

# **ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO**

## **DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO**



**PLAN DE TESIS DE GRADO PREVIO A LA OBTENCION DEL TÍTULO  
DE: INGENIERA EN FINANZAS, CONTADORA PÚBLICA AUDITORA**

**PROYECTO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LOS  
PROCESOS DE: AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS Y  
REEMBOLSOS EN LA EMPRESA ECUASANITAS S.A.**

**Autora: Zoila María Victoria Moreno Albuja**

**Informante 1: Dr. Luis Rodríguez Bombón MSC**

**Informante 2: Econ. Galo Caizapanta**

**SANGOLQUÍ, OCTUBRE DEL 2007**

## **DEDICATORIA**

Muchos han sido los logros y objetivos alcanzados en el transcurso de mi recorrido personal y profesional, donde la constancia, perseverancia y tenacidad fueron los motores que me han impulsado permanentemente; pero existe una energía esencial que hace que cada ser humano visualice un futuro pleno y satisfactorio, ese algo es la familia.

Este trabajo y la meta alcanzada los dedico a mis seres queridos en especial a mis hijos Paulina, Javier y Carolina, pues su presencia en mi vida, son el complemento determinante para mi absoluta realización. A ellos les entrego el éxito de mi esfuerzo y espero sea un ejemplo de valor y fortaleza en sus vidas.

A mi querido hermano José, mi permanente motivador quien con su experiencia ha sido mi guía y apoyo moral en todo momento; gracias por ser mi amigo y confiar en mí, tu vida será siempre un ejemplo a seguir y un gran valuarte para toda nuestra familia.

## **AGRADECIMIENTO**

Mi profundo agradecimiento al Dr. Luis Rodríguez Bombón y Econ. Galo Caizapanta por su apoyo incondicional, pues su orientación permanente me permitió el desarrollo exitoso de la tesis presentada.

A todo el personal directivo y docente de la Escuela Politécnica del Ejército por haberme propiciado una formación académica altamente profesional que es uno de mis grandes logros y metas alcanzadas y se constituye en una base importante de mi realización en el ámbito técnico científico, pues ahora comienzo una nueva etapa pero cuento con la mejor preparación para enfrentar nuevos desafíos en mi carrera.

Al señor Economista Patricio Ávila Rivas Gerente General de Ecuasanitas, por su valioso respaldo y acertados consejos en el logro de éste mi gran sueño.

Mi reconocimiento a mis colegas y compañeros de trabajo; así como

también a mis amigos, pues su cooperación ha sido relevante y significativa a lo largo de mi trayectoria profesional.

## **PRESENTACIÓN**

Ecuasanitas S.A. es una empresa pionera en el campo de la medicina prepagada en el Ecuador y América Latina con 30 años de experiencia en el mercado.

Esta organización fue fundada en 1978 por el Doctor Marcial Gómez Sequeira y un grupo de profesionales médicos, con el respaldo de Sánitas Internacional de España, líder en el ramo.

El mayor desarrollo de Ecuasanitas lo logra durante los últimos once años bajo la dirección y liderazgo de su actual Gerente General, quien conjuntamente con todos sus colaboradores dan un giro importante a la

Compañía, al propiciar nuevos sistemas de cobertura médica acordes al mercado e implementar infraestructura médica propia, (Centros Médicos y Clínica) lo que permitió un posicionamiento estratégico y diferenciador sobre la competencia.

El continuo desarrollo de la Compañía determina la necesidad de cambios que propendan a un mejoramiento de procesos y por ende al logro de objetivos con óptimos resultados. Sin embargo entre los aspectos que se han convertido en puntos críticos y de mayor incidencia de quejas de los usuarios, son los reembolsos, y autorizaciones médicas pues su actual complejidad no permite una fluidez adecuada.

Una serie de trámites engorrosos, revisiones, autorizaciones y cálculos mal realizados se constituyen en un cuello de botella para el resto de procesos que intervienen en el servicio de Ecuasanitas. S.A., lo que desde hace algunos meses ha venido afectando la satisfacción de los clientes y por ende pone en cuestionamiento un caduco e insostenible sistema operativo.

Por esta razón es necesario realizar un análisis que permita descubrir cada una de las debilidades en su verdadera dimensión, para diseñar y proponer los correctivos necesarios para optimizar los recursos disponibles.

Los clientes son los protagonistas en la cadena de servicios, la compañía debe asegurar no solo el cumplimiento del contrato, sino la superación de

sus expectativas, para lo cual necesita nuevos sistemas y procedimientos que garanticen la efectividad en un mercado cada vez más exigente y competitivo.

Esta tesis se conforma de seis capítulos que contienen lo siguiente:

- Capítulo I** Aspectos Generales
- Capítulo II** Direccionamiento Estratégico
- Capítulo III** Análisis Situacional
- Capítulo IV** Propuesta de un Sistema de Control Interno, para los procesos de Autorización de Servicios Médicos y Reembolsos
- Capítulo V** Aplicación práctica de la propuesta de Control Interno en los procesos de Autorización de Servicios Médicos y Reembolsos de Ecuasanitas S.A.
- Capítulo VI** Conclusiones y Recomendaciones.