AUDITORÍA

En la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo a los dos días del mes de marzo del 2017, se celebra el contrato de prestación de servicios profesionales en Auditoría de Gestión al talento humano que celebran por una parte HOSPITAL CLÍNICA METROPOLITANA de la ciudad de Riobamba, representada por la Dra. Gabriela Bucheli en calidad de Gerente General, quien en lo posterior se denominará como Cliente, por otra parte la señorita Brigitte Varela, egresada en la Carrera de Contabilidad y Auditoría que en adelante se la llamará AUDITORA. El presente contrato cuyo objeto, derechos y obligaciones de las partes se indican en las siguientes cláusulas:

CLÁUSULAS

PRIMERA. - OBJETO DEL CONTRATO: El "CLIENTE" acepta proporcionar toda la información requerida por la "AUDITORA", quien realizará de manera personal las actividades concernientes en la aplicación de una Auditoría de Gestión al Talento Humano y se compromete a aplicar, su conocimiento, experiencia y capacidad técnica. Para efectos de lo anterior, el "CLIENTE" proporcionará a la "AUDITORA" los instrumentos necesarios para el desarrollo de sus actividades, los cuales quedan bajo su custodia hasta la terminación de este contrato.

SEGUNDA. - ALCANCE DEL TRABAJO: Se llevará a cabo la Auditoría de Gestión a la Empresa antes mencionada durante el periodo comprendido del 1 de Julio al 30 de septiembre del 2016.

TERCERA. - PLAZO DE TRABAJO: El auditor se obliga a terminar los trabajos señalados en la cláusula segunda de este contrato en treinta y cinco días hábiles después de la fecha en que se firme el contrato.

CUARTA. - REMUNERACIÓN: No existirá compensación monetaria por la realización de la Auditoría de Gestión al Talento Humano, ya que dicha ejecución es con fines educativos y no habrá dinero de por medio.

QUINTA.- COMPROMISO DE LAS PARTES CONTRATANTES: El “CLIENTE” se compromete a realizar las actividades que la “AUDITORA” determine, las mismas que serán eventuales y transitorias, aplicando al máximo su capacidad y conocimiento para cumplirlas satisfactoriamente, así como guardar una conducta adecuada durante la vigencia del contrato.

SEXTA.- OBLIGACIONES La “AUDITORA” se compromete a llevar a cabo las actividades especificadas en este contrato, la cual realizará con esmero y eficacia, así mismo se obliga a no divulgar, por ningún motivo, cualquier información sobre el asunto o asuntos que se le confien.



Dra. Gabriela Bucheli
Gerente


Brigitte Varela
Auditora

EQUIPO DE AUDITORÍA

Tabla 14. Integrantes

N°	NOMBRES	CARGO	ABREVIATURA
1	Brigitte Vanesa Varela Samaniego	Auditor	BV
2	Marco Antonio Moreno Castro	Supervisor	MM

Elaborado por: Brigitte Varela**Revisado por:** Marco Moreno

NOTIFICACIÓN N° 01

Riobamba, 03 de marzo del 2017

Doctora.

Gabriela Bucheli

GERENTE GENERAL DEL HOSPITAL CLÍNICA METROPOLITANA

Presente

De mi consideración:

Mediante la presente me permito notificarle a usted que se iniciará la Auditoría de Gestión al componente Talento Humano del “Hospital Clínica Metropolitana”, por el período comprendido entre el 01 de julio al 30 de septiembre del 2016.

Los objetivos generales de la acción de control son:

- Examinar los procedimientos realizados por Talento Humano del Hospital Clínica Metropolitana para evaluar el grado de cumplimiento.
- Establecer el nivel de gestión que existe del talento humano del Hospital Clínica Metropolitana para determinar su eficiencia.
- Analizar las funciones que cumple el talento humano del Hospital dentro de la organización para saber si éstas están acorde a sus perfiles.
- Detectar áreas críticas y brindar recomendaciones con el fin de mejorar la efectividad en los procesos.
- Emitir el respectivo informe de auditoría de gestión (comentarios, conclusiones y recomendaciones).

