



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

TRABAJO PRÁCTICO DE EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE
CARÁCTER COMPLEXIVO

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERA EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA - CPA

TÍTULO

MANUAL DE PROCESOS DE FACTURACIÓN Y CONTROL DE
INVENTARIOS DE LA FUNDACIÓN NAHÍM ISAÍAS - MILAGRO

Autora

Pincay Haro Fernanda Paola

Tutor

MAE. Benítez Astudillo Javier Antonio

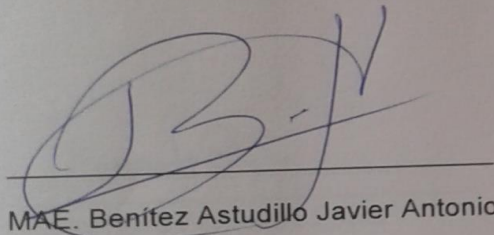
MILAGRO, DICIEMBRE 2016

ECUADOR

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Por la presente hago constar que me comprometo asesorar durante la etapa del desarrollo hasta su presentación, evaluación y sustentación del trabajo de titulación, cuyo tema es "Manual de procesos de facturación y control de inventarios de la Fundación Nahím Isaías - Milagro presentado por la Pincay Haro Fernanda Paola, para optar al título de Ingeniera en Contaduría Pública y Auditoría - CPA.

Milagro, a los 12 días del mes de diciembre del 2016



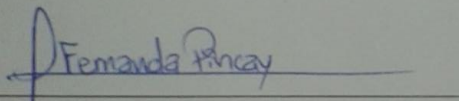
MAE. Benítez Astudillo Javier Antonio

CI: 0918089848

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

El autor de esta investigación declara ante el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de mi propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que está referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título o Grado de una institución nacional o extranjera.

Milagro, a los 12 días del mes de diciembre del 2016



Fernanda Pincay

Pincay Haro Fernanda Paola

CI: 0941784456

DEDICATORIA

El presente proyecto lo dedico con mucho cariño a mis padres y familia por haberme brindado su apoyo incondicional e impulso en los momentos difíciles, espero seguir contando ese soporte incondicional.

Pincay Haro Fernanda Paola

AGRADECIMIENTO

Mis sinceros agradecimientos a Dios que me dio la fortaleza para culminar mis estudios universitarios, a mis padres quienes depositaron su confianza, ayudándome a superar cada reto que se me presentaba, velando por mi bienestar y educación, mostrándome su apoyo absoluto, y a los docentes que impartieron su cátedra para convertirnos en profesionales.

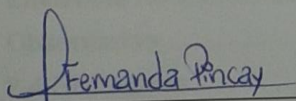
Pincay Haro Fernanda Paola

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.
Fabricio Guevara Viejó, MAE.
Rector de la Universidad Estatal de Milagro
Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo hacer entrega de la Cesión de Derecho de Autor del Trabajo Práctico de Examen de Grado o de Fin de Carrera de Carácter Complexivo, realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Tercer Nivel, cuyo tema **“Manual de procesos de facturación y control de inventario de la Fundación Nahím Isaías - Milagro”** que corresponde a la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro, 12 de diciembre del 2016.



Pincay Haro Fernanda Paola

CI: 0941784456

INDICE GENERAL

INTRODUCCION	1
CAPÍTULO I EL PROBLEMA	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1 Delimitación	2
1.1.2 Formulación del problema	3
1.2 Objetivos	3
1.2.1 Objetivo General	3
1.2.2 Objetivos Específicos	3
CAPITULO II	4
MARCO TEORICO Y METODOLÓGICO	4
2.1 MARCO TEÓRICO Y REFERENCIAL	4
2.1.1 Control Interno	4
2.1.2 Manual de procesos y Procedimiento	4
2.2 MARCO METODOLÓGICO	7
2.3 MÉTODOS Y TÉCNICAS	7
2.3.1 Métodos teóricos	7
El Método Analítico	7
2.3.2 Técnicas	8
Entrevista No Estructurada	8
Observación	8
2.4 Resultados	9
CAPITULO III PROPUESTA	10
3.1 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA	10
3.1.1 Desarrollo De La Propuesta	10
3.2 CONCLUSIONES	23
3.3 RECOMENDACIONES	24
BIBLIOGRAFÍA	25
APÉNDICE	27
APÉNDICE 1	¡Error! Marcador no definido.

APÉNDICE 2	29
APÉNDICE 3	30
APÉNDICE 4	31

INDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Manual de Funciones de Inventario.....	12
Cuadro 2. Manual de procedimiento de solicitud de medicina	14
Cuadro 3. Manual de procedimiento de recepción de medicinas para el área de farmacia e Ingreso a Bodega	15
Cuadro 4. Manual de procedimiento de facturación - Apertura de caja.....	16
Cuadro 5. Manual de procedimiento de facturación - Cierre de caja.....	17
Cuadro 6. Manual de proceso de compra	18
Cuadro 7. Manual de proceso de Recepción	19
Cuadro 8. Manual del proceso de Almacenamiento.....	20
Cuadro 9. Manual de proceso de salida de medicina.....	21
Cuadro 10. Manual de Proceso de Facturación	22
Cuadro 11. Formato de Entrevista	30

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama Organizacional	11
Figura 2. Entrevista al Administrador de la Fundación Nahím Isaías	31
Figura 3. Entrevista al Administrador de la Fundación Nahím Isaías	31

Resumen

En el presente trabajo se evidencia de manera ordenada y sistematizada la elaboración de los procesos mediante diagramas de flujo sobre las áreas de facturación e inventario de la Fundación Nahím Isaías Barquet. En el manual de funciones se detallan los perfiles del cargo, responsabilidades, su formación como educación, experiencia para el desempeño oportuno de la entidad en cada uno de los cargos a desenvolverse. La metodología aplicada para esta investigación fue el método analítico que se lo realizó mediante la observación, para obtener la información necesaria identificando las variables a estudiar. El objetivo primordial de este manual es ofrecer una herramienta donde se definan y se establezcan los procedimientos esenciales para el correcto funcionamiento de cada una de las áreas, facilitando los procesos mediante los manuales logrando el desarrollo de sus actividades encomendadas.

Palabras clave: Manual de procesos– facturación – inventario

ABSTRACT

In the present work, it is evident in an orderly and systematized way the elaboration of the processes through flow diagrams on the billing and inventory areas of the Nahím Isaías Barquét Foundation. The functions manual details the profiles of the position, the responsibilities, their training as education, and experience for the timely performance of the entity in each of the positions to be performed. The methodology applied for this research was the analytical method that was done through observation, to obtain the necessary information identifying the variables to be studied. The primary objective of this manual is to offer a tool where the essential procedures for the proper functioning of each of the areas are defined and established, facilitating the processes through the manuals, achieving the development of their assigned activities.

Keywords: Manual of processes - invoicing - inventory

INTRODUCCION

La Fundación Nahím Isaías tiene alrededor de 17 años en el mercado, se constituyó el 4 de mayo de 1999, el centro médico se encuentra ubicado en el cantón Milagro, es una entidad dedicada a brindar servicios de atención médica, dentro de las especialidades que brinda encontramos, medicina general, traumatología, nutriología, ginecología, urología, pediatría.

La finalidad de la presente es implementar un manual de procesos, en la cual se describen las actividades a realizarse en función a las áreas de facturación e inventarios, precisando sus responsabilidades, facilitando las labores de control y supervisión, de manera que se lleve adecuadamente el funcionamiento de la entidad.

El proceso de facturación consiste en la generación de una factura luego de terminar de realizar la transacción de venta, incluyendo una secuencia sobre el procesamiento de orden, entrega y el pago final. En el área de inventario lo que se requiere es asegurar y proveer la medicación necesaria para su rotación de manera que se pueda afrontar la demanda existente.

