



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

SISTEMA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN FINANZAS Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

TÍTULO DE TRABAJO DE TITULACIÓN

“Manual de funciones para la recuperación de cartera en servicios hospitalarios del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del Centro de Servicios Médicos San Francisco Cemefran C.A. de Guayaquil”

Previa a la obtención del Grado Académico de Magíster en Finanzas y Economía Empresarial

ELABORADO POR:

Maryuri Jaqueline Correa Correa

TUTOR

Econ. Jack Chávez García, Mgs.

Guayaquil, a los 15 días del mes de Noviembre año 2017



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

SISTEMA DE POSGRADO

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por Economista Maryuri Jaqueline Correa Correa, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de Magíster en Finanzas y Economía Empresarial.

Guayaquil, a los 15 días del mes de Noviembre año 2017

DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN

Econ. Jack Chávez García Mgs.

REVISORES:

Econ. Uriel Castillo Nazareno PhD.

Ing. Quim. María Josefina Alcívar Mgs.

DIRECTOR DEL PROGRAMA

Econ. María Teresa Alcívar, PhD.



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

SISTEMA DE POSGRADO

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

YO, Maryuri Jaqueline Correa Correa

DECLARO QUE:

El trabajo de titulación “Manual de funciones para la recuperación de cartera en servicios hospitalarios del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del Centro de Servicios Médicos San Francisco Cemefran C.A. de Guayaquil” previa a la obtención del Grado Académico de Magíster, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del trabajo e investigación del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 15 días del mes de Noviembre año 2017

EL AUTOR

Maryuri Jaqueline Correa Correa



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

SISTEMA DE POSGRADO

AUTORIZACIÓN

YO, Maryuri Jaqueline Correa Correa

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación en la biblioteca de la institución del trabajo de titulación de la Maestría Finanzas y Economía Empresarial: “Manual de funciones para la recuperación de cartera en servicios hospitalarios del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del Centro de Servicios Médicos San Francisco Cemefran C.A. de Guayaquil”, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 15 días del mes de Noviembre año 2017

EL AUTOR

Maryuri Jaqueline Correa Correa

Agradecimiento

Quiero agradecer a Dios por bendecirme cada día y darme la sabiduría para poder empezar y terminar todos los proyectos que me he propuesto hasta ahora.

Agradezco a mi esposo por la paciencia y comprensión, por ser mi compañero de lucha en esta larga trayectoria como es la de la preparación.

Agradezco a la Universidad Católica Santiago de Guayaquil por haberme brindado la oportunidad de formar parte de su grupo selecto de estudiantes, a todos mis profesores y compañeros.

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mis padres y en especial a mi madre Sabina Correa Vera que está en el cielo ya que ella siempre me inculcó a superarme para ser cada día mejor.

A mi esposo y a mis tres hijos por su gran amor y apoyo incondicional durante todo el tiempo ya que sin ellos no hubiese sido posible haber culminado este proyecto.

Índice

Contenido

Agradecimiento.....	II
Dedicatoria.....	III
Índice.....	IV
Tablas.....	VII
Gráficos.....	VII
Resumen.....	VIII
Abstract.....	IX
Introducción.....	1
Capítulo I.....	4
Aspectos generales de la investigación.....	4
Antecedentes.....	4
Planteamiento del Problema.....	6
Justificación.....	9
Objetivos.....	12
Objetivo General.....	12
Objetivos Específicos.....	12
Marco Teórico.....	12
Cuentas por Cobrar.....	17
Recuperación de Cartera.....	18
Importancia de un manejo eficiente en la Cartera.....	18
Las Razones Financieras.....	19
Análisis de los Estados Financieros.....	20
Hipótesis de Trabajo.....	22
Causas y Efectos.....	22
Tipos de Investigación.....	23
Población y Muestra de la Investigación.....	23
Población.....	23
Demostración del Universo de Estudio.....	24
Muestra de la Investigación.....	25
Métodos de la Investigación.....	26
Método Inductivo.....	26

Método Deductivo	27
Técnicas de la Investigación	27
Entrevista	27
Encuesta	28
Capítulo II	29
El Servicio Prestado por las Clínicas a los Pacientes del IESS	29
Seguro de Salud	30
El Servicio Prestado por la Clínica	31
La Clínica.....	31
El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.....	36
Capítulo III.....	40
Evaluación del Servicio Prestado.....	40
Encuesta a los Empleados del Área de Convenios de la Clínica San Francisco “Cemefran C.A.”	40
Encuesta a los Directivos del Área de Convenios de la Clínica San Francisco “Cemefran C.A.”	44
Entrevista al Directivo del Área de Convenios de la Clínica San Francisco “Cemefran C.A.”	47
Resultado de la Entrevista.....	48
Capítulo IV.....	50
Manual de Funciones	50
Generalidades.....	50
Objetivos	50
Criterios De Diseño.....	51
Eficacia	51
Eficiencia	51
Racionalidad.....	51
Unidad de Mando	51
Autoridad	51
Responsabilidad	52
Segregación de Funciones.....	52
Sistematización	52
Trabajo en Equipo	52
Mejoramiento Continuo	52
Planeamiento del Manual de Organización y Funciones	52
Actualización del Manual Organizacional y sus Funciones	52
Alcance.....	53

Políticas.....	53
Normas Generales.....	53
Responsabilidades (Análisis del Gráfico)	55
Área De Admisión.....	55
Asistente Administrativo.....	55
Auditor Médico Clínico.....	55
Área Financiera	56
Liquidador	56
Jefe de Convenios	56
Auditor Médico Administrativo.....	56
Asistente de Cobranzas.....	57
Asistente del Departamento Financiero	58
B. Costos Financieros Involucrados.....	58
C. Procedimientos A Seguir.....	59
Conclusiones	62
Recomendaciones.....	64
Bibliografía	65
Apéndice	69
Instrumento de Encuesta y Entrevista Dirigido a los Empleados y Directivos del Hospital Clínica San Francisco “CEMEFRAN C.A.”	69
Instrucciones para llenar la Encuesta.....	69
Entrevista al jefe del Área Convenios	69
Encuesta a los Directivos del Área de Convenios de la Clínica San Francisco “CEMEFRAN C.A.”	70
Encuesta a los Empleados del Área de Convenios de la Clínica San Francisco “CEMEFRAN C.A.”	71

Tablas

TABLA 1	22
TABLA 2	24
TABLA 3	26
TABLA 4	33
TABLA 5	40
TABLA 6	41
TABLA 7	41
TABLA 8	42
TABLA 9	42
TABLA 10	43
TABLA 11	43
TABLA 12	44
TABLA 13	44
TABLA 14	45
TABLA 15	45
TABLA 16	46
TABLA 17	47

Gráficos

GRAFICO 1	46
GRAFICO 2	54
GRAFICO 3	59

Resumen

Analizar el sistema de pago establecido por el IESS para cancelar a las clínicas que brindan servicios hospitalarios a los afiliados de dicha institución, involucra una mirada a la operatividad del cobro, una vez prestado el servicio, se determinó los métodos más apropiados para las partes, significó equilibrio, desde la normativa pública hasta las necesidades prácticas, para integrar el funcionamiento de la clínica con la cartera de crédito; un análisis que derivó hacia la propuesta de estudio, presentada y resumida en el supuesto de trabajar con “*sistemas flexibles*” que integren las necesarias decisiones políticas de las partes; apreciación instituida en la especificidad de un “*objeto real*”: el Manual de funciones para la recuperación de la cartera.

La carencia del Manual de Funciones complica tanto el seguimiento como el control de la gestión que realiza el personal asignado al área de Convenios, quienes son los encargados de la cobranza; funcionarios que requieren, además de capacitaciones apropiadas, conocer de mejor forma los procedimientos para documentar y actualizar la información solicitada durante el cobro, ya que de otra manera se afecta el Capital de trabajo de la clínica. El estudio nos permite demostrar que, al Implementar el Manual para la recuperación de Cartera que se brinda a los afiliados, se logra instrumentar las operaciones conforme a las políticas establecidas en el Convenio, respaldando todo lo que interviene y es requerido para la cobranza.

Escenario que se consigue por la disposición que el Manual facilita para reducir errores y atender los puntos críticos.

Palabra Clave: Recuperación de Cartera, Manual

Abstract

Analyze the payment system established by the IESS to cancel the clinics that provide hospital services to the affiliates of that institution, involves a look at the operation of the collection, once the service was provided, the most appropriate methods were determined for the parties, meant balancing, from public policy to practical needs, to integrate the functioning of the clinic with the credit portfolio; an analysis that led to the study proposal, presented and summarized in the case of working with "flexible systems" that integrate the necessary political decisions of the parties; an appreciation established in the specificity of a "real object": the Function Manual for portfolio recovery.

The lack of the Function Manual complicates both the monitoring and the management control carried out by personnel assigned to the area of Conventions, who are in charge of collection; officials who require, in addition to appropriate training, better knowledge of the procedures for documenting and updating the information requested during collection, otherwise the working capital of the clinic is affected. The study allows us to demonstrate that, when implementing the Handbook for the recovery of the Portfolio that is provided to the affiliates, it is possible to implement operations in accordance with the policies established in the Agreement, supporting all that is involved and required for collection.

Scenario that is achieved by the provision that the Manual facilitates to reduce errors and attend critical points.

Keyword: Wallet Recovery, Manual

Introducción

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social a través del Seguro General de Salud Individual y Familiar (SGSIF), con el fin de garantizar una atención oportuna y adecuada a los asegurados y beneficiarios, amplía y fortalece la Red de prestadores de servicios médicos con la acreditación y contratación de prestadores externos, entre hospitales, clínicas y consultorios privados.

Para poder tener una mejora en la Salud el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social ha extendido los años de cobertura para los hijos de afiliados hasta los 18 años y también la extensión de pensión a su cónyuge.

El presupuesto ha venido en aumento cada año puesto que la población cubierta por el IESS ha aumentado de 2,9 millones a 6,7 millones a 2013 es decir 3 veces su número, la cobertura de la seguridad social paso de un 20% de la población en el 2007 al 52% en el año 2013.

El sistema de control interno en la gestión de cobranzas en las entidades Hospitalarias se ha desarrollado en los últimos años. Para obtener un sistema bien estructurado se debe poseer un Manual de funciones en la recuperación de cartera para los Servicios de Salud, capaz de verificar y controlar todas las actividades para obtener una mejor gestión.

Un Manual de Funciones ayuda a una entidad a establecer los procesos con todos los procedimientos, tareas y asignaciones para cada uno de los integrantes de la institución, por lo tanto, es necesario un levantamiento de los procedimientos actuales que se requieren para alcanzar la eficiencia, efectividad y eficacia de cada uno de los procesos.

Definida las actividades adecuadamente, los procesos del manual de funciones en la recuperación de cartera, les permitirá desarrollar las tareas, estableciendo las distintas responsabilidades a empleados y funcionarios de las distintas áreas, generando información útil, correcta y necesaria.

El trabajo que se propone es Diseñar un Manual de Funciones para el personal del área de convenios que es el encargado de hacer la difícil tarea de la recuperación de la cartera por los servicios ofrecidos a los pacientes afiliados al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en la Clínica San Francisco “CEMEFRAN C.A.”, con el objetivo de estructurar el proceso de recuperación de la cartera, sea de la manera más eficaz y que no represente una

pérdida para la Clínica, sino más bien una utilidad ya que como afiliados todos nos beneficiaríamos de estos convenios que ayudan mucho a descentralizar el servicio de salud en los hospitales propios de la institución por la alta demanda de afiliados que se incrementa cada año.

Desde esta perspectiva, es evidente, que dichos cambios se pueden lograr efectuando y optimizando controles internos en la recuperación de cartera, los cuales sean capaces de salvaguardar y preservar los bienes de un departamento o de una entidad hospitalaria.

Una mirada al proceso histórico nos permite entender los fines de la investigación.

En el año 1995, un médico con gran vocación, y con el objetivo principal de otorgarle al paciente la mejor atención, comienza a planear un gran proyecto: la transformación de una pequeña clínica a un Hospital privado, que se caracterizara por:

- Un equipo profesional de excelencia
- Atención personalizada y multidisciplinaria de la más alta calidad
- Tecnología de punta

Así fue como en el 2003 HOSPITAL CLÍNICA SAN FRANCISCO concluye su proyecto y reinicia sus actividades en Kennedy Norte, manteniéndose, desde entonces, en un constante desarrollo, para llegar a tener los programas líderes en atención hospitalaria dentro de Guayaquil.

En la actualidad el Hospital Clínica San Francisco mantiene un índice de cartera vencida debido a que muchos de los créditos que se otorgaron en el convenio que se sostuvo con el IESS por motivo de que otras entidades que mantiene las mismas actividades presentaron planillas con desgloses de gastos exagerados a criterio del ente pagador, este mismo hecho las autoridades encargadas decidieron revisar los factores del problema

Hospital Clínica San Francisco se destaca entre otras instituciones por la excelencia del cuerpo médico que la integra más de 70 médicos, de diferentes especialidades, con un nivel técnico y científico muy elevado.

Hospital Clínica San Francisco concentra todas sus dependencias en un sólo lugar. Lo que la convierte en un Centro de atención ambulatoria con mucha aceptación”

(HOSPITAL CLINICA SAN FRANCISCO, 2003). Está ubicado en el sector Norte de la Ciudad de Guayaquil; provincia del Guayas.

En consecuencia, este trabajo de tesis consiste primordialmente en la elaboración de un manual de funciones para la recuperación de cartera en los servicios hospitalarios brindados a pacientes afiliados al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del centro de servicios médicos San Francisco “Cemefran C.A.” de la ciudad de Guayaquil”.

Capítulo I

Aspectos generales de la investigación

Antecedentes

El 20 octubre del año 2008 entró en vigencia la vigésima primera de la Constitución de la República del Ecuador. En la carta magna¹ tipifica artículos que conminan al Estado a salvaguardar el derecho de la sociedad de ostentar el buen vivir. En este considerando la salud según el artículo tres de la norma citada, manifiesta la coacción del Estado de garantizar el servicio de salud. “Garantizar sin discriminación alguna, el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales, en particular la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social y el agua para sus habitantes”. (ASAMBLEA CONSTITUYENTE, 2008)

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social según el artículo tres de la Ley de Seguridad Social obliga a prestar los servicios de salud que sean necesarios a los afiliados, en los últimos años el crecimiento de la afiliación ha creado escenarios de atención para la salud caóticos. El incremento de afiliados al IESS ha repercutido en la asistencia médica. “Incremento del 105% de afiliados activos en el Seguro General Obligatorio en el período 2007-2014, mientras que la cobertura del Seguro Social Campesino creció al 68% durante el mismo período de análisis”. (INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL, Informe de redención de cuentas, 2014).

La capacidad de brindar el servicio de salud por parte del IESS ha sido una problemática difícil de remediar.

“Un incremento en la demanda de este servicio, y debido a esto se ha generado una muestra de insatisfacción de los pacientes en cuanto a la atención recibida, motivo por el cual ha conllevado a buscar nuevas formas de brindar servicios de salud ya que la capacidad instalada en hospitales públicos no son suficientes para cubrir con toda la demanda, dando como solución a esta problemática la firma de convenios públicos de salud entre clínicas privadas que brinden estos servicios y organismos estatales” (JARAMA PUGO, N. & FAJARDO GALARZA, J., 2013).

¹ La famosa denominación de "**Carta Magna**", es considerada en nuestro país, así como para otras naciones, como el fundamento de las libertades y el ejercicio de los deberes y derechos de los ciudadanos, y en las cuales, todos, incluyendo las autoridades y gobernantes, estaban sometidos a las leyes y normas, y obligados a respetarla.

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social a través del Seguro General de Salud Individual y Familiar (SGSIF), con el fin de garantizar una atención oportuna y adecuada a los asegurados y beneficiarios, amplía y fortalece la Red de prestadores de servicios médicos con la acreditación y contratación de prestadores externos, entre hospitales, clínicas y consultorios privados.

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social ha extendido los años de cobertura para los hijos de afiliados hasta los 18 años y también la extensión de pensión a su cónyuge. Incluso se ha optado por la afiliación de los trabajadores informales y por las trabajadoras domésticas.

La constitución vigente del 2008 en el Ecuador establece como una obligación del estado el contribuir y fomentar el “buen vivir” en toda la población del Ecuador, sin ninguna clase de distingo.

Para promover este tan mencionado “buen vivir”, el estado debe contribuir a estructurar una seguridad social universal, que se encamine a la equidad, cohesión social, y sin discriminación alguna.