Atentamente



Brigitte Varela Samaniego
AUDITORA

HOSPITAL CLÍNICA METROPOLITANA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
TALENTO HUMANO
DEL 01 DE JULIO AL 30 DE SEPTIEMBRE DEL 2016
NARRATIVA DE VISITA PRELIMINAR

El 03 de marzo del año 2017, se efectuó la visita al Hospital Clínica Metropolitana de la ciudad de Riobamba, ubicada en las calles Junín 25-28 entre España y García Moreno, cuenta con una infraestructura amplia distribución definida acompañada de letreros distintivos con el nombre de cada departamento, donde se observaron las siguientes actividades importantes:

Se observó que el personal cumple con sus horarios de ingreso y salida, estos a su vez se encuentran divididos en horarios administrativos (de 8:00 a 13:00 y de 15:00 a 18:00) con un descanso obligatorio de dos hora para el almuerzo, horarios especiales/hospitalización (para auxiliares, enfermeras y médicos turnos de 12 horas rotativas) y de recepción similar al de especial, cuyo registro se realiza mediante reloj biométrico.

El personal asiste correctamente uniformado, apoyando la imagen de la institución.

En el recorrido se observó que las actividades laborales son desarrolladas en un esquema de orden, limpieza y total compañerismo entre el personal.

Elaborado por: Brigitte Varela

Revisado por: Marco Moreno

Fecha: 04 /03/2017

Entrevista formulada a la Dra. Gabriela Bucheli Gerente General de HCM



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

ENTREVISTA

ENTREVISTADOR: Brigitte Varela

ENTREVISTADO: Dra. Gabriela Bucheli (Gerente General HCM)

Objetivo: Conocer la opinión de la Gerente del Hospital Clínica Metropolitana de la ciudad de Riobamba sobre la gestión al talento humano y el desempeño laboral de sus colaboradores, para obtener un conocimiento previo de las fortalezas y debilidades para posteriormente emitir una opinión de la gestión de la entidad.

1. **¿Cuáles considera que son las fortalezas de la entidad?**
 Contar con médicos y profesionales con una gran experiencia y conocimientos técnicos y prácticos a su vez generar la confianza a sus pacientes y demás clientela.
2. **¿Cuáles considera que son las debilidades de la institución?**
 Trabajar para combatir las debilidades; es por ello que se centran en la concientización y así mejoran el desempeño y poder estar al nivel de proveedores de salud como lo son en Quito y Guayaquil.
3. **¿Quiénes son los encargados de fijar las políticas para el talento humano?**
 Este es un trabajo en conjunto entre: Presidente, Gerencia, Directorio Médico y Jefe de Talento Humano.
4. **¿Cómo contribuye el talento humano al logro de los objetivos de la Empresa?**
 Es fundamental para nosotros las metas las conseguimos en equipo, fijando lineamientos y protocolos de trabajo claros, de tal manera que todos cumplan su función a cabalidad.
5. **¿Qué estilo de liderazgo se ejerce en la empresa?**
 La Unión hace la fuerza, desarrollar equipos eficientes, dando lugar a que todos los miembros puedan cola-

trabajar y participan con iniciativas para mejorar el desempeño y la calidad del servicio.

6. ¿Cómo define el proceso de comunicación en la Empresa?

Muy bueno, somos una familia, somos un equipo de trabajo muy sólido.

Enhorabuena altos y bajos.

7. ¿Podría Mencionar si la empresa ha mantenido problemas especiales como huelgas, demandas y litigios por los empleados o proveedores?

En mi periodo de gestión ninguno, todo se hace en orden de acuerdo a los parámetros que exige la Ley, eso nos brinda tranquilidad laboral al interno y también con los proveedores.

8. ¿Cómo se realiza el control interno dentro la empresa?

Pienso que un buen sistema para el control dentro la institución es el reloj biométrico que arroja las entradas, movimientos y salidas del Personal que trabaja en METRISA.

9. ¿Qué parámetros se consideran para brindar capacitación al personal?

En primer lugar se detectan las necesidades, definimos los objetivos que queremos conseguir en cada área y la verdad que no ha sido capacitado todo el personal.

