



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TESIS DE GRADO

TÍTULO:

**“PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA EN EL SECTOR
FARMACÉUTICO PARA MEJORAR SU GESTIÓN, EN EL
CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI.”**

Tesis previo a la obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría.
C.P.A.

Autora:

Ayala Tigasi Inés Fabiola

Director:

Ing. Mgs. Villarroel Maya Ángel Alberto

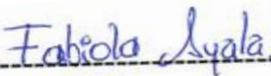
La Maná – Ecuador

26 febrero - 2016

AUTORÍA

Los criterios emitidos en el presente trabajo de investigación **“PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA EN EL SECTOR FARMACÉUTICO PARA MEJORAR SU GESTIÓN, EN EL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI.”** son de exclusiva responsabilidad del autor. Los derechos que como autor me corresponden, con excepción de la presente autorización, seguirán vigentes a mi favor, de conformidad con lo establecido en los artículos 5, 6, 8 ,19 y demás pertenecientes a la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento.

La Maná, 26 de febrero del 2016



Ayala Tigasi Inés Fabiola
C.I. 0503468183

AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS

En calidad de director del trabajo de investigación sobre el tema:

“PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA EN EL SECTOR FARMACÉUTICO PARA MEJORAR SU GESTIÓN, EN EL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI.” de Ayala Tigasi Ines Fabiola, postulante de la carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requisitos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del tribunal de validación de tesis que el Honorable Consejo Académico de la unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

La Maná, 26 de febrero del 2016

El Director,



Ing. Mgs. Villarroel Maya Ángel Alberto



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS.

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

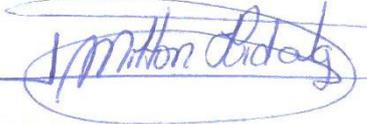
En calidad de Miembros del Tribunal de grado aprueban el presente informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi y por la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas; por cuanto la Postulante Ayala Tigasi Inés Fabiola con el tema **“PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA EN EL SECTOR FARMACÉUTICO PARA MEJORAR SU GESTIÓN, EN EL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI.”** Han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de defensa de tesis.

Por lo antes expuesto, se autoriza los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

La Maná, 26 de febrero del 2016

Para constancia firman.


Ing. MSc. Brenda Oña
PRESIDENTE DEL TRIBUNA


Ing. MSc. Milton Hidalgo
OPOSITOR


Ing. MSc. Liry Núñez
MIEMBRO

Dedicatoria

Dedico este proyecto de tesis a Dios a mis Padrinos.

A Dios porque ha estado conmigo a cada paso que doy, Cuidándome y dándome fortaleza para continuar.

A mis Padrinos, quienes a lo largo de mi carrera han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad. Es por ello que soy lo que soy ahora. Los quiero con todo mi corazón.

FABJOLA

Agradecimiento

A Dios por haberme guiado por el camino de la felicidad;

A cada uno de los que son parte de mi familia mi Padre, en especial a mi Madre, con mucho amor y cariño a mis Padrinos, por siempre haberme dado su apoyo incondicional que me ha ayudado a llegar hasta donde estoy ahora.

A cada uno de los Ingenieros quienes a lo largo de este tiempo me han orientado con sus capacidades y conocimientos en el desarrollo de carrera profesional, lo cual ha finalizado llenando todas nuestras expectativas.

FABJOLA



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS.

TEMA:

“PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA EN EL SECTOR FARMACÉUTICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN, EN EL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI.”

Autor: Ayala Tigasi Inés Fabiola

RESUMEN

El proyecto de investigación desarrollado está orientado a la aplicación de los procedimientos de auditoría para mejorar la gestión administrativa del sector Farmacéutico del Cantón La Maná, para ello esta investigación demandó del uso de metodología apropiada destacándose entre ellas el método deductivo y analítico, así como también fue necesario recurrir a técnicas de investigación para la recopilación de información como entrevistas y encuestas para con esto poder verificar la viabilidad y aceptación de la realización de los procedimientos de auditoría en las farmacias, para esta valoración se dispone de una población conocida, por lo que no fue necesario de la aplicación de procedimientos estadísticos; posterior al análisis previo del sector farmacéutico se procede a desarrollar una propuesta de aplicación de los procedimientos de auditoría en la Farmacia comunitaria La Salud del Cantón La Maná, en la práctica llevado a cabo se desarrolla la evaluación al cumplimiento de políticas y procedimientos de la entidad, un análisis general de la institución, una valoración del control interno, del cual se obtiene un resultado a nivel medio de confianza en dichos controles y finalmente se presenta el correspondiente informe de auditoría en donde se presenta las principales debilidades encontradas con sus respectivas conclusiones y recomendaciones, se espera que con la investigación desarrollada apoye al sector farmacéutico del Cantón La Maná para que estas puedan mejorar sus gestión administrativa.

Palabras Claves: Procedimientos. Auditoría. Sector farmacéutico



COTOPAXI TECHNICAL UNIVERSITY

ADMINISTRATIVE Y HUMANISTIC SCIENCE CAREER.

THEME:

"PROCEDURES OF AUDIT IN THE PHARMACEUTICAL SECTOR TO IMPROVE ITS MANAGEMENT, IN CANTON LA MANA, PROVINCE COTOPAXI."

Author: Ayala Tigasi Inés Fabiola

ABSTRACT

The developed investigation project is guided to the application of the audit procedures to improve the administrative administration of the Pharmaceutical sector of the Canton The Manna, for it this investigation demanded of the use of appropriate methodology standing out among them the deductive and analytic method, as well as he/she went necessary to appeal to technical of investigation for the summary of information like interviews and surveys towards this to be able to verify the viability and acceptance of the realization of the audit procedures in the pharmacies, for this valuation he/she has a finite population, for what was not necessary of the application of statistical procedures; later to the previous analysis of the pharmaceutical sector you proceeds to develop a proposal of application of the audit procedures in the community Pharmacy The Health of the Canton The Manna, in the practice carried out the evaluation it is developed to the execution of political and procedures of the entity, a general analysis of the institution, a valuation of the internal control, of which a result is obtained at half level of trust in this controls and finally the corresponding audit report is presented where is presented the main opposing weaknesses with its respective conclusions and recommendations, it is expected that with the developed investigation it supports to the pharmaceutical sector of the canton The Manna so that these they can improve its administrative administration.

Key words: Procedures. Audit. Pharmaceutical sector



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI



CENTRO CULTURAL DE IDIOMAS

La Maná - Ecuador

CERTIFICACIÓN

En calidad de Docente del Centro Cultural de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi, Extensión La Maná; en forma legal CERTIFICO que: La traducción del resumen de tesis al Idioma Inglés presentado por la señorita egresada: Ayala Tigasi Ines Fabiola cuyo título versa **“PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA EN EL SECTOR FARMACÉUTICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN, EN EL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI.”**; lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo al peticionario hacer uso del presente certificado de la manera ética que estimare conveniente.

La Maná, 26 de Febrero del 2016

Atentamente



Lcdo. Luis Bravo Minda, Mg.
DOCENTE
C.I. 1709426694

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINAS
Portada	I
Autoría	ii
Aval del director de tesis	iii
Aprobación del tribunal de grado	iv
Agradecimiento	V
Dedicatoria	Vi
Resumen	vii
Abstract	viii
Certificación	Ix
Índice General	X
Índice de tabla	xiii
Índice de gráficos	xv
Índice de flujo gramas	xvi
Introducción	1
CAPÍTULO I. FUNDAMENTACION TEÓRICA	1
1.1. Antecedentes	3
1.2. Categorías Fundamentales	4
1.3. Marco Teórico	5
1.3.1. Empresas farmacéuticas	5
1.3.1.1. Conceptos	5
1.3.1.2. Función principal de las farmacias	6
1.3.1.3. Principales tipos de planeación administrativa de una farmacia	6
1.3.2. Auditoría de Gestión	7
1.3.2.1. Conceptos	7
1.3.2.2. Alcance de la Auditoría de gestión	8
1.3.2.3. Objetivos de la Auditoría de gestión	8
1.3.2.4. Importancia de la auditoría de gestión	9
1.3.3. Manual de procedimiento de Auditoría de gestión	10
1.3.3.1. Esquema básico del Manual de procedimientos de auditoría de gestión.	11
1.3.3.2. Esquema del Proceso de Auditoría de gestión	13

1.3.4. Procedimientos o fases la de Auditoría de gestión	14
1.3.4.1. Fase I: Conocimiento preliminar	15
1.3.4.2. Fase II: Planificación, Programa y Control Interno	16
1.3.4.3. Fase III: Ejecución del trabajo de campo	23
1.3.4.4. Fase IV: Informe y comunicación de resultados	28
CAPITULO II. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	
2.1 Breve categorización de la empresa	32
2.2. Categorización de las variables	33
2.3. Diseño metodológico	33
2.3.1. Tipo de Investigación	33
2.3.1.1. Investigación de campo	34
2.3.1.2. Investigación Descriptiva	34
2.3.1.3. Investigación explicativa	34
2.3.1.4. Investigación bibliográfica	34
2.3.2. Metodología	35
2.3.2.1. Método deductivo	35
2.3.2.2. Método analítico	35
2.3.3. Técnicas e instrumentos	35
2.3.3.1. Técnicas	36
2.3.3.1.1. Entrevista	36
2.3.3.1.2. Encuesta	36
2.3.3.1.3. Observación	36
2.3.3.2. Instrumentos	36
2.4. Unidad de estudio	37
2.4.1. Población o Universo	37
2.4.2. Población por estratos	37
2.5. Análisis e interpretación de los resultados	41
2.5.1. Resultados de la encuesta aplicada a los gerentes del sector farmacéutico del Cantón La Maná	41
2.5.2. Resultados de la encuesta aplicada a empleados y directivos del sector farmacéutico del Cantón La Maná	51
2.5.3. Conclusiones	60
2.6. Verificación de las preguntas científicas	61
2.7. Verificación de la propuesta	62

2.7.1. Datos informativos	62
2.7.2. Descripción de la propuesta	62
CAPÍTULO III. APLICACIÓN Y VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA	
3.1. Antecedentes	63
3.2. Justificación	64
3.3. Objetivos	65
3.3.1. Objetivo General	65
3.3.2. Objetivos específicos	65
3.4. Diseño de la propuesta	66
3.4.1. Información preliminar de la farmacia	66
3.4.2. Elementos preliminares para la Auditoría de Gestión	66
3.4.3. Análisis de las políticas y procedimientos administrativas	66
3.4.4. Evaluar el cumplimiento del control interno en el área administrativa de la farmacia.	67
3.4.5. Informe de Auditoría de Gestión	67
3.5. Desarrollo de la propuesta	71
4. Conclusiones y Recomendaciones	180
4.1. Conclusiones	180
4.2. Recomendaciones	181
5. Bibliografía	182
5.1. Literatura Consultada	182
6. Anexos	185
6.1. Formato de encuesta aplicada a los gerentes de las farmacias del Cantón La Maná	185
6.2. Formato de encuesta aplicada a los empleados de las farmacias del Cantón La Maná	186
6.3. Certificación de la Farmacia Comunitaria La Salud	191
6.4. Documento legal de la empresa.	192

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINAS
Tabla 1. Operacionalización de las variables	33
Tabla 2. Población	37
Tabla 3. Población por estratos	37
Tabla 4. Farmacias en el Cantón la maná	39
Tabla 5. Nivel de conocimientos sobre control interno	41
Tabla 6. Calificación a los procedimientos de control interno de la empresa	42
Tabla 7. Impacto de un manual de procedimientos de auditoría	43
Tabla 8. Si se realizan controles internos en la empresa o no	44
Tabla 9. Frecuencia con que realiza auditoría interna	45
Tabla 10. Comunicación de los resultados de auditoría a los empleados	46
Tabla 11. Nivel de necesidad de contar con un manual de procedimientos de auditoría	48
Tabla 12. Preparación del personal en temas financieros	49
Tabla 13. Nivel de conocimientos sobre control interno	51
Tabla 14. Conocimiento sobre implementación de control interno en la empresa	52
Tabla 15. Conoce si la empresa ha sido objeto de algún tipo de auditoría	53
Tabla 16. Control que existe sobre los recursos	54
Tabla 17. Periodicidad con que la empresa es auditada	55
Tabla 18. Si el sector farmacéutico de la maná debe ser auditado	56
Tabla 19. Si el sector farmacéutico debe ser auditado con la misma frecuencia que las demás actividades comerciales	57
Tabla 20. Disponer de un manual de auditoría resulta	58
Tabla 21. Lo que más dificulta el control financiero de la empresa	59
Tabla 22. Marcas de auditoría	82
Tabla 23. Matriz de medición de riesgo y confianza de actividades de control	106

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINAS
Tabla 24. Matriz de medición de riesgo y confianza de establecimiento de objetivos.	108
Tabla 25. Matriz de medición de riesgo y confianza de identificación de riesgos.	110
Tabla 26. Matriz de medición de riesgo y confianza de evaluación de riesgos.	112
Tabla 27. Matriz de medición de riesgo y confianza de respuesta a los riesgos.	114
Tabla 28. Matriz de medición de riesgo y confianza de actividades de control	116
Tabla 29. Matriz de medición de riesgo y confianza de información y comunicación	119
Tabla 30. Matriz de medición de riesgo y confianza de supervisión	121
Tabla 31. Matriz de medición del control interno	123
Tabla 32. Evaluación del riesgo inherente	125
Tabla 33. Matriz de medición de riesgo y confianza del riesgo inherente	126
Tabla 34. Matriz de medición de riesgo de auditoría	127