La seguridad social es entendida como un derecho que le asiste a toda persona de acceder por lo menos a una protección básica para satisfacer estados de necesidad en aspectos como salud, ancianidad, ahorro, etc. (SALAZAR CEDEÑO, D. E., 2012)

Las clínicas privadas al adoptar el convenio con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social suscriben un contrato por el cual existen obligaciones y derechos, además se sustentan las cláusulas de formas de cobro.

La clínica está supeditada al convenio. El IESS para poder firmar el convenio con una clínica, ésta debe de cubrir ciertos parámetros establecidos por el propio Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

“Para llevar un mejor control a lo que se refiere por normas y criterios de la calificación del nivel de las unidades médicas del IESS y prestadores de salud, el Consejo Directivo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, mediante la resolución CD.020, aprobó las normas técnicas de acreditación y Criterios de calificación; con el fin de establecer estándares para la prestación de servicios de salud a los afiliados que requieran de estos y

además para conformar la red de prestadores de servicios de salud” (JARAMA PUGO, N. & FAJARDO GALARZA, J., 2013)

La clínica San Francisco “CEMEFRAN C.A.”, se direccionó a mantener convenio con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, para brindar los servicios de salud a los afiliados. Y proteger a través de acciones integrales en todas las especialidades y campos de la salud.

El convenio firmado aclaró las maneras de cobro y el plazo de pago, estas variables son de un análisis muy concerniente a las finanzas de la clínica. La metodología para inferir la conveniencia de otorgar crédito a una entidad es el análisis financiero.

La decisión para establecer los diferentes plazos para cobrar los créditos a los clientes generalmente inicia mediante un análisis comparativo con los plazos que otorgan las demás empresas y, posteriormente, un análisis de los beneficios que se obtienen de cada uno de los plazos. Para lo cual se necesita de un estudio financiero que cuantifique las ganancias y gastos en cada uno de los plazos. (MORALES CASTRO, J. & MORALES CASTRO, A., 2014)

Planteamiento del Problema

El Centro de Servicios Médicos San Francisco “CEMEFRAN C.A.”, otorga servicios de salud a la población del Ecuador y en especial a la ciudad de Guayaquil con la finalidad de contribuir al desarrollo del país.

En estas circunstancias la clínica ha establecido un convenio con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), con el objetivo de coadyuvar a la atención de pacientes de los afiliados al instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Con el incremento de afiliados al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social las clínicas privadas del país suscribieron convenios con la finalidad de evacuar las prestaciones de servicios de salud del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

La creciente manifestación por parte de los afiliados al soportar la deficiente atención en el área de salud ha permitido suscribir convenios para solventar la atención.

Actualmente la red de salud en la seguridad social está integrada por centros hospitalarios propios y hospitales privados con los que tiene suscritos convenios,

participación que sin duda ha incrementado la demanda de sus asegurados ya que cuenta con nuevas alternativas para su atención en salud. (RACINES GARRIDO, F., 2015)

La situación de otorgar la prestación de servicios de salud por parte del Centro de Servicios Médicos San Francisco CEMEFRAN C.A. radica en la optimización de la situación financiera.

Para tal efecto los costos son las variables determinantes en el análisis. “Cuando se piensa en el costo, invariablemente se piensa en este dentro del contexto de identificar el costo de algo en particular. Llamamos a esto objeto de costos, que es cualquier cosa para la cual se desea una medición de costos”. (HORNGREN T.C., SRIKANT M., D. & MADHAV V.,R., 2012)

En el convenio celebrado con el IESS se recurre al crédito por la atención brindada al afiliado por parte de la clínica. El problema de esta situación es la efectivización de la venta, en otras palabras es la recuperación que se pretende efectivizar por la utilización de los costos necesarios para la prestación de servicios de salud. “Para llevar a cabo un análisis de la generación de liquidez en una empresa, hay que analizar su ciclo de explotación. Se entiende por ciclo de explotación el tiempo que se tarda en recuperar una unidad monetaria invertida en la actividad típica de una empresa”. (GURRIARÀN, R., 2004)

Un problema muy común en las Instituciones, Hospitales, Clínicas que tienen convenio con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, es la cartera vencida, es decir la acumulación de documentos y créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento, las clínicas ofrecen sus servicios por atención médica, el cual no es cancelado a tiempo por motivos de documentos no debidamente presentados al Seguro Social que abalancen una atención oportuna.

Las variaciones aceleradas que se viven en el país, no solo son de tipo económico, sino también organizacional lo cual conlleva a que las instituciones de salud dispongan de un manual de funciones para la recuperación de cartera.

El caso del Hospital Clínica San Francisco de la Ciudad de Guayaquil, es que en el área de cobranzas, actualmente no cuentan con métodos, funciones, procesos, y procedimientos documentados y actualizados con respecto al convenio de salud que sostiene con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), ya que carecen de un manual de

funciones, lo que conlleva que el personal realice los procesos sin un adecuado plan de seguimiento, en estas circunstancias es difícil definir parámetros de rendimiento y resultados.

El Control Interno es de vital importancia en toda administración financiera ya que permite garantizar que cada uno de los procesos, políticas, objetivos y actividades se cumplan de acuerdo a lo preestablecido, dando el máximo de rendimiento en el cumplimiento de su misión.

Por lo indicado anteriormente se considera que el Hospital Clínica San Francisco “CEMEFRAN C.A.”, de la ciudad de Guayaquil, necesita de un Manual de Funciones en su gestión de cobranza que le permita la recuperación de cartera, ya que en varios de los casos se han efectuado operaciones administrativas basados en la confianza de las personas que se encargan de las funciones de cobro, aspectos, que corroboran la conveniencia de elaborar un manual de funciones.

Al observar estas inconsistencias entre la gestión financiera de la clínica y las exigencias para el pago de la institución pública (IESS), vale preguntar:

- ¿Será qué un Manual de funciones para la recuperación de cartera de los servicios hospitalarios brindados a pacientes afiliados al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en el Centro de Servicios Médicos San Francisco CEMEFRAN C.A. de la ciudad de Guayaquil, optimizan el proceso?
- Así mismo ¿Qué servicios brindados a los pacientes del IESS están involucrados?
- ¿Qué tipo de Control Interno y área de trabajo envuelve los Convenios en su Gestión para la recuperación de cartera?
- ¿Con que instrumentos cuenta el área de Convenios, para mejorar su eficiencia y agilidad en el cobro por servicios prestados al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social?
- ¿Cuáles son las estrategias financieras y objetivas que se han desarrollado para la correcta recaudación de los valores ingresados en los servicios de salud prestados al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social?

Las interrogantes precedentes y la falta de un manual de funciones para la recuperación de cartera adecuado en la gestión de cobro, da la pauta para manifestar que existen innumerables inconvenientes en el desarrollo de los procesos de recaudación en la

Clínica San Francisco “CEMEFRAN C.A.” de la Ciudad de Guayaquil, por el convenio existente con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Justificación

En la actualidad la mayoría de las personas se encuentran cubiertos en el campo de la salud por seguros, uno de ellos es el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), lo que ha ocasionado que los Hospitales y Clínicas tengan una gran demanda de pacientes asegurados, lo que implica que la Cartera de Cobranza sea cada vez más grande.

En el Hospital Clínica San Francisco “CEMEFRAN C.A.”, del total de usuarios atendidos mensualmente aproximadamente un 60% lo representa las personas afiliadas al Seguro Social, lo que significa que la mayor parte de ingresos por prestación de Servicios de salud es generada por las derivaciones que realiza el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social ya sea por falta de cupo o situación geográfica; por ende el proceso de Cobro debe darse de manera inmediata y efectiva, de aquí surge la necesidad de solventar los gastos para dar buena atención como prestador por lo cual se debe crear un manual de funciones en la gestión de cobranzas que facilite el cobro inmediato y efectivice la recuperación de cartera.

Este proyecto se justifica ante la necesidad de evitar la exposición al riesgo de la Cartera de Cobranzas, se propone realizar un análisis de los factores que afectan e inciden en la morosidad de los créditos al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y que podrían ocasionar iliquidez momentánea y decrecimiento de la rentabilidad financiera de la Clínica San Francisco CEMEFRAN C.A., de la ciudad de Guayaquil.

La elaboración de un manual de funciones en la gestión de cobro resolvería en gran parte el grave problema de Riesgo Crediticio.

Según un término gramatical, control quiere decir comprobación, inspección o registro. Unas de las actividades principales son

- Realizar los expedientes correspondientes del mes que se dio la atención.
- Formar equipos de profesionales médicos y Administrativos donde realicen las funciones de Auditoria para facturar los servicios brindados por el prestador.

El control es una actividad que consiste en monitorear los resultados de una acción y de esta manera se permite adoptar una medida de corrección inmediata o de prevención, su meta principal es ayudar a obtener los resultados esperados por la alta directiva, la recuperación de la cartera.

Bajo estos conceptos se puede definir de la manera siguiente:

El Control Interno útil y eficaz es un conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por una Institución, con el fin de asegurar que los activos estén debidamente protegidos, y que los registros contables sean exactos en el reflejo de la realidad, coherentes y confiables; vigilar la eficiencia en las operaciones es decir que se desarrollen de acuerdo con las Políticas establecidas por la Institución, y se proporcione información actualizada que sirva en la toma de decisiones.

El control interno debe incluir análisis, informes de actuación, programas de entrenamiento del personal y controles de calidad de los servicios.

Los elementos del control administrativo interno son:

- Desarrollo y mantenimiento de una línea funcional de autoridad.
- Clara definición de funciones y responsabilidades.
- Un mecanismo de comprobación interna en la estructura de operación con el fin de proveer un funcionamiento eficiente y la máxima protección contra fraudes, despilfarros, abusos, errores e irregularidades.

Un buen control Interno permite que una Institución sea responsable económicamente ante los interesados directos ya que ayuda a fomentar normativas y procedimientos a seguir dentro de un Área Involucrada.

El Control Interno en el Área de Convenios está enfocado en agilizar la recaudación de dinero por los servicios médicos prestados a cada uno de los afiliados beneficiados del Instituto Ecuatoriano de Seguro Social, para lograr ser más objetivos y generar un crecimiento económico, recuperar la cartera y salvaguardar la transparencia de las operaciones administrativas.

A fin de observar las inconsistencias y sus consecuencias, forzadas por el convenio de la Clínica con el IESS, se realiza la presente investigación que desarrolla un método

Descriptivo, ya que el objetivo fundamental es mostrar la elaboración de un manual de funciones para la recuperación de cartera especificando bases para realizar de una manera adecuada los procesos dentro del área de Convenios, y por lo tanto este es un Departamento que maneja Información valiosa para la recuperación de dinero que solventa la liquidez de la Institución.

De igual forma se justifica la investigación pues se permite corroborar los conocimientos académicos que se posee y complementarlos con el proceso de investigación en el cual se abordaran aspectos como la obtención de datos y su interpretación, los cuales se podrán utilizar en futuras investigaciones.

El presente trabajo de investigación también se visualiza desde un enfoque práctico, y aportara información relevante a las demás Instituciones de Salud que mantienen convenios con el Instituto de Seguridad Social (IESS), acerca de los procesos eficaces para recuperar la cartera y mejorar la liquidez.

La necesidad de efectuar una revisión exhaustiva al proceso que desempeña el personal del Área de Convenios respecto a la gestión de Cobro al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) es, como se lo ha demostrado, porque existen efectivamente carencias en los Procesos.

La evaluación del sistema de control interno determina las posibles debilidades en la verificación del cumplimiento de las normas en cuanto al desarrollo de las operaciones, bien sea por errores o por irregularidades del personal al ejecutar su trabajo; lo cual determinará el grado de credibilidad de las operaciones que se realizan y la validación de la información que se recopila; con estas afirmaciones se verifica la justificación práctica de esta investigación.

Con este estudio al elaborar un Manual de Funciones para la recuperación de cartera, se podrá aplicar a todas las Instituciones que manejen convenios en el sector de la salud.

La situación financiera de una compañía radica en la implementación de un control exhaustivo para minimizar en lo posible alguna falencia de liquidez.

Objetivos

Objetivo General

Diseñar un manual de funciones del área financiera para la recuperación de la cartera de los servicios hospitalarios brindados al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en el Centro de Servicios Médicos San Francisco “CEMEFRAN C.A.”, de la Ciudad de Guayaquil.

Objetivos Específicos

1. Analizar la pertinencia financiera que sostienen los convenios con el IESS.
2. Examinar la sostenibilidad de los servicios prestados a los pacientes afiliados al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social por parte del Centro de Servicios Médicos San Francisco “CEMEFRAN C.A.”.
3. Evaluar los costos financieros generados con el Manual de Funciones en la recuperación de la cartera de pacientes del convenio con el IESS.

Marco Teórico

El marco teórico es la perspectiva que tiene la investigación en base a los conocimientos emitidos referente al tema que se quiere abordar en un trabajo investigativo, tal como lo manifiesta Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Batista Lucio (2010) que es “proceso de inmersión en el conocimiento existente y disponible que puede estar vinculado con nuestro planteamiento del problema, y un producto (marco teórico) que a su vez es parte de un producto mayor: el reporte de investigación”. (HERNÁNDEZ SAMPIERI & FERNÁNDEZ COLLADO & BATISTA, 2010)

Las clínicas privadas han optado por firmar convenios con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, viendo como una oportunidad para hacer crecer sus empresas dedicadas a la prestación de salud, acogiéndose a la resolución 357, aprobada el 09 de febrero del 2011, mediante Consejo Directivo, pero nunca pensaron que donde ellos vieron una oportunidad de expansión se les convertiría en un problema de liquidez, debido a que el IESS les debe valores de planillas de varios meses y esto provoca que no puedan solventar los gastos de su personal profesional que atiende a los afiliados, mucho menos cancelar a

los proveedores las facturas de las medicinas que estos pacientes demandan cuando están hospitalizados.

La recuperación de la cartera de las clínicas privadas se asocia a la de una entidad bancaria, pero estas tienen muchas diferencias y desventajas a la hora de la recuperación de los valores prestados, porque el Banco por prestar su dinero cobra intereses y si el cliente se retrasa unos días en cancelar se le cobra interés por mora, lo que no ocurre con las clínicas, estas solo deben fijarse en el valor que cada paciente consume y de acuerdo a un tarifario que es proporcionado por el propio Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, no podrán cobrar ningún valor de más si estos no les pagan por varios meses.

La recuperación de la cartera debe ser prioridad en toda gestión de empresa con fines de lucro. Por eso el análisis y evaluación de la gestión de cobro en forma periódica es vital para la salud financiera de institución.

El análisis financiero se lo cataloga como una técnica o una herramienta válida para las empresas que mantienen cierto grado de complejidad en su actividad económica en un periodo previamente establecido. La importancia de implementar el análisis financiero dentro de una empresa, indistintamente de su actividad económica, es la sostenibilidad de la misma.

El análisis financiero provoca la facilidad de asumir decisiones que optimiza la rentabilidad de las entidades.

“El análisis o diagnóstico financiero constituye la herramienta más efectiva para evaluar el desempeño económico y financiero de una empresa a lo largo de un ejercicio específico y para comparar sus resultados con los de otras empresas del mismo ramo que estén bien gerenciadas y que presenten características similares; pues, sus fundamentos y objetivos se centran en la obtención de relaciones cuantitativas propias del proceso de toma de decisiones, mediante la aplicación de técnicas sobre datos aportados por la contabilidad que, a su vez, son transformados para ser analizados e interpretados. La importancia del análisis financiero radica en que permite identificar los aspectos económicos y financieros que muestran las condiciones en que opera la empresa con respecto al nivel de liquidez, solvencia, endeudamiento, eficiencia, rendimiento y rentabilidad, facilitando la toma de decisiones gerenciales, económicas y financieras en la actividad empresarial” (NAVAROSILLÓN, M., 2009)

El análisis financiero, es un proceso de juicio que permite evaluar la posición financiera y los resultados de operación presentes y pasados, de una empresa con el objeto primario de hacer las mejores estimaciones y predicciones acerca de su operación y desempeño en el futuro. El análisis financiero es un estudio de relaciones y tendencias para determinar si la posición financiera y los resultados de operación de una empresa son satisfactorios o no, pero sobretodo es un proceso que se lleva a cabo para detectar las fortalezas y debilidades de la empresa y a partir de ellas, establecer el curso de acción a seguir para sacar provecho de las primeras y corregir las segundas. (VILLEGAS VALLADARES, E., 2002)

“El análisis financiero permite evaluar la posición financiera y los resultados de operación –presentes y pasados– de una empresa con el objeto primario de proporcionar indicadores, partiendo de información de la empresa, siempre que ésta la registre y que esto último lo haga de forma cuidadosa, sistemática y constante. El análisis financiero es un estudio de relaciones y tendencias para determinar si la posición financiera y los resultados de operación de una empresa son satisfactorios o no, pero, sobre todo, es un proceso que se lleva a cabo para detectar las fortalezas y debilidades de la empresa y a partir de ellas establecer el curso de acción a seguir para sacar provecho de las primeras y corregir las segundas” (VILLEGAS VALLADARES, E. & DÁVALOS FLORES, J., 2004, p. 27).