10. ¿Qué indicadores se aplican para medir la eficiencia y eficacia de los procesos de talento humano?

Al ser nuestra empresa que brinda servicios de salud, estos parámetros se miden en el nivel de atención que reciben los pacientes desde el ingreso hasta el egreso.

11. ¿De qué manera contribuyen los resultados de la evaluación del desempeño al crecimiento del personal de la Empresa?

Son fundamentales, es importante que los profesionales que trabajan con nosotros crezcan de manera individual.

ANÁLIS DE LA ENTREVISTA

La entrevista que se generó con la Dra. Gabriela Bucheli, permitió romper un poco las barreras de seriedad y poder efectuar un diálogo muy gratificante, ya que admite que en todo lugar de trabajo sea institución pública o privada nunca se termina de aprender y que cada día el ser humano puede enriquecerse de conocimiento y de ello depender el éxito o el fracaso.

En referencia a las preguntas que le pude formular manifestó que en la Clínica son un equipo muy unido que pese a adversidades que se presenten ellos saben cómo afrontar cada uno de ellos con unión y positivismo.

Al topar el tema de fortalezas de la entidad menciona que cuentan con Médicos y profesionales con gran experiencia y conocimiento que a la vez esto genera confianza de sus pacientes, por otro lado poseen tecnología de punta y esto les permite brindar una atención de primer orden. En cuanto a las debilidades mencionan que ellos trabajan mucho en lo que es la concientización y así poder mejorar cada día su desempeño y estar al mismo nivel de proveedores de salud de Quito y Guayaquil.

En cuanto al liderazgo están orientados a organizar, brindar soportes y desarrollar equipos eficientes, así todos participan y esto genera que el equipo se empodere y colabore de manera más entusiasta y eficiente.

En si la gerente general tiene muy claro que su talento humano es muy importante en el desarrollo y funcionamiento de su entidad.

INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

Nombre de la entidad: Hospital Clínica Metropolitana

Actividad: Servicios de Salud

País: Ecuador

Provincia: Chimborazo

Cantón: Riobamba

Dirección: Junín 25-28 entre España y García Moreno

NORMATIVA DEL HOSPITAL

- Constitución de la República del Ecuador
- Código de Trabajo
- Reglamento Interno de Trabajo
- Ley de Seguridad Social
- Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional
- Ley de Régimen Tributario Interno y su Reglamento
- Normas Internacionales de Información Financiera NIIFs
- Ley de Cheques
- Reglamento para la emisión de comprobantes de venta
- NIC 13 Inventarios
- Reglamento General para la Aplicación de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Transito y Seguridad vial.
- Convenios con las empresas de Seguros Privados

OBJETIVOS INSTITUCIONALES

- Incrementar la cobertura de atención médica que ofrece METRISA en las provincias de la región centro del país.
- Elevar la capacidad tecnológica en la atención médica.
- Fortalecer una cultura organizacional, poniendo énfasis en la solidaridad de Médicos y Empleados hacia los pacientes, mediante el desarrollo armónico de los intereses del grupo de colaboradores amparados por una infraestructura física que garantice a todos los más altos niveles de higiene y seguridad.
- Desarrollar servicios médicos especializados, de acuerdo a la demanda de la población tomando en cuenta las políticas y campañas preventivas puntuales de carácter auto sustentable para beneficio de la institución y zona.
- Promover la participación de los usuarios, pacientes y población general en la toma de decisiones sobre los cuidados de salud.

VALORES CORPORATIVOS

Los valores con los que la organización de METRISA desempeña sus actividades son:

- **Solidaridad:** Nos preocupamos por brindar apoyo a nuestros clientes en momentos sensibles, pues ellos son la razón de ser de la empresa.
- **Honestidad:** Actuamos siempre con rectitud y veracidad, cumplimos con el correcto proceder en el desarrollo de los diferentes cargos.
- **Disciplina:** El equipo de la empresa trabaja bajo responsabilidad en desarrollar y mantener reglamentos de trabajo efectivos.
- **Lealtad:** Cumplir con las leyes de la fidelidad, del honor y del buen comportamiento moral.
- **Crecimiento permanente:** Mantenernos siempre en continuo cambio para estar a la vanguardia de los requerimientos de los pacientes y así crecer como empresa.
- **Calidad de servicios:** Caracterizarnos por el altísimo nivel de calidad de los servicios que se entregan a los pacientes que contratan nuestros servicios.