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDO	PÁGINAS
Gráfico 1. Categorías de la Investigación	4
Gráfico 2. Proceso a seguir en una auditoría	13
Gráfico 3. Procedimientos o Fases de la Auditoría de Gestión	14
Gráfico 4. Nivel de conocimientos sobre control interno	41
Gráfico 5. Ccalificación a los procedimientos de control interno de la empresa	42
Gráfico 6. Impacto de un manual de procedimientos de auditoría	43
Gráfico 7. Si se realizan controles internos en la empresa o no	44
Gráfico 8. Frecuencia con que realiza auditoría interna	45
Gráfico 9. Comunicación de los resultados de auditoría a los empleados	46
Gráfico 10. Nivel de necesidad de contar con un manual de procedimientos de auditoría	48
Gráfico 11. Preparación del personal en temas financieros	49
Gráfico 12. Nivel de conocimientos sobre control interno	51
Gráfico 13. Conocimiento sobre implementación de control interno en la empresa	52
Gráfico 14. Conoce si la empresa ha sido objeto de algún tipo de auditoría	53
Gráfico 15. Control que existe sobre los recursos	54
Gráfico 16. Periodicidad con que la empresa es auditada	55
Gráfico 17. Si el sector farmacéutico de la maná debe ser auditado	56
Gráfico 18. Si el sector farmacéutico debe ser auditado con la misma frecuencia que las demás actividades comerciales	57
Gráfico 19. Disponer de un manual de auditoría resulta	58
Gráfico 20. Lo que más dificulta el control financiero de la empresa	59
Gráfico 21. Estructura del diseño de la propuesta	67
Gráfico 22. Organigrama de la Farmacia Comunitaria La Maná	74

ÌNDICE DE FLUJOGRAMAS

CONTENIDO		PÁGINAS
Flujo grama 1.	Pago de nómina	156
Flujo grama 2.	Pago proveedores	157
Flujo grama 3.	Elaboración de Estados Financieros	158

Introducción

La investigación se desarrolla bajo un modelo no experimental debido a que esta requiere que los datos deben ser obtenidos de los principales involucrados mediante la aplicación de instrumentos y técnicas de investigación como entrevistas y encuestas, con este diseño intervienen directamente las entidades del sector farmacéutico del Cantón La Maná, se aplica también el método analítico puesto que se requiere que los datos sean tabulados y analizados.

En la investigación se ha considerado que dentro de los procedimientos de auditoría aplicado al sector farmacéutico se tome en cuenta las principales leyes que regulan a una entidad dedicada a la comercialización de medicina y productos de aseo personal, así como también manuales de funciones, organigramas estructurales y demás documentos que se ha considerado como importantes para la práctica realizada.

Con la aplicación de los procedimientos de auditoría en la empresa de Farmacia Comunitaria La Salud del Cantón La Maná tomada como ejemplo se pudo evaluar las políticas y procedimientos administrativos empleados, el control interno de la farmacia, aplicación de indicadores de gestión y de administración, se desarrolló un extracto de algunos procesos ejecutados por la entidad, el método utilizado para dichos diseños son los flujo gramas, finalmente se elabora los correspondientes informes de control interno y de Auditoría.

Capítulos que integran la tesis:

El tema de investigación “Procedimientos de auditoría en el sector farmacéutico para mejorar su gestión, en el Cantón La Maná, Provincia de Cotopaxi.” está integrado de tres capítulos los cuales contienen lo siguiente:

Capítulo I, se encuentra integrado por el marco teórico de la investigación y las principales categorías a ser consultadas e interpretadas, siendo estas extraídas de fuentes bibliográficas las cuales sustentan el tema propuesto.

Capítulo II, se ubica el diseño metodológico de la investigación, los métodos, tipos y técnicas de investigación empleadas, así como la población encuestada, se encuentra también la correspondiente tabulación de datos con su respectivo análisis y finalmente se ubica las conclusiones del estudio realizado al sector farmacéutico del Cantón La Maná.

Capítulo III, en este capítulo se plantea la propuesta del proyecto donde se desarrolló la aplicación de los procedimientos de auditoría como ejemplo en la Farmacia Comunitaria La Salud del Cantón La Maná.

CAPÍTULO I

1.1. FUNDAMENTACION TEÓRICA

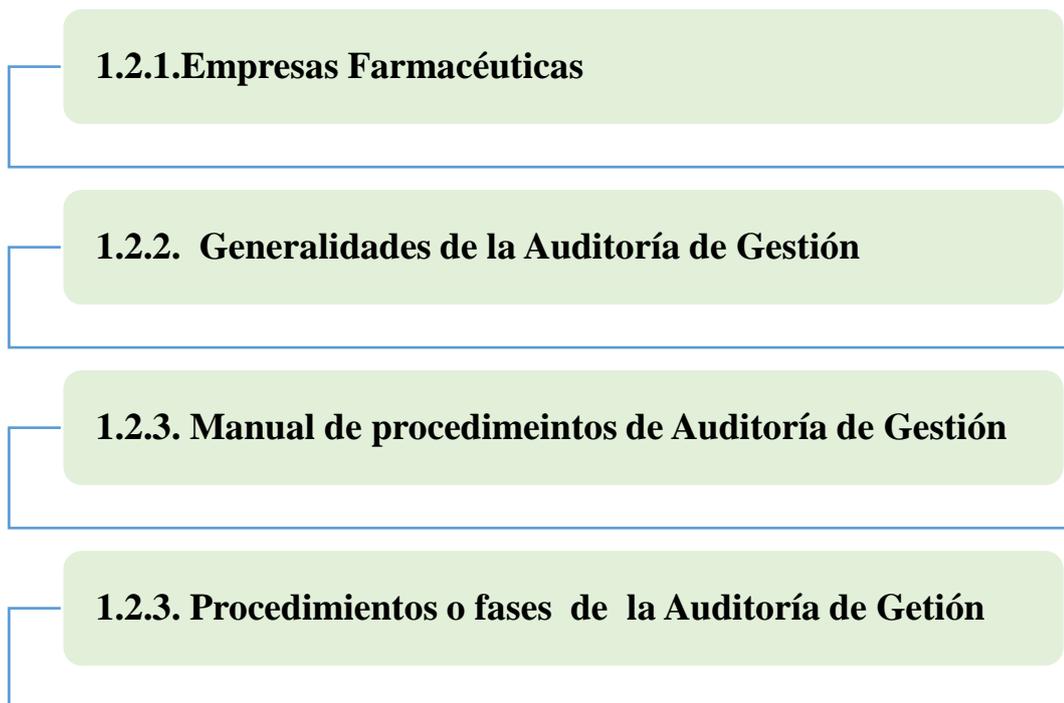
1.1.1. Antecedentes

Es importante presentar los siguientes antecedentes que describen una relación directa con el tema proyecto de tesis, los mismos que servirán de base para desarrollar de la mejor manera el trabajo de investigación científica. El Ecuador y el mundo se encuentra frente a un exigente proceso comercial como es la globalización, mediante la apertura de mercados a nivel mundial, por lo que es prioridad que los productos generados por las empresas ecuatorianas se ajusten a niveles óptimos de competitividad, para no ser desplazados de sus propios mercados, tendiendo a mejorar varios aspectos como son: servicio, calidad y precio entre otros, factores que en buena medida requieren de una adecuada organización administrativa interna. Las empresas cuenta con el personal necesario, un sistema integrado de computación y herramientas que ayudan al desarrollo de sus labores; además de la necesidad de fijar normas, políticas y procedimientos que dirijan o norme los procesos dentro de cualquier tipo de empresa para lo que es importante diseñar e implantar un adecuado manual de procedimientos que permitiría fortalecer el proceso administrativo, lo que se busca con esto fortalecer la estructura y las operaciones de tal forma que permita planear, organizar, controlar y dirigir las áreas administrativas de la institución de una manera más eficiente. Los procedimientos administrativos al estar estandarizados, permiten una mejor operatividad, en el caso de las farmacéuticas posee una estructura pequeña y debido a esto las empresas orientadas al sector de La Maná no han visto la necesidad de elaborar y utilizar un manual de políticas y

procedimientos puesto que no dispone de un instrumento de consulta y aplicación de métodos y procedimientos operativos lo que puede provocar inconvenientes debido a falencias en los procesos y consecuentemente deficiencias en la ejecución de resultados. La organización al revisar sus procesos contables puede mejorar eficazmente, tomando acciones correctivas y preventivas, determinando métodos y criterios necesarios tanto para la operatividad como para el control de los procesos contables. Sería de gran ayuda disponer en la empresa de un documento que fortalezca las actividades internas de la misma.

1.2. Categorías Fundamentales

GRÁFICO N° 1. CATEGORÍAS DE LA INVESTIGACIÓN



Fuente: Datos investigativos

Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi

1.3. Marco Teórico

1.3.1. Empresas farmacéuticas

1.3.1.1. Conceptos

(CASTELLANA, 2015) “Las empresas farmacéuticas son aquellas que se forman con el propósito de distribuir al consumidor final el producto elaborado por las grandes farmacéuticas, son cadenas de distribución al menudeo de medicamentos y demás productos sanitarios. Las farmacias poseen la peculiaridad administrativa con los demás tipos de empresa, para su administración necesitan de personal estrictamente preparado en gestión administrativa capaces de planificar y dirigir este tipo de empresas de la misma forma que una empresa común la única diferencia es la actividad económica a la que se dedica y las regulaciones que rigen a estas”.

(ÌBORRA, y otros, 2015) “Las empresas de farmacia son unidades técnicas y económicas que se dedican a la comercialización de un conjunto de productos para la salud humana, estas empresas al igual que las demás poseen una estructura administrativa, como toda empresa común poseen, planes, programas, una organización estricta, una dirección, etc.”

Las empresas farmacéuticas son aquellas que se dedican a la compra y venta de productos y medicamentos relacionados a la salud humana, al igual que las empresas de servicios e industriales estas cuentan una organización administrativa donde es dirigida por un gerente general, constan de varios departamentos administrativos como recursos humanos, bodega, contable, etc. Estas empresas como todas las demás deben planificar, organizar y controlar sus operaciones.

1.3.1.2. *Función principal de las farmacias*

(SERRA, y otros, 2015) “La función principal de las farmacias es el controlar la existencia suficiente de los productos farmacéuticos con el fin de facilitar una buena gestión de suministros para que en un momento dado pueda disponer de ellos con la mayor brevedad posible”.

(FRUTOS, 2012) “La función principal de las farmacias se concentra la adquisición, custodia y conservación de medicamentos productos sanitarios, así como la garantía de la atención farmacéutica a la población”.

Las farmacias tiene como función primordial le control de los productos para poder disponer de ellos cuando se los necesite de una forma oportuna, los medicamentos y demás productos sanitarios deben estar disponibles y constar en stock la cantidad suficiente para que al momento de que sean requeridos se pueda utilizar los mismo de forma inmediata, puesto en cuestiones de salud no hay tiempo que perder, la atención al cliente es otra de las funciones principales de las farmacias, dar al cliente alternativas e información sobre el producto o medicamento que necesitan con el propósito de que el mismo sepa que es lo que está consumiendo.

1.3.1.3. *Principales tipos de planeación administrativa de una farmacia*

(NAVARRO, 2013) En su libro Gestión en farmacia opina que:

La gestión administrativa de una farmacia es aquella donde los gerentes tratan diferentes tipos de planes donde algunos hacen énfasis en una sola actividad mientras otros lo hacen a nivel de todos los departamentos de la compañía o empresa de farmacia. Los planes que comúnmente se elaboran son:

- Políticas
- Procedimientos

- Presupuestos
- Programas de trabajo
- Planificación de objetivos

Es evidente que la planificación administrativa de una farmacia es similar a la de una empresa de servicios, comercial, etc. Puesto que se concentran en elaborar planes para todas las áreas, aquellos planes que están orientados a la definición de políticas, procedimientos, planes de trabajo, etc. Estos se elabora con la finalidad de genera un orden en la ejecución o desarrollo de actividades y para poder fomentar un adecuado cumplimiento objetivos.

1.3.2. Auditoría de Gestión

1.3.2.1. Conceptos

(FONSECA, 2011) “La auditoría de gestión también llamada de racionalidad económica por medio de esta se pretende determinar si la administración de la entidad a la cual se está realizando el estudio ha utilizado óptimamente y con criterio los recursos puestos a su disposición, además de verificar el cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que regulan la economía, eficacia y eficiencia administrativa. En las auditorías de gestión se incluye normalmente el control interno”.

(VERTICE, Equipo, 2010) “La auditoría de gestión es una evaluación o examen exhaustivos aplicados a una entidad con el propósito de identificar las partes vulnerables de la misma y verificar la eficacia y eficiencia con que se han administrados los recursos de una empresa y evidenciar si la gestión realizada a orientado al cumplimiento de los objetivos”.

Una auditoría de gestión tiene un propósito medir la eficacia y eficiencia con la que se han administrado los recursos económicos de la empresa, también busca verificar si la gestión realizada ha logrado alcanzar los objetivos y metas

planteadas. Una auditoría de gestión es una evaluación a todos los procesos administrativos ejecutados por cada persona que forma parte de la empresa con la finalidad de verificar si estos han sido realizados de forma adecuada y de que si los mismos contiene errores que deben ser corregidos de forma inmediata.

1.3.2.2. Alcance de la Auditoría de gestión

(POMBO, 2013) Una auditoría de gestión se diseña de acuerdo a la organización el área, el programa y el proyecto, los criterios a la cual se enfoca la auditoría de gestión son:

- Estatutos de la organización
- Leyes y normas aplicables
- Políticas y procedimientos internos
- Prácticas administrativas

(FOWLER, 2010) “La auditoría de gestión tiene como alcance identificar las áreas vulnerables, para luego proceder con la evaluación donde se comprobará el cumplimiento de las leyes, normas y políticas que regulan a la empresa en la cual se está ejecutando el trabajo”.