Las técnicas para realizar unos análisis financieros son: los ratios o razones financieras, que son cálculos que nos indican de una forma más clara la situación financiera de las empresas. Las clínicas privadas como es el caso de la Clínica SAN FRANCISCO CEMEFRA C.A. de la ciudad de Guayaquil, necesitan realizar los análisis financieros a través de los ratios financieros.²

“La técnica de análisis de estados financieros mediante la utilización de ratios opera con cocientes, es decir, indicadores que son el resultado de la división de una cantidad entre otra, en este caso, cantidades monetarias de las cuentas y de los rubros que integran dichos estados financieros” (OCHOA RAMIREZ, S. & TOSCANO MOCTEZUMA, J., 2011, p. 75). “Los directivos y cualquier persona interesada en una empresa necesitan conocer la situación en que se encuentra. Para ello, deben analizar continuamente la marcha de la

² Las ratios financieras también llamadas razones financieras o indicadores financieros, son [coeficientes](#) o [razones](#) que proporcionan unidades [contables](#) y [financieras](#) de medida y comparación, a través de las cuales, la relación (por [división](#)) entre sí de dos datos [financieros](#) directos, permiten analizar el estado actual o pasado de una [organización](#), en función a niveles óptimos definidos para ella.

empresa. Una de las partes del análisis integral es la que se puede confeccionar a partir de los estados financieros. Estos informan de la situación y evolución económica y financiera de la empresa. El análisis de estados financieros se hace principalmente por medio de ratios” (BERNAL DOMÌNGUEZ, D. & AMAT SALAS, O., 2012, p. 271).

“A través de la historia de la humanidad, el tema de Salud ha despertado gran interés por la importancia que el mismo conlleva, ya que se considera, uno de los elementos fundamentales que coadyuvan al desarrollo de los pueblos”. (PINOS SILVA, M., 2010)

“El análisis financiero es el estudio que se hace de la información contable, mediante la utilización de indicadores y razones financieras. Así mismo la contabilidad se representa y refleja la realidad económica de la empresa, de modo que es necesario interpretar o analizar cada una de las cifras para poder entender a profundidad el origen y comportamiento de los recursos de la misma. El objetivo que se persigue al realizar el razonamiento de los estados financieros es la obtención de suficientes elementos de juicio para apoyar las opiniones que se hayan formado con respecto a los detalles de la situación financiera y de la rentabilidad de la empresa” (SORIANO ARAUJO, S. & SORIANO ARAUJO, V., 2012, p. 5).

La situación de las entidades en la actividad económica se visualiza claramente en los Estados Financieros, en los cuales se encuentra las partidas deudoras de la compañía como son: las cuentas por cobrar. Por tal razón el análisis de las cuentas por cobrar es de vital importancia al considerar, que es el flujo monetario que soporta la operación del negocio.

“Las cuentas por cobrar representan uno de los renglones más importantes del estado de posición financiera o balance general, partiendo de la base de que dicho renglón contribuye a la definición del capital de trabajo y a la solvencia económica de una entidad” (INSTITUTO MEXICANO DE CONTADORES PÚBLICOS, 2007, pàrr. 1).

Las partidas que se encuentra como valores por cobrar por la prestación de un servicio o por la venta de algún bien, se las denomina en el argot contable como: cuentas por cobrar, de esta forma el crédito otorgado a los clientes se personifica en la cuenta contable señalada. Dado que es una cuenta que da a la compañía o entidad un derecho de cobro por la contraprestación de un servicio o entrega de algún tipo de inventario.

Hornsgren, Harrison y Oliver señala: “Se tiene una cuenta por cobrar cuando se venden a crédito bienes o servicios a un cliente. La cuenta por cobrar es el derecho del vendedor

sobre el monto de la transacción. También se tiene una cuenta por cobrar cuando se presta dinero a otra parte. De esta manera, una cuenta por cobrar es en realidad el derecho a recibir efectivo en el futuro, a partir de una transacción actual. Es algo que posee el negocio; por lo tanto, se trata de un activo” (HORNGREN, C. & HARRISON, W. & OLIVER, S., 2010).

“Las cuentas por cobrar son, al igual que cualquier activo, recursos económicos propiedad de una organización, los cuales generarán un beneficio en el futuro. Forman parte de la clasificación de activo circulante. Entre las principales cuentas incluidas en este rubro figuran las siguientes:

- **Clientes:**

Son las cuentas pendientes de pago que se derivan de la actividad normal de la empresa, ya sea la venta de mercancías o la prestación de servicios a crédito.

- **Documentos por cobrar:**

Esta partida está integrada por los documentos pendientes de pago que surgen por la venta de mercancías o la prestación de servicios a crédito.

- **Funcionarios y empleados:**

Son las cuentas o documentos que se originan por préstamos otorgados a los empleados, funcionarios o accionistas de la empresa.

- **Deudores diversos:**

Son los documentos o cuentas que se originan por transacciones distintas de las que representen la actividad normal de la empresa” (GUAJARDO CANTÙ, G. & ANDRADE DE GUAJARDO, N., 2008, p. 328).

Las partidas por cobrar son el resultado de las ventas a crédito, y normalmente se traducen en cuentas por cobrar o documentos por cobrar. El término partidas por cobrar incluye todos los reclamos de dinero contra otras entidades, entre ellas personas, empresas y otras organizaciones. Las partidas por cobrar normalmente son una parte importante de los activos circulantes totales. (WARREN, C. & REEVE, J. & DUCHAC, J., 2010, p. 398)

Capital de Trabajo

El capital de trabajo de una entidad es la diferencia que existe entre los activos más líquidos con las deudas que la entidad tiene a corto plazo, las obligaciones consideradas a corto plazo son las que tienen un plazo menor a un año. Por lo tanto, establecer de forma prolija el rubro del capital de trabajo es vital para el sostenimiento de la entidad. En esta perspectiva la clínica privada SAN FRANCISCO “CEMEFRAN C.A.” observa con detenimiento la estructura de su capital de trabajo.

“Un sentido amplio, al capital de trabajo, algunos autores lo denominan también activos de trabajo; involucra la inversión de la empresa en activos corrientes o activos circulantes. Designaremos capital de trabajo neto a la diferencia entre los activos corrientes y los pasivos corrientes. El término corriente lo entendemos como aquellos bienes o deudas que se establecen dentro del ciclo operativo de la empresa, que normalmente es de un año, y que a su vez coincide con el balance general” (ALBORNOZ, C., 2006).

Se debe señalar la composición del capital de trabajo, con el objeto de conocer el cálculo del mismo. El capital de trabajo de forma contable es la diferencia entre los activos corrientes o circulantes y los pasivos corrientes o circulantes, establecido anteriormente esta definición.

Lo importante es conocer la estructura de los activos corrientes o circulantes, el cual está compuesto de la siguiente manera:

Cuentas por Cobrar

Como se observa las cuentas por cobrar se encuentra los activos corrientes y estos a su vez conforman el capital de trabajo tan necesario para la entidad, que sin el establecimiento de este rubro la clínica se verá afectada en la sostenibilidad de la actividad económica. El flujo de efectivo recae sin duda alguna sobre las cuentas por cobrar de la clínica, debido al crédito que esta otorga al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

“Una de las funciones más importantes de la administración financiera en una empresa, es determinar el nivel óptimo del flujo de efectivo que se requiere para hacer frente a las obligaciones de corto plazo. Las empresas realizan ventas diariamente, pero no todas sus ventas se realizan al contado por lo que, no se puede disponer de ese dinero inmediatamente. También se realizan compras de bienes y servicios, pero no todas las

compras son en efectivo, es decir que no habrá una erogación de dinero hasta que se cumpla el plazo del crédito que les otorgan sus proveedores. Para ello, la administración del capital de trabajo neto busca lograr un equilibrio, de tal manera que se puedan cubrir las salidas de efectivo diarias con los ingresos de efectivo diarios, evitando inconvenientes con los proveedores y con los deudores” (PEÑALOZA PALOMEQUE, M., 2008, p. 161).

Queda claro que la importancia de establecer el rubro de efectivo que cuenta la clínica SAN FRANCISCO “CEMEFRAN C.A.”, es de vital importancia para sostener la operatividad del negocio, debido a que la clínica mantiene salidas de efectivo como son: los sueldos del personal, servicios básicos, impuestos fiscales, proveedores etc. Por todo este panorama el estudio que se enmarca en establecer el capital de trabajo repercute en la operatividad del sanatorio.

“Cuando una compañía se inicia es importante contar con recursos líquidos (dinero) que permitan atender las erogaciones necesarias para operar. Estas necesidades financieras son relativamente imperceptibles: primero, porque se realizan con recursos aportados por el emprendedor; segundo, porque se trata de pequeñas cuantías, si se comparan con las necesidades que demanda la operación del negocio” (VARGAS AREVALO, H., 2003, pag 102).

Recuperación de Cartera

La rotación de cartera es un indicador financiero que determina el tiempo en que las cuentas por cobrar toman en convertirse en efectivo o, en otras palabras, es el tiempo que la empresa toma en cobrar la cartera a sus clientes.

Importancia de un manejo eficiente en la Cartera

La cartera es una de las variables más importantes que tiene una empresa para administrar su capital de trabajo de la eficiencia como administre la cartera, el capital de trabajo y la liquidez de la empresa mejoran o empeoran.

La gestión de cartera debe ser una política de primer orden en la Clínica San Francisco “CEMEFRAN C.A.”. de la eficiencia con que se administre depende el aprovechamiento de los recursos de la empresa.

Las Razones Financieras

Las razones financieras son relaciones que se establecen entre una cuenta y otra, con la finalidad de observar de una forma más profunda los acontecimientos financieros de la entidad. En la presente investigación, el análisis financiero se lo realizará a los Estados Financieros de la Clínica San Francisco “CEMEFRAN C.A.”, la cual mantiene una cartera considerable con el seguro social ecuatoriano.

“La utilización de las razones financieras, también conocidas como ratios, representa la base tradicional del análisis e interpretación de los estados financieros. Esta técnica propone el uso de estos coeficientes para la evaluación de la situación y evolución, tanto financiera como económica, de la empresa. Sin embargo, los ratios a pesar de ser un instrumento de uso frecuente, cuyo buen diseño y conocimiento permiten resolver algunos aspectos concretos para la toma de decisiones financieras, tienen una limitada capacidad para cuantificar de forma eficiente el éxito o fracaso de una empresa” (IBARRA MARES, A., 2006 p. 236).

“Los ratios financieros se calculan a partir de dos o más números obtenidos de los estados financieros de las empresas. Las cifras se obtienen del balance general o del estado de resultados, dentro de las características podemos encontrar que: Los ratios son usados por:

- Los emisores de deuda para analizar el riesgo crediticio.
- Ejecutivos de la propia empresa para evaluar el rendimiento del personal o de los proyectos.
- Inversores bursátiles que utilizando el análisis fundamental tratan de seleccionar los valores con mejores perspectivas” (SORIANO ARAUJO, S. & SORIANO ARAUJO V., 2012 p. 6).

“La utilización de las razones financieras, también conocidas como ratios, ha sido la forma más frecuentemente utilizada para analizar e interpretar los estados financieros básicos de las empresas. Dichos estados financieros son el balance general o estado de posición financiera y el estado de pérdidas y ganancias o estado de resultados. La técnica de ratios utiliza cocientes, es decir, indicadores que son el resultado de la división de una cantidad entre otra, en este caso, cantidades monetarias. El objetivo de esta técnica es evaluar la situación y evolución de la empresa desde el punto de vista financiero y

económico. La técnica de ratios es de uso generalizado por parte de analistas contables y financieros; bien diseñados permiten revelar y resolver aspectos concretos para la toma de decisiones financieras. Dichos aspectos son la liquidez, la eficiencia de actividad, la deuda o apalancamiento, el rendimiento y, en el caso de sociedades mercantiles cuyas acciones circulan entre el gran público inversionista, su posición en el mercado accionario” (OCHOA RAMIREZ, S. & TOSCANO MOCTEZUMA, J., Revisión Crítica de la Literatura sobre el análisis financiero de las empresas, 2011 p. 74).

Análisis de los Estados Financieros

La contabilidad, es una técnica que nos indica la estructura de la parte financiera y económica de una entidad. Arias Montoya y Agredo Roa señala: “Para un correcto análisis de los estados financieros, específicamente del Estado de Resultados y del Balance General, se requiere de una explicación de los principios contables aceptados con todas sus variables” (ARIAS MONTOYA, L. & AGREDO ROA, L., 2007).

Los Estados Financieros representan la situación financiera y económica de una entidad. Están conformados por activos, que son las propiedades de la empresa y por pasivos, que son las obligaciones que la entidad mantiene con terceros, la diferencia resultante entre el activo y el pasivo resulta el patrimonio de la entidad. El estudio de los Estados Financieros resulta de una importancia tal, que es este análisis que vislumbra las decisiones que la alta gerencia. Como conjetura de la presentación de los Estados Financieros se debe entender que las cifras plasmadas en los informes financieros deben de ser fieles a la realidad.

Arias Montoya y Agredo Roa señala: “Lo más importante es contar con una información veraz y fidedigna, la cual debe mostrar cifras reales evitando casos como los siguientes, presentados comúnmente en los diferentes estados financieros” (ARIAS MONTOYA, L. & AGREDO ROA, L., 2007).

“La información contable se basa en los datos más confiables que estén disponibles. Este lineamiento es el principio de confiabilidad, que también se denomina principio de objetividad. Los datos confiables son verificables; ello significa que pueden corroborarse fácilmente mediante un observador independiente. Por ejemplo, un préstamo bancario está apoyado por un pagaré. Ésta es la evidencia objetiva del préstamo. Sin el principio de

confiabilidad, los datos contables podían basarse sólo en caprichos y opiniones” (HORNGREN, C. & HARRISON, W. & OLIVER, M., 2010).

Hablar de información financiera es hablar de estados financieros y de sus características cualitativas de manera que se exprese la posición y desempeño financieros de una entidad. También recordemos que el objetivo esencial de la información financiera es ser de utilidad al usuario general en la toma de decisiones económicas y que los estados financieros, como manifestación fundamental de la información financiera, son la representación estructurada de la situación y desarrollo financiero de una entidad a una fecha determinada o por un periodo definido. (ROMERO LÒPEZ, A., 2010)

El análisis que se establece en la investigación se recurre al estudio de las cuentas por cobrar, que es el rubro que interesa profundizar, debido a que la clínica SAN FRANCISCO “CEMEFRAN C.A.”, mantiene una cartera con el seguro social ecuatoriano y el interés de la investigación es concretar el beneficio que existe al otorgar crédito a los servicios de salud de la red pública. Es por tal razón que los Estados Financieros de la clínica tienen una relevancia muy material al realizar la investigación.

El análisis de los ratios financieros de la clínica SAN FRANCISCO “CEMEFRAN C.A.” no se los puede profundizar de manera individual, el análisis adecuado y sugerido por los especialistas es estudiar los Estados Financieros mínimo dos periodos. Además, se debe tener cuidado al seleccionar la fórmula para la obtención de la razón financiera, ya que esta debe estar encuadrada con la naturaleza del estudio.

Westwick señala: “Es importante señalar que no hay que considerar ningún ratio aisladamente porque no son significativos por sí solos, pues todos ellos deben ser comparados con un patrón para determinar si su nivel es satisfactorio o no. Para obtener dicho patrón es necesario seleccionar primero a los ratios y definir cuáles serán sus objetivos” (WESTWICK, 1987).

Ibarra Mares señala: “Por otra parte, la utilización del ratio debe estar basada en un conocimiento suficiente sobre su propia naturaleza y la significación de las relaciones que expresa para poder extraer una conclusión interesante. Significación de las relaciones que expresa para poder extraer una conclusión interesante” (IBARRA MARES, A., 2006).

Hipótesis de Trabajo

La elaboración de un manual de funciones para la recuperación de cartera en el área de convenios ayudará a mejorar la recaudación de valores monetarios por servicios de salud prestados a los afiliados del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), brindados en el Hospital Clínica San Francisco “CEMEFRAN C.A.”, de la ciudad de Guayaquil.