FUNCIONARIOS PRINCIPALES

Tabla 15. Funcionarios del hospital

APELLIDOS NOMBRES	CARGO
Dr. Coronel Carlos	Presidente del Directorio
Dra. Bucheli Endara Mónica Gabriela	Gerente General
Dra. Jarrin Aranda Susana Marcela	Directora Administrativa
Dr. Teruel Gines Rolando	Director Médico

Elaborado por: Brigitte Varela**Fuente:** Hospital Clínica Metropolitana

MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

Entidad: Hospital Clínica Metropolitana

Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión

Preparado por: Brigitte Varela

Revisado por: Marco Moreno

1. Antecedente

El Hospital Clínica Metropolitana de la ciudad de Riobamba, no ha sido objeto de Auditoría de Gestión al Talento Humano, por ningún organismo de control, ni alguna firma auditora externa.

2. Motivo de la auditoría

La Auditoría de Gestión al componente Talento Humano del Hospital Clínica Metropolitana, se llevará a cabo en cumplimiento al Contrato de Trabajo No 001 celebrado el 02 de marzo del 2017.

3. Objetivos de la auditoría

- Identificar como una Auditoría de Gestión al componente Talento Humano del Hospital Clínica Metropolitana, de la ciudad de Riobamba, de julio a septiembre del 2016, permite establecer la efectividad.
- Verificar el cumplimiento de la Normativa
- Verificar el cumplimiento de sus funciones.

4. Alcance de la auditoría

La Auditoría de Gestión al componente Talento Humano del Hospital Clínica Metropolitana de la ciudad de Riobamba cubre el período comprendido entre el 01 de julio al 30 de septiembre del 2016.

5. Identificación de la empresa

- **Razón Social:** METRISA METROPOLITANA RIOBAMBA CLINIC.SERVIC. MEDIC.ESPEC. S.A.
- **Provincia:** Chimborazo
- **Cantón:** Riobamba
- **Dirección:** Junín 25-28 entre España y García Moreno
- **Teléfono:** 032 2941-930 / 032 2941-931

- **Celular:** 0992795447 claro
- **Web:** <http://www.clinicametropolitana.org/>

6. Base legal

Hospital Clínica Metropolitana de la ciudad de Riobamba se rige por:

- Constitución de la República del Ecuador.
- Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno y su Reglamento
- Código de Trabajo
- Reglamento Interno del Hospital Clínica Metropolitana

7. Misión

Brindar servicios de salud de excelencia, con humanismo, calidad, ética y profesionalismo; desarrollando y motivando a su talento humano, gestionando tecnología de punta, amplías instalaciones, aplicando medidas de protección ambiental y contribuyendo al desarrollo socioeconómico de la ciudad y la provincia.

8. Visión

Ser la principal institución de atención de la salud en la región, manteniendo el mejor grupo de profesionales médicos, tecnología de punta y con altísima calidad humana.

9. Principales actividades operaciones e instalaciones

Principal actividad

El Hospital Clínica Metropolitana de la ciudad de Riobamba es una institución del sector privado, dedicada a brindar servicios de salud comprometidos con el bienestar de los pacientes.

Operaciones

- Emergencia
- Neonatología
- Unidad de cuidados intensivos
- Quirófano
- Laboratorio clínico servicios de colposcopia
- Imagenología
- Consulta externa
- Gastroenterología

Instalaciones

Hospital Clínica Metropolitana le ofrece los mejores servicios profesionales para el cuidado y bienestar de cada uno de sus pacientes, se encuentra localizado en el centro del país.

Metropolitana cuenta con un edificio que consta de planta baja y tres pisos en el cual se encuentran las distintas áreas y servicios que ofrecen a sus pacientes, posee 23 consultorios y todo el edificio está perfectamente equipado con tecnología moderna a más de ello cuentan con dos parqueaderos privados.