El alcance de la auditoría está relacionado o tiene que ver con la identificación de las áreas vulnerables o también conocidas como débiles para luego ser evaluadas; es decir, el lugar específico donde se va a aplicar todos los procedimientos y técnicas necesarias de auditoría para poder llevar a cabo el trabajo contratado.

1.3.2.3. Objetivos de la Auditoría de Gestión

(CUENCA, 2012) Brindar o facilitar a todo tipo de organización la información necesaria como una poderosa herramienta de tal forma que supla sus necesidades y mejore sus capacidades administrativas a fin que al momento de evaluar sus

comportamientos se pueda derivar con facilidad las medidas correctivas para mejorar su desempeño.

(FERNANDEZ, 2010) La auditoría de gestión tiene como objetivos principales y primordiales determinar si los procesos se ha efectuado con eficiencia y efectividad, así como verificar la existencia de controles adecuados que normen los procesos administrativos de la entidad y presentar un informe sobre los aspectos más significativos encontrados durante la evaluación.

A pesar de que la auditoría de gestión posee varios objetivos hay que destacar que uno de los primordiales es evaluar la efectividad y eficiencia de la gestión administrativa para finalmente presentar un informe donde se concentre todas las debilidades que posee las áreas administrativas de la empresa. A demás de los objetivos ya mencionados la auditoría de gestión pretende evaluar los recursos escasos, analizar el plan de la organización, evaluar la estructura de la organización, verificar las funciones y responsabilidades de los funcionarios así como verificar las actividades de supervisión y control realizado por la administración de la empresa auditada.

1.3.2.4. Importancia de la Auditoría de Gestión

(REYES, y otros, 2013) “La importancia está en la necesidad de buscar y verificar el cumplimiento de los objetivos de la empresa y evidenciar el cumplimiento de los controles implantados, observar la situación actual de la misma y finalmente la importancia de realizar una auditoría de gestión es para proporcionar de forma detalla los errores cometidos durante la ejecución de los procesos operacionales”.

(UNIVERSITY Wiener, 2011) “La importancia de realizar una auditoría de gestión es para ayudar a la dirección de la empresa a lograr a la administración una organización más eficaz, para que con la auditoría permita descubrir deficiencias y aspectos a mejorar con la única finalidad de mejorar y conseguir el

crecimiento y la rentabilidad esperada. La auditoría de gestión permite conocer el nivel real de la situación empresarial”.

Por medio de la auditoría de gestión se evaluará la gestión administrativa de la empresa y de determinar cuál es la situación actual de la misma, esta auditoría sirve como una herramienta de ayuda para la alta gerencia para asegurar la conducción oportuna de las metas propuesta.

1.3.3. Manual de Procedimiento de Auditoría de Gestión

Según (MARTINEZ, 2013) en su libro titulado Evaluación de modelos, programas y procedimientos, opina que un manual de procedimientos de auditoría tiene los siguientes propósitos:

1. Objetivos Manual de procedimientos de Auditoría de Gestión

El manual de auditoría de gestión tiene por objetivo ser una herramienta para el personal operativo de la empresa o de la unidad de auditoría interna si dispone de este tipo de área la entidad, está orientado a dirigir las actividades del auditor a fin de mejorar los procedimientos necesarios para una auditoría.

2. Justificación de utilizar el manual

Los manuales de políticas procedimientos y procesos integran uno de los elementos fundamentales del control interno, puesto que estos dirigen de forma sistemática el trabajo que se va a realizar en las unidades de la empresa.

Uno de los propósitos del manual de procedimientos de auditoría de gestión es facilitar el trabajo del auditor y mejorar los procedimientos a aplicar en el trabajo con la finalidad de acatar tiempo en la planificación, programación, ejecución y supervisión de los trabajos con el objeto de maximizar los recursos humanos y materiales.

1.3.3.1. Esquema básico del Manual de procedimientos de Auditoría de Gestión.

Según (HUAMÁN, y otros, 2015) opina que:

Para la confección de un manual se debe tomar en cuenta las tareas y actividades en orden cronológico sin embargo un manual de procedimientos de auditoría de gestión debe contener el siguiente esquema.

Esquema Básico

- Identificación
- Índice
- Introducción
- Objetivos de la auditoría
- Justificación de los procedimientos
- Alcances de los procedimientos relativos al trabajo de campo
- Papeles de trabajo
- Cuestionarios etc.
- Características de los informes
- Seguimiento de las recomendaciones
- Anexos

Para la realización de una auditoría el auditor cuenta con un manual de procedimientos a seguir para el desarrollo de su trabajo, es un esquema referencial de cómo el auditor puede desarrollar la auditoría este esquema dispone de varios puntos donde unos de los más importantes son los alcances relativos a los procedimientos de auditoría aplicados y la elaboración de los papeles de trabajo.

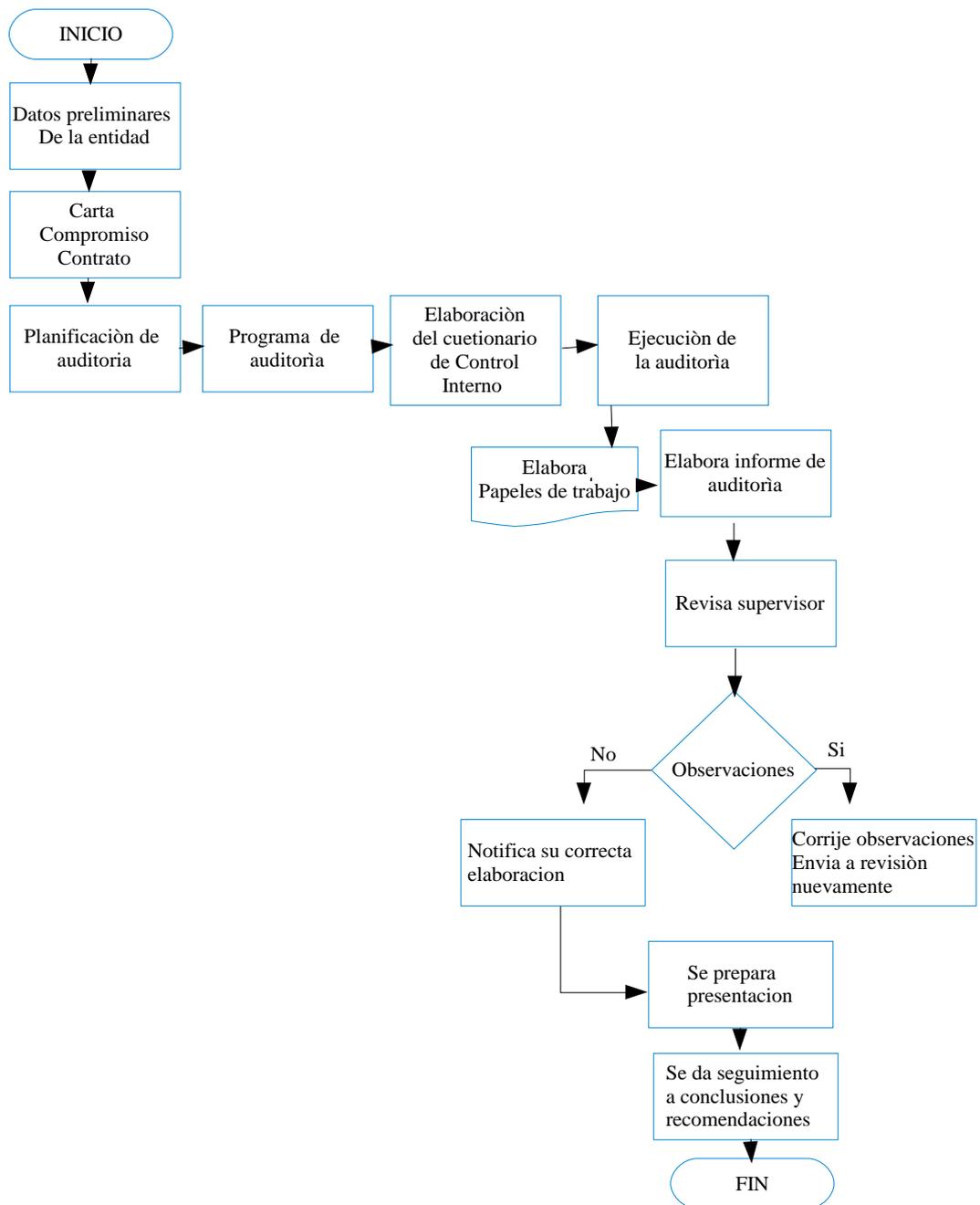
Utilización del manual

El manual de auditoría de gestión debe ser utilizado de forma obligatoria en todas las auditoría que se realicen sean estas efectuadas con personal de la empresa o contratados. El manual posee una flexibilidad donde los procedimientos y tareas normalizados revisten el trabajo mínimo a ser cumplido por los equipos de auditores. Su uso también adiciona la responsabilidad de los auditores y supervisores el buen uso y manejo del manual de procedimiento de auditoría implantado. (HUAMÁN, y otros, 2015)

El diseño con el que cuenta el manual de procedimientos de auditoría de gestión busca en forma básica optimizar los procesos y acotar los tiempos del trabajo de auditoría, es por ello que se debe dar cumplimiento estricto al diseño planteado con la finalidad de optimizar los recursos humanos y materiales, dentro de este esquema hay que indicar que la elaboración de los papeles de trabajo sustentaran el trabajo y la opinión del auditor siendo este uno de los puntos de mayor realce también hay que indicar que dichos documentos son de propiedad del auditor y bajo ningún modo puede ser entregado a terceras persona salvo el caso de extrema necesidad, en cuanto a la utilización del manual de procedimientos se indica que es de uso obligatorio para cualquier persona que vaya a realizar un trabajo de auditoría de gestión en una empresa sea interna o externa puesto que el manual es flexible y se adapta a los cambios que de ser necesario el supervisor puede realizar siempre y cuando se justifique ese hecho, finalmente el uso del manual asigna responsabilidades en cuanto su uso y manejo.

1.3.3.2. Esquema del Proceso de Auditoría de Gestión

GRÁFICO N° 2.
PROCESO A SEGUIR EN UNA AUDITORÍA

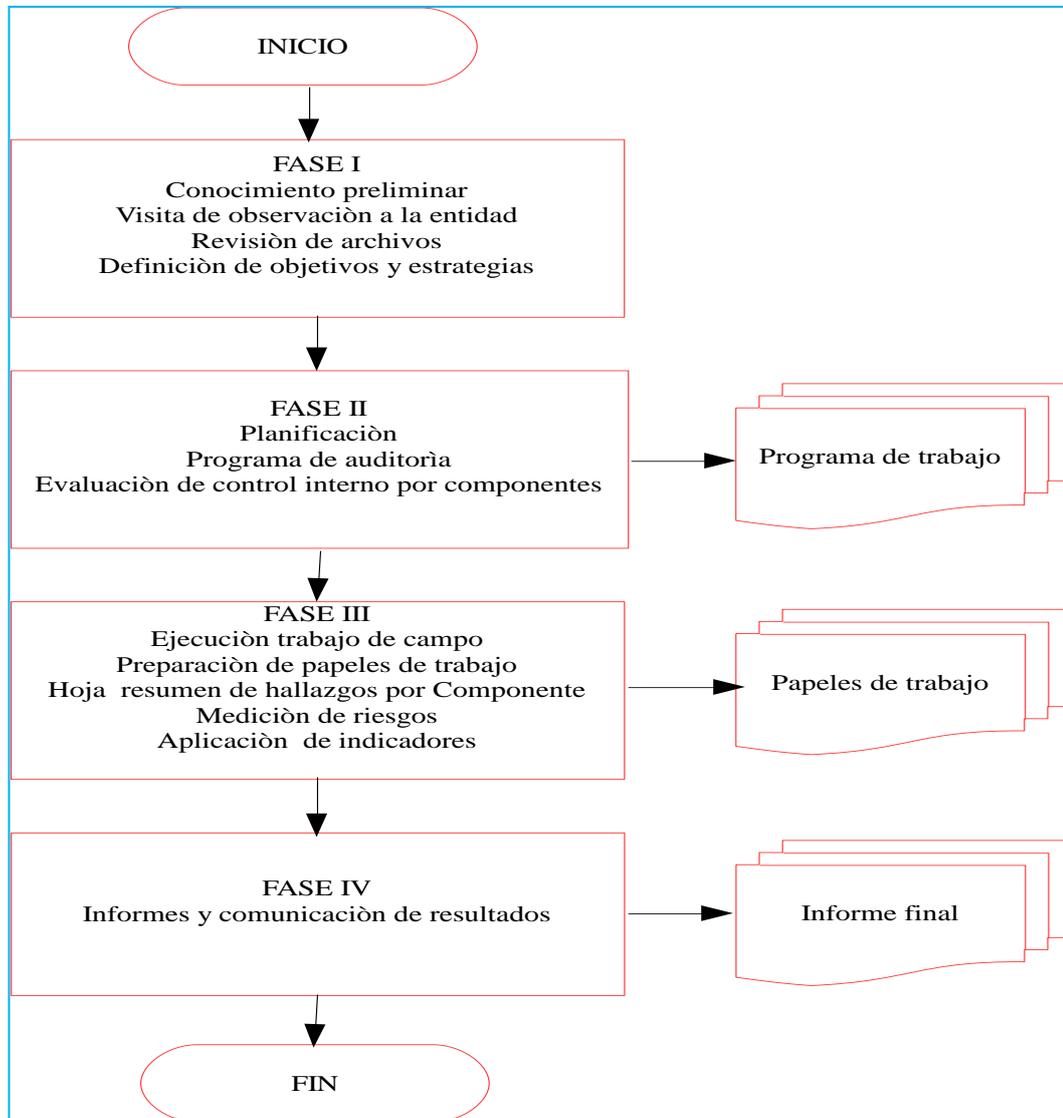


Fuente: Huamán Laura. 2015
Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi

1.3.4. Procedimientos o fases la de Auditoría de gestión

GRÁFICO N° 3.