Causas y Efectos

Tabla 1
Causas y Efectos

CAUSAS	EFFECTOS
Inexistencia de un manual de funciones para la recuperación de cartera	Pérdida en las cuentas por cobrar.
Falta de capacitación del personal.	Tardanza en el cobro al IESS generando iliquidez en la clínica.
Escasez de personal.	Demora en los procesos de gestión de cobranza.
No existe segregación de funciones.	Sobre carga de trabajo al personal.
Insuficiente comunicación externa con el IESS.	Desconocimientos en las actualizaciones de los requisitos que impone el IESS para el reembolso de los valores.

Metodología

El presente proyecto se basa en el paradigma cuantitativo, cualitativo, debido a que prepondera la participación de los sujetos que forman parte de los objetos de investigación, se pone énfasis en los criterios emitidos tanto por los directivos y empleados en el proceso de la elaboración de un manual de funciones para la recuperación de cartera en el área de convenios IESS de la ciudad de Guayaquil, que sirva de guía para la recuperación de valores por servicios médicos prestados.

Es cuantitativa, ya que los retrasos que posee el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), en pagos por servicios de salud, requieren valorarse en términos monetarios y porcentuales, así también será necesario cuantificar los resultados de la investigación haciendo uso de la estadística.

Tipos de Investigación

La investigación a desarrollar es de tipo “Descriptiva”, ya que el objetivo fundamental es mostrar la elaboración de un manual de funciones para la recuperación de cartera, especificando bases para realizar de una manera adecuada los procesos dentro del área de Convenios IESS, porque es un Departamento que maneja Información

Relevante para la recuperación de dinero que solventa la liquidez de la Institución.

Adicionalmente serán detallados los antecedentes, conceptos fundamentales, características, así como las expectativas actuales en materia del adecuado Control Interno administrativo dentro del área de convenios IESS, en tal sentido se puede afirmar que se realiza este estudio a nivel exploratorio.

Para el análisis cuantitativo que implicó la caracterización económica y administrativa se analizaron datos sobre el retraso en la recuperación de cartera, por el Convenio que posee con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

La investigación es de campo, ya que mediante la observación y el contacto directo con el objeto de estudio y la recolección de testimonios permitieron comprobar la teoría con la práctica en la búsqueda de un correcto proceso para recuperar valores por servicios médicos prestados.

En esta tesis la investigación de campo se efectuó en las instalaciones del Hospital Clínica San Francisco “CEMEFRAN C.A.”, y las encuestas fueron realizadas a empleados y directivos.

Población y Muestra de la Investigación

Población

Proviene del término latino *populatio*. En su uso más habitual, la palabra hace referencia al conjunto de personas que habitan la tierra o cualquier división geográfica de ella. También permite referirse al conjunto de edificios y espacios de una ciudad y a la acción y efecto de poblar.

El diccionario de la RAE (2001) define la población, en su acepción sociológica, como “conjunto de los individuos o cosas sometido a una evaluación estadística mediante muestreo”. En cualquier investigación, el primer problema que aparece, relacionado con

este punto, es la frecuente imposibilidad de recoger datos de todos los sujetos o elementos que interesen a la misma.

Los manuales clásicos de epistemología suelen definir la ‘población’ como el conjunto de todas las medidas o personas de un cierto tipo, y la hacen sinónima del concepto más antiguo de ‘universo’ (Jiménez Fernández, 1983; Sierra Bravo, 1988; Gil Pascual, 2004). Otros autores distinguen entre ‘universo’ y ‘población’ (Fox, 1981; Marín Ibáñez, 1985; Buendía, Colás y Hernández, 1998; Latorre, Rincón y Arnal, 2003). Estos autores consideran que el investigador casi nunca, o nunca, tiene acceso a todas las posibles medidas, elementos o personas y, por tanto, utilizan el término universo para designar “esa entidad que lo incluye todo”, reservando el concepto de población a la parte del universo de la que se selecciona la muestra y sobre la que deseamos hacer inferencia o aplicación de las generalizaciones que obtengamos de la investigación.

“El termino universo designa a todos los posibles sujetos o medidas de un cierto tipo...La parte del universo a la que el investigador tiene acceso se denomina población” (FOX, 1981).

“Población es un conjunto definido, limitado y accesible del universo que forma el referente para la elección de la muestra. Es el grupo al que se intenta generalizar los resultados” (BUENDÌA, COLÀS & HERNÀNDEZ & MARÌN IBAÑEZ, 1985 - 1998).

El universo en el presente estudio, lo constituyen los directivos y empleados del departamento de Convenios IESS de la Clínica San Francisco “CEMEFRAN C.A.”, de conformidad con el siguiente cuadro:

Demostración del Universo de Estudio

Tabla 2
Demostración del Universo de Estudio

Hospital Clínica San Francisco “Cemefran C.A.”

Directivos	4
Empleados	14
TOTAL	18

Muestra de la Investigación

El diccionario de la Lengua Española (RAE, 2001) define la muestra, en su segunda acepción como “parte o porción extraída de un conjunto por métodos que permitan considerarla como representativa de él”.

En el terreno epistemológico, Jiménez Fernández (1983) destaca la condición de representatividad que ha de tener la muestra:

“...es una parte o subconjunto de una población normalmente seleccionada de tal modo que ponga de manifiesto las propiedades de la población. Su característica más importante es la representatividad, es decir, que sea una parte típica de la población en la o las características que son relevantes para la investigación. (JIMENEZ FERNANDEZ, 1983)

Las muestras presentan evidentes ventajas, respecto del estudio de poblaciones. Con una muestra relativamente reducida en relación a la población, se pueden encuestar grandes poblaciones y núcleos humanos, que de otra manera sería muy difícil o prácticamente imposible investigar. Suponen una gran economía en las encuestas y la posibilidad de mayor rapidez en su ejecución. A veces, “...una muestra puede ofrecer resultados más precisos que una encuesta total, aunque este afectada del error que resulta de limitar el todo a una parte”. (SIERRA BRAVO, 1988)

Para poder determinar el tamaño de la muestra del universo de la investigación, se usará el muestreo, por lo cual, se hace uso de la siguiente fórmula que se permitirá definir el número de directivos y empleados que serán encuestados.

Fórmula

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

Donde

n= Muestra

N= Población

E= Porcentaje de error admisible (0.05)

La muestra queda determinada de la siguiente manera:

$$n = \frac{18}{0.05^2(18 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{18}{0.0025(17) + 1}$$

$$n = \frac{18}{1.0425}$$

$$n = 17,27$$

$$n = 17$$

Tabla 3
Muestra de la Investigación

HOSPITAL CLINICA SAN FRANCISCO “CEMEFRAN C.A.”
AREA DE CONVENIOS IESS

Niveles	N # Casos	Técnicas
Directivos	4	Encuesta
Empleados	13	Encuesta
TOTAL	17	

Métodos de la Investigación

Los métodos de la investigación permiten desarrollar de manera correcta la indagación y así lograr encontrar los resultados planteados.

Método Inductivo

Es el que explora los aspectos particulares para llegar a una comprensión general del tema investigado.

A continuación, cito una definición de método inductivo:

“En términos generales, el método inductivo es el que va de lo particular a lo general. Es decir, aquel que, partiendo casos particulares, permite llegar a conclusiones generales (ZORRILLA) (TORRES)” una cartera saneada, depurada y sobre todo con nuevos mecanismos, nos permitirá recaudar los valores atrasados que impiden la mora de cuentas incobrables.

Método Deductivo

Parte de un conocimiento general del tema llegando a investigar la particularidad del mismo.

Por medio de este método se estudió falencias detectadas en los procesos llevados a cabo por la entidad y se elaboró e implemento estrategias que ayuden a contrarrestar estos inconvenientes, por lo tanto, este método se utilizó en el planteamiento del problema y el marco teórico.

A continuación, cito una definición de método deductivo:

“El método deductivo es aquel que parte de datos generales aceptados como válidos y que, por medio del razonamiento lógico, pueden deducirse varias suposiciones. O bien como afirma Hermann Marx, la deducción parte de la razón inherente a cada fenómeno (ZORRILLA) (TORRES)”.

Técnicas de la Investigación

La recolección de información es la actividad especial para recoger, procesar o analizar datos que se realiza con determinada orientación y con el apoyo de entrevistas y encuestas.

Entrevista

“Se puede comenzar definiendo el concepto de entrevista como un acto comunicativo que se establece entre dos o más personas y que tiene una estructura particular organizada a través de la formulación de preguntas y respuestas. La entrevista es una de las formas más comunes y puede presentarse en diferentes situaciones o ámbitos de la vida cotidiana” (DEFINICIÓN ABC, 2014).

“Las entrevistas son un elemento común en ciertas situaciones o circunstancias de la vida cotidiana. Normalmente, el término de entrevista es utilizado cuando los diferentes

medios recurren a ella para obtener información, testimonios y opiniones de aquellos que pueden brindarlos” (DEFINICIÓN ABC, 2014).

Se utilizó para recabar información, a través de preguntas propuestas por los investigadores para conocer su punto de vista sobre el problema planteado, la misma que se realizó al jefe de convenios.

Encuesta

Técnica cuantitativa que consistió en una investigación realizada sobre la muestra determinada con el fin de conseguir mediciones cuantitativas acerca de la percepción sobre las características objetivas de las preguntas planteadas.

Esta técnica se aplicó a los directivos y empleados de la Clínica San Francisco “CEMEFRAN C.A.”.

Es importantísimo que el investigador solo proporcione la información indispensable, la mínima para que sean comprendidas las preguntas. Más información o información necesaria, puede derivar en respuestas no veraces.

De igual manera, al diseñar la encuesta y elaborar el cuestionario hay que tomar en cuenta los recursos (tanto humano como materiales) de lo que se disponen, tanto para la recopilación como para la lectura de la información, para sí lograr un diseño funcional eficaz.

Capítulo II

El Servicio Prestado por las Clínicas a los Pacientes del IESS

En este capítulo vamos a revisar los servicios que se presta al afiliado del IESS, con clínicas privadas, además del inconveniente que tiene el IESS con estas clínicas al haber exceso de pacientes que necesitan de una atención segura y eficaz ya que muchas de estas no se les ha cancelado los servicios, motivo por el cual no están atendiendo.

En los hospitales del sector público y clínicas privadas ha crecido la demanda por atención médica de los afiliados al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, lo que ha ocasionado una gran preocupación, el problema se enfoca por la falta de estrategias que permitan ser la base de la institución para ofrecer un servicio de buena calidad en cada uno de los hospitales públicos y clínicas privadas que mantienen convenio con el IESS, que afecta a los afiliados en la Economía porque prefieren contratar un servicio médico o seguro privado, lo cual genera un gasto y un malestar del usuario.

El IESS tiene firmados 900 contratos con clínicas privadas, que continuarán vigentes hasta mayo de 2016. Tras la depuración, los contratos con las instituciones aprobadas ya no serán anuales, sino que se extenderán por cinco o seis meses para realizar las evaluaciones.

Según el IESS, en el año 2015 se brindó servicio a más de 20 millones de afiliados con un gasto de USD1.080 millones.

En tanto que, las derivaciones externas privadas en el 2015 atendieron a más de 6 millones de personas, gastando USD780 millones.

Dichos hospitales se construyen con una inversión de USD521 millones. De esta manera en 2017, solo se destinaría USD280 millones a los prestadores de servicios privados en todo el país.

“Con 780 millones de dólares anuales que estamos pagando a las clínicas privadas, podemos sostener tranquilamente nuestra propia infraestructura” (CRE SATELITAL, 2016).

Seguro de Salud

“El Seguro de Salud es integral, quiere decir que no solo es de curación, sino que se trabaja en promoción de la salud, en prevención, recuperación y desde el año pasado en cuidados paliativos, porque la población está enfocada a la tercera edad, que son personas que necesitan cuidados especiales. A partir de este año, se ha iniciado con una campaña agresiva de la prevención, ahora tienen que acudir cuando están sanos, se busca que los asegurados se inscriban a los prestadores de primer nivel por territorio en lugar donde y en lugar donde trabajan.

La mayor parte de salud se resuelve en el primer nivel de atención. La atención es por niveles. Una, dos y tres. En la baja complejidad se sitúan el 80 por ciento de los problemas de salud de las personas, el 15% se atienden en hospitales 1 y 2 y el 5% en hospitales 3. Los asegurados son derivados de las unidades de primer nivel a los de segundo y tercer nivel.

A través de convenios se trabajan con las prestadoras médicas que son las unidades médicas internas del seguro social, los dispensarios del seguro Campesino, los dispensarios anexos y otros prestadores externos públicos o privados.

La atención odontológica, preventiva y recuperación, asistencia curativa integral y de maternidad y de tratamiento catastrófica, y además las complicaciones derivadas de sus problemas. El máximo anual por asegurado no tiene límites.

Las prestaciones y beneficios son en el 100 por ciento en la red de prestadores. Los límites que tenemos es el tarifario del IESS. En prestaciones económicas, el subsidio monetario de subsidio transitorio, cuando la enfermedad produce incapacidad se paga a partir del cuarto día de incapacidad con el 75% del salario durante 70 días, 66% hasta completar los 70 días y en ningún caso hasta completar a más de 6 meses Por maternidad hasta durante el periodo de 12 semanas 2 antes y 10 después del parto, equivalente al 75% de la última remuneración.

Cuando un afiliado no es atendido en las unidades médicas del IESS tienen que traer el certificado de la clínica donde fue atendido y canjearlo en la unidad más cercana, según la residencia.

Un afiliado que tiene 6 meses de aportación o más y aunque el patrono esté en mora, no pierde el derecho a la atención médica y se cobra la mora al patrono. Pero el afiliado no se afecta.

El Seguro de Salud no cubre los exámenes innecesarios para el diagnóstico de la enfermedad, transporte que no sea del servicio de ambulancias pertenecientes al servicio de la red; prestaciones médicas realizadas en centros médicos especializados, Cirugía estética cosmética, gastos de acompañante en la clínicas y hospitales atención particular de enfermería, gastos de teléfono otros, reconstituyentes elementos proteicos, tratamientos o gastos efectuados en el exterior, en países que no tengan convenio con el IESS.

En casos de emergencia el afiliado debe ser recibido en cualquier prestador de salud de todo el país” (EL MERCURIO, 2016).

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social cubre la deuda el cien por ciento.

El Servicio Prestado por la Clínica

Es importante describir las partes contractuales que mantienen en el convenio firmado entre el CENTRO DE SERVICIOS MEDICOS SAN FRANCISCO “CEMEFRAN C.A.”.

La Clínica

El Centro de Servicios Médicos San Francisco CEMEFRAN C.A. con RUC número 0990763070001 comenzó sus actividades el 12 de julio 1984 indicando su actividad principal: Actividades realizadas en hospitales.

El número de expediente registrado en la Superintendencia de Compañías es 41571. La compañía ha realizado seis aumentos de capital siendo el último el 23 de diciembre del 2013.

Sus accionistas fundadores, según escritura celebrada por el notario Ab. Francisco Ycaza Garcés, son: Sra. Blanca Zea de Behr, Sr. Pablo Obermeyer Castro, Dr. Enrique Arroba Centeno, Srta. Margarita Espinoza Salinas y Dr. Pedro Antonio Palacios Alcívar.

El dos de abril de mil novecientos ochenta y cuatro con resolución emitida por la Superintendencia de compañía No IG-CA-84-578 certifica la constitución de la compañía.

El Centro de Servicios Médicos San Francisco “CEMEFRAN C.A.”, cuenta con profesionales altamente capacitados y con la tecnología más avanzada; pero lo más

importante para este grupo de médicos es el dotar al país la calidad y eficiencia en la atención de salud que sus habitantes merecen.

Esta institución privada de salud consta de una infraestructura en donde funciona el área de hospitalización y consultorios.

Gracias a la preparación del equipo médico y a la alta tecnología con la que dispone el Centro de Servicios Médicos San Francisco CEMEFRAN C.A., se pueden realizar intervenciones en neurocirugía, cirugía vascular, traumatología, cirugía endoscópica nasal, cirugía pediátrica, cirugía bariátrica³ para tratar la obesidad mórbida, trasplantes renales. En la unidad de urología cuenta con el mejor servicio del país, además posee un moderno equipo de litotripsia⁴ para la eliminación de los cálculos uretrales. También se cuenta con una unidad de neonatología⁵ que garantiza la vida de los neonatos.