10. Recursos financieros

Tabla 16. Recursos Financieros

N°	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V/UNITARIO	V/TOTAL
1	Carpetas	2	\$3.50	\$7.00
2	Lápices	2	\$0.75	\$1.50
3	Esferos	3	\$0.60	\$1.80
4	Borrador	2	\$0.40	\$0.80
5	Engrapadora	1	\$3.00	\$3.00
6	Cuaderno	1	\$2.00	\$2.00
7	Internet		\$5.00	\$5.00
8	Copias		\$6.00	\$6.00
9	Impresiones		\$12.00	\$12.00
10	Viáticos		\$25.00	\$25.00
TOTAL:				\$64.10

Elaborado por: Brigitte Varela

11. Funcionarios principales

Tabla 17. Principales Funcionarios

NOMBRES	CARGO
Dr. Carlos Coronel	Presidente del Directorio
Dra. Gabriela Bucheli	Gerente General
Dra. Susana Jarrin	Directora Administrativa
Dr. Rolando Teruel	Director Médico

Fuente: Hospital Clínica Metropolitana

Elaborado por: Brigitte Varela

12. Principales Políticas contable

(CM-CGCH-001) MANEJO DEL FONDO DE CAJA GENERAL Y CAJA CHICA

- Se asignará un monto en base a la demanda de gastos de cada área asignación para caja chica farmacia \$100,00 y caja chica administración \$500,00
- Se asignará un responsable del manejo de caja chica y caja general, en las áreas asignadas, recabando la autorización del Gerente en el documento que ampare la cantidad asignada y la firma del responsable de la custodia de los fondos.

(CM-MCCB-002) MANEJO Y CONTROL DE CUENTAS BANCARIAS

- Para la apertura de una cuenta bancaria, esta deberá ser autorizada por la Gerencia General.
- Se debe tomar especial cuidado al cierre del mes la recopilación de toda la información bancaria que afectada al periodo que corresponda

(CM-CP-003) COMPRAS PROVEEDORES

- Toda la adquisición realizará el departamento de compras, quien receptorá las órdenes de compra de las diferentes áreas de la organización para iniciar el proceso.
- Compras solicitara tres cotizaciones a los proveedores, salvaguardando los intereses de la compañía respecto al costo, calidad y crédito.

(CM-IN-004) INVENTARIOS

- Los inventarios son registrados bajo el principio de inventario permanente en tiempo real, es decir todo movimiento debe registrarse inmediatamente en el momento que ocurra y debe reflejarse en el sistema informático.

- En caso de no estar operativa el sistema informático, todo movimiento debe registrarse de manera manual, para luego ser ingresado al sistema.

(CM-VF-005) VENTAS Y FACTURACIÓN

- El cliente entregará la orden de pedido en caja para la emisión de la factura y el respectivo pago por la compra de medicamentos.
- Las facturas serán archivadas de manera cronológica y secuencial bajo criterios de buen uso y conservación, en un lugar fácil acceso para el personal autorizado.

(CM-VFA-006) VENTAS Y FACTURACIÓN ASEGURADORAS

- Seguros médicos facturara por concepto de honorarios de acuerdo a los valores establecidos en cada uno de los convenios con las diferentes aseguradoras.
- Seguros médicos recibirá los cheques o transferencia a cuenta por concepto de crédito hospitalario facturado a las aseguradoras dentro de los plazos convenidos.

(CM-AF-007) ACTIVOS FIJOS

- Los activos fijos de la organización deberán ser codificados y clasificados de acuerdo a las necesidades de la organización.
- Se ejecutará una vez por año la constatación física de los activos fijos. La Gerencia coordinara dicho procedimiento ya sea con personal interno o externo.

(CM-CSP-008) SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL

- Reclutamiento, fase inicial del proceso de selección en donde se capta o atrae candidatos para cubrir la vacante.
- Promoción interna, cubrir la vacante mediante la re-ubicación de un colaborador, mediante promoción o ascenso.
- Selección externa, se realiza a través de concurso publico evaluando al mejor candidato externo.
- Competencia, son características personales basadas en la educación, formación, habilidades y experiencia, necesarias para desempeñar eficaz y eficientemente su cargo.