PROCEDIMIENTOS O FASES DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN



Fuente: (FONSECA, 2012)

Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi

Una auditoría de gestión está compuesta por cuatro fases fundamentales las cuales esta diseñadas para detallar de forma ordena los pasos que el auditor debe seguir para la evaluación a realizar, este diseño estructurado tiene la finalidad de optimizar el trabajo del auditor pero sin dejar de lado la calidad del trabajo realizado, además para que el resultado final de la auditoría sea confiable y veraz

se debe elaborar previamente una planificación del trabajo a realizar un programa de actividades donde se detalle todas las técnicas a emplear y los procedimientos a aplicar.

Según (FONSECA, 2012) en su libro Auditoría de Gestión – papeles de trabajo, para realizar una auditoría se debe proceder de acuerdo a las cuatro fases compuestas de la siguiente forma:

1.3.4.2. Fase I: Conocimiento preliminar

2. Visita de observación a la entidad

(FONSECA, 2012) La visita de observación a la entidad se la realiza con el objeto de tener un conocimiento más amplio de la entidad, dando un mayor grado de énfasis a su actividad principal, la visita previa a la organización facilitará una adecuada planificación, ejecución y un buen resultado de la auditoría a realizar.

Las actividades que se deberá desarrollar en esta etapa de visita son las siguientes:

- Visita a las instalaciones de la entidad para observar el desarrollo de las operaciones y visualizar su funcionamiento.
- Revisión de los archivos corriente y permanente que posee la entidad de auditorías anteriores, y la respectiva recolección de información básica para proceder con la revisión y actualización. La recolección de información básica debe contener como mínimo los datos principales de la empresa a la cual se realizara la evaluación como mínimo debe poseer objetivos, misión, visión, planes y programas así como el detalle de la actividad principal de la empresa, la tecnología utilizada, la situación financiera de la misma, la estructura organizativa y funciones de cada uno de los empleados y finalmente como se encuentra integrada la dirección de la empresa es decir; su directiva.

- Otro de las actividades por la que se requiere una visita previa a la institución es para conocer cuáles son sus objetivos y estrategias, con la finalidad de comprobar si se ha dado cumplimiento a los mimos.
- Con la finalidad de recabar toda la información posibles el auditor debe emplear técnicas o mecanismos que ayuden a la obtención de está como la aplicación de entrevistas o encuestas.

La visita previa que se lleva a cabo en la empresa a la cual se va intervenir con una auditoría es para tener un pleno conocimiento y entendimiento del negocio; es decir saber en ciencia cierta cuál es sus actividad principal como se ejecutan las operaciones, conocer cuál es su estructura, identificar y observar la situación actual de la misma todo esto es con la finalidad de enfocar desde un inicio las partes débiles y para con esto aplicar los procedimientos de auditoría necesarios para poder llegar a determinar las debilidades que estuvieren afectando a la entidad.

2.3.4.2. Fase II: Planificación, Programa y Control Interno

1. Planificación

(FONSECA, 2012) Una planificación de auditoría consiste en orientar la misma hacia los objetivos establecidos los cuales debe detallar los pasos a seguir en las siguientes fases y las actividades a desarrollar. La planificación debe contener los objetivos específicos, el alcance del trabajo de auditoría, considerando los parámetros de los indicadores de gestión, la revisión debe sustentarse en programas estrictamente detallados, los procedimientos a aplicar, los responsables así como la fecha de ejecución del examen, también especificarse los recursos materiales y económicos a utilizar, el equipo de trabajo que estará a cargo de la auditoría y finalmente los resultados de la auditoría esperados.

Una de las actividades que se desarrolla dentro de la planificación es la siguiente:

- Revisar y analizar la información y documentación recopilada en la primera fase, para obtener una idea integral del objeto de la entidad para obtener los elementos necesarios para la evaluación de control interno.

La planificación de auditoría se la realiza con el propósito de guiar el trabajo del auditor detallando los tiempos los responsables los objetivos que se pretende alcanzar con el trabajo realizado, detallar también los recursos que se utilizaran tanto humano, materiales como económicos, no hay que olvidar que una adecuada planificación hará que el resultado final que se obtenga de la evaluación realizada sea confiable, garantizado y veraz.

2. Programa de Auditoría

(FONSECA, 2012) El programa de auditoría debe ser detallado y flexible debe ser confeccionado específicamente de acuerdo a los objetivos trazados en la auditoría, que den respuesta a la eficacia, eficiencia y economía por cada actividad a realizar, el programa debe ser lógicamente ordenado y clasificado indicando los procedimientos de auditoría que han de emplearse la extensión que se les ha de dar y el momento en el que se les ha de aplicar. Hay que recordar que por medio de este programa el auditor obtiene el control sobre el desarrollo del examen.

El programa de auditoría es un compendio ordenado de todos los procedimientos a realizar durante el trabajo de revisión. El cual contiene los procesos, las horas programadas y el personal responsable que estará a cargo de la revisión.

3. Evaluación del Control Interno

Control Interno

(MORENO, 2012) El control interno comprende el plan de la organización, y las medidas adoptadas dentro de una empresa con el propósito de salvaguarda los activos de la organización, el control interno también integran las políticas, procedimientos y normas que dirigen las operaciones de la entidad. Mientras más compleja sea la empresa mayor debe ser la efectividad de sus controles implantados, otras de las expectativas del control interno esta en verificar que se dé cumplimiento a los objetivos de la institución.

(Escobar, y otros, 2013) El control interno en una empresa forma parte de la gestión de tipo táctico y está constituido por el plan de la organización la asignación de deberes y responsabilidades comprende también todas las mediadas adoptadas para proteger los activos de la empresa, promover la eficiencia y obtener una información financiera confiable.

El control interno es una forma de que las empresas tiene para normar sus procesos; es decir los mecanismos implantados para su realización, un control interno se encuentra integrado por las políticas, normas y procedimientos implantados en las empresas con la finalidad de salvaguardar sus bienes y demás recursos de los cuales depende.

Objetivos del Control Interno

(MORENO, 2012) El control interno tiene como objetivos lo siguiente:

- Dar una confiabilidad en la información financiera
- Asegurar de forma apropiada los activos de la empresa
- Garantizar la efectividad y eficiencia de las operaciones

- Verificar el cumplimiento de las leyes y regulaciones que rigen a la entidad

Se puede decir que los objetivos principales del control interno es la salvaguardia de los activos y brindar confiabilidad en la información financiera presentada.

Importancia del control interno

(MORENO, 2012) La importancia del control interno radica en brindar una seguridad razonable en el sistema contable empleado, fijando y evaluando los procedimientos administrativos, contables y financieros, busca detectar los posibles errores e irregularidades, con el control interno adecuado el auditor pueda dar cuenta veraz de las transacciones y la gestión empresarial realizada.

(Barquero, 2013) El control interno constituye la seguridad del sistema contable que se utiliza en la entidad, comprende las acciones tomadas para dirigir o llevar a cabo las operaciones, las medidas incluyen corregir deficiencias, para que estén acorde a los objetivos planteados.

El control interno no solo busca salvaguardar los bienes de la empresa, también busca ayudar a que las operaciones o actividad principal de la empresa se dirijan bajo las normas y procedimientos adecuados con el propósito de que la empresa llegue a cumplir sus metas propuestas y para con esto mejorar la situación económica financiera de cualquier tipo de organización.

El Control Interno bajo el COSO II

Según (MORENO, 2012) para una evaluación de control interno debe considerarse lo siguiente:

Para una evaluación del control interno de una empresa se debe emplear los ocho componentes el cual integran el mismo estos componentes siendo los siguientes:

1. Ambiente de Control
2. Establecimiento de objetivos
3. Identificación de riesgos
4. Evaluación de riesgos
5. Respuesta a los riesgos
6. Actividades de control
7. Información y comunicación
8. Monitoreo

1. Ambiente de Control

(MORENO, 2012) El ambiente de control es un conjunto de norma que provee las bases para llevar a cabo el control interno. Este componente se desarrolla como una base para los demás componentes que integran el control interno donde el alta gerencia predica con el ejemplo de conducta, estableciendo estándares de conducta y valores éticos, la alta dirección vigila el desarrollo y funcionamiento del control interno.

2. Establecimiento de objetivos

(MORENO, 2012) La entidad debe diseñar objetivos que orienten al crecimiento económico de la misma, estos objetivos deben ser lo suficientemente claros y entendibles, los cuales permitan una identificación de riesgos. Los objetivos deben ser planteados en base a las leyes, normas y regulaciones aplicables de acuerdo a la actividad de la entidad, hay que confirmar si los objetivos son los adecuados dentro del proceso antes de que estos sean considerados como base para la evaluación de riesgos.

3. Identificación de riesgos

(MORENO, 2012) La organización debe proceder una adecuada identificación de riesgos para el logro de sus objetivos y para fomentar una mitigación de riesgos o

como una base para administrar los mismos, para una correcta identificación de riesgos hay que considerar los factores externos e internos que involucran a la entidad, dentro de los factores externos se encuentra los económicos, tecnológicos, medio ambientales, regulaciones, etc. A lo que se refiere a los factores internos se tiene la infraestructura, la estructura administrativa, el personal, la tecnología, etc.

4. Evaluación de riesgos

(MORENO, 2012) En una evaluación de riesgos hay que considerar todas las posibilidades de fraudes y errores, así como las oportunidades que pudieron haberse presentado durante el periodo para cometer fraudes, la evaluación de riesgos debe ser llevada a cabo hasta el último momento de la operaciones para poder determinar su impacto significativo en el control interno, con la evaluación realizada se puede considerar cambios en la administración y en el sistema de control interno.

5. Respuesta a los riesgos

(MORENO, 2012) De los resultados obtenidos en la identificación de riesgos y evaluación a los mismos se toma como base para destinar las posibles soluciones o mitigación de riesgos, la respuesta a los riesgos debe ser ágil y oportuna con el afán a que los riesgos presentados tengan solución lo más antes posible y no generen un fuerte impacto a la organización.

6. Actividades de Control

(MORENO, 2012) Son acciones diseñadas e implantadas por políticas y procedimientos para ayudar a asegura que las empresa puedan mitigar los riesgos y puedan llegar a lograr sus objetivos, las actividades de control son llevadas a todos los niveles de la organización y en varias etapas de los procesos del negocio, las actividades e control considera la combinación de distintos tipos de

actividades defectivos, correctivos y preventivos, una de las tareas fundamentales es la de la separación de funciones donde se establece mecanismos de registro, autorización y aprobación, este componente desarrolla actividades de control seleccionando al personal más competente y con suficiente autoridad para desarrollar las actividades con diligencia y enfoque continuo.

7. Información y Comunicación

(MORENO, 2012) El componente de información y comunicación es de gran importancia porque ejerce las responsabilidades de control interno. La comunicación debe ocurrir tanto externa como internamente para proveer a la entidad de información necesaria para la realización de los controles diariamente, una correcta, adecuada y suficiente comunicación permite al personal de la empresa comprender las responsabilidades del control interno. La comunicación y la información proporcionada debe ser de calidad, correcta y accesible, actualizada, protegida, suficiente, oportuna, válida y verificable.

8. Monitoreo

(MORENO, 2012) El monitoreo de una empresa se lo lleva mediante una serie de evaluaciones concurrentes o separadas las cuales se utiliza para comprobar si el control interno y sus controles establecidos están presentes y funcionando, esto con la finalidad de detectar debilidades los hallazgos son evaluados y las deficiencias son comunicadas a la alta dirección, dentro de las evaluaciones que se puede realizar bajo este componente se encuentra las de auditoría, cumplimiento, seguridad, riesgos, evaluaciones de desempeño, etc.

Los componentes que integran el control interno no son más que una evaluación de los mecanismos adoptados por la empresa para el control de sus procesos, estos componentes nos indican que evaluar hacia donde se enfoca una evaluación de control interno y verificar la existencia de controles específicos, esta evaluación mediante este método COSO II busca determinar las principales debilidades o hallazgos en los controles establecidos para poder ayudar a la

administración de una empresa a corregir los errores, a implantar los controles inexistentes y que son necesarios y a determinar la efectividad de dichos controles.

1.3.4.4. Fase III: Ejecución del trabajo de campo

Según (FONSECA, 2012) en la fase dos de la auditoría se debe realizar lo siguiente:

1. Preparación de papeles de trabajo

Los papeles de trabajo son aquellos documentos que son elaborados por el auditor durante el transcurso de la evaluación, los papeles de trabajo son la evidencia de cómo se ha procedido con la evaluación, ya que estos contienen los procedimientos empleados, los análisis e interpretaciones con los cuales se fundamenta la opinión del auditor, estos documentos son un enlace entre la contabilidad, y la empresa, algunos de estos documentos son elaborados por el auditor y otros son obtenidos de la misma empresa, el cumplimiento una de la norma de auditoría para la obtención de la Evidencia suficiente y competente queda fundamentada y almacenada en los papeles de trabajo.

2. Hoja resumen de hallazgo por componente

La hoja resumen de hallazgo de control interno se debe elaborar indicando la Condición, el criterio, la causa, el efecto, la conclusión a la cual se ha llegado y las correspondientes recomendaciones.

- 1. Condición:** Se encuentra en este nivel las situaciones encontradas, este se refiere al hecho irregular o deficiencia determinada cuya valoración debe ser determinada y sustentada con evidencia.