El objetivo primordial del Centro de Servicios Médicos San Francisco CEMEFRAN C.A., es brindar servicios de salud a la comunidad con los más altos estándares de calidad, contando con nuevas ideas y estar en un proceso de mejoramiento continuo, lo que le permite llegar a la comunidad con un concepto de atención profesional.

El Centro de Servicios Médicos San Francisco CEMEFRAN C.A., forma parte de la ACHPE “Asociación Nacional de Clínicas y Hospitales Privados del Ecuador”.

- **Misión**

“Brindar servicios integrales de salud a la población, de manera oportuna eficiente y cordial, con los mayores estándares de calidad que nos permita caminar hacia la excelencia y la satisfacción del cliente.

³ Es el conjunto de procedimientos quirúrgicos usados para tratar la obesidad, buscando disminución del peso corporal y como alternativa al tratamiento con otros medios no quirúrgicos.

⁴ La litotripsia extra corporal por ondas de choque (LEOCH) es un procedimiento que se usa para desintegrar cálculos renales simples o del tracto urinario superior. Las ondas ultrasónicas pasan a través del organismo hasta que chocan con los cálculos. Las vibraciones de estas ondas pulverizan los cálculos, los cuales pasan con mayor facilidad por el uréter hacia el exterior del organismo a través de la orina.

⁵ Es una rama de la pediatría dedicada al diagnóstico y tratamiento de las enfermedades del ser humano durante los primeros 28 días de vida, desde la atención médica del recién nacido en la sala de partos, el período hebdomadario (los primeros 7 días) hasta los 28 días de vida del niño, posterior a los cuales se le considera como "lactante" entrando ya al campo de la pediatría propiamente dicha. Los principales pacientes de los neonatólogos son los neonatos (recién nacidos) que están enfermos o requieren un cuidado especial debido a que son prematuros, tienen bajo peso o sufren malformaciones.

- **Visión**

Llegar a ser un hospital de referencia para todas las especialidades médicas apalancándonos con nuestro equipamiento de alta tecnología para así llegar a la excelencia y al liderazgo en los servicios de salud privados del país.

- **Estructura Organizacional**

La estructura está formada por la Junta General de Accionista con la mayor autoridad de la compañía, la cual está conformada de la siguiente manera:

Tabla 4
Estructura Organizacional

Cédula	Nombres y Apellidos	Porcentaje
0915257729	Gustavo Adolfo Behr Salvador	12.19%
0923270623	Martha Sofía Behr Salvador	12.19%
0900558735	Hugo Lautaro Behr Zea	63.43%
0914752431	Mónica Patricia Salvador Herderos	12.19%

Fuente: Departamento de Recursos Humanos CEMEFRAN C.A.

Como se puede observar la compañía es una empresa familiar que presta servicios de salud a la sociedad ecuatoriana.

Desde su fundación los accionistas originarios han permutado por lo que los nuevos accionistas son la lista que se ilustró.

- **Tipos de Servicio que ofrece al Afiliado**

Actualmente la Clínica se encuentra dotada de los mejores profesionales en lo que se refiere al Personal de Salud a continuación se detallan los servicios que ofrece la Clínica a los pacientes.

- **Servicios Médicos y de Cirugía:**

Cirugía General:

Cirugía Cardiovascular

Cirugía Laparoscópica Avanzada

Cirugía Plástica

Hospitalización
Emergencia
Cuidados Intensivos
Cuidados Intensivos Neonatales
Terapia Respiratoria
Terapia Del Dolor
Análisis Clínicos
Diagnóstico Por Imágenes
Ginecología Y Obstetricia
Partos – Cesáreas – Laparoscopia Diagnostica Y Operatoria Histeroscopia Diagnostica
Y Operatoria
Traumatología Y Ortopedia
Salud Mental
Ambulancia
Cirugía Traumatológica
Artroscopia

- **Los exámenes que se realizan son:**

Radiología general de adultos y niños.

Radiología digestiva.

Mamografía.

Ecografías: abdominales, renales, pelvianas, músculo, tendones, articulaciones, prostáticas, Doppler color, mamarias, ecografías intraoperatorias.

Tomografía computada (scanner): cerebro, columna, tórax, abdomen, pelvis, estudios angiográficos y del sistema músculo-esquelético con reconstrucciones 3D, Corazón.

- **Prestaciones del Departamento de Imágenes:**

Coronariografía Multicorte 64 Volumétrica

Coronariografía Volumétrica 64 + Pruebas Funcionales (Fracción de Eyección, Morfológica Cardíaca, etc.)

Score de Riesgo Cálculo Coronario

Angiotomografía Volumétrica de Arteria Pulmonar para Trombo embolismo

Angiotomografía Volumétrica Multicorte Extra coronaria: Carótida o Cerebro

Angiotac Volumétrica Multicorte de Aorta Torácica o Abdominal

Angiotac Volumétrica Multicorte de Miembros Inferiores
Perfusión (Dinámica) de Cerebro o Hígado o Riñón o Páncreas o Intestino
Tomografía Computada Volumétrica Multicorte Pulmonar para Nódulo
Urograma por Tac Multicorte con Reconstrucción 3D
3D Óseo con Supresión Metálica (o sin)
3D y Reconstrucción Multiplanar de cualquier Órgano o Región Anatómica
Endoscopia Virtual con Navegación 3D de Colon o Traqueobronqueal o de otra Viscera
Hueca
Angiotomografía Computada Volumétrica de Cuerpo Entero con Reconstrucción
Multiplanar y 3D
Tomografía Computada Panorámica de Maxilares
Artrotomografía Volumétrica Multicorte de Hombro
Bloqueo Neurorradicular Bajo Guía Fluoroscópica
Drenaje de Colecciones Bajo Guía Fluoroscópica
Colonoscopia Virtual

- **Unidad de Reproducción Asistida**

El Hospital San Francisco “CEMEFRAN C.A.”, sigue creciendo, es por eso que hemos creado un Centro Médico especializado en métodos diagnósticos y técnicas de reproducción, con personal altamente preparado y los medios técnicos más avanzados para dar el mejor servicio tanto tecnológico como humano.

En el 85% de los casos se debe a causas que pueden diagnosticarse con el estudio adecuado de la pareja y aplicar así el tratamiento más indicado para darle solución. En el otro 15% de los casos nos encontramos con lo que se denomina esterilidad de causa desconocida, pero incluso en estos es posible aplicar con éxito diversos tratamientos.

El análisis de la pareja estéril se realiza de forma integrada y simultánea, siguiendo un protocolo de estudio encaminado a descartar los problemas más frecuentes, tanto en la mujer como en el varón. Cuando la información así obtenida nos lo aconseja realizamos pruebas más específicas, para conocer con detalle la identidad del proceso que altera las posibilidades de concepción de la pareja” (HOSPITAL SAN FRANCISCO, 2003)

En este capítulo podemos concluir que la clínica se encuentra altamente capacitada con la mejor tecnología y con un personal con muchos años de experiencia y con una cartera amplia de servicios que en otras clínicas no ofrecen.

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

“Para recibir las prestaciones y servicios del IESS, es necesario que el afiliado al IESS (Seguro General) esté al día en los pagos de sus aportes. Todo trabajador que presta servicios para un empleador público y privado, tiene derecho a estar afiliado al IESS desde el primer día de labores. La falta de afiliación se reclama en el portal www.iess.gob.ec o en las oficinas del IESS.

Al afiliado le corresponde entregar un aporte al IESS del 9,45% de su sueldo o salario; mientras que al empleador, el 11,15% del salario del trabajador.

Prestaciones del Seguro de Salud

- Programas de fomento y protección
- Medicina preventiva
- Atención médica y odontológica
- Maternidad: durante el embarazo, parto y posparto
- Exámenes de diagnóstico: laboratorio e Imagenología
- Hospitalización, cirugías
- Tratamiento de enfermedades
- Rehabilitación
- Tratamiento de enfermedades crónicas degenerativas
- Tratamiento de enfermedades catastróficas.
- Subsidio por enfermedad y maternidad.

Tiene Derecho por Enfermedad

- El afiliado (a) con mínimo tres meses de aportes al IESS.
- Hijos de hasta 18 años de edad de afiliado (a).
- Cónyuge o conviviente de afiliado, con el aporte adicional del 3,41% del salario de aportación.
- Cónyuge o conviviente de jubilado con el descuento de la pensión del 4,15%.
- Hijos de hasta 18 años de edad de jubilados por vejez, invalidez y de montepío.

Tiene Derecho por Maternidad

- La afiliada que registre 12 meses continuos de aportes al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social” (INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL).

Prestaciones del Seguro de Riesgos del Trabajo

El afiliado está protegido con prestaciones de salud y económicas, desde el primer día de trabajo, en caso de accidente de trabajo. Este Seguro también entrega prestaciones a los afiliados que adquieren una enfermedad profesional.

Prestaciones y Servicios

- Cursos y talleres de capacitación de prevención.
- Auditorias a empresas.
- Subsidios o indemnizaciones en forma de pensión o de capital.
- Asistencia médica, quirúrgica, farmacéutica, hospitalaria y de rehabilitación.
- Pensiones mensuales temporales o permanentes.

Prestaciones del Seguro de Pensiones

- **Jubilación por Vejez**

El afiliado que reúne los siguientes requisitos mínimos de edad y aportes al IESS tiene derecho a pensiones mensuales vitalicias: 60 años de edad y 30 de aportes; 65 años de edad y 15 de aportes; 70 de edad y 10 de aportes; o 40 años de aportes de cualquier edad. La solicitud es en www.iess.gob.ec/pensionista/solicitud/jubilación.

- **Jubilación por Invalidez**

El afiliado con 5 años mínimo de aportes al IESS que se invalida por una enfermedad común para realizar su trabajo puede solicitar la jubilación por invalidez a través del portal web www.iess.gob.ec.

- **Jubilación por Discapacidad**

De acuerdo con la Ley Orgánica de Discapacidades, las personas con discapacidad pueden jubilarse cuando registren 25 años de aportes al IESS y sin límite de edad; y 20 años de aportes para las personas con discapacidad intelectual. Desde el primero de abril

de 2014, todos los afiliados al IESS aportan el 0,10% de su salario para financiar estas jubilaciones. Se solicita por el portal web www.iess.gob.ec.

Pensión de Montepío

- **Montepío**

Los deudos de los afiliados y jubilados fallecidos que cumplen con requisitos mínimos, tienen derecho a recibir pensiones mensuales de montepío.

- El afiliado fallecido debe tener por lo menos cinco años de aportes al IESS antes del fallecimiento para generar el derecho a montepío.
- El jubilado fallecido, haber recibido pensiones.
- La solicitud de aprobación se registra en:
 - En el portal web www.iess.gob.ec.
 - En la Sección "Pensionista" de Servicios en línea:
 - Se escoge "Viudez y orfandad".
 - Se registra la solicitud.
 - Se entrega la solicitud acompañada de los documentos que se señalan en los módulos de Pensiones de la respectiva Dirección Provincial.
 - Una vez aprobada, el IESS transfiere el dinero de la pensión mensual a la cuenta bancaria personal de cada uno de los beneficiarios: cónyuge o conviviente y huérfanos (hijos menores de 18 años de edad o discapacitados de cualquier edad).
 - El pensionista tiene que acercarse a los módulos de Pensiones de un Centro de Atención Universal del IESS a retirar el carné de pensionista.

Auxilio de Funerales

Los afiliados del Seguro General fallecidos que registran por lo menos 12 meses de aportes al IESS y los pensionistas que reciben pensión a la fecha de su muerte generan derecho a los gastos de su funeral.

“Yo no tengo problemas con el IESS”, sostuvo Roberto Gilbert, director de la clínica Guayaquil, una de las 21 unidades particulares que tienen convenio con el IESS para atender a los afiliados derivados del hospital Teodoro Maldonado y otros dispensarios.

Gilbert reaccionó así ante las declaraciones de Víctor Hugo Villacrés, titular del directorio del IESS, quien el martes anunció que entre las causas para declarar al hospital en emergencia está el mal uso del sistema de derivaciones.

El funcionario adujo que la situación se debe a presuntos conflictos de intereses entre los médicos del hospital Teodoro Maldonado, que trabajan también en centros privados.

“Hoy día (martes) notificaremos la finalización del convenio con una de las clínicas privadas en donde hemos registrado la mayor facturación por parte de algunos médicos que están trabajando en la institución (hospital del IESS)”, declaró Villacrés.

“Yo no me presto para tráfugas (sic) y atiendo a los que tienen que ser atendidos. Son dos clínicas, nosotros no estamos involucrados”, manifestó Gilbert.

El doctor Gilbert explicó que en su clínica se atiende a los afiliados que llegan por emergencia y a quienes traen toda la documentación que certifica que han sido transferidos.

En el 2012, el IESS aprobó un monto de \$454'052.837,03 de dólares, destinado a prestadores externos. Un año después el pago por esos servicios llegó a \$553'467.778,86. Mientras tanto, en el 2014 fue de \$ 349'812.240,87.

Los centros médicos y clínicas de Guayas que tienen acuerdos con el Seguro Social son: clínica Kennedy Policentro y Alborada, Alcívar, Guayaquil, Omnihospital, Centro de Servicios Médicos San Francisco, Physis Prevención Cardiovascular, clínica Santamaría, Panamericana, Solca, el hospital Luis Vernaza, Farmadial, Sermens, Unidad Renal Sur, Instituto Iedyt, Centro de Diálisis Soldial, Dial Ríos e Inridi San Martín.

También dan servicios médicos externos para el IESS, Nefrosalud, clínica La Concepción y el hospital de Niños Roberto Gilbert Elizalde. (ECUAVISA, 2016)

Con la información examinada podemos indicar que hay falencias en los pagos a las clínicas privadas que mantienen convenios con el IESS, no solo por los servicios hospitalarios que brindan, también por el tiempo que se demora el IESS en auditar la información proporcionada por la clínica, todo esto se debe a la falta de estrategias o un Manual de Funciones que les ayude a procesar información de una manera más ágil y confiable.

Capítulo III

Evaluación del Servicio Prestado

En este capítulo vamos a analizar si un Manual de Funciones permitirá recuperar los valores adeudados por el IESS de una manera rápida y eficaz y revisaremos cuales son las falencias al no poseer un Manual de Funciones.

Encuesta a los Empleados del Área de Convenios de la Clínica San Francisco “Cemefran C.A.”

1.- ¿Cree usted, que un Manual de Funciones permitirá recuperar la cartera de una manera más ágil?

Tabla 5

El manual de funciones permitirá recuperar la cartera

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	62%
NO	5	38%
TOTAL	13	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de CEMEFRAN C.A.

Análisis

Como muestra la tabla 5, cuando se les consulto a los empleados de la Clínica San Francisco “CEMEFRAN C.A.”, el 38% manifestó que no, en tanto que el 62% manifestó que si permitiría recuperar la cartera de una manera más ágil.

2.- ¿Usted tiene conocimiento si el área de convenios de la Clínica San Francisco “CEMEFRAN C.A.”, cuenta con un manual de Funciones para la recuperación de cartera por los servicios de salud prestados al IESS?

Tabla 6
Cuenta con un manual de funciones

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	23%
NO	10	77%
TOTAL	13	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de CEMEFRAN C.A.

Análisis

El 77% de los encuestados manifiestan que no tienen conocimientos de que existe un manual de funciones para la recuperación de cartera, mientras que el 23% restante respondió que si conoce.

3.- ¿Usted cree que para facilitar la recuperación de cartera en el área de convenios se debería contar con un Manual de Funciones?

Tabla 7
Se debe contar con un manual de funciones

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	13	100%
NO	0	0%
TOTAL	13	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de CEMEFRAN C.A.

Análisis

Los resultados demuestran claramente que el 100% de los encuestados manifiestan que para facilitar la recuperación de la cartera en el área de convenios debería contar con un manual de funciones, ya que al contar con dicho documento ayudaría alcanzar eficiencia en la gestión de cobranzas.

4.- ¿Le han proporcionado un Manual de Funciones para la recuperación de cartera, al área de convenios de la Clínica San Francisco “CEMEFRAN C.A.”?

Tabla 8
Le han proporcionado un manual de funciones

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	13	100%
TOTAL	13	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de CEMEFRAN C.A.

Análisis

El 100% de los encuestados respondió que no le han proporcionado un manual de funciones para la recuperación de cartera.

5.- ¿Estaría dispuesto a ejecutar los procesos de la manera en la que se estipulen en el Manual de Funciones para la recuperación de cartera?

Tabla 9
Ejecutar los procesos como indica el manual de funciones

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	11	85%
NO	2	15%
TOTAL	13	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de CEMEFRAN C.A.