Lo que se busca en esta investigación es que quienes formen parte de la entidad tomen conciencia sobre la necesidad de la aplicación de manuales e implementación, logrando la optimización de los de recursos, brindando a la entidad una herramienta administrativa y contribuyendo a la mejora de la organización, para que pueda mantenerse dentro del mercado y no verse amenazada por la competencia existente, permitiendo alcanzar los objetivos propuestos dándole una mejor visión en sus actividades.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Fundación Nahím Isaías tiene alrededor de 17 años en el mercado, la misma que ha ido evolucionando de manera rápida gracias a la buena administración por parte del personal a cargo de la entidad, se han realizado diversas estrategias con el fin de generar mayor desarrollo en las actividades ejecutadas en el día a día de las diversas áreas.

La duplicidad de actividades ocasiona que no exista definición en sus responsabilidades causando conflictos debido a que no tienen establecidas sus funciones, políticas y procedimientos.

La inexistencia de un manual de procedimientos para la gestión de inventarios, ha originado el debastecimiento de producto, en algunos casos, y en otros un sobre stock originando caducidad de los mismos, y por ende pérdidas.

El problema es que la entidad no cuenta un manual de procesos de facturación e inventario, los mismos que permitan un adecuado funcionamiento en las actividades realizadas.

1.1.1 Delimitación

País:	Ecuador
Región:	Costa
Provincia:	Guayas
Cantón:	Milagro
Área:	Facturación e inventario
Entidad:	Fundación Nahím Isaías Barquet

Formulación del problema

¿Qué consecuencias origina la falta de manuales de procesos en el área de facturación e inventarios en la Fundación Nahím Isaías del cantón Milagro?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Diseñar un manual de procesos, a través de formatos y diagramas de flujo que permitan la visualización de las actividades a realizar para el área de facturación e inventario.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Establecer las políticas a aplicar en el procedimiento
- Describir de manera detallada las actividades en las que se precisen el cómo detallar las funciones de las áreas.
- Elaborar de manera organizada los manuales llevando un orden secuencial para el desarrollo del manual (diagramas)

CAPITULO II

MARCO TEORICO Y METODOLÓGICO

2.1 MARCO TEÓRICO Y REFERENCIAL

2.1.1 Control Interno

El proceso del control interno se crea con la finalidad de conseguir una información ordenada y sistemática en el cual se detallan las responsabilidades sobre las funciones y políticas de las actividades que se realizan en la organización, no solo se tratan de manuales que pueda contribuir a la seguridad de la entidad, sino también a lograr la consecución de los objetivos. (Vega Gabriela, 2009)

La implementación de Sistemas del Control Interno puede ser desarrollada de dos formas: la primera desde una perspectiva regulada, que se limite solo al cumplimiento de la norma, y la otra como una ventaja competitiva. Quienes constituyan sistemas de control desde este punto de vista obtendrán beneficios notorios para su entidad, de manera interna (mejora de los procesos, el cuidado de que no existan riesgos, gestionar las deficiencias, entre otros) y externamente (usuarios y socios etc.). Las organizaciones tienen identificado que el custodiar los sistemas de control de todas las áreas de la compañía supone ofrecer sea un buen bien o servicio. (Blanco J, 2008)

2.1.2 Manual de procesos y Procedimiento

Los antecedentes de los Manuales como instrumento en la administración son metódicamente reciente. Sus inicios fueron alrededor de la II Guerra Mundial, aunque se tiene noción o de que ya existían, había divulgaciones en las que se daba información e instrucciones a los trabajadores, en relación a las maneras de operar de una entidad. (Rodríguez Valencia, 1997)

“El manual es un documento que está en forma metódica y sistemática, contiene información de conocimientos sobre tradición, ordenación, procedimientos y políticas

de una entidad, los cuales son necesarios para la mejor realización del trabajo”.
(Drucker Peter, 2006)

“Considera al manual como un término formal sobre todas las informaciones e ilustraciones necesarias para maniobrar en un determinado una sección. Sirve de guía ya que permite orientar, en la dirección apropiada, los esfuerzos de los trabajadores”
(Continolo Giuseppe, 1978)

Conjunto de documentos con objetivos fijados y políticas implementadas indica la secuencia lógica y sucesiva de una consecución de acciones, traducidas a una forma determinada, indicando de qué manera lo realizará, que actividades desempeña, constituyendo una pauta para el personal que ha de realizarlas” (Gómez Guillermo, 1997)

Un manual de procesos y procedimientos, es un instrumento que aporta a la organización, para mantener una serie de gestiones orientadas facilitar el trabajo de la dirección, y mejorar el servicio, comprometiéndose con la investigación de opciones que mantengan la satisfacción del cliente. (Agudelo, Castañeda , & Rojas, 2009).

A los manuales lo define como: folleto, carpeta o libro que contiene, una serie de instrumentos administrativos para un fin concreto: que es encaminar y uniformar criterios y la conducta que se pretende abarcar entre cada grupo en la entidad.
(Barberena A, 2001)

El tener un Manual de Procedimientos es primordial dentro de la organización, debido a que es un componente indispensable para la toma de decisiones en la entidad, de manera que contribuye al aprendizaje de los trabajadores, proporcionando una guía adecuada, para las actividades operativas y administrativas, ya que constituyen una fuente principal para orientar a los empleados, desarrollando sus habilidades y destrezas, logrando a la consecución de las actividades encomendadas, siendo una herramienta esencial para toda entidad, debido a que dan cumplimiento a los procedimientos y funciones de modo que esta sea clara y sencilla, por esta razón se

considera que el manual de procedimientos se lo realiza con la finalidad de contener información definida y concisa sobre las actividades a desarrollar, en un gran apoyo para lograr mejores resultados, los mismos que sean con calidad brindando fortaleza a la organización (Astudillo D & Gómez A, 2011).

El análisis de los procesos y procedimientos de la entidad, desde el punto de vista macro, los procesos se constituyen en el factor clave para manejar o dirigir una organización. Un proceso puede subdividirse en subprocesos que lo soportan y coadyuvan, en los que se da una relación lógica con las fases o etapas que contribuyen al objetivo del proceso y de los procedimientos que soportan el cumplimiento de las fases o etapas. (FUNCIÓN PÚBLICA-COLOMBIA, 2002)

Los procesos se definen como una serie lógica y sistematizada de actividades, los mismos que por medio de entradas como (informaciones con un o amplio contenido, solicitudes de datos, descripciones, y otros medios como equipos y maquinarias, entre otros), para conseguir resultados proyectados, los cuales se entregan a petición de solicitudes, a los usuarios de cada procedimiento. (ZARATIEGUI, 1999).

La toma de decisiones sigue una serie de proceso las cuales constan en las siguientes etapas: especificar el problema, precisar el problema, delimitar el problema e identificar lo que va a satisfacer al problema, establecer las gestiones a realizar y quiénes, obtener retroalimentación para corroborar la eficacia de la decisión. (Drucker Peter, 2006).

El flujograma indica el proceso del trabajo a realizar. Detalla sistemáticamente una serie de pasos requeridos para terminar con la labor. Es ventajoso para describir los procesos existentes, además identifica en cuales de los procesos genera problemas, identifica las áreas específicas de progresos y analizar de qué manera se desarrolla. (Fisher S, 1997)

2.2 MARCO METODOLÓGICO

La palabra investigación proviene del latín *investigare*, a la cual se define como seguir la huella, averiguar, revelar, buscar, etc. Se precisa como una manera reflexiva, sistemática, metódica y crítica, que trae consigo el descubrimiento de hechos, datos, relaciones, leyes o verdades nuevas en cualquier campo del conocimiento humano. (Alvarado D & Morán G, 2010)

Clasificación

Por los medios:- Depende de dónde se realice la investigación

a. Documental. Se basa principalmente en la información recopilada por fuentes bibliográficas, basándose en libros de los cuales se realizan consulta o también se obtiene información mediante artículos o revistas.

b. De campo. Se fundamenta del estudio obtenido mediante la observación directa con las personas o cosas, lo que se requiere es el análisis sobre diversas situaciones de las cuales surjan interrogantes para establecer el objetivo de la investigación ayudando a obtener información al investigador.

2. 3 MÉTODOS Y TÉCNICAS

2.3.1 Métodos teóricos

Los métodos y técnicas a emplearse serán los siguientes:

El Método Analítico

Se lo define al análisis como una desintegración de un fenómeno en sus elementos. Luego se precisa el método como modo sistemático de proceder para llegar a un fin determinado: la verdad, el poder, la persuasión, el cuidado de sí, el nirvana, la alegría, la certeza, el placer, la validez, la salvación, la conciliación, el amor. El método es una manera de proceder, que puede constituirse en un modo de ser al incorporarse como un estilo de vida, lo que expresa su dimensión ética. Ahora bien, el método analítico es una guía para obtener un resultado mediante la descomposición de un fenómeno en sus elementos constitutivos. (Echevería JDL, 2010)

Al obtener los resultados se podrán tomar medidas correctivas, que influyan en los procedimientos internos de la entidad con la finalidad de lograr mejorar la rentabilidad de la organización alcanzando los objetivos propuestos.

2.3.2 Técnicas

Entrevista No Estructurada

La entrevista no estructurada puede proporcionar una mayor amplitud de recursos con respecto a los otros tipos de entrevista de naturaleza cualitativa. (Del Rincón, Arnal, & Latorre, 1995), la estructura de las preguntas y serie no está determinada, estas pueden ser de manera abierta y el entrevistado tiene que edificar la respuesta; son flexibles y permiten mayor adaptación a las necesidades de la investigación y a las características de los sujetos, requiere de mayor preparación por parte del entrevistador, debido a que la información es más difícil de analizar y requiere de más tiempo. (Vargas Ileana, 2011)

La entrevista no estructurada como se lo denomina también como entrevista en profundidad. Sus objetivos es comprender más que explicar, extender el significado, conseguir una respuesta subjetivamente sincera más que objetivamente verdadera y captar emociones pasando por alto la racionalidad. (Ruiz Olabuenaga, 1989 - 1970).

La herramienta a utilizar será la entrevista, la misma que estará dirigida al administrador de Fundación Nahím Isaías B. la cual consiste en realizar una serie de preguntas, sobre la gestión de los procesos que realizan en las áreas de facturación e inventarios de la entidad.

Observación

“La observación es una percepción intencionada e ilustrada”. (Bunge Mario, 2000)

Consiste en la atención cuidadosa a un objeto con el fin de conocerlo. El proceso de la observación surge al iniciar y al finalizar una investigación, es algo más complicado que el simple ver con atención. (Moran G & Alvarado D, 2010)

Para la presente investigación se utilizará la herramienta de la observación, la misma que consiste en mirar los procesos detenidamente, examinar, y a través de ello obtener conocimientos que sin lugar a dudas será de aporte para extraer la información necesaria para contribuir al mejor desempeño de la fundación.

2.4 Resultados

En la entrevista realizada al administrador de la Fundación Nahím Isaías y haciendo una análisis respectivos en relación a los procesos que se realizan en la entidad, se pudo constatar la ausencia de manuales para las áreas de facturación e inventario, se presentó una serie de preguntas con la finalidad de conocer los procesos utilizados en la entidad.

En el diálogo que se mantuvo expreso que los controles de inventarios se realizan de manera diaria y permanente (mensual), por medio de la constatación física de valores con respecto a las áreas de caja y física con relación al nivel de inventario (farmacia).

El control de la expiración de productos se lo verifica mediante sistema, el cual permite verificar o monitorear los productos próximos a caducar, asignando la fecha en la que se requiere revisar.

Básicamente los procesos a realizar en en área de facturación y farmacia son los relacionados al efectivo (ingresos), mediante cierres diarios en el sistema.

Lo que se pretende en la fundación es elaborar manuales bajo lineamientos bien definidos en donde contengan las responsabilidades y obligaciones de cada puesto integrado por la entidad, describiendo su nivel jerárquico.

CAPITULO III

PROPUESTA

3.1 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

La presente investigación desarrolla aspectos relacionados con la supervisión y control de las áreas de facturación e inventarios, de manera que la entidad tenga un buen desempeño.

Lo que se pretende abarcar dentro del análisis es la necesidad de implementar de manuales de procesos, lo que hoy en día se busca es mejorar el desempeño de la organización, la presente propuesta contribuye a los procesos de las áreas de facturación e inventarios a través de diagramas de flujo donde se otorgaran medidas de control, por lo que es necesario el manual de procedimientos, los cuales permitan establecer lineamientos ofreciendo herramientas de apoyo en cuanto a la consecución de sus actividades.

A través de la aplicación de los manuales contribuirá de manera significativa el desarrollo y crecimiento de la entidad permitiendo evidenciar para futuros procesos de auditoria.

3.1.1 Desarrollo De La Propuesta

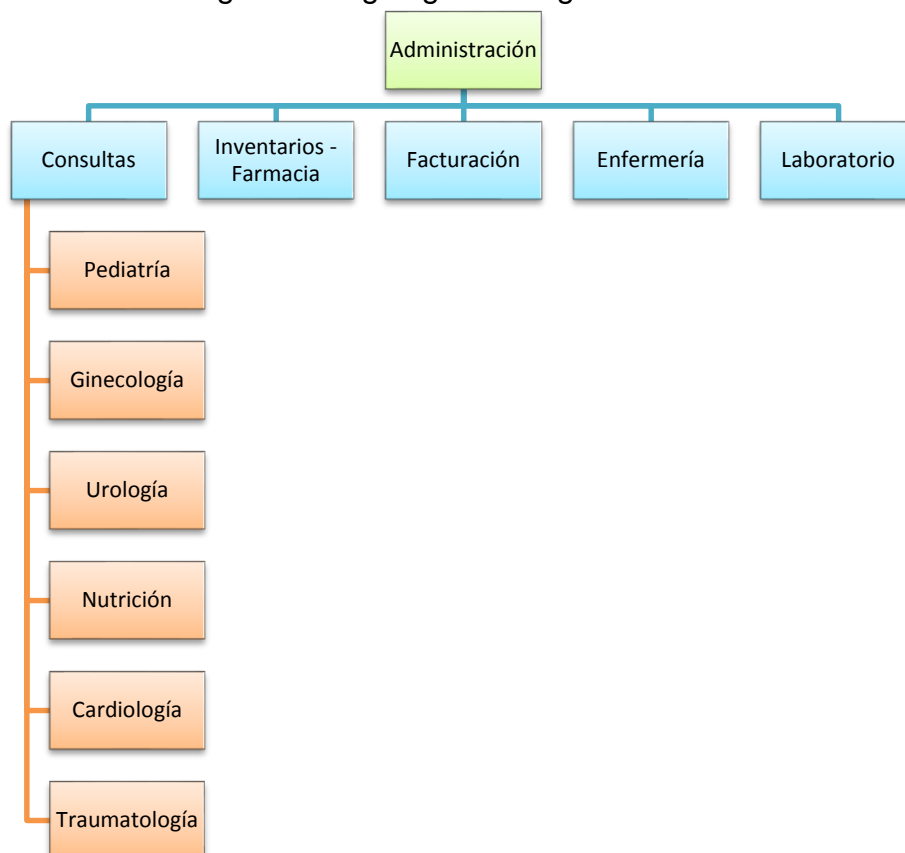
En la actualidad dentro de las entidades la estandarización de los procesos genera una gran ventaja en el mercado, debido a la competencia existente en las organizaciones. Uno de los elementos eficaces para la toma de decisiones, son los manuales los cuales facilitan los procesos de una organización, que es lo que se pretende elaborar ya que son instrumentos primordiales para orientar y mejorar los esfuerzos de los empleadores logrando la realización de las labores asignadas.

La aplicación del manual en el área de inventario es muy influyente sobre todo por el esfuerzo de mejorar la efectividad económica de la fundación, incrementando el nivel de servicio, manteniendo un control óptimo y adecuado sobre los medicamentos, el inventario es considerado como una de las inversiones primordiales para las organizaciones, muchos de los que están a cargo de las entidades no tienen noción sobre la importancia que requiere el llevar una eficiente administración.

Por otra parte el área de facturación también es importante, debido a que diariamente se recaudan servicios médicos y de especialidades que ofrece la fundación, de manera que se soportan todas las actividades con documentos administrativos, mediante la expedición de facturas donde se documentan los ingresos de la entidad. La correcta aplicación de los procesos permite la utilización eficiente de recursos, mediante la adecuada planificación y control con el fin de cumplir con los objetivos de la organización manteniendo una calidad de vida en el ambiente laboral.

Organigrama organizacional propuesto para la Fundación Nahím Isaías Barquet.

Figura 1. Organigrama Organizacional



Elaborado por: Fernanda Paola Pincay Haro.

Cuadro 1. Manual de Funciones de Inventario

 <p>FUNDACIÓN NAHIM ISAÍAS B.</p>	MANUAL DE FUNCIONES DE INVENTARIO DE LA FUNDACION NAHIM ISAÍAS BARQUET - MILAGRO			
	Dirección	García Moreno y Vargas Torres		
	Teléfono	04-2713710	FECHA	23-11-2016
			PAG	1 de 1
CODIGO	001-INV-2016	VERSIÓN	1	
INVENTARIO				
1. Identificación del cargo				
1.1 Nombre del cargo	Inventario			
1.2 Proceso	Despacho			
1.3 A quien reportan	Administrador			
2. Perfil del cargo				
2.1 Educación	Estudiante, o tecnólogo en Licenciatura en farmacia			
2.2 Formación	Control de inventarios, conocimientos sobre medicamentos, realización de cierres.			
2.3 Experiencia	Mínima de 5 meses en área de inventarios			
3. Responsabilidades del cargo				
3.1 Responsabilidad por bienes y equipos	A cargo de bienes (medicamentos) y equipos como computadores, teléfono, calculadora, equipos utilizados para la realización de sus actividades.			
3.2 Responsabilidad por manejo de información	Información sobre facturas diarias de las ventas de medicamentos.			
OBJETIVOS DEL CARGO				
<i>Verificar el envío de productos facturados junto con la orden de compra constatando la cantidad exacta y real</i>				
FUNCIONES:				
<ul style="list-style-type: none"> a) Diariamente recibir el turno al dependiente de farmacia saliente con el cuadro de inventario y caja-farmacia. b) Atender a los usuarios para la venta de medicinas, previa revisión de precios de venta al público y el stock de la misma. c) Participar en el inventario físico mensual de la farmacia para generar los pedidos de medicina de acuerdo a la oferta y demanda de cada Centro Médico. d) Revisar la orden compra de pedidos de medicina versus la factura y a su vez esta versus lo físico para el ingreso de la medicina a la farmacia. e) Reportar al administrador diariamente las novedades de la farmacia f) Brindar soporte a las áreas que requirieran como: Caja, Elaboración de Cartelera de la farmacia, entre otras 				
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:		

Elaborado por: Fernanda Pincay H.

Cuadro 2. Manual de funciones del área de facturación

 <p>FUNDACIÓN NAHIM ISAIAS B.</p>	MANUAL DE FUNCIONES DE FACTURACIÓN DE LA FUNDACION NAHIM ISAIAS BARQUET - MILAGRO			
	Dirección	García Moreno y Vargas Torres		
	Teléfono	04-2713710	FECHA	23-11-2016
			PAG	1 de 1
CODIGO	001-FACT-2016	VERSIÓN	1	
FACTURACIÓN				
1. Identificación del cargo				
1.1 Nombre del cargo	Facturación			
1.2 Proceso	Despacho			
1.3A quien reportan	Administrador			
2. Perfil del cargo				
2.1 Educación	Estudiante, o tecnólogo en facturación, administración, contaduría o afines			
2.2 Formación	Control de facturas, ingresos de datos.			
2.3 Experiencia	Mínima de 5 meses en facturación.			
3. Responsabilidades del cargo				
3.1 Responsabilidad por bienes y equipos	Manejo de equipos como computadores, teléfono, calculadora, utilizados para la realización de sus actividades.			
3.2 Responsabilidad por manejo de información	Grado de confidencialidad respecto a Información sobre resultados médicos.			
OBJETIVOS DEL CARGO				
<i>Verificar los datos de los pacientes, y de asegurar el servicio médico a solicitar</i>				
FUNCIONES:				
a) Recepción de moneda fraccionaria por parte del administrador. b) Recibir la caja para la respectiva revisión del cuadro del turno c) Realizar el cobro de exámenes de laboratorio, atención médica, farmacia y demás servicios que presta del Centro Médico; guiar a los usuarios en sus requerimientos. d) Archivar resultados de los pacientes de los diversos exámenes. e) Realizar el reporte diario de las cuentas por cobrar para ser entregadas al asistente administrativo y/o Administrador				
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:		


Elaborado por: Fernanda Pincay Haro

Cuadro 2. Manual de procedimiento de solicitud de medicina

 <p>FUNDACIÓN NAHIM ISAÍAS B.</p>	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE FARMACIA – INVENTARIO DE LA FUNDACION NAHIM ISAIAS BARQUET - MILAGRO			
	Dirección	García Moreno y Vargas Torres		
	Teléfono	04-2713710	FECHA	23-11-2016
			PAG	1 de 1
CODIGO	001-INV- FAM-2016	VERSIÓN	1	
INVENTARIO - FARMACIA				
Solicitud de medicinas proveedores de Farmacia				
Objetivo	Solicitar abastecimiento de medicinas en farmacia			
Áreas que intervienen	Farmacia – Administración			
Documentos que intervienen	Inventario Físico de Medicina			
<i>Su Dependiente de Farmacia informa mediante escrito lo al área de administración.</i>				
RESPONSABLE		PROCEDIMIENTO		
Dependiente de Farmacia		Revisa control de Stock para informar a administración para solicitud de medicina		
Dependiente de Farmacia		Controla la prescripción de productos continuos en recetas para dar a conocer a administración para ingreso a futuro.		
Administración		Recepta documentos de dependiente para gestionar productos bajos en stock y productos nuevos de mayor prescripción.		
Administración		Negociación con Laboratorios Farmacéuticos mediante orden de compra. (Mejoramiento en descuentos y bonificaciones)		
Administración		Consulta de ingreso de nuevos producto a personal médico		
Administración		Archiva orden de pedido.		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:		


Elaborado por: Fernanda Pincay Haro

Cuadro 3. Manual de procedimiento de recepción de medicinas para el área de farmacia e Ingreso a Bodega

 <p>FUNDACIÓN NAHIM ISAÍAS B.</p>	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE FARMACIA – INVENTARIO DE LA FUNDACION NAHIM ISAIAS BARQUET - MILAGRO			
	Dirección	García Moreno y Vargas Torres		
	Teléfono	04-2713710	FECHA	23-11-2016
			PAG	1 de 1
CODIGO	001-INV-FAM-2016	VERSIÓN	1	
INVENTARIO – FARMACIA				
Recepción de medicinas para el área de farmacia e Ingreso a Bodega				
Objetivo	Controlar el ingreso de recepción de medicina a farmacia para la venta			
Áreas que intervienen	Farmacia – Administración			
Documentos que intervienen	Orden de pedidos de Laboratorios - Sistema WWDS – Orden de Compras - Ingreso a Bodega			
<i>La recepción de medicina se la hace desde el área de administración verificando las cantidades correctas solicitadas para luego ser trasladadas al área de farmacia.</i>				
RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO			
Administración	Recepta pedidos en el área de administración recibiendo las guías de remisión para luego archivarlas			
Administración	Verificación y conteo de productos solicitados			
Dependiente de Farmacia	Recibe los productos (Medicinas) una vez que han sido verificados			
Administración	Ingreso de Facturas al sistema WWDS			
Administración	Generación de orden de compra en sistema WWDS			
Administración	Se realiza el ingreso respectivo a Bodega ingresando información al sistema			
Administración	Luego de ingresar de los productos de farmacia se procede enviar los documentos (Orden de Compra - Provisión - Ingreso de Bodega) a Dependiente de Farmacia			
Dependiente de Farmacia	Verificar la información ingresada de los documentos y físico de productos			
Dependiente de Farmacia	Si no existe en problema de documentación con relación al físico procede a ordenar y firmar los documentos de control (Orden de compra (ingreso a bodega y factura)			
Dependiente de Farmacia	Percha los productos (medicinas) de acuerdo a número de percha y laboratorio			
Dependiente de Farmacia	Entrega de Documentación firmada al área de administración que indica que no existe novedad en el proceso de recepción e ingreso de información al sistema.			
Administración	Revisión y firma de documentación de los procesos aplicados en el sistema WWDS (Orden de compra - Provisión e Ingreso de bodega)			
Administración	Ordenarla por grupo de fecha para la envía de su documentación a Matriz			
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por;		

Elaborado por: Fernanda Pincay Haro

Cuadro 4. Manual de procedimiento de facturación - Apertura de caja

 <p>FUNDACIÓN NAHIM ISAIAS B.</p>	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE FACTURACION - CAJA DE LA FUNDACION NAHIM ISAIAS BARQUET - MILAGRO			
	Dirección	García Moreno y Vargas Torres		
	Teléfono	04-2713710	FECHA	23-11-2016
			PAG	1 de 1
CODIGO	001-FACT-2016	VERSIÓN	1	
FACTURACION - CAJA				
APERTURA DE CAJA				
Objetivo	Apertura de cajas para inicio de operaciones de sus actividades			
Áreas que intervienen	Farmacia – Caja 02 - Administración			
Documentos que intervienen	Cuaderno de entrega de Valores - Sistema WWDS			
<i>Los responsables de cajas reciben los valores (Monedas fraccionarias) para inicio de sus operaciones las cuales deben contarlas y firmar el recibí conforme de sus valores.</i>				
RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO			
Administración	Llena en el cuaderno de entrega de valores las monedas fraccionarias que reciben para iniciar operaciones			
Caja 02 - Caja Farmacia	Conteo físico de valores y firma del recibí conforme de la entrega de monedas fraccionarias.			
Administración	Apertura de cajas en sistema WWDS para inicio de proceso de facturación.			
Administración	Empezar a facturar una vez realizado los procesos de entrega de valores en el horario de atención de inicios de actividades.			
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:		


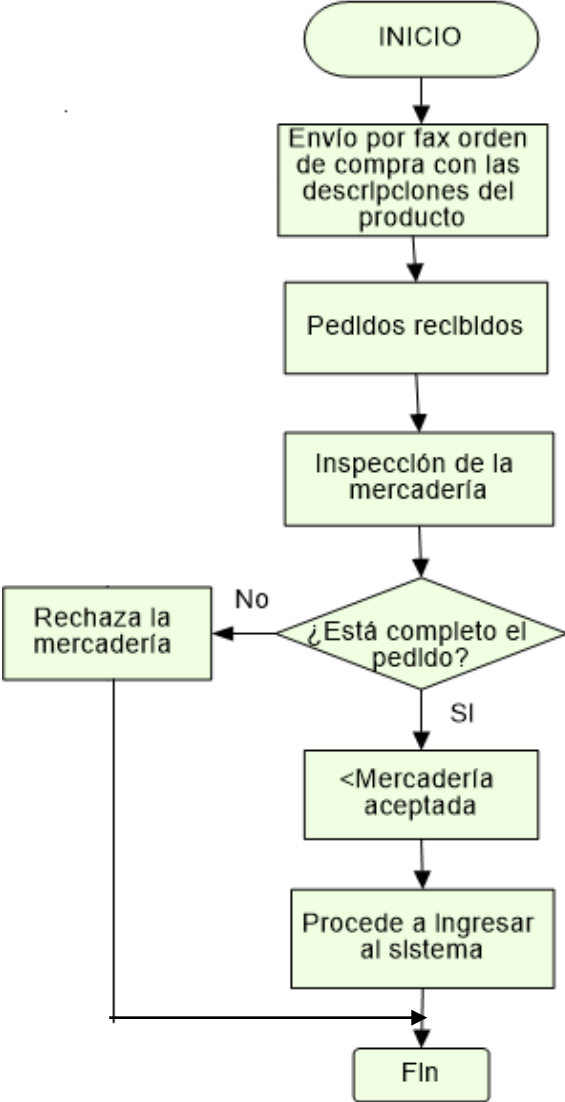
Elaborado por: Fernanda Pincay Haro

Cuadro 5. Manual de procedimiento de facturación - Cierre de caja

 <p>FUNDACIÓN NAHIM ISAIAS B.</p>	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE FACTURACION - CAJA DE LA FUNDACION NAHIM ISAIAS BARQUET - MILAGRO			
	Dirección	García Moreno y Vargas Torres		
	Teléfono	04-2713710	FECHA	23-11-2016
			PAG	1 de 1
CODIGO	001-FACT- 2016	VERSIÓN	1	
FACTURACION - CAJA				
CIERRE DE CAJAS				
Objetivo	Cierre de operaciones del día en la cual se recibe los valores de atención de acuerdo a todas las operaciones generadas durante el día.			
Áreas que intervienen	Farmacia – Caja 02 - Administración			
Documentos que intervienen	Cuaderno de entrega de Valores - Sistema WWDS			
<i>Los responsables de cajas entregan los valores (Monedas fraccionarias) de acuerdo a las operaciones generadas durante el día.</i>				
RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO			
Administración	Controla en el sistema los valores a entregar antes del cierre de caja			
Caja 02 - Caja Farmacia	Cuenta y detalla los valores a entregar de acuerdo a sus operaciones realizadas durante todo el día.			
Administración	Recibe los valores generados durante el día que pueden ser avance de efectivos que se envía de inmediato a su depósito.			
Administración	Procede al cierre de caja con el usuario asignado para cierre.			
Caja 02 - Caja Farmacia	Los valores deben ser registrados en el cuaderno de entrega de valores			
Administración	Procede al cierre de caja con el usuario asignado para cierre.			
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:		

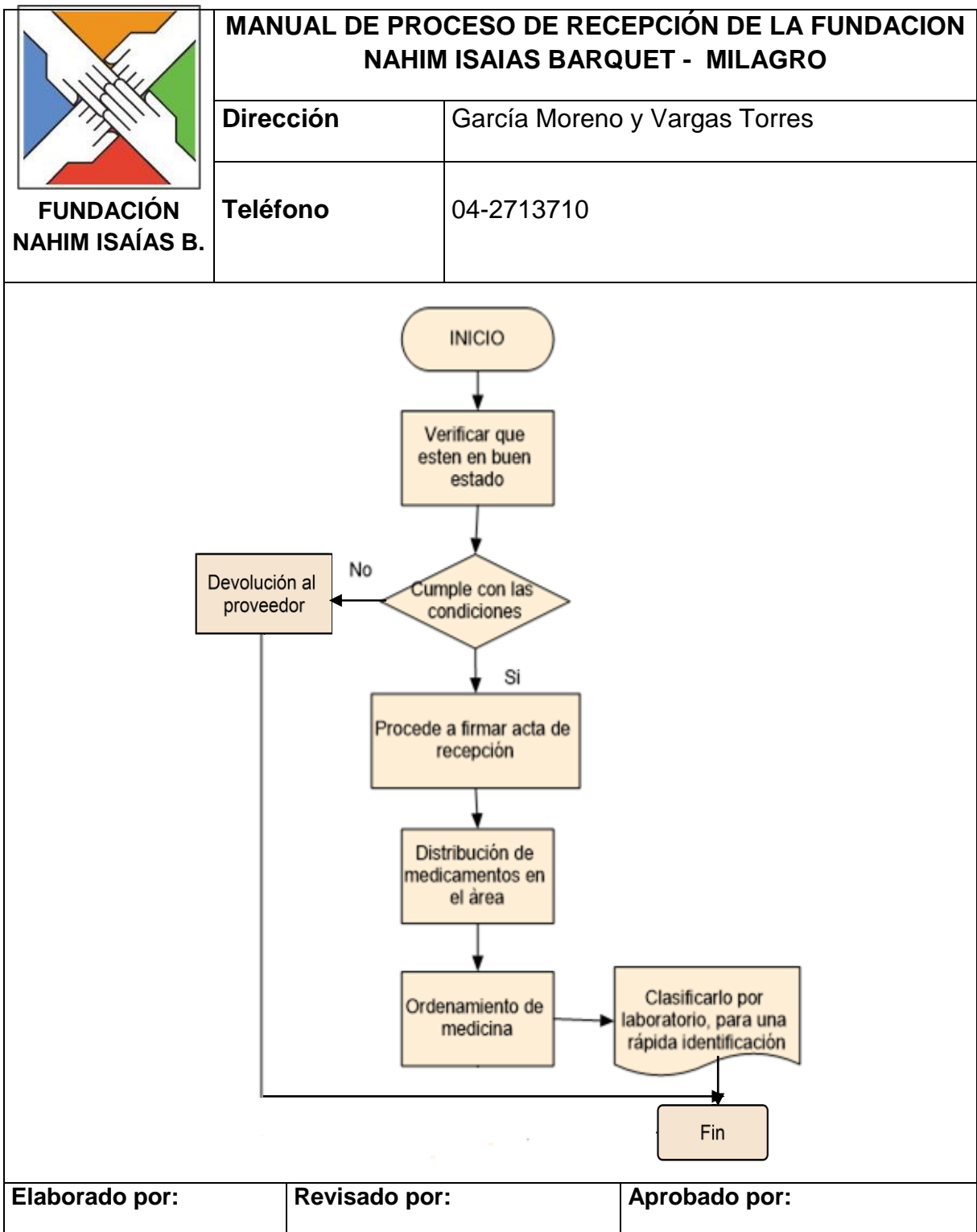
Elaborado por: Fernanda Pincay Haro

Cuadro 6. Manual de proceso de compra

 <p>FUNDACIÓN NAHIM ISAIÁS B.</p>	MANUAL DE PROCESO DE COMPRA DE LA FUNDACION NAHIM ISAIAS BARQUET - MILAGRO	
	Dirección	García Moreno y Vargas Torres
Teléfono	04-2713710	
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> Envio[Envío por fax orden de compra con las descripciones del producto] Envio --> Pedidos[Pedidos recibidos] Pedidos --> Inspeccion[Inspección de la mercadería] Inspeccion --> Decision{¿Está completo el pedido?} Decision -- No --> Rechaza[Rechaza la mercadería] Decision -- SI --> Aceptada[<Mercadería aceptada] Aceptada --> Ingresar[Procede a Ingresar al sistema] Rechaza --> Fin([Fin]) Ingresar --> Fin </pre>		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:


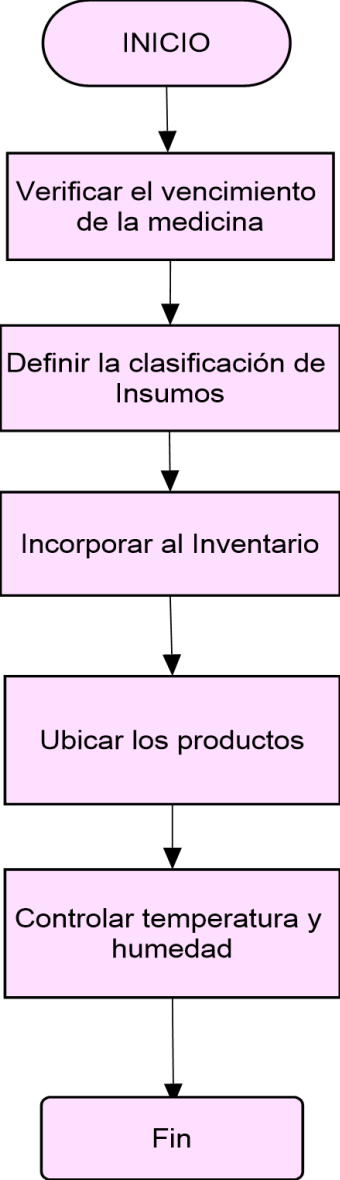
Elaborado por: Fernanda Pincay H.

Cuadro 7. Manual de proceso de Recepción



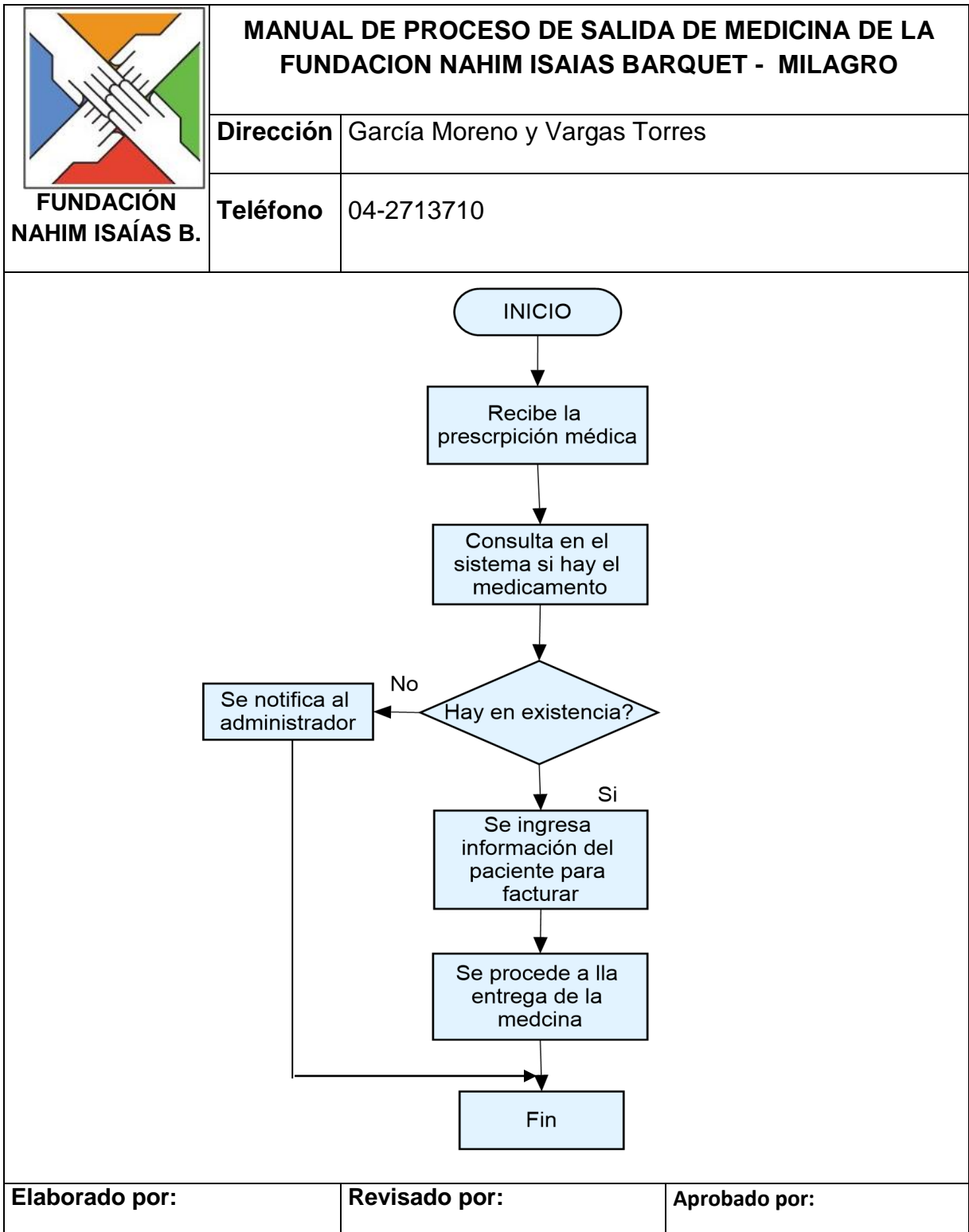
Elaborado por: Fernanda Pincay H.

Cuadro 8. Manual del proceso de Almacenamiento

 <p>FUNDACIÓN NAHIM ISAÍAS B.</p>	<p>MANUAL DE PROCESO DE ALMACENAMIENTO DE LA FUNDACION NAHIM ISAIAS BARQUET - MILAGRO</p>	
	<p>Dirección</p>	<p>García Moreno y Vargas Torres</p>
	<p>Teléfono</p>	<p>04-2713710</p>
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[Verificar el vencimiento de la medicina] A --> B[Definir la clasificación de Insumos] B --> C[Incorporar al Inventario] C --> D[Ubicar los productos] D --> E[Controlar temperatura y humedad] E --> FIN[Fin] </pre>		
<p>Elaborado por:</p>	<p>Revisado por:</p>	<p>Aprobado por:</p>

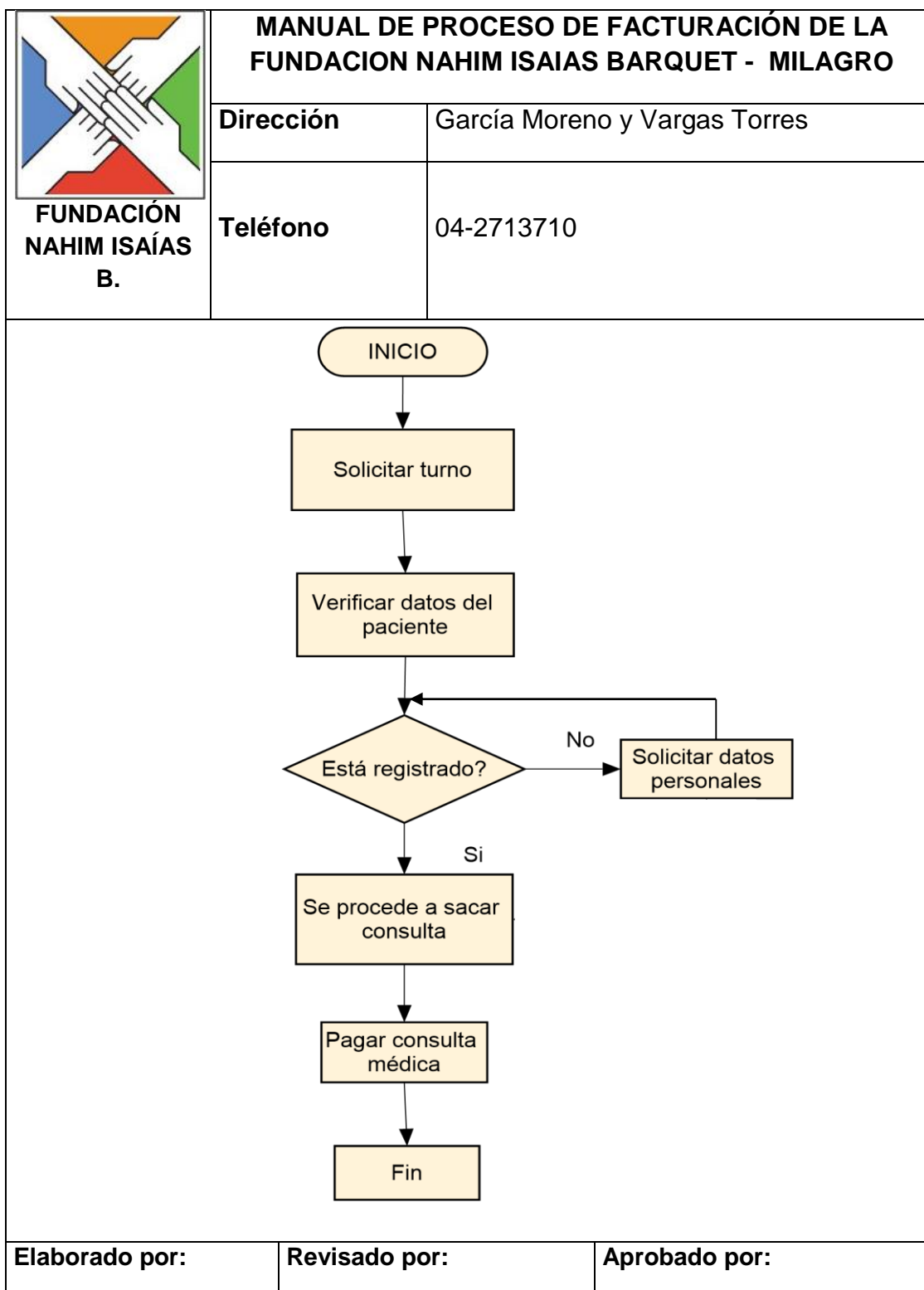
Elaborado por: Fernanda Pincay H.

Cuadro 9. Manual de proceso de salida de medicina



Elaborado por: Fernanda Pincay H.

Cuadro 10. Manual de Proceso de Facturación



Elaborado por: Fernanda Pincay H.

3.2 CONCLUSIONES

Luego de haber culminado con la presente investigación, aplicando los diversos métodos y técnicas se concluye a lo siguiente:

- Con la información obtenida por medio de la entrevista realizada al Administrador de la fundación, se pudo constatar la ausencia de los manuales de procesos para las áreas de facturación e inventario de manera la entidad carecía de esta herramienta primordial que sirve para medir el desempeño de las actividades a realizar por los trabajadores encargados de dichas áreas.
- Por otra parte por medio de la elaboración de manuales se pudo identificar de manera clara las funciones, responsabilidades de cada uno de los cargos a los que se hace referencia, ya que en la actualidad la información de una entidad se ha vuelto primordial para la toma de decisiones de una organización, de modo que los procesos aumenten la eficiencia y desarrollo de la empresa.
- En estos manuales se establecieron los requisitos que deben cumplir para el cargo a desempeñarse en las áreas de facturación e inventarios según sus habilidades y destrezas.

3.3 RECOMENDACIONES

- Es importante el prestar atención a los procedimientos que desarrolla la entidad, ya que esos harán que la fundación se forme de manera sólida y siga perdurando en el mercado estableciendo estrategias con el fin de mejorar los procesos administrativos, analizando los factores que han repercutido en la entidad recomendamos lo siguiente:
- Es recomendable que la entidad implemente los manuales de facturación e inventarios, aplicando procesos y responsabilidades en relación a las actividades a realizar en la organización, de manera que contribuya al desempeño de los empleados.
- Revisar de manera constante los manuales, con el fin de asegurar que se estén aplicando los procesos sugeridos a las áreas mencionadas, mostrando una mejora en los procesos involucrados en el desarrollo de las áreas, la entidad debe de implementar herramientas que permitan un control más profundo, tales como un manual de políticas.

BIBLIOGRAFÍA

- Agudelo, A., Castañeda, P., & Rojas, L. (mayo de 2009). *Diseño del manual de procesos, procedimientos y funciones para la distribuidora e importadora C. I COFFEE INN de la ciudad de Pereira (Risaralda)*. Obtenido de C. I COFFEE INN:
<http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/2214/658306A282.pdf?sequence=1>
- Alvarado D & Morán G. (2010). *Métodos de Investigación*. Pearson Education, pág. 7.
- Astudillo D & Gómez A. (2011). *Diseño y elaboración de un manual de procedimientos de control interno para la empresa "Agroinsur"*. Cuenca, Ecuador. Obtenido de
<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1224/1/tcon533.pdf>
- Barberena A. (2001). *Guía Conceptos y Criterios de Organización y Procedimientos del Poder Ejecutivo "Consultoría Sobre Elaboración de Guía y Piloto de Manual de Organización y Procedimientos"*. Nicaragua.
- Blanco J. (2008). *Claves Para la Implementación de un Sistema de Control Interno*. Obtenido de <https://www.mendeley.com/catalog/claves-para-la-implementaci%C3%B3n-un-sistema-control-interno-1/>
- Bunge Mario. (2000). *La investigación científica*. Barcelona, Argentina: Ariel. Obtenido de
https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso_10/Observacion_trabajo.pdf
- Continolo Giuseppe. (1978). *Dirección y organización del trabajo administrativo*. Barcelona: Deusto.
- Del Rincón, D., Arnal, J., & Latorre, A. (1995). *Técnicas de Investigación en Ciencias Sociales*. Madrid: Dykinson.
- Drucker Peter. (2006). *La toma de decisiones*. Barcelona: Harvard Business Review.
- Duhalt Krauss Miguel F. (1990). Los manuales de procedimientos en las oficinas públicas. En Duhalt Krauss M, *Duhalt Krauss* (pág. 235). México: FCA-UNAM. 2ª ed., 1ª reimp México.
- Echeverría JDL. (2010). Método Analítico como natural. *Revista crítica de Ciencias Sociales*, 17.

- Fisher S. (1997). *La gestión de la información y el rendimiento en el puesto de trabajo*. Madrid: Ramón Areces.
- FUNCIÓN PUBLICA-COLOMBIA, D. (2002). *Guía para la racionalización de trámites, procesos y procedimientos*. Obtenido de Departamento Administrativo de la Función Pública:
<https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506911/559.pdf/e0610afb-b94f-4fe8-90a8-fa64c5622e9d>
- Gómez Guillermo. (1997). *Planeación y Organización de Empresas*. Octava Edición.
- Moran G & Alvarado D. (2010). *Métodos de Investigación*. Pearson Education, pág 47.
- Rodríguez Valencia. (1997). *Sistemas y procedimientos administrativos*. México: Ecafsa.
- Ruiz Olabuenaga, J. e. (1989 - 1970). *La descodificación de la vida cotidiana*. Bilbao: Publicaciones de la Universidad de Deusto.
- Vargas Ileana, V. (2011). *La entrevista en la investigación cualitativa: Nuevas Tendencias*. *Calidad en la Educación Superior (CAES)*.
- Vega Gabriela. (2009). *Diseño de un Manual de Control Interno para el Departamento Financiero en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo-Riobamba, aplicando la nueva normativa y herramientas informáticas que rigen para el sector público en el año 2009*. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/408>
- ZARATIEGUI, J. (1999). *La gestión por procesos: Su papel e importancia en la empresa*. *Economía Industrial*. No 330, vol. 6.,
<http://www.minetur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/330/12jrza.pdf>. Obtenido de <http://www.minetur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/330/12jrza.pdf>

APÉNDICE

APÉNDICE 1
REPORTE DE ANÁLISIS URKUND

URKUND

Urkund Analysis Result

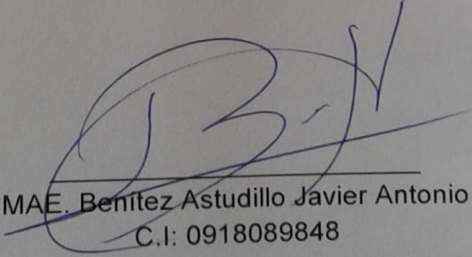
Analysed Document: FNIB-ORIGINAL-TRABAJO FINAL.docx (D24192923)
Submitted: 2016-12-09 04:01:00
Submitted By: paolapincay1994@gmail.com
Significance: 4 %

Sources included in the report:

estadistica ruben.docx (D21299438)
<https://pendientedemigracion.ucm.es/info/nomadas/25/juandiegolopera.pdf>
http://etac.clientes.tralcom.com/documentos/1339507-PROYFINAL_SEM7_VEZAL.pdf
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3945773.pdf>
<https://www.mendeley.com/catalog/claves-para-la-implementaci%C3%B3n-un-sistema-control-interno-1/>

Instances where selected sources appear:

6


MAE Benítez Astudillo Javier Antonio
C.I: 0918089848

APÉNDICE 2
CARTA DE AUTORIZACIÓN

Milagro 18 de noviembre del 2016

Estimados Srs.

Fundación Nahím Isaías Barquet

Guayaquil

De mis consideraciones

Yo, **FERNANDA PAOLA PINCAY HARO**, con **C.I. 0941784456** egresada de la carrera de **INGENIERIA EN CONTADURÍA PÚBLICA**, me dirijo a ustedes muy respetuosamente solicitando autorización para realizar mi proyecto de grado sobre su institución ubicada en la ciudad de Milagro, en el cual el tema a tratar será el siguiente:

"Manual del proceso de facturación y control de inventarios de la Fundación Nahím Isaías - Milagro"

Agradezco su disposición y colaboración para el proyecto en transcurso.


Atentamente,




FERNANDA PAOLA PINCAY HARO
C.I. 0941784456

APÉNDICE 3

Cuadro 11. Formato de Entrevista

 FUNDACIÓN NAHIM ISAÍAS B.	ENTREVISTA EN LA FUNDACION NAHIM ISAIAS BARQUET - MILAGRO	
	Dirección	García Moreno y Vargas Torres
	Teléfono	04-2713710
Objetivo: la presente entrevista tiene como objetivo identificar los factores que incide en el desarrollo de la Fundación Nahím Isaías Barquet - Milagro		
NOMBRE:		
CARGO:		
<p>1. ¿La fundación cuenta con organigrama estructural y funcional? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></p> <p>2. ¿Existen manuales de procesos establecidos para la el áreas de inventario y facturación? _____ _____</p> <p>3. ¿Con qué frecuencia realiza control de inventarios? ¿Cómo? _____ _____</p> <p>4. ¿De qué manera controla la expiración de los productos? _____ _____</p> <p>5. ¿Cuáles son los procesos que supervisa en inventarios y en el área de facturación? _____ _____</p> <p>6. ¿Si existe alguna anulación de factura cual es el procedimiento a seguir? _____ _____</p>		

APÉNDICE 4

Figura 2. Entrevista al Administrador de la Fundación Nahím Isaías



Figura 3. Entrevista al Administrador de la Fundación Nahím Isaías