2. **Criterio:** Políticas o normas aplicables en un contexto evaluado que indique al auditor el no cumplimiento u omisión de determinada acción o norma, ley, o reglamento, etc.
3. **Causa:** Son las razones del no cumplimiento de cierta norma o ley, la cuales la razón fundamental porque no ocurrió la condición o más bien dicho el motivo por el cual no se cumplió la condición o la norma.
4. **Efecto:** Es el grado de impacto de tendrá el no cumplimiento de la condición se debe buscar una diferencia de los real con lo potencial, el efecto debe ser revelado por el auditor en el informe.
5. **Conclusión:** Se debe indicar las conclusiones a la cual se ha llegado con la condición, es lo que causo y afecto a que no se cumpliera las normas o reglamentos.
6. **Recomendaciones:** Se indica en esta etapa las posibles soluciones que harían que la condición encontrada se supere corrija o mejore, se especifica en este punto quienes serán los responsables de dar cumplimiento a las recomendaciones sugeridas. Hay que señalar que las recomendaciones dadas por el auditor no necesariamente va a ser de cumplimiento obligatorio, el auditor recomienda y la administración debe decidir si las acoge o no.

La hoja de resumen de hallazgos es un compendio general de las debilidades detectadas durante la evaluación del control interno por lo que es necesario incluir en ella la situación encontrada, la norma a la cual se está faltando, la causa que origina el problema, el efecto que podría ocasionar, la conclusión a la que se ha llegado y finalmente la recomendación o la posible solución a la falencia detectada.

3. Medición de riesgos de la Auditoría de Gestión

(FONSECA, 2012) Sugiere que la auditoría requiere de la determinación de siguientes riesgos:

1. Control,
2. Detección,
3. Inherente
4. Auditoría

1. Riesgo de Control

Este tipo de riesgo está relacionado directamente con el sistema de control interno que se haya implementado en la empresa y que en varias circunstancias estos lleguen a ser insuficientes, ineficientes e inadecuados para una detección oportuna de irregularidades, cuando en un momento dado existe un riesgo de control bajo significa que el mismo posee buenos mecanismos para el desarrollo de la actividad económica de la empresa.

2. Riesgo de detección

El riesgo de detección está relacionado con los procedimientos de auditoría empleados por el auditor a cargo de la revisión, por lo que de él depende la detección de los errores posibles, es responsabilidad del auditor interpretar y analizar toda la evidencia obtenida con la finalidad de que sea detectado la mayor cantidad de debilidades ya que de esto depende el buen trabajo del mismo y del resultado final de la auditora.

3. Riesgo inherente

Este tipo de riesgo está involucrado directamente con la actividad económica de la organización independientemente de los controles que allí se esté empleando.

Los factores que se presentan están en la naturaleza de la actividad económica siendo los de cambios en las políticas, transacciones, leyes, degollaciones que rige el negocio, factores climáticos, etc.

4. Riesgo de Auditoría

El riesgo de auditoría es de responsabilidad del equipo auditor que esté a cargo de la ejecución del trabajo de auditoría, es más bien el resultado de multiplicar los resultados de evaluaciones de riesgo de control, de detección e inherente, si se ha realizado una buena detección de debilidades de los controles interno y una determinación de riesgos inherentes adecuados el riesgo de auditoría tendrá como resultado un nivel bajo, lo cual garantiza trabajo confiable y con una opinión veraz y segura de aportar a la administración de la empresa a la cual se está evaluando una seguridad para la toma de decisiones envían de la institución.

Los riesgos de una auditoría está compuesto por el riesgo de control, inherente, detección. Con la determinación de estos se puede verificar si la auditoría realizada será efectiva y confiable; es decir, mientras más bajo sea el valor de los niveles de riesgos de control, detección e inherente, los resultados de la auditoría serán confiables, creíbles y veraces.

4. Indicadores de Gestión

(MENDEZ, y otros, 2013) En su libro plan estratégico a partir de indicadores de gestión, dice que los indicadores de gestión son signos importantes dentro de la organización para monitorear condiciones e identificar las diversas debilidades que surgen en el giro normal del negocio, dentro de una organización se debe contar con el menor número posibles de indicadores, pero los existentes deben proporcionar la información suficiente y precisa de aspectos como efectividad, eficiencia, eficacia y la incidencia de la gestión administrativa. Los objetivos y metas que la organización pretende alcanzar deben ser medibles; es decir que permita evaluar el grado de cumplimiento y avance de los mismos.

(ORTIZ, 2013) Los indicadores de Gestión sirven para determinar si la gestión administrativa de una organización está siendo exitosa si esta está alcanzando los objetivos planteados, es decir hasta qué punto y en qué medida se están cumpliendo los objetivos propuestos alcanzar por la organización.

Los indicadores de gestión tiene el propósito de demostrar cuan efectiva es la gestión administrativa de una entidad, busca medir si los objetivos se han cumplido en su totalidad o si por lo menos existe la presencia de cumplimiento de estos en forma parcial.

2. Tipos de indicadores

Según (SANCHEZ, 2013) Indicadores de gestión empresarial se toma el concepto más relevante de los indicadores que serán empleados en la investigación siendo los siguientes:

- Indicadores Eficacia
- Indicadores Eficiencia
- Indicadores Economía

Indicadores de Eficacia.- Indica el grado de cumplimiento de los objetivos planteados por la empresa.

Indicadores de Eficiencia.- Permite evaluar los costos relativos y los métodos de servicios entregados o prestados.

Indicadores de Economía.- Mide la capacidad de la empresa para movilizar sus recursos financieros en busca del cumplimiento de los objetivos, dentro de este indicador se puede incluir los índices financieros.

Los tipos de indicadores de gestión existentes nos dan una pauta para medir cuan buena o deficiente ha sido la gestión administrativa dentro de un periodo, la forma o el nivel en que la empresa ha logrado alcanzar sus objetivos planteados y la determinación de la situación económica de la organización.

2.3.4.4. Fase IV: Informe y comunicación de resultados

(FONSECA, 2012) En su libro Auditoría de gestión y papeles de trabajo presenta la forma de cómo deben ser comunicados los resultados de una auditoría.

1. Comunicación al término de la Auditoría

La comunicación de los resultados de la auditoría se debe realizar de la siguiente forma:

- Se prepara el informe que contendrá los resultados obtenidos en la auditoría los cuales será comunicado al encargado de la administración y al personal que se encuentra vinculado con el examen.

- En el informe se incluirá las conclusiones y recomendaciones que se sustentan los papeles de trabajo, documentos que respaldan el trabajo realizado por el auditor.

2. Informe de Auditoría

El informe de auditoría constituye el producto final del trabajo del auditor en el cual presenta de forma estructurada las principales conclusiones y recomendaciones sobre las debilidades detectadas.

3. Contenido del Informe de Auditoría

1. Título o Identificación

El informe debe identificarse bajo el título de “Informe de Auditoría “y especificar el tipo de auditoría realizada.

2. A quien se dirige el Informe

Se debe dirigir el informe la entidad o a la persona del que recibió el encargo de la auditoría, por lo general los informes se dirigen a los administradores.

3. Párrafo de Alcance

- Identificar los estados financieros auditados o documentos que comprenden las cuentas anuales que se adjunta en el informe.
- Referencia de la responsabilidad de la elaboración de las cuentas anuales
- Una referencia de la normativa que regula una auditoría de cuentas y las responsabilidades del auditor de expresar una opinión.
- Una identificación de los procedimientos de auditoría aplicados.

4. Párrafo de Opinión

El auditor debe manifestar su opinión de una forma clara y precisa de que si las cuentas reflejan en todo los aspectos significativos la situación real de la empresa auditada a la fecha del cierre del ejercicio fiscal

5. Párrafo sobre el Informe de Gestión

En el informe se debe incluir un párrafo de opinión de que si las cuentas anuales concuerdan con la gestión administrativa.

6. Datos principales del Auditor

Al finalizar el informe el auditor debe incluir sus datos como nombre, dirección, teléfono y el número de registro como auditor.

7. Firma del Auditor

El informe de auditoría debe ser firmado por el auditor que estuvo a cargo del trabajo de auditoría.

8. Fecha del Informe

La fecha que debe registrarse en el informe es aquella que con la claridad indique hasta que momento el auditor es responsable de realizar procedimientos de auditoría relativos.

9. La opinión del Auditor

El informe de auditoría puede contener las siguientes opiniones:

- **Opinión favorable.-** Es donde el auditor concluye su trabajo de auditoría afirmando que las cuentas anuales demuestran en todo aspecto significativo la imagen fiel del patrimonio y la situación financiera de la empresa.

- **Opinión con salvedades.-** Este tipo de opinión se da cuando por carácter improcedente o limitante el auditor ha detectado ciertas circunstancias que son significativas para la empresa.
- **Opinión desfavorable.-** En este tipo de opinión se detalla la falta de convencimiento y confianza en los controles establecidos, la inexistencia de efectividad y finalmente los hallazgos.
- **Opinión denegada.-** En el informe se debe indicar el motivo por el cual el auditor se niega a dar su opinión sobre las cuentas anuales, la negación de opinión del auditor puede proceder por la falta de confianza en el control interno de la empresa o por la falta de evidencia que ayude a demostrar y a sustentar el trabajo de auditoría.

La comunicación de los resultados obtenido con el trabajo de auditoría realizado es para que la administración de la empresa auditada tenga pleno conocimiento sobre la realidad de las operaciones de la misma. Para que con ello puedan tomar las mejores decisiones en busca de nuevas mejoras, toda esa información es presentada por el auditor en un informe final elaborado por su persona donde se debe detallar el tipo de auditoría realizada, a quienes va dirigido el informe, el periodo auditado, el alcance del trabajo realizado, así como los responsables de la elaboración de las cuentas anuales, dentro del informe también se ubica la responsabilidad del auditor, bajo que normas se ha procedido para el trabajo de auditoría, se detalla también los principales hallazgos con sus respectivas conclusiones y recomendaciones a las que se ha llegado, la opinión final del auditor sobre la información analizada y finalmente la fecha en que se elabora el informe y la firma de responsabilidad de quien elaboró el informe final.

CAPITULO II

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

2.1 Breve categorización de la empresa

Las empresas de farmacias desde épocas pasadas han sido consideradas como un negocio, al igual que las demás deben cumplir una serie de requisitos y por dedicarse al sector de La Maná tienen la obligación de cumplir disposiciones especiales impuestas por el Ministerio de Salud, las farmacias son unidades de atención primarias, este tipo de empresas se desarrollan por dedicarse a la compra y venta de productos medicinales, para el género humano sin distinción alguna.

En el Cantón La Maná se ha creado la Farmacia comunitaria La Salud quien inició sus actividades el 19 de agosto del 2004 con una actividad económica principal de Venta al por menor de productos farmacéuticos, medicinales y de aseo personal. Esta entidad se encuentra registrada en el Servicio de Rentas Internas con el número de RUC: 1717301954001.

Esta empresa del sector farmacéutico fue creada con la intención de brindar a la sociedad del Cantón una atención primaria en la compra y venta de productos médicos y de aseo personal, además de brindar toda la información posible en cuanto a sus clientes. Buscando ser uno de las empresas farmacéuticas principales del Cantón.

2.2. Categorización de las variables

TABLA N° 1

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES	DIMENSION	INDICADOR	INSTRUMENTO
Empresas Farmacéuticas	Función principal	Concepto	ENCUESTAS
	Planeación administrativa	Procedimientos	
		Presupuestos	
		Programas de trabajo	
		Planificación de objetivos	
Auditoría de Gestión	Características	Alcance	
		Objetivo	
		Importancia	
Manual de procedimientos de Auditoría de Gestión	Características	Objetivos	
		Justificación	
		Esquema	
		Utilización	
Procedimientos de Auditoría de Gestión	Fase I	Conocimiento del negocio	
	Fase II	Planificación de auditoría	
	Fase III	Ejecución / trabajo de campo	
	Fase IV	Informe	

Elaborado por: Ayala Tigasi Inés Fabiola

2.3. DISEÑO METODOLÓGICO

2.3.1. Tipo de Investigación

Para obtener una visión general respecto a la realidad estudiada, se empleó el tipo de investigación exploratoria. Si bien es cierto que el tema de la auditoría ha sido muy estudiado y documentado, no sucede lo mismo con la particularidad del control interno en el sector farmacéutico. Así se pudo aumentar el grado de familiaridad con este fenómeno y poder dar respuesta a las preguntas: ¿para qué investigar este tema?; ¿cuál es el problema a resolver? y ¿qué se puede investigar?

2.3.1.1. Investigación de Campo

Este tipo de investigación se aplicó para estudiar la situación y diagnosticar el problema del sector farmacéutico del Cantón La Maná.

2.3.1.2. Investigación Descriptiva

Con el objetivo de describir las situaciones y eventos relacionados con el fenómeno de la auditoría en el sector farmacéutico, se utilizó la investigación descriptiva, que permitió especificar las propiedades más importantes de los sujetos de investigación, permitió medir y evaluar los aspectos, dimensiones y componentes, tales como planificación y ejecución. Se identificaron dos variables: variable independiente; manual de procedimientos de auditoría para al sector farmacéutico del Cantón La Maná y la variable dependiente, el incremento de los conocimientos sobre temas de auditoría en el sector farmacéutico del Cantón La Maná.

2.3.1.3. Investigación Explicativa

Se aplicó este tipo de investigación porque fue sumamente necesaria en el desarrollo del tema propuesto debido a que no solamente se necesitó identificar el problema de la gestión administrativa del sector farmacéutico, sino también ubicar cuales fueron las causas del mismo.

2.3.1.4. Investigación Bibliográfica

Se empleó la investigación bibliográfica porque está permitió obtener los conceptos y teorías más relevantes destacadas de los libros consultados. Libros que hacen referencia a la aplicación de la auditoría de gestión, para luego interpretar y aplicar aquellos conceptos en la Farmacia Comunitaria La Salud.