Análisis

Cuando se los encuestó a los empleados si estarían dispuesto a ejecutar Los procesos de la manera en la que se estipulen en el manual de funciones para la recuperación de cartera el 85% respondió que, si los ejecutará y el 15% dijo que no, esto demuestra que al tener un manual de funciones la mayoría de personas van a ejecutar los procesos y así se reflejara una correcta administración.

6.- ¿Usted cree que la liquidez del Hospital Clínica San Francisco “CEMEFRAN C.A.”, mejoraría si se contara con un Manual de Funciones que ayudara a la recuperación de cartera?

Tabla 10
Liquidez del Hospital mejoraría con una manual de funciones

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	12	92%
NO	1	8%
TOTAL	13	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de CEMEFRAN C.A.

Análisis

De acuerdo a los resultados el 92% indican que se mejoraría la liquidez y un 8% que no, es decir la mayoría de los encuestados dicen que la liquidez de la clínica mejoraría si existiera un Manual de Funciones con todas las actividades involucradas.

7.- ¿Cuánto afecta a la recuperación de cartera, al no contar con un Manual de Funciones?

Tabla 11
Cuando afecta la recuperación de cartera al no tener un manual de funciones

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NADA	1	8%
MUY POCO	2	15%
MUCHO	10	77%
TOTAL	13	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de CEMEFRAN C.A.

Análisis

El gráfico indica que el 77% mucho, el 15% muy poco y el 8% nada, es decir la gran mayoría de los encuestados opina que la gestión de cobranza mejoraría con un Manual de Funciones, debido a que se obtendrían todos los procedimientos y responsabilidades de los integrantes del proceso.

**Encuesta a los Directivos del Área de Convenios de la Clínica San Francisco
“Cemefran C.A.”**

1.- ¿Cree usted, que un Manual de Funciones permitirá recuperar la cartera de una manera más ágil?

Tabla 12

El manual de funciones permitira recuperar la cartera

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	100%
NO	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuesta realizada a los directivos de CEMEFRAN C.A.

Análisis

De acuerdo a los resultados conseguidos, el 100% indico que un Manual de Funciones permitirá recuperar la cartera de una manera más ágil.

2.- ¿Usted tiene conocimiento si el área de convenios de la Clínica San Francisco “CEMEFRAN C.A.”, cuenta con un manual de Funciones para la recuperación de cartera por los servicios de salud prestados al IESS?

Tabla 13

El área de convenios cuenta con un manual de funciones

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	4	100%
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuesta realizada a los directivos de CEMEFRAN C.A.

Análisis

El gráfico indica que el 100% no tiene conocimiento si el área de convenios de la Clínica San Francisco “CEMEFRAN C.A.”, cuenta con un manual de funciones para la recuperación de cartera, es decir los funcionarios y empleados no poseen el manual para cualquier verificación que deseen efectuar.

3.- ¿Usted cree que para facilitar la recuperación de cartera en el área de convenios se debería contar con un Manual de Funciones?

Tabla 14

Para facilitar la recuperación de cartera se debería contar con un manual de funciones

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	100%
NO	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuesta realizada a los directivos de CEMEFRAN C.A.

Análisis

El 100% de los directivos indican que para facilitar la recuperación de cartera en el área de convenios se debería contar con un manual de funciones, ya que ayudaría a la institución.

4.- ¿Usted cree que el personal que labora en el área de convenios debe ser capacitados sobre los procesos que deben realizar Para mejorar la recuperación de cartera?

Tabla 15

El personal debe ser capacitado en los procesos de recuperación de cartera

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	100%
NO	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuesta realizada a los directivos de CEMEFRAN C.A.

Análisis

Los directivos indican que el 100% del personal que labora en el área de convenios debe ser capacitado sobre las funciones que deben realizar para mejorar la recuperación de la cartera, así mejoraría el rendimiento del personal y la eficiencia, efectividad y eficacia para la institución.

5.- ¿Usted cree que el personal que labora en el área de convenios es suficiente para cubrir los procesos de cobranza de una manera ágil y eficaz?

Tabla 16

El personal es suficiente para cubrir los procesos de cobranza

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	25%
NO	3	75%
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuesta realizada a los directivos de CEMEFRAN C.A.

Análisis

El 75% de los directivos indican que no hay suficiente personal para laborar actualmente en el departamento de convenios para cubrir los procesos de cobranza y un 25% indica que es suficiente personal.

6.- Marque la opción que usted considera:

¿Cuál cree usted que es la causa que genere retrasos en el proceso de recuperación de cartera por servicios de salud prestados al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS)?



GRAFICO 1

Cuál es la causa que genere retrasos en el proceso de recuperación de cartera

Fuente: Encuesta realizada a los directivos de CEMEFRAN C.A.

Análisis

Entre las causas que genera el retraso en el proceso de cobro al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social son: el 50% por la falta de personal y un otro 25% por falta de capacitación, también por el retraso en los pagos por parte del IESS.

7.- ¿Cuánto afecta a la gestión de cobranza, al no contar con un manual de funciones?

Tabla 17

Cuánto afecta a la gestión al no contar con un manual de funciones con un manual de funciones

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nada	0	0%
Muy poco	1	25%
Mucho	3	75%
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuesta realizada a los directivos de CEMEFRAN C.A.

Análisis

El 75% de los directivos indican que mucho afecta a la gestión de cobranza, al no contar con un manual de funciones y un 25% que es muy poco la afectación, debido a que es necesario que el personal conozca las responsabilidades y actividades que deben realizar en la institución.

Entrevista al Directivo del Área de Convenios de la Clínica San Francisco “Cemefran C.A.”

1.- ¿Existe un Manual de Funciones en la Gestión de Cobro del Área de Convenios por IESS?

No existe ningún manual de Funciones en la gestión de cobro.

2.- ¿Cree usted que un Manual de Funciones en la Gestión de cobro, puede lograr rapidez y eficiencia en el área de Convenios por IESS?

Si, ya que facilitaría el cobro por los servicios de salud prestados a los pacientes atendidos por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

3.- ¿Qué trabajo está realizando la institución para enfrentar el alto índice que debe el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) por servicios médicos prestados?

Al no contar con dicho departamento de cobranza para la recuperación de cartera no se puede afrontar con rapidez dicho proceso de cobro, razón por la cual poco se hace en aquello.

4.- ¿Considera que debe poseer la Institución un Manual de Funciones en la Gestión de Cobro del Área de Convenios por IESS para la recuperación de cartera?

Si porque el Manual de funciones permitiría establecer los pasos a seguir para los liquidadores.

5.- ¿Cuál es el motivo que el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) posea un alto índice de morosidad a la Clínica San Francisco “CEMEFRAN C.A.?”

Puedo indicar que serían los procesos que posee el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, retraso en la Auditoria y al no contar con personal que gestione dicho proceso se olvidan, además del excesivo ingreso de pacientes, sin seguir pautas de acuerdo a la resolución 317.

6.- ¿A su criterio el Área de Convenios por IESS es eficiente frente a la recuperación de cartera?

No lo creo, falta mucho en gestionar con el área en mención.

Resultado de la Entrevista

La pregunta # 1, aplicada al jefe del departamento de Convenios, la respuesta ratifica que no existe un Manual de Funciones en el Área de Convenios por Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Las respuestas de la pregunta # 2, manifestó claramente que la utilización de un Manual de Funciones sería de gran utilidad para agilizar los procesos de recuperación de cartera.

En la pregunta # 3, el jefe del departamento de convenios cree que no se está haciendo nada idóneo para mejorar la recuperación de cartera.

La pregunta # 4, considera que si sería conveniente poseer un Manual de Funciones en el Área de Convenios.

En la pregunta # 5, Su opinión fue que el IESS posee demasiados procesos, retrasando el pago a la Institución; además del ingreso de pacientes en forma desmedida sin seguir pautas de acuerdo a la resolución 317 donde se explica con qué diagnóstico puede ingresar un paciente afiliado al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

En la pregunta # 6, El entrevistado expuso que el Área de Convenios tiene deficiencia en la Gestión de Cobro al IESS.

Por lo tanto, se confirma la idea a defender, de que el Área de Convenios por Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), de la Clínica San Francisco “CEMEFRAN C.A.”, debe poseer un Manual de Funciones para la recuperación de cartera, que lo ayude a mejorar la gestión de Cobro.

Observamos que, en este capítulo, al realizar el respectivo análisis en base a porcentajes, según las encuestas y entrevistas realizadas a los directivos y empleados del Centro de Servicios Médicos San Francisco CEMEFRAN C.A., podemos indicar que el Manual de Funciones para la recuperación de cartera es muy necesario para los empleados involucrados en las áreas que manejan el cobro de los servicios prestados a los pacientes afiliados del IESS.

El Manual de Funciones es de vital importancia para el centro de servicios médicos, se realizó una entrevista con el directivo del área de convenios, el cual ratifica la necesidad de este manual, concluyendo con las respuestas proporcionadas por los encuestados y entrevistados que un manual ayudaría a solventar los cobros de la masiva cantidad de pacientes que ingresan.

Capítulo IV

Manual de Funciones

Generalidades

El Manual de Funciones es un instrumento de trabajo que contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada área en las actividades cotidianas y será elaborado técnicamente basados en los respectivos procedimientos, sistemas, normas y que resumen el establecimiento de guías y orientaciones para desarrollar las rutinas o labores cotidianas, sin inferir en las capacidades intelectuales, ni en la autonomía propia e independencia mental o profesional de cada uno de los empleados de la institución.

Las medidas más acertadas de los empleados estarán apoyadas por las directrices de los superiores, y estableciendo con claridad la responsabilidad, las obligaciones que cada uno de los cargos conlleva, los requisitos, perfiles, incluyendo las labores que deben ser realizadas.

El manual deberá ser evaluado permanentemente por los respectivos jefes para garantizar un adecuado desarrollo y recuperación de la cartera por servicios de salud prestados a afiliados del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

De acuerdo a lo indicado por Báez P & Vinuesa M. (2007), la Seguridad Social se la puede definir desde dos puntos de vista: El primero, de carácter subjetivo, se la entiende como “el bienestar que percibe una comunidad determinada, en la cual las generalidades de los riesgos están previstos, atendidos y solucionados adecuadamente, mediante la intervención oportuna del Estado”. El segundo punto de vista es de carácter objetivo, se conceptúa a la Seguridad Social como “el conjunto de prestaciones que el Estado otorga a favor de los afiliados para la prevención y atención de los riesgos sociales”. (pp3).

Objetivos

El manual de Organización y Funciones de la Dirección General es un documento técnico y formativo de gestión, que tiene los siguientes objetivos.

1. Elaborar las funciones del personal que labora en el Departamento de Convenio.
2. Identificar todas las áreas involucradas en el proceso de la recuperación de cartera.

3. Examinar los servicios prestados a los pacientes afiliados al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social por parte del Centro de Servicios Médicos San Francisco “CEMEFRAN C.A.”.

4. Determinar las responsabilidades, actividades, funciones y tareas del personal del Hospital Clínica San Francisco “CEMEFRAN C.A.”

5. Informar y orientar al personal de la Institución de las funciones asignadas a cada uno de los colaboradores.

Criterios De Diseño

Para el desarrollo del presente manual de funciones se han aplicado los criterios que a continuación se menciona:

Eficacia

La eficacia es la capacidad que tiene el personal para alcanzar los objetivos y resultados de la institución aprovechando los recursos y determinando a cada persona las funciones y se pueda evaluar los resultados.

Eficiencia

Obtener la mayor eficiencia con la utilización de las funciones de los recursos humanos de los funcionarios y empleados de la institución.

Racionalidad

Utilizar al máximo la efectividad de los empleados, al menor costo posible y obtención de resultados significativos.

Unidad de Mando

Cada persona tiene una autoridad superior quien asigna tareas de acuerdo a las funciones asignadas.

Autoridad

Definición de los niveles de mando y responsabilidad funcional, para que los cargos de nivel superior puedan delegar autoridad necesaria en los niveles inferiores y se puedan adoptar decisiones según las responsabilidades asignadas.

Responsabilidad

Las responsabilidades deben ser claramente definidas, para que no exista el riesgo que pueda ser evadida o excedida por algún funcionario o empleado.

Segregación de Funciones

Las funciones de los empleados deben ser definidas y limitadas, funciones de autorización, ejecución, separación, custodia y control, debiendo distribuirse cada una de las funciones en diversos cargos o puestos de trabajo para no tener inconvenientes en el trabajo.

Sistematización

Las funciones y tareas forman parte de sistemas, procesos, subprocesos, procedimientos y actividades.

Las funciones deben tener un fin, es decir definirse en base a cumplimiento de los objetivos funcionales centrados en el usuario y estar interrelacionadas.

Trabajo en Equipo

La conformación de equipos de trabajo, de trabajar en grupo significa unir esfuerzos entre varias personas de forma flexible y organizada para así disminuir costos al requerirse menos cargos de jefatura y más cargos de coordinación, así el nivel será horizontal y habrá comunicación directa, que reduce el trámite burocrático.

Mejoramiento Continuo

Actividad de cambio e innovación en la institución, las mismas que mejoran la atención de las necesidades de los usuarios internos y externos.

Planeamiento del Manual de Organización y Funciones

Las funciones de los puestos de trabajo son de acuerdo al proceso de planeamiento estratégico y los objetivos organizacionales del reglamento de la Institución, para el correcto uso eficientes de los recursos humanos, materiales y financieros.

Actualización del Manual Organizacional y sus Funciones

Un manual de funciones debe estar actualizado según las necesidades de la Institución, para que cada persona pueda ejecutar sus actividades y tareas de una manera ágil y oportuna, que no afecte el desarrollo de la misma.

Para la elaboración del presente manual de funciones se partió de la estructura organizacional del Departamento de Convenio que es el encargado de cobro y recuperación de la cartera de la Clínica San Francisco “CEMEFRAN C.A.”.

Alcance

Las funciones y responsabilidades descritas en el presente manual son aplicables a todo el personal que presta los servicios en el Área de Convenios por el IESS.

Políticas

Normas Generales

- La gestión de cobro debe recaer en el Área de Convenios de la Clínica San Francisco “CEMEFRAN C.A.”, quienes tendrán a su cargo: el análisis de los reportes de liquidación por los servicios prestados de salud a pacientes afiliados al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS).
- El código de verificación virtual será asignarle al paciente un número que justifique que esté aprobado el ingreso dado por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
- El Asistente Administrativo validará la información de los pacientes ingresados por el Seguro Social (IESS), con los formularios y documentos requeridos.
- El Auditor Médico Clínico elaborará reportes de control para que se efectúe liquidación de valores.
- El liquidador elaborará un archivo con toda la información y realiza pre liquidación con todos los servicios descritos en el historial clínico, debidamente detallados por los médicos de la Institución.
- El Jefe de Convenios verificará la liquidación y documentos, si todo está correcto procederá a firmar y autorizar la liquidación, caso contrario entregará al liquidador para su corrección inmediata.
- El Auditor Médico Administrativo verificará la liquidación, documentos y archivos, si todo está correcto procederá a firmar la liquidación, caso contrario entregará con las observaciones correspondientes al liquidador para su corrección inmediata.

- Mensualmente, el Asistente de Cobranzas o de recuperación de cartera se contactará de manera personalizada con los funcionarios del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), para gestionar el pago por los servicios de salud prestados a su afiliado, comunicando el valor pendiente en el reporte.
- El Asistente de Cobranzas o de recuperación de cartera deberá mantener una buena comunicación con los funcionarios de manera cordial y amable para agilizar los pagos.
- El Asistente Médico Administrativo elaborará un reporte de cobranzas para que el departamento financiero, verifique las transferencias por parte del IESS a la cuenta bancaria de la Clínica San Francisco “CEMEFRAN C.A.