(CM-PI-009) PROGRAMA DE INDUCCIÓN

- Realizada la contratación, Talento Humano elabora la agenda de inducción, recepción de documentos y equipos, aplicando el formato **FM-TH-PI-001**, en coordinación con el jefe inmediato acorde a las características propias de cada puesto de trabajo.
- En términos generales los programas deberán estar estructurados en forma concisa, precisa y clara de manera tal que el personal de nuevo ingreso no se sienta saturado de información, y conciba la misión, visión de la empresa, permitiéndose el dialogo con él para aclarar sus dudas.

(CM-VA-010) VACACIONES

- Los períodos vacacionales de los empleados se computarán de acuerdo a la fecha de ingreso día, mes y año.
- Los períodos vacacionales son acumulables de un año a otro, sin exceder el límite establecido en el Código de Trabajo.

(CM-PCCPB-001) PROCESO CONTABLE PARA EL CIERRE Y PRESENTACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS

- Realizará actividades de orden administrativos tendientes a lograr un cierre integral de la información contable producida a una fecha determinada en todas las áreas que generan hechos financieros y económicos.

13. Puntos de interés y transacciones importantes

Los aspectos que deben considerarse para realizar esta acción de control son los siguientes:

- Examinar los procedimientos realizados por Talento Humano del Hospital Clínica Metropolitana para evaluar el grado de cumplimiento.
- Establecer el nivel de gestión que existe del Talento Humano del Hospital Clínica Metropolitana para determinar su eficiencia.
- Analizar las funciones que cumple el Talento Humano del Hospital dentro de la organización para saber si éstas están acorde a sus perfiles.
- Detectar áreas críticas y brindar recomendaciones con el fin de mejorar la efectividad en los procesos.
- Emitir el respectivo informe de Auditoría de Gestión (comentarios, conclusiones y recomendaciones)

MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

Entidad: Hospital Clínica Metropolitana

Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión

Preparado por: Brigitte Varela

Revisado por: Marco Moreno

1. Referencia de la planificación preliminar

La planificación preliminar al Hospital Clínica Metropolitana determinó que la Auditoría de Gestión al componente Talento Humano tendrá un enfoque operativa y de gestión.

2. Objetivos por áreas o componentes

Los objetivos del componente seleccionado se encuentran detallados en los programas de Auditoría.

3. Resumen de la evaluación de control interno

Una vez aplicado el cuestionario de control interno se determina que no se están cumpliendo con ciertos controles lo que determinó un grado de confianza medio y nivel de riesgo alto.

4. Recursos Humanos

Para la ejecución de la acción de control, consta de un período de 35 días laborables con la participación de:

Tabla 18. Recursos Humanos

N°	NOMBRES	CARGO	ABREVIATURA
1	Brigitte Vanesa Varela Samaniego	Auditor	BV
2	Marco Antonio Moreno Castro	Supervisor	MM

Elaborado por: Brigitte Varela

Tabla 19. Distribución de tiempo

Fases	Funciones	Días
Conocimiento Preliminar	<ul style="list-style-type: none"> • Visita de observación a la entidad • Revisión de archivos papeles de trabajo • Evaluaciones estructura control interno • Definición de objetivos y estrategias de Auditoría 	5
Planificación	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis, información y documentación • Evaluación del control interno del componente • Elaboración del plan y programas 	10
Ejecución	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de programas • Preparación de papeles de trabajo • Hojas resumen hallazgos por componente • Definición estructura del informe. • Comunicación de resultados parciales 	15
Comunicación de Resultados	<ul style="list-style-type: none"> • Redacción borrador del informe • Conferencia final para lectura de informe • Obtención criterios entidad. • Emisión informe final 	5
TOTAL		35

Elaborado por: Brigitte Varela

5. Productos a obtener

Como resultado de la acción de control se obtendrá un Informe de Auditoria



Brigitte Varela Samaniego

JEFE DE EQUIPO


Ms. Marco Moreno Castro

SUPERVISOR