2.4.2. Metodología

La presente investigación se desarrolló mediante un diseño metodológico no experimental porque plantea alternativas, en la que permite recopilar los datos a través de la utilización de métodos o instrumentos que involucren al sector farmacéutico del Cantón La Maná. Mediante la metodología planteada se buscó conocer la necesidad de proponer manual de procedimientos de auditoría para el sector farmacéutico del Cantón La Maná.

2.3.2.1. Método Deductivo

Se utilizó este método porque permitió descubrir casos particulares sobre el problema en sí, permitiendo llegar a una conclusión general por medio del razonamiento lógico al aplicar los procedimientos de auditoría.

2.3.2.2. Método Analítico

Para el desarrollo del tema de investigación planteado se utilizó el método analítico porque permitió distinguir los elementos fundamentales de la gestión administrativa de las farmacias del Cantón La Maná para luego ser analizados cada uno de ellos por separado.

2.3.3. Técnicas e Instrumentos

El desarrollo del trabajo de investigación propuesto se empleó la técnica de encuesta dirigida a empleados y directivos que colabora en el sector farmacéutico con la finalidad de recolectar o recabar información de fuentes primarias para dar continuidad con la aplicación de los procedimientos de auditoría.

2.3.3.1. Técnicas

2.3.3.1.1. Entrevista

La entrevista consistió en entablar un diálogo para obtener información sobre temas relevantes que el entrevistador investigador considere son importantes conocer para poder desarrollar su tema de investigación.

2.3.3.1.2. Encuesta

Esta técnica se empleó para obtener datos de varias personas que forman parte de la farmacia, para lo cual fue necesario elaborar preguntas de tipo abiertas y cerradas con opciones de respuestas.

2.3.3.1.3. Observación

Con la aplicación de la observación directa se recopiló la información más relevante, y permitió detectar las debilidades importantes de las empresas farmacéuticas.

2.3.3.2. Instrumentos

Como herramientas o instrumentos para el proceso de recolección de información se utilizó dos cuestionarios estructurados de 10 preguntas.

2.4. UNIDAD DE ESTUDIO

2.4.1. Población o Universo

De acuerdo a la información obtenida se dispone de una población finita de 11 gerentes y 25 empleados administrativos del sector farmacéutico del Cantón La Maná.

La población a utilizarse en la presente investigación de estudio estará compuesta por:

TABLA N° 2

POBLACIÓN

<i>Sujeto de investigación</i>	<i>Población</i>	<i>Instrumento</i>
Gerentes	11	<i>Encuesta</i>
Empleados y administrativos	25	
Total	36	

Elaborado por: Ayala Tigasi Inés Fabiola

2.4.2. Población por estratos

TABLA N° 3

POBLACIÓN POR ESTRATOS

<i>ESTRATOS</i>	<i>POBLACIÓN</i>
Gerentes de las farmacias del Cantón	11
Empleados administrativos	25
Total	36

Elaborado por: Ayala Tigasi Inés Fabiola

Breve caracterización del sector farmacéutico

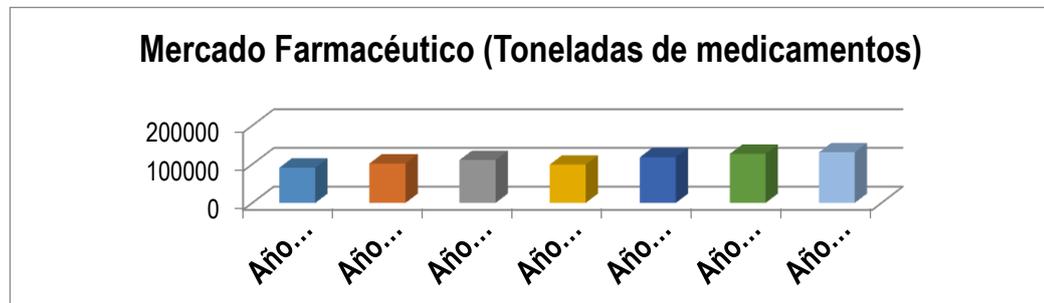
El Ministerio de Salud Pública del Ecuador posee un organismo encargado del control de los medicamentos, conocido como Dirección Nacional de Medicamentos y Dispositivos Médicos (DNMDM), cuya misión es implementar un Sistema Único de Gestión de Medicamentos y Dispositivos Médicos a nivel nacional, que permita garantizar una oportuna disponibilidad de medicamentos esenciales, poniendo en práctica el criterio de uso racional.

En los últimos años el mercado farmacéutico del Ecuador ha logrado un incremento en los volúmenes de producción con un crecimiento de un 11% anual del 2001 al 2010, sin embargo a pesar de este incremento, dicha industria no ha logrado consolidarse en el mercado nacional pues sólo satisface el 24% de la demanda total. Estos resultados se consideran discretos con respecto a otros países latinoamericanos donde la industria nacional satisface el 50% o más de la demanda de sus países. (DNMDM, 2010 pág. 4)

Ecuador importa alrededor de 1200 millones de dólares anuales en medicamentos que hoy pudiesen ser sustituidos por la producción nacional ahorrando una gran cantidad de divisas al país y con posibilidades reales de inversión en la propia industria. Uno de los elementos que las empresas productoras de medicamentos exponen como limitación es los bajos precios de las medicinas en el mercado lo cual influye directamente en la rentabilidad de dichas empresas. (DNMDM, 2010 pág. 5)

El mercado de medicamentos en Ecuador se ha incrementado en los años 2007 – 2012 en un 55% superando 1' 200 000 dólares en ventas y una producción por encima de las 131 000 toneladas. (ORTIZ-PRADO, 2014 pág. 59); Lo que se puede apreciar en el gráfico que sigue.

A continuación se muestran algunos datos del comportamiento del mercado ecuatoriano de medicamentos:



Fuente: Internacional Marketing Services (IMS), 2012.

En el Cantón La Maná hay un total de 11 farmacias; la tabla siguiente muestra los datos:

TABLA N° 4

FARMACIAS EN EL CANTÓN LA MANÁ

	Nombres de Farmacias	Propietario	# de Empleados	Dirección
1		Lic. Mónica Rodríguez	6	19 Mayo y Álamos
2		Sra. Rosa López	2	19 Mayo
3		Dr. Marco Viteri	8	19 Mayo y Calabí
4		Sra. Cynthia Natalia Ortega Morocho	2	Amazonas y Eugenio Espejo
5		Lic. Carlos Cevallos Cabrera	0	19 de Mayo

	Nombres de Farmacias	Propietario	# de Empleados	Dirección
6		Sra. Edilma Giler	0	19 de Mayo y Calabí
7		Lic. Marlene Villegas	0	19 de Mayo
8		Sra. Ernestina Laura Yáñez Chicaiza	2	San Pablo y Quito
10		Sra. Rosa López y Dr. Luis Tapia	8	19 de Mayo
11		Dr., Jaime Fernando Villegas Iza	2	19 de Mayo y Calabí

Fuente: Propia

Elaborado por: Ayala Tigasi Inés Fabiola

2.5. Análisis e interpretación de los resultados

2.5.1. Resultados de la encuesta aplicada a los gerentes del sector farmacéutico del Cantón La Maná

1.- ¿Qué nivel de conocimiento tiene usted sobre los procedimientos de auditoría?

TABLA N° 5

NIVEL DE CONOCIMIENTOS SOBRE AUDITRÍA

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mucho	7	64 %
Poco	0	0 %
Nada	4	36 %
TOTAL	11	100 %

Fuente: Entrevista a gerentes del sector farmacéutico

Elaborado por: Ayala Tigasi Inés Fabiola

GRÁFICO N°4.

NIVEL DE CONOCIMIENTOS SOBRE AUDITRÍA



Fuente: Entrevista a gerentes del sector farmacéutico

Elaborado por: Ayala Tigasi Inés Fabiola

Análisis e interpretación:

Como se muestra en el gráfico anterior, 7 de los gerentes encuestados 64% manifiestan tener mucho dominio sobre control interno; mientras el resto 36% refiere que no conoce nada sobre el tema que se encuesta.

2.- ¿Cómo calificaría el control interno y los procedimientos que mantiene la empresa?

TABLA N° 6

CALIFICACIÓN A LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA

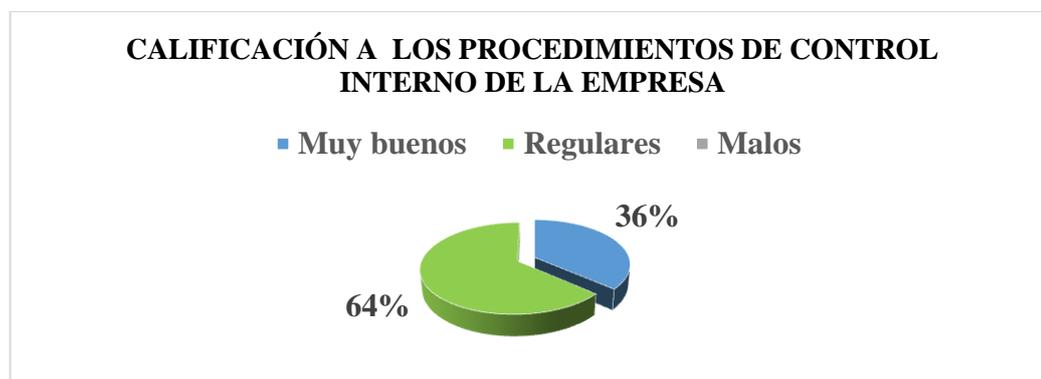
INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy buenos	4	36 %
Regulares	7	64 %
Malos	0	0
TOTAL	11	100 %

Fuente: Entrevista a gerentes del sector farmacéutico

Elaborado por: Ayala Tigasi Inés Fabiola

GRÁFICO N°5.

CALIFICACIÓN A LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA



Fuente: Entrevista a gerentes del sector farmacéutico

Elaborado por: Ayala Tigasi Inés Fabiola

Análisis e interpretación:

Siete de los gerentes encuestados 64% coinciden en plantear que los procedimientos de control interno en su empresa son regulares, mientras que son catalogados de muy buenos por el 36% de los gerentes encuestados. Se destaca el hecho que ninguno reconoce como malos a los procedimientos de control interno en la empresa.

3.- ¿Considera usted que tener un manual de procedimientos administrativos, permitirán un mejor funcionamiento de la administración?

TABLA N° 7

IMPACTO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mucho	10	91 %
Poco	1	9 %
Nada	0	0
TOTAL	11	100 %

Fuente: Entrevista a gerentes del sector farmacéutico

Elaborado por: Ayala Tigasi Inés Fabiola

GRÁFICO N°6.

IMPACTO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA



Fuente: Entrevista a gerentes del sector farmacéutico

Elaborado por: Ayala Tigasi Inés Fabiola

Análisis e interpretación:

La mayoría de los encuestados 91% opina que un manual de procedimientos de auditoría para el sector farmacéutico tendrá mucho impacto en las tareas de control interno de la empresa, solo 1 de ellos 9% considera que será poco.

4.- ¿Se realizan auditorías internas en la empresa?

TABLA N° 8

REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS INTERNAS

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	5	45 %
No	6	55 %
TOTAL	11	100 %

Fuente: Entrevista a gerentes del sector farmacéutico

Elaborado por: Ayala Tigasi Inés Fabiola

GRÁFICO N°7

REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS INTERNAS



Fuente: Entrevista a gerentes del sector farmacéutico

Elaborado por: Ayala Tigasi Inés Fabiola

Análisis e interpretación:

De los encuestados el 45% afirma que en la empresa de farmacia si han realizado una Auditoría, mientras el 55% dice que no se ha realizado trabajo alguno.

5.- Si responde positivo en la pregunta anterior, ¿cada qué tiempo?

TABLA N° 9

FRECUENCIA CON QUE REALIZA AUDITORÍA INTERNA

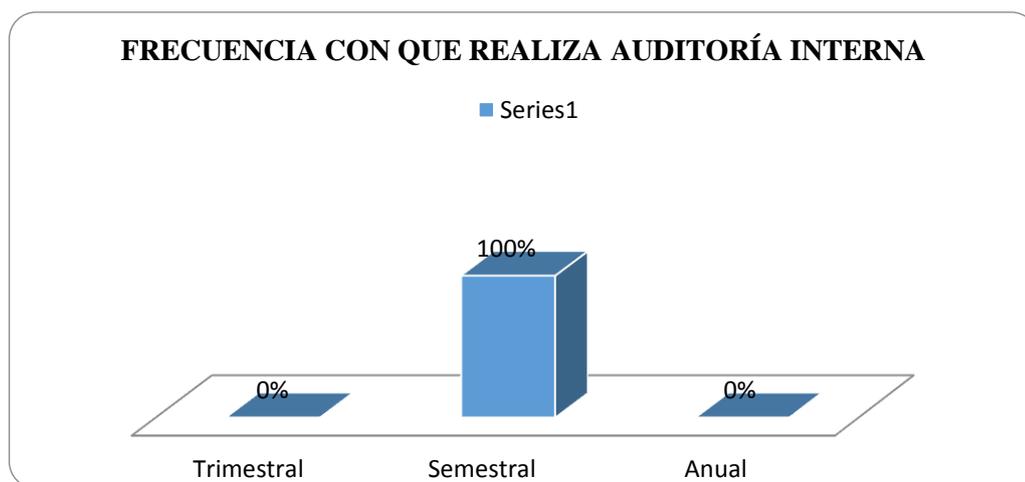
INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Trimestral	0	0%
Semestral	11	100%
Anual	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Entrevista a gerentes del sector farmacéutico

Elaborado por: Ayala Tigasi Inés Fabiola

GRÁFICO N°8

FRECUENCIA CON QUE REALIZA AUDITORÍA INTERNA



Fuente: Entrevista a gerentes del sector farmacéutico

Elaborado por: Ayala Tigasi Inés Fabiola

Análisis e interpretación:

Esta interrogante guarda relación con la anterior, en la cual 11 gerentes dijeron que se realiza auditoría interna en su empresa, que representan el 100% del total y manifiestan que semestralmente son efectuadas auditorías internas. Este resultado es indicativo de que evidentemente se necesita de un manual de procedimientos para que se realicen auditorías internas.