Organigrama Estructural

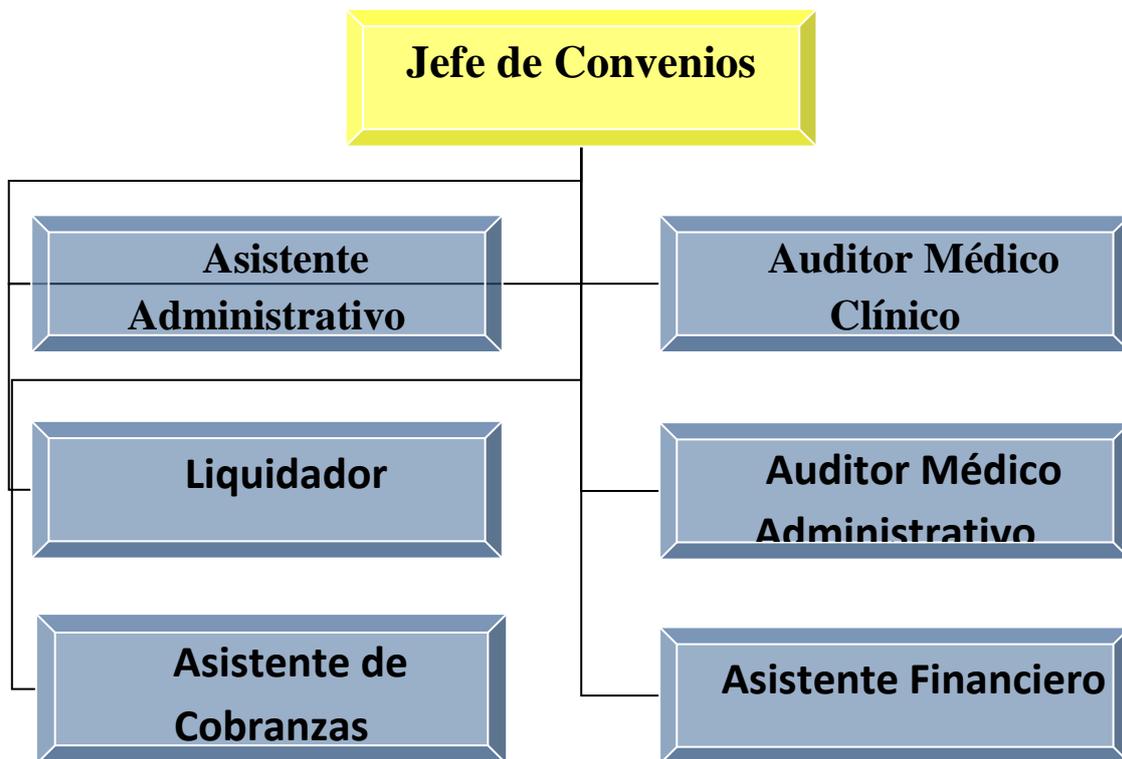


GRAFICO 2

Organigrama Estructural

Fuente: Tomado de CEMEFRAN C.A.

Responsabilidades (Análisis del Gráfico)

Área De Admisión

Asistente Administrativo

Este perfil se creó dada la necesidad que se vio en el sector de la salud para llevar a cabo la tarea de la colaboración respecto a la organización y planificación, dirección y control del Hospital. Por las cuales sus funciones son las siguientes:

1. Receptar el registro de los pacientes y efectuar la verificación posterior.
2. Revisar formularios de Datos del Afiliado al IESS y los documentos.
3. Ingresar al sistema para obtener información.
4. Verificar en el sistema.
5. Verificar reportes.
6. Emisión de Información al IESS para obtención de código.
7. Archivar documentos en carpeta correspondiente.

Auditor Médico Clínico

El perfil de esta función es poseer las habilidades técnicas y el conocimiento científico, de la intuición y del buen criterio clínico para tomar decisiones exactas para llevar un buen tratamiento médico. Y sus funciones en la unidad son las siguientes:

1. Revisar historia clínica del paciente.
2. Verificar la Hoja de Emergencia con el historial clínico del paciente.
3. Elaborar Reporte de Control de la historia clínica y se procede a la corrección de la misma de ser el caso.
4. Entregar Historia Clínica adjunto al reporte de control a los Pre liquidadores.

Área Financiera

Liquidador

Se encarga de Identificar, Clasificar, Verificar y Planillar o Facturar los servicios brindados al paciente, ya sea emergencia hospitalaria y ambulatoria, con los respectivos valores establecido del Tarifario Nacional del Sistema de Salud que el ente pagador puso en conocimiento en el convenio como techo para las prestaciones. Se nombra las siguientes funciones:

1. Atención a los usuarios.
2. Verificar datos del sistema con el reporte de control.
3. Ingresar datos al Sistema de acuerdo a la información
4. Efectuar la liquidación de los servicios.
5. Guarde el archivo toda la documentación.

Jefe de Convenios

Ejecuta los procesos técnicos y administrativos para lograr la cobertura de los beneficios brindados bajo el convenio que se mantiene con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, supervisando y controlando las diversas funciones a fin de lograr la aplicación y cumplir con las actividades del área

1. Atención al liquidador.
2. Verificar el archivo y documentación.
3. Verificar la liquidación.
4. Firmar documentación requerida.

Auditor Médico Administrativo

Es el que concreta como valoración periódica de la calidad de la atención que recibe los pacientes mediante estudios de investigación de la patología, al trabajar sobre los registros considera la percepción de control y eficacia del servicio brindado y a su vez implantar y desarrollar el sistema a de garantía del establecimiento.

Sus funciones a continuación:

1. Recibe del liquidador la liquidación, documentos y archivos
2. Revisa el archivo de la historia clínica y la liquidación.
3. Si todo está correcto firma el Auditor Administrativo, caso contrario se devuelve la liquidación con las observaciones correspondientes para su respectiva corrección al liquidador.
4. Entrega la información al encargado del cobro al IESS.

Como lo dice la Normativa en vigencia el prestador tiene dos oportunidades para recuperar el monto planillado por gastos de los pacientes como primera instancia llamado Evaluación de Cuentas y como segunda estancia llamado Levantamiento de Objeciones donde el prestador re-ingresa con evidencias lo que fue rechazado en evaluación de cuentas y los pasos a seguir son los siguientes:

5. Verifica los errores de la glosa para la justificación.
6. En caso de justificación enviar la carpeta al IESS.
7. Elaborar un reporte de cobranzas a financiero.
8. Verificar las transferencias por parte del IESS.

Asistente de Cobranzas

Es el encargado de recuperar el capital de las ventas a crédito que se ha realizado en el hospital siendo como unos de los puestos vitales para el éxito de un negocio.

Sus funciones son las siguientes:

1. Atención al cliente.
2. Mensualmente, gestionar el proceso de cobro personalmente con el IESS.
3. Revisa reporte entregado del IESS de cada carpeta que contenga glosa para devolver a auditoría médica administrativa.

Asistente del Departamento Financiero

Asistir en el análisis de los estados financieros es decir control de la información del producto final para la recopilación de los registros a fin de llevar la correcta elaboración de estados financieros.

Sus funciones son las siguientes:

1. Reciba el reporte del área de cobranza para la firma del recibido de dichos documentos.
2. Verificar reporte de cobranzas
3. Verificar lo cobrado que sea lo mismo de la cuenta bancaria.
4. Archivar documentación respectiva.

B. Costos Financieros Involucrados

- El personal que trabaja en el área de Convenios de la Clínica San Francisco “CEMEFRAN C.A.”, no están debidamente capacitados para realizar las funciones y actividades en la recuperación inmediata de la cartera.
- Escasez de personal del área de convenios para realizar las funciones y tareas necesarias para la ejecución de los cobros oportunos al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS).
- Debido a la falta de procedimientos documentados y funciones actualizadas de acuerdo a la necesidad de la institución con respecto a los convenios de salud que se mantiene con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), conlleva a que el personal realice los procesos sin un adecuado plan de seguimiento, lo cual genera una lenta recuperación de cartera.
- La lenta recuperación de cartera, afecta el capital de trabajo de la institución, disminuyendo al activo circulante, provocando inestabilidad económica en la Clínica San Francisco CEMEFRAN C.A.”.
- Dicho desequilibrio económico ocasiona crisis operativa y financiera en la institución lo cual conlleva a asumir una serie de consecuencias que perjudican los resultados de las actividades como; la reducción de

compras de medicina, atraso en los pagos tanto del personal como de proveedores de insumos médicos.



GRAFICO 3
FODA

C. Procedimientos A Seguir

- De acuerdo a la entrevista y encuestas realizadas a los funcionarios de la institución, se pudo evidenciar que la Clínica San Francisco “CEMEFRAN C.A.”, carece de un manual de funciones para la recuperación de cartera por los servicios de salud prestados al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

- Desde que se celebró el convenio con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), ha existido la falta de preocupación por parte de las autoridades en establecer controles que permitan que la recuperación de cartera se realice de manera ágil y oportuna.

- Existe poca comunicación externa con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), lo que conlleva el desconocimiento en las actualizaciones de los requisitos que impone el IESS para el reembolso de valores.
- El Director de la Clínica San Francisco “CEMEFRAN C.A.”, en coordinación con el área de Recursos Humanos deberá enviar a todo el personal que labora en el área de Convenios, a capacitarse en administración de procesos y gestión de cobranza.
- El Director de la Clínica San Francisco “CEMEFRAN C.A.”, deberá incrementar personal en el área de convenios para realizar las funciones y actividades necesarias para la realización de la gestión de cobranzas al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS).
- El Director Ejecutivo de la Clínica San Francisco “CEMEFRAN C.A.”, debe gestionar la implementación del manual de funciones para la recuperación de cartera, por los servicios de salud que se mantiene con el IESS, con el fin de mitigar riesgos de liquidez.
- El Director de la Clínica San Francisco “CEMEFRAN C.A.”, deberá autorizar al personal a la utilización del Manual de Funciones para la recuperación de cartera de forma obligatoria para así mejorar la gestión de cobranza en forma ágil y eficaz.
- El Director Ejecutivo de la Clínica San Francisco “CEMEFRAN C.A.”, debe exigir al jefe de Convenios reportes mensuales, respecto a la recuperación de la cartera y la gestión de cobranza, los cuales reflejen datos reales y confiables, con el fin de vigilar la eficiencia en las operaciones es decir que se desarrollen de acuerdo a las políticas establecidas por la Institución con el fin de tomar decisiones de manera eficaz.
- El departamento de Convenios debe contar con respaldos de todos los documentos que intervienen en el proceso de cobranza al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), ya sean archivos magnéticos o físicos, con el fin de tener seguridad en la información.
- Las Autoridades de la Clínica San Francisco “CEMEFRAN C.A.”, deben establecer las áreas críticas, con el fin de reducir los índices de errores que existan en ellas, para así salvaguardar las operaciones económicas.
- Podemos indicar que un Manual de Funciones con sus respectivas políticas, responsabilidades, y procedimientos a seguir ayudaría a recuperar la cartera del Centro de

Servicios Médicos San Francisco CEMEFRAN C.A. de la Ciudad de Guayaquil, de una manera confiable y segura ya que reconociendo los lineamientos del manual se puede realizar los cobros rápidamente e ir corrigiendo errores en el camino debido a las continuas actualizaciones que mantiene el IESS.

Conclusiones

En el capítulo II se revisó los servicios prestados al afiliado del IESS, en las clínicas privadas, señalando los inconvenientes que tiene el IESS con estas clínicas por el exceso de pacientes solicitando una atención segura y eficaz; un drama que deriva, por el retraso al cancelar los servicios, la no atención.

La información examinada indica que hay falencias en los pagos a las clínicas privadas que mantienen convenios con el IESS, no solo por los servicios hospitalarios que brindan, también por el tiempo que se demora el IESS en auditar la información proporcionada por la clínica, todo esto se debe a la falta de estrategias o de un Manual de Funciones que les ayude a procesar la información de una manera más ágil y confiable.

En el capítulo III, se analizó la eventualidad de que un Manual de Funciones permita recuperar los valores adeudados por el IESS de una manera rápida y eficaz y, con ello, se revisó las falencias al no poseer el Manual. Al hacerlo se observó a través de los porcentajes obtenidos por las encuestas y entrevistas realizadas a los directivos y empleados del Centro de Servicios Médicos San Francisco CEMEFRAN C.A., que un Manual de Funciones para la recuperación de cartera es, a criterio de los empleados involucrados en las áreas que manejan el cobro de los servicios prestados a los pacientes afiliados del IESS, muy necesario.

El Manual de Funciones es de vital importancia para el centro de servicios médicos, lo corrobora la entrevista con el directivo del área de convenios, por la necesidad de transparencia y agilidad. Un manual ayudaría a solventar los cobros de la masiva cantidad de pacientes que ingresan.

El Manual de Funciones, como instrumento de trabajo que contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada área en las actividades cotidianas, requiere elaborarse técnicamente apoyados en los respectivos procedimientos, sistemas y normas que resume el establecimiento de guías y orientaciones integradoras de las rutinas o labores cotidianas, sin inferir en las capacidades intelectuales, ni en la autonomía propia e independencia mental o profesional de cada uno de los empleados de la institución.

En consecuencia, se puede indicar que un Manual de Funciones con sus respectivas políticas, responsabilidades, y procedimientos a seguir ayudaría a recuperar la cartera del

Centro de Servicios Médicos San Francisco CEMEFRAN C.A. de la Ciudad de Guayaquil, de una manera confiable y segura, ya que el Manual facilita realizar los cobros rápidamente porque corrige a tiempo los errores en el camino que siempre se presentan; además, facilita integrar las continuas actualizaciones que mantiene el IESS.

Queda demostrado que la actividad realizada por las clínicas privadas, al trabajar con “sistemas flexibles” que integren las necesarias decisiones políticas de las partes, requiere instituirse en la especificidad de los “objetos reales”: el Manual de funciones para la recuperación de la cartera.

También se ha logrado identificar que la carencia del Manual de Funciones complica tanto el seguimiento como el control de la gestión realizada por el personal asignado al área de Convenios, quienes son los encargados de la cobranza. Los mencionados funcionarios, al ser consultados, señalan la necesidad del instrumento debido a la importancia de los procedimientos para documentar y actualizar la información solicitada durante el cobro, y al vínculo del cobro con el Capital de trabajo de la clínica.

El estudio demuestra que, al Implementar el Manual de funciones para la recuperación de Cartera por los servicios de salud que se brinda a los afiliados de la institución pública, se logra instrumentar las operaciones conforme a las políticas establecidas en el Convenio, respaldando todo lo que interviene y es requerido para la cobranza; ya que el Manual de Funciones reduce errores y apuntala los puntos críticos de retraso en el cobro.

El objetivo del diseño, la rápida recuperación de cartera proporciona a quien lo necesita dentro del área de convenios, los lineamientos, políticas y procedimientos a seguir, para reducir errores de cobro al IESS; el manual es guía para que cada una de las personas involucradas realice sus funciones de la manera más confiable. Instrumento necesario para el cobro de los servicios prestados por la Clínica San Francisco CEMEFRAN C.A. porque le permite establecer procesos, y sobre todo responsabilidades a cada uno de los funcionarios involucrados en la recuperación de cartera.

Recomendaciones

Se recomienda establecer responsabilidades a cada uno de los funcionarios del área de convenios, para mejorar la eficiencia y eficacia al momento de realizar las liquidaciones y recuperación de cartera.

Agilizar los cobros al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, fijando fechas de visita al mismo para verificar actualizaciones en las liquidaciones por servicios prestados por el centro de servicios médicos San Francisco CEMEFRAN C.A.

El Auditor Médico Clínico tiene que trabajar en conjunto con los médicos para evitar errores en los expedientes clínicos de los pacientes, que todos los servicios prestados por el médico al paciente estén debidamente prescritos, así como la medicina proporcionada.

Al momento de recibir a los pacientes por IESS, solicitar la documentación respectiva para su valoración, no hacerlo después de estar ingresado.

Capacitar al personal en el ámbito de atención al público y la parte administrativa financiera para el cobro de los servicios prestados por los médicos del centro de servicio médico CEMEFRAN C.A.

Facilitar el desarrollo de las funciones administrativas y operativas, así como la coordinación y la comunicación de todos los integrantes, eliminando la duplicidad de esfuerzos, confusión e incertidumbre para el cumplimiento de las funciones asignadas a los cargos o puestos de trabajo.

Bibliografía

- ALBORNOZ, C. (Febrero de 2006). *Capital de Trabajo*. (P. -U. Económico, Ed.) Obtenido de <http://www.consejo.org.ar/publicaciones/ue/ue78/trabajo.htm>
- ARIAS MONTOYA, L. & AGREDO ROA, L. . (2007). En *La información contable en el análisis de los Estados Financieros* (págs. 311-314).
- ARIAS MONTOYA, L. & AGREDO ROA, L. (2007). *La información Contable en el análisis de los Estados Financieros*.
- ARIAS MONTOYA, L. & AGREDO ROA, L. (2007). *Revisión crítica de la literatura sobre el análisis de los Estados Financieros*.
- ASAMBLEA CONSTITUYENTE. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Ecuador, Quito: RO: 449.
- BERNAL DOMÍNGUEZ, D. & AMAT SALAS, O. (Mayo - Agosto de 2012, p. 271). *Anuario de Ratios Financieros sectoriales en México para análisis comparativo empresarial*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/461/46125172003.pdf>
- BUENDÍA, COLÀS & HERNÁNDEZ & MARÍN IBAÑEZ. (1985 - 1998). *Población, Muestra, Informantes Clave, Variable, Unidad de Análisis*. Obtenido de <http://es.slideshare.net/jthd40/poblacion-muestra-informantes-clave-variable-unidad-de-analisis>
- CRE SATELITAL. (04 de 01 de 2016). *Correa anunció que el IESS ya no utilizará infraestructura médica privada*. Obtenido de <http://www.cre.com.ec/noticias/2016/01/04/128206/correa-anuncio-que-el-iess-ya-no-utilizara-infraestructura-medica-privada/ei>
- DEFINICIÓN ABC. (2014). *Definición de Entrevista*. Obtenido de <http://www.definicionabc.com/comunicacion/entrevista-2.php>
- DEFINICIÓN ABC. (2014). *Definición de Entrevista*. Obtenido de <http://www.definicionabc.com/comunicacion/entrevista-2.php>
- ECUAVISA. (06 de Enero de 2016). *IESS depurará contratos con Clínicas Privadas*. Obtenido de <http://www.ecuavisa.com/articulo/noticias/.../125673-iess-depurara-contratos-clinicas-privadas>
- EL MERCURIO. (13 de 08 de 2016). *IESS da a conocer sus prestaciones y servicios*. Obtenido de http://www.elmercurio.com.ec/242470-iess-da-a-conocer-sus-prestaciones-y-servicios/#.V6_c-5jhDIU
- FOX. (1981). *Población, muestra, informantes clave, variable, unidad de análisis*. Obtenido de <http://es.slideshare.net/jthd40/poblacion-muestra-informantes-clave-variable-unidad-de-analisis>

- GUAJARDO CANTÙ, G. & ANDRADE DE GUAJARDO, N. (2008). Contabilidad Financiera. Mèxico: McGraw-Hill.
- GUAJARDO CANTÙ, G. & ANDRADE DE GUAJARDO, N.,. (2008, p. 328). *Contabilidad Financiera, 5ta. Ediciòn*. Obtenido de http://datateca.unad.edu.co/contenidos/102004/2015/2015_8-5/Contabilidad_Financiera-1.pdf
- GURRIARÀN, R. (2004). El anàlisis de la liquidez: Fondo de maniobra y necesidades de fondos. Madrid: Planeta de Agostini Profesional y Formaciòn.
- HERNÀNDEZ SAMPIERI & FERNÀNDEZ COLLADO & BATISTA, L. (2010). Marco Teòrico. p. 52.
- HORNGREN T.C., SRIKANT M., D. & MADHAV V.,R. (2012). Contabilidad de Costo. Pearson, Mèxico.
- HORNGREN, C. & HARRISON, W. & OLIVER, M. (2010). *Contabilidad, 8va. Ediciòn*. Obtenido de http://www.academia.edu/8695263/Contabilidad_Horngren_8va_edici%C3%B3n
- HORNGREN, C. & HARRISON, W. & OLIVER, S. (2010). *Contabilidad 8va. Ediciòn*. Obtenido de http://www.academia.edu/8695263/Contabilidad_Horngren_8va_edici%C3%B3n
- HOSPITAL CLINICA SAN FRANCISCO. (03 de 10 de 2003). *Quienes Somos*. Obtenido de Hospital San Francisco: http://www.hospitalsanfrancisco.com.ec/espanol/quienes_somos.htm
- HOSPITAL SAN FRANCISCO. (2003). *QUIENES SOMOS*. Obtenido de http://www.hospitalsanfrancisco.com.ec/espanol/quienes_somos.htm
- IBARRA MARES, A. (Septiembre de 2006 p. 236). *Una perspectiva sobre la evoluciòn en la utilizaciòn de las razones financieras o ratios*. Obtenido de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/viewFile/3560/2294>
- IBARRA MARES, A. (2006). *Una perspectiva sobre la evoluciòn en la utilizaciòn de las razones financieras o ratios*. Obtenido de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/viewFile/3560/2294>
- INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL. (2014). Informe de redenciòn de cuentas. Quito, Ecuador.
- INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL. (s.f.). *Servicios y Prestaciones*. Obtenido de <https://www.iess.gob.ec/en/web/afiliado/servicios-y-prestaciones>
- INSTITUTO MEXICANO DE CONTADORES PÙBLICOS. (2007, pàrr. 1). *El riesgo de errar crece por bajo control de las cuentas por cobrar*. Obtenido de <http://imcp.org.mx/normatividad/normas-de-auditoria/las-cuentas-por-cobrar-representan-uno-de-los-renglones-mas-importantes-del-estado-de-posicion-financiera-o-balance-general-partiendo-de-la-base-de-que-dicho-renglon-contribuye-a-la-definicion-del-ca#.V5>

- JARAMA PUGO, N. & FAJARDO GALARZA, J. (2013). Determinación y análisis del costo operativo e impacto financiero en el HOMSI, Hospital Monte Sinai S.A. AL. Cuenca, Ecuador: Universidad de Cuenca.
- JIMENEZ FERNANDEZ. (1983). *Etapas del proceso investigador: Población y Muestra*. Obtenido de https://www.google.com.ec/?gfe_rd=cr&ei=au-IV5beldGw8wfeo6CIAw&gws_rd=ssl#q=el+diccionario+dela+lengua+espa%C3%B1ola+define+a+la+muestra+jimenez+fernandez
- MORALES CASTRO, J. & MORALES CASTRO, A. (2014). Crédito y Cobranza. México: Patria.
- NAVA ROSILLÓN, M. (Octubre - Diciembre de 2009). *Análisis Financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente*. p. 607. (U. d. Venezuela, Ed.) Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/290/29012059009.pdf>
- OCHOA RAMIREZ, S. & TOSCANO MOCTEZUMA, J. (19 de Noviembre de 2011 p. 74). *Revisión Crítica de la Literatura sobre el análisis financiero de las empresas*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/859/85923409004.pdf>
- OCHOA RAMIREZ, S. & TOSCANO MOCTEZUMA, J. (19 de Noviembre de 2011, p. 75). *Revisión Crítica de la literatura sobre el análisis financiero de las Empresas*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/html/859/85923409004/>
- PEÑALOZA PALOMEQUE, M. (Enero - Junio de 2008, p. 161). *Administración del Capital de Trabajo*. (U. C. Pablo, Ed.) Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/4259/425942157009.pdf>
- PINOS SILVA, M. (2010). La descentralización de la prestación del servicio público de salud en el Ecuador. Quito, Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar.
- RACINES GARRIDO, F. (2015). La participación privada en la prestación de los servicios de salud en la seguridad social. Quito, Ecuador: Unidad Andina Simón Bolívar.
- ROMERO LÓPEZ, A. (2010). *Principios de Contabilidad 4ta. Edición*. Obtenido de <http://es.slideshare.net/AlexSosa10/principios-y-todo-lo-de-contabilidadprincipios-decontabilidadalvaroromero>
- SALAZAR CEDEÑO, D. E. (2012). La afiliación Masiva del IESS y su impacto en un mayor acceso a la Seguridad Social de los trabajadores informales. *Caso Específico: Comercio Informal y Trabajo Doméstico*. Portoviejo, Manabí, Ecuador: Universidad Técnica de Manabí.
- SIERRA BRAVO. (1988). *Etapas de la Investigación: Población y Muestra*. Obtenido de https://www.google.com.ec/?gfe_rd=cr&ei=au-IV5beldGw8wfeo6CIAw&gws_rd=ssl#q=el+diccionario+dela+lengua+espa%C3%B1ola+define+a+la+muestra+jimenez+fernandez
- SORIANO ARAUJO, S. & SORIANO ARAUJO V. (Febrero de 2012 p. 6). *Aplicación de ratios financieros a las empresas del sector comercio dedicadas a la distribución de cemento en el municipio de San Salvador*. Obtenido de http://ri.ues.edu.sv/1086/1/Tesis_F_20.pdf

- SORIANO ARAUJO, S. & SORIANO ARAUJO, V. (Febrero de 2012, p. 5). *Aplicación de ratios financieros a las empresas del sector comercio dedicadas a la distribución de cemento en el Municipio de San Salvador*. (U. d. Salvador, Ed.) Obtenido de http://ri.ues.edu.sv/1086/1/Tesis_F_20.pdf
- VARGAS AREVALO, H. (Enero - Abril de 2003, pag 102). *Consideraciones Prácticas para la Gestión del Capital de Trabajo en las Pymes Innovadoras*. Obtenido de <http://journal.ean.edu.co/index.php/Revista/article/viewFile/237/235>
- VILLEGAS VALLADARES, E. & DÁVALOS FLORES, J. (7 de Julio de 2004, p. 27). *Análisis de razones financieras en la empresa lechera intensiva: un estudio de caso en el altiplano Mexicano*. (U. N. Autónoma, Productor) Obtenido de <http://www.ejournal.unam.mx/rvm/vol36-01/RVM36103.pdf>
- VILLEGAS VALLADARES, E. (Enero - Junio de 2002). *Análisis Financiero en los Agronegocios*. (n. 1. Revista Mexicana de Agronegocios Vo. VI, Editor) Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14101003>
- WARREN, C. & REEVE, J. & DUCHAC, J. (2010, p. 398). *Contabilidad Financiera 11va. Edición*. Obtenido de <http://www.academia.edu/10134275/238574402-Ppc-Contabilidad-Financiera-Warren>
- WESTWICK. (1987). *Que es el análisis financiero tradicional con ratios*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010a/666/QUE%20ES%20EL%20ANALISIS%20FINANCIERO%20TRADICIONAL%20CON%20RATIOS.htm>

Apéndice

Instrumento de Encuesta y Entrevista Dirigido a los Empleados y Directivos del Hospital Clínica San Francisco “CEMEFRAN C.A.”

Este instrumento de investigación servirá para conocer si implementando un Manual de Funciones mejoraría la recuperación de la cartera.

Instrucciones para llenar la Encuesta

Deben elegir únicamente una de ellas, la que se considere la más adecuada, identificando la respuesta con un visto en los recuadros.

La información que se recopile es de absoluta reserva, únicamente se las utilizara para efectos de la investigación.

Entrevista al jefe del Área Convenios

Esta herramienta de investigación servirá para conocer si el Manual de Funciones para la Recuperación de Cartera agilizaría los cobros en el Hospital Clínica San Francisco “CEMEFRAN C.A.”.

- 1.- ¿Existe un Manual de Funciones en la Gestión de Cobro del Área de Convenios por IESS?
- 2.- ¿Cree usted que un Manual de Funciones en la Gestión de cobro, puede lograr rapidez y eficiencia en el área de Convenios por IESS?
- 3.- ¿Qué trabajo está realizando la institución para enfrentar el alto índice que debe el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) por servicios médicos prestados?
- 4.- ¿Considera que debe poseer la Institución un Manual de Funciones en la Gestión de Cobro del Área de Convenios por IESS para la recuperación de cartera?
- 5.- ¿Cuál es el motivo que el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) posea un alto índice de morosidad a la Clínica San Francisco “CEMEFRAN C.A.”?
- 6.- ¿A su criterio el Área de Convenios por IESS es eficiente frente a la recuperación de cartera?

**Encuesta a los Directivos del Área de Convenios de la Clínica San Francisco
“CEMEFRAN C.A.”**

1.- ¿Cree usted, que un Manual de Funciones permitirá recuperar la cartera de una manera más ágil?

Sí No

2.- ¿Usted tiene conocimiento si el área de convenios de la Clínica San Francisco “CEMEFRAN C.A.”, cuenta con un manual de Funciones para la recuperación de cartera por los servicios de salud prestados al IESS?

Sí No

3.- ¿Usted cree que Para facilitar la gestión de cobranza en el área de convenios se debería contar con un Manual de Funciones?

Sí No

4.- ¿Usted cree que el personal que labora en el área de convenios debe ser capacitados sobre los procesos que deben realizar Para mejorar la recuperación de cartera?

Sí No

5.- ¿Usted cree que el personal que labora en el área de convenios es suficiente para cubrir los procesos de cobranza de una manera ágil y eficaz?

Sí No

6.- Marque la opción que usted considera:

¿Cuál cree usted que es la causa que genere retrasos en el proceso de recuperación de cartera por servicios de salud prestados al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS)?

- Falta de personal para auditoria médica
- Falta de personal
- Falta de capacitación
- Retraso en Los pagos por parte del IESS
- Otros

7.- ¿Cuánto afecta a la gestión de cobranza, al no contar con un manual de funciones?

- Nada
- Muy poco
- Mucho

Encuesta a los Empleados del Área de Convenios de la Clínica San Francisco “CEMEFRAN C.A.”

1.- ¿Cree usted, que un Manual de Funciones permitirá recuperar la cartera de una manera más ágil??

- Sí No

2.- ¿Usted tiene conocimiento si el área de convenios de la Clínica San Francisco “CEMEFRAN C.A.”, cuenta con un manual de Funciones para la recuperación de cartera por los servicios de salud prestados al IESS?

Sí No

3.- ¿Usted cree que para facilitar la recuperación de cartera en el área de convenios se debería contar con un Manual de Funciones?

Sí No

4.- ¿Le han proporcionado un Manual de Funciones para la recuperación de cartera, al área de convenios de la Clínica San Francisco “CEMEFRAN C.A.”?

Sí No

5.- ¿Estaría dispuesto a ejecutar los procesos de la manera en la que se estipulen en el Manual de Funciones para la recuperación de cartera?

Sí No

6.- ¿Usted cree que la liquidez del Hospital Clínica San Francisco “CEMEFRAN C.A.”, mejoraría si se contara con un Manual de Funciones que ayudara a la recuperación de cartera?

Sí No

7.- ¿Cuánto afecta a la recuperación de cartera, al no contar con un Manual de Funciones?

Nada

Muy poco

Mucho

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Correa Correa Maryuri Jaqueline, con C.C: # 0704522572 autor(a) del trabajo de titulación: **“Manual de Funciones para la Recuperación de Cartera En Servicios Hospitalarios del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del Centro de Servicios Médicos San Francisco CEMEFran C.A. de Guayaquil”** previo a la obtención del grado De **MASTER EN FINANZAS Y ECONOMÍA EMPRESARIAL** En La Universidad Católica De Santiago De Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 15 de Noviembre del 2017

f. _____

Correa Correa Maryuri Jaqueline

C.C: 0704522572



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Manual de funciones para la Recuperación de Cartera en Servicios Hospitalarios del		
	Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del Centro de Servicios Médicos San Francisco Cemefran C.A. de Guayaquil		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Correa Correa , Maryuri Jaqueline		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Econ. Jack Chávez García, Mgs. Econ. Uriel Castillo Nazareno, Mgs. Ing. Alcívar Avilés María Josefina, Mgs.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Finanzas y Economía Empresarial		
GRADO OBTENIDO:	Master en Finanzas y Economía Empresarial		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	15 de Noviembre del 2017	No. DE PÁGINAS:	72
ÁREAS TEMÁTICAS:	Sistema Financiero, Departamento de Convenio		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Manual de Funciones, Gestión de Cartera.		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):	<p>El objetivo principal del estudio realizado se enfoca en analizar el sistema de compensación económico del cual participa el instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) y el Centro de Servicios Médicos San Francisco (CEMEFRAN C.A.) que ofrecen servicios de salud a los afiliados, bajo un convenio celebrados por ambas partes, que una vez brindado el servicio se encuentra la disyuntiva sobre la manera más eficiente de gestionar las cuentas por cobrar a dicho Subsistema por lo que se considera realizar un Manual de funciones para la recuperación de cartera. La Carencia del Manual de Funciones dificulta la planificación y el control de la Gestión del área de Convenios a los cuales se ha encargado la cobranza. Estos funcionarios deberán ser capacitados con la norma vigente y cláusulas del convenio para mejorar la forma de ejecutar los procedimientos para documentar y actualizar la información solicitada durante el cobro resultando positivamente sobre el Capital de Trabajo de la Clínica. Ya que el estudio permite demostrar que implementando El Manual de Funciones para la recuperación de cartera por los Servicios de salud que brindan a los afiliados, se logra instrumentar las operaciones conforme a las políticas establecida en el Convenio respaldando toso lo interviene y es requerido para la cobranza.</p> <p>La implementación del Manual de Funciones facilita la reducción de errores y atender los puntos críticos que retrasan los cobros.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-990078285	E-mail: maryuri_nsales@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Alcívar Avilés María Teresa		
	Teléfono: +593-042206950		
	E-mail: maria.alcivar10@cu.ucsg.edu.ec		