6.- ¿Se le hace saber a los empleados los resultados de la auditoría?

TABLA N° 10

COMUNICACIÓN DE LOS RESULTADOS DE AUDITORÍA A LOS EMPLEADOS

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	11	100%
No	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Entrevista a gerentes del sector farmacéutico

Elaborado por: Ayala Tigasi Inés Fabiola

GRÁFICO N° 9

COMUNICACIÓN DE LOS RESULTADOS DE AUDITORÍA A LOS EMPLEADOS



Fuente: Entrevista a gerentes del sector farmacéutico

Elaborado por: Ayala Tigasi Inés Fabiola

Análisis e interpretación:

El 100% de los gerentes que en la pregunta 11 respondieron que sí hacen auditorías internas en su empresa, ha respondido que hacen saber a los empleados los resultados de la misma.

7.- Según su criterio, ¿cuál es la principal dificultad para realizar auditorías en la empresa?

En respuesta a esta interrogante, las principales dificultades para realizar auditorías internas en la empresa son:

- No se puede cerrar la farmacia para hacer una buena auditoría
- Falta de tiempo y personal capacitado

8.- Para la empresa, contar con un manual de procedimientos de auditoría es:

TABLA N° 11

NIVEL DE NECESIDAD DE CONTAR CON UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Necesario	5	45,45%
Imprescindible	5	45,45%
Innecesario	1	9,10%
TOTAL	11	100%

Fuente: Entrevista a gerentes del sector farmacéutico

Elaborado por: Ayala Tigasi Inés Fabiola

GRÁFICO N° 10

NIVEL DE NECESIDAD DE CONTAR CON UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA



Fuente: Entrevista a gerentes del sector farmacéutico

Elaborado por: Ayala Tigasi Inés Fabiola

Análisis e interpretación:

Cinco gerentes encuestados 45,45% consideran que resulta imprescindible contar con un manual de procedimientos de auditoría, el otro 45,45% dice es sumamente necesario contar con un manual y solo 1 encuestado 9,10% considera que no es necesario contar con el mismo. El resultado obtenido asegura que el manual de procedimientos será bien recibido por el sector farmacéutico.

9.- La preparación del personal que Ud. dirige, en temas financieros contables es:

TABLA N° 12
PREPARACIÓN DEL PERSONAL EN TEMAS FINANCIEROS

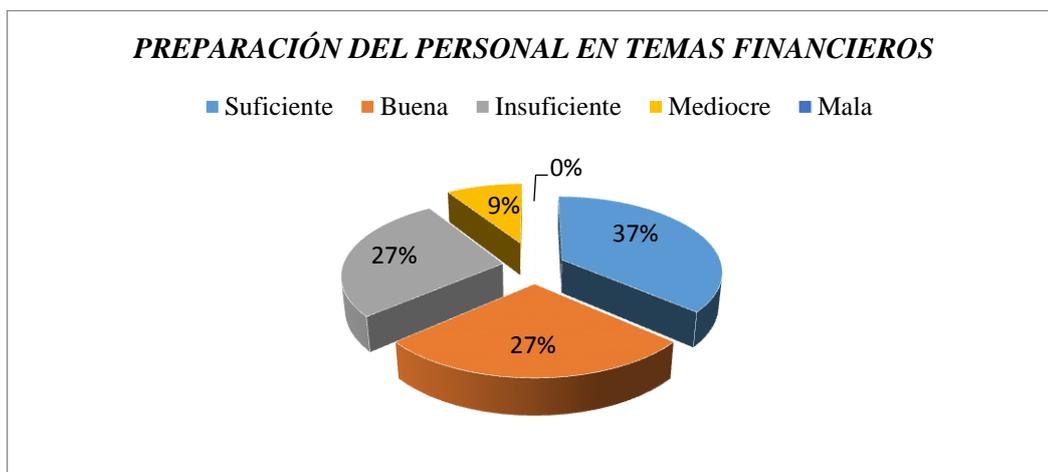
INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Suficiente	4	37%
Buena	3	27%
Insuficiente	3	27%
Mediocre	1	9%
Mala	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Entrevista a gerentes del sector farmacéutico

Elaborado por: Ayala Tigasi Inés Fabiola

GRÁFICO N° 11

PREPARACIÓN DEL PERSONAL EN TEMAS FINANCIEROS



Fuente: Entrevista a gerentes del sector farmacéutico

Elaborado por: Ayala Tigasi Inés Fabiola

Análisis e interpretación:

Al valorar la preparación del personal en temas financieros, 4 encuestados 37% consideran que es suficiente, 3 encuestados 27% dicen que es buena, la misma cifra 27% considera que es insuficiente y 1 encuestado 9% considera que es mediocre.

10.- Refiera dos aspectos, que según su criterio resultan importantes para nuestro proyecto y que no hayan sido tratados en las preguntas anteriores.

En esta pregunta abierta, solo dos encuestados dieron respuesta, en ambos casos coincidiendo en que la investigadora debe proponer el desarrollo de actividades de capacitación en temas relacionados con el control interno.

2.5.2. *Resultados de la encuesta aplicada a empleados y directivos del sector farmacéutico del Cantón La Maná*

1. **¿Cuál considera que es su conocimiento sobre el Sistema de Control Interno en una empresa?**

TABLA N° 13

NIVEL DE CONOCIMIENTOS SOBRE CONTROL INTERNO

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mucho	0	0%
Poco	8	32%
Nada	17	68%
TOTAL	25	100%

Fuente: Entrevista a empleados y directivos del sector farmacéutico

Elaborado por: Ayala Tigasi Inés Fabiola

GRÁFICO N° 12

NIVEL DE CONOCIMIENTOS SOBRE CONTROL INTERNO



Fuente: Entrevista a empleados y directivos del sector farmacéutico

Elaborado por: Ayala Tigasi Inés Fabiola

Análisis e interpretación:

De los 25 empleados y directivos encuestados, 17 (68%) consideran no tener ningún conocimiento sobre el Sistema de Control Interno de una empresa. Los 8 restantes 32% consideran que su conocimiento sobre el tema es poco. El resultado obtenido pone de manifiesto la necesidad de contar con un manual de auditoría, el tema de control interno será de amplio conocimiento por parte de los directivos y empleados.

2.- ¿Dentro de su empresa se ha implementado políticas de Control Interno sobre las actividades que se desarrollan?

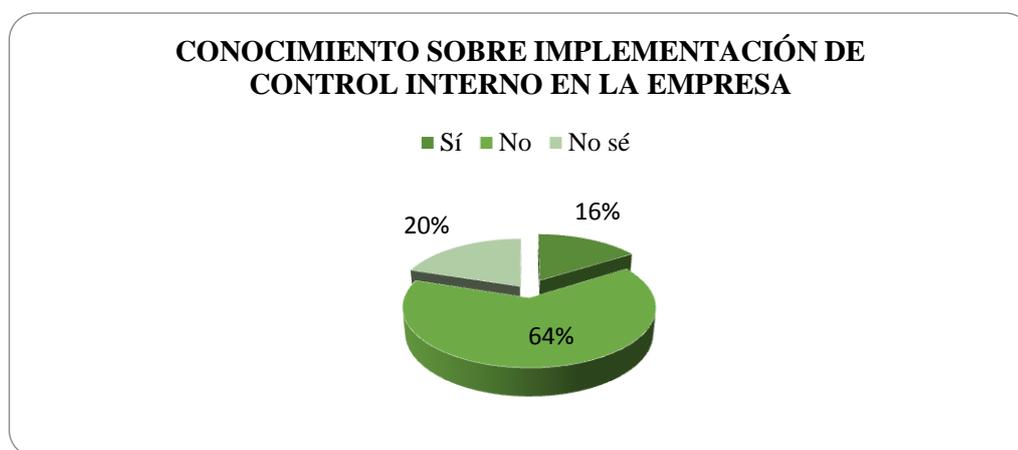
TABLA N° 14
CONOCIMIENTO SOBRE IMPLEMENTACIÓN DE CONTROL INTERNO
EN LA EMPRESA

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	4	16%
No	16	64%
No sé	5	20%
TOTAL	25	100%

Fuente: Entrevista a empleados y directivos del sector farmacéutico

Elaborado por: Ayala Tigasi Inés Fabiola

GRÁFICO N°13
CONOCIMIENTO SOBRE IMPLEMENTACIÓN DE CONTROL INTERNO
EN LA EMPRESA



Fuente: Entrevista a empleados y directivos del sector farmacéutico

Elaborado por: Ayala Tigasi Inés Fabiola

Análisis e interpretación:

El 64% de los encuestados dicen que en la empresa no se ha implementado un control interno, entre los que dicen que no está implementada una política de Control Interno esta un 16% y los que dicen que no saben está representado por 5 personas 20%.

3.- ¿La empresa en la cual Ud. labora ha sido objeto de algún tipo de auditoría?

TABLA N°15

CONOCE SI LA EMPRESA HA SIDO OBJETO DE ALGÚN TIPO DE AUDITORÍA

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	2	8%
No	9	36%
No sé	14	56%
TOTAL	25	100%

Fuente: Entrevista a empleados y directivos del sector farmacéutico

Elaborado por: Ayala Tigasi Inés Fabiola

GRÁFICO N° 14

CONOCE SI LA EMPRESA HA SIDO OBJETO DE ALGÚN TIPO DE AUDITORÍA



Fuente: Entrevista a empleados y directivos del sector farmacéutico

Elaborado por: Ayala Tigasi Inés Fabiola

Análisis e interpretación:

A la pregunta de si conoce si su empresa ha sido objeto de algún tipo de auditoría, 14 (56%) dice que no sabe y 9 (36%) asegura que no; como en el caso de la pregunta anterior, es notable que asciende a un % alto los empleados y directivos que dicen que no o que no saben. Solo 2 encuestados 8% dicen conocer que su empresa ha sido auditada. Este resultado implica que el tema de control interno es desconocido por los directivos y empleados.

4.- Según su criterio, el control que existe sobre los recursos (materiales y financieros) en su empresa es:

TABLA N° 16
CONTROL QUE EXISTE SOBRE LOS RECURSOS

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Adecuado	6	24%
Insuficiente	14	56%
No sé	5	20%
TOTAL	25	100%

Fuente: Entrevista a empleados y directivos del sector farmacéutico

Elaborado por: Ayala Tigasi Inés Fabiola

GRÁFICO N° 15
CONTROL QUE EXISTE SOBRE LOS RECURSOS



Fuente: Entrevista a empleados y directivos del sector farmacéutico

Elaborado por: Ayala Tigasi Inés Fabiola

Análisis e interpretación:

El 56% de los encuestados considera que es insuficiente el control que existe en su unidad sobre los recursos materiales y financieros. Solo 5 (20%) indica que no sabe, y el 24 % restante opina es adecuado.

5.- ¿Cada qué tiempo recibe información sobre el estado financiero de la empresa?

TABLA N° 17

PERIODICIDAD CON QUE LA EMPRESA ES AUDITADA

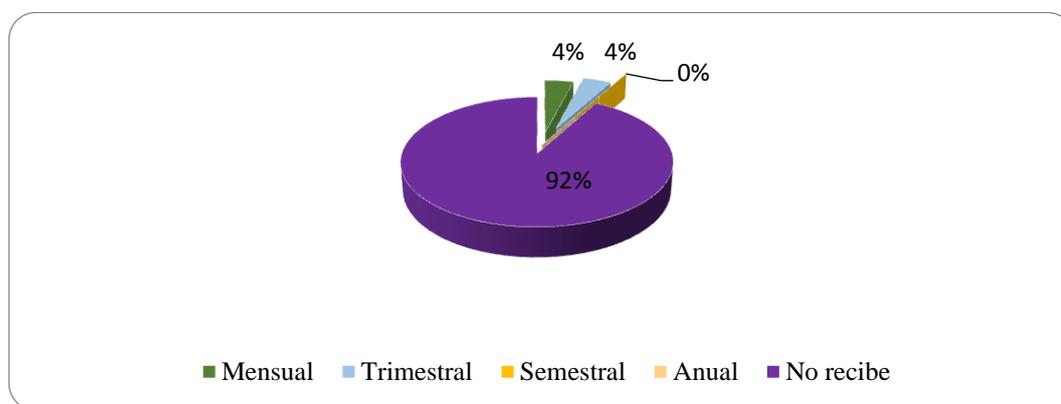
INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mensual	1	4%
Trimestral	1	4%
Semestral	0	0%
Anual	0	0%
No recibe	23	92%
TOTAL	25	100%

Fuente: Entrevista a empleados y directivos del sector farmacéutico

Elaborado por: Ayala Tigasi Inés Fabiola

GRÁFICO N° 16

PERIODICIDAD CON QUE LA EMPRESA ES AUDITADA



Fuente: Entrevista a empleados y directivos del sector farmacéutico

Elaborado por: Ayala Tigasi Inés Fabiola

Análisis:

La inmensa mayoría de los empleados y directivos encuestados, 23 (92%) han declarado que su empresa no le brinda información sobre el estado financiero de la misma. Solo 1 de ellos manifiestan que reciben tal información mensualmente 4% y el 4% restante dice recibir tal información trimestralmente.

6.- ¿Considera que el sector farmacéutico del Cantón La Maná debe ser objeto de auditoría?

TABLA N° 18

SI EL SECTOR FARMACÉUTICO DE LA MANÁ DEBE SER AUDITADO

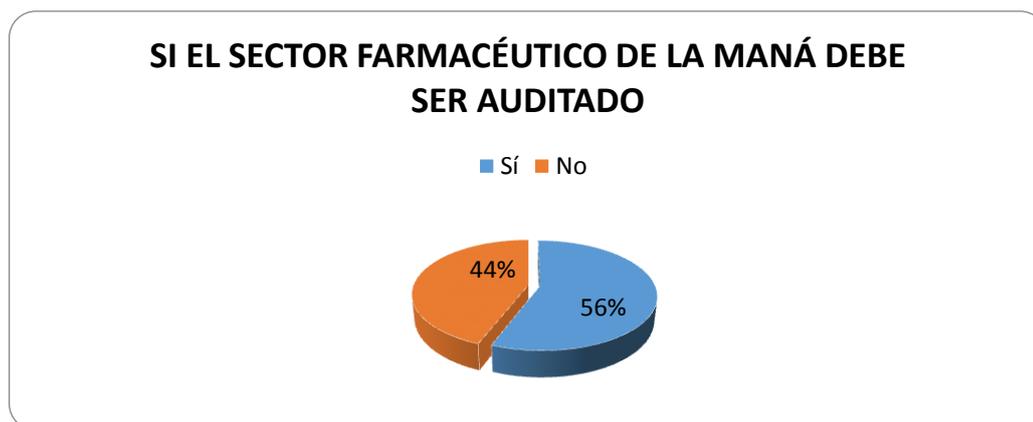
INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	14	56%
No	11	44%
TOTAL	25	100%

Fuente: Entrevista a empleados y directivos del sector farmacéutico

Elaborado por: Ayala Tigasi Inés Fabiola

GRÁFICO N° 17

SI EL SECTOR FARMACÉUTICO DE LA MANÁ DEBE SER AUDITADO



Fuente: Entrevista a empleados y directivos del sector farmacéutico

Elaborado por: Ayala Tigasi Inés Fabiola

Análisis e interpretación:

Del total de encuestados, 14 (56%) considera que debe ser auditado el sector farmacéutico de La Maná, el resto 11 (44%) considera lo contrario. El manual de procedimientos de auditoría que proponemos debe constituir una herramienta principal para lograr que sea auditado el sector farmacéutico con cierta sistematicidad.

7.- Su criterio es que la actividad de farmacia en el Cantón La Maná debe ser auditada:

TABLA N° 19

SI EL SECTOR FARMACÉUTICO DEBE SER AUDITADO CON LA MISMA FRECUENCIA QUE LAS DEMÁS ACTIVIDADES COMERCIALES

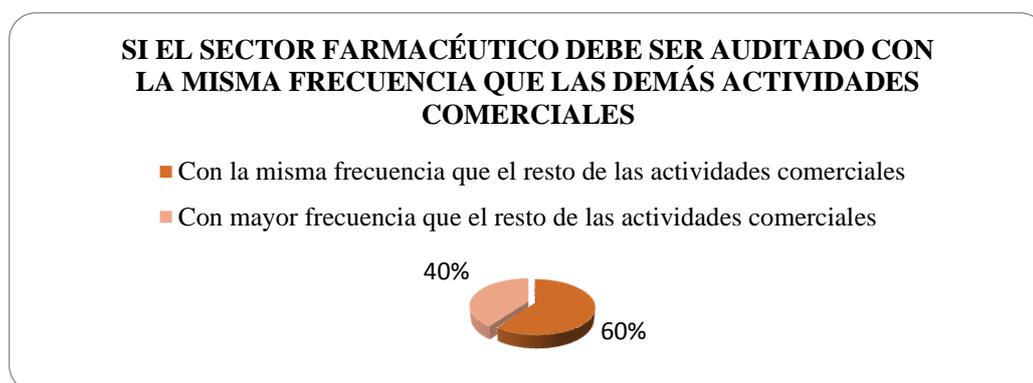
INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Con la misma frecuencia que el resto de las actividades comerciales	15	60%
Con mayor frecuencia que el resto de las actividades comerciales	10	40%
TOTAL	25	100%

Fuente: Entrevista a empleados y directivos del sector farmacéutico

Elaborado por: Ayala Tigasi Inés Fabiola

GRÁFICO N° 18

SI EL SECTOR FARMACÉUTICO DEBE SER AUDITADO CON LA MISMA FRECUENCIA QUE LAS DEMÁS ACTIVIDADES COMERCIALES



Fuente: Entrevista a empleados y directivos del sector farmacéutico

Elaborado por: Ayala Tigasi Inés Fabiola

Análisis e interpretación:

Se considera por parte de 15 encuestados 60% que el sector farmacéutico debe ser objeto de Control Interno con la misma frecuencia que el resto de las actividades comerciales. Por el contrario, 10 encuestados 40% opinan que debe ser sometido a Control Interno con mayor frecuencia que el resto de las actividades comerciales que se desarrollan en el Cantón La Maná.

8.- Disponer de un manual de procedimientos de auditoría, para su empresa resultaría

TABLA N° 20

DISPONER DE UN MANUAL DE AUDITORÍA RESULTA

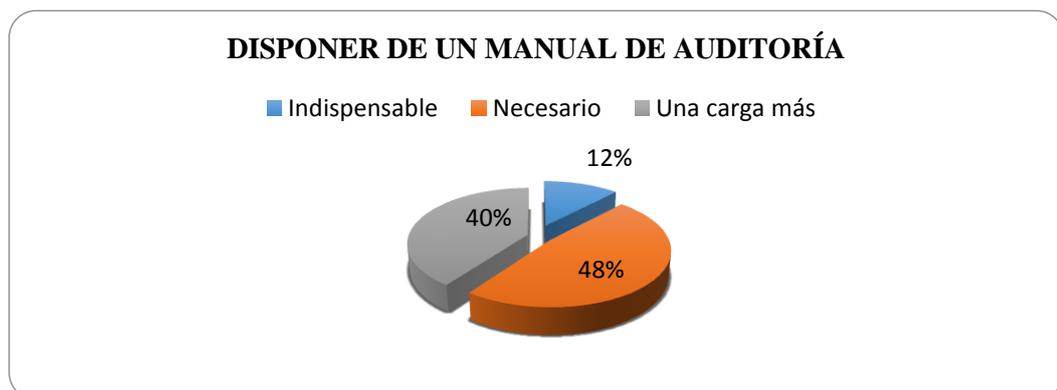
INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Indispensable	3	12%
Necesario	12	48%
Una carga más	10	40%
TOTAL	25	100%

Fuente: Entrevista a empleados y directivos del sector farmacéutico

Elaborado por: Ayala Tigasi Inés Fabiola

GRÁFICO N° 19

DISPONER DE UN MANUAL DE AUDITORÍA



Fuente: Entrevista a empleados y directivos del sector farmacéutico

Elaborado por: Ayala Tigasi Inés Fabiola

Análisis e interpretación:

Como se puede apreciar en el gráfico anterior, 12 encuestados 48% consideran necesario un manual de procedimientos de auditoría para el sector farmacéutico del Cantón La Maná; 3 (12%) lo considera indispensable, pero llama la atención que 10 encuestados 40% consideran que sería una carga más para la empresa

9.- Según su criterio, ¿qué dificulta el control financiero contable de la empresa?

TABLA N° 21

LO QUE MÁS DIFICULTA EL CONTROL FINANCIERO DE LA EMPRESA

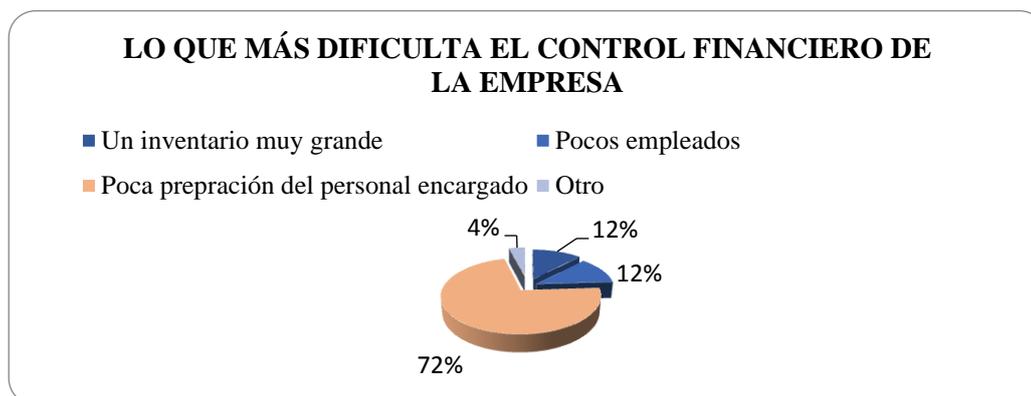
INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Un inventario muy grande	3	12%
Pocos empleados	3	12%
Poca preparación del personal encargado	18	72%
Otro	1	4%
TOTAL	25	100%

Fuente: Entrevista a empleados y directivos del sector farmacéutico

Elaborado por: Ayala Tigasi Inés Fabiola

GRÁFICO N° 20

LO QUE MÁS DIFICULTA EL CONTROL FINANCIERO DE LA EMPRESA



Fuente: Entrevista a empleados y directivos del sector farmacéutico

Elaborado por: Ayala Tigasi Inés Fabiola

Análisis e interpretación:

En esta importante pregunta, 18 encuestados 72% considera que lo que más afecta al control financiero de la empresa es la poca preparación del personal encargado; 3 encuestados 12% consideran que la principal dificultad está en que los inventarios, el 12% restante dicen que los inventarios son muy grandes, igual cifra considera que se debe a que hay pocos empleados y 1 de ellos 4% dice que se debe a otros factores.

2.6. Conclusiones

Luego de aplicadas las técnicas investigativas y del análisis de sus resultados, llegamos a las siguientes conclusiones

- El 64% de la población encuestada en los cuales se encuentra los directivos y empleados del sector farmacéutico del Cantón La Maná creen conocer mucho sobre lo que es una auditoría.
- El 64% de los empleados que labora en el sector farmacéutico afirman que los procedimientos aplicados como control interno en estas empresas son regulares.
- Inexistencia de mecanismos de control para las actividades que se realizan dentro del sector farmacéutico; es decir, estas entidades no dispone de un control interno que dirija sus operaciones.
- No cuenta el sector farmacéutico con un manual de procedimientos o similar, para facilitar la actividad de control interno y por ende el de auditoría

2.7. VERIFICACIÓN DE LAS PREGUNTAS CIENTÍFICAS

¿La auditoría de gestión ayudará a medir el nivel de efectividad, eficiencia y economía de la Gestión Administrativa?

Como resultado de la encuesta realizada se obtienen que el personal de las entidades farmacéuticas concuerdan que una auditoría de gestión brindaría información importante sobre la gestión administrativa de este tipo de entidades puesto que la misma permitiría conocer la eficacia, eficiencia y economía con que se ha utilizado los recursos de la empresa.

¿Cuál es el nivel de aceptación para la realización de una auditoría de gestión en el sector farmacéutico?

Se obtiene como resultado que el personal de las empresas farmacéuticas está de acuerdo con la realización de una auditoría de gestión, para verificar cuan efectiva está siendo la gestión administrativa y para también conocer como se está empleando y utilizando los recursos de este tipo de instituciones.

¿La Auditora de gestión permitirá mejorar la situación administrativa de las empresas farmacéuticas?

Se refleja en la encuesta realizada que una auditoría de gestión a las empresas farmacéuticas si ayudaría a mejorar su situación administrativa puesto que la auditoría evaluaría el control interno implantado, verificaría el cumplimiento de las políticas y procedimientos de las empresas, permitiría también identificar las debilidades existentes para luego ser mejoradas, en cuanto a esto se puede decir que la auditoría de gestión si ayudaría a mejorar la situación actual de las empresas farmacéuticas del Cantón La Mana.

2.8. VERIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

2.8.1. Datos informativos

- **Título de la propuesta**

“Procedimientos de auditoría en el sector farmacéutico para mejorar su gestión, en el Cantón La Maná, Provincia de Cotopaxi.”

- **Ubicación**

País: Ecuador

Provincia: Cotopaxi

Cantón: La Maná, Avenida 19 de mayo y Los Álamos

- **Beneficiario**

La Farmacia Comunitaria La Salud

- **Equipo responsable**

Autora: Ayala Tigasi Inés Fabiola

Director de tesis: Ing. Mgs. Villarroel Maya Ángel Alberto

2.8.2. Descripción de la propuesta

Fase I de auditoría: Conocimiento preliminar del negocio

Fase II de auditoría: Planificación de auditoría

Fase III de auditoría: Ejecución o trabajo de campo

Fase IV de auditoría: Informe de auditoría

CAPÍTULO III

APLICACIÓN Y VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

3.1 Antecedentes

Las farmacias en el mundo inician en la edad media, en los hospitales de los Monasterios regidas al principio por monjes boticarios y luego por médicos en el siglo XIII, en aquella época era indispensable solicitar un permiso al rey al cual había que llevar un recetario y abonar determinadas tasas.

En el Cantón La Maná existe muchas microempresas cuya actividad económica es la comercialización de productos de aseo personal y medicamentos, en virtud de esto se plantea el proyecto de investigación de auditoría con la finalidad de mejorar los servicios y su calidad administrativa, puesto que actualmente las entidades de farmacia han tenido serios inconvenientes porque no disponen de una buena administración y eso ha impedido su crecimiento en el sector económico, para evidenciar esto fue necesario seleccionar una entidad dedicada a este tipo de actividad económica. La farmacia seleccionada tiene como denominación FARMACIA COMUNITARIA LA SALUD. Esta institución fue creada con la intención de prestar su servicio a la comunidad con la venta de productos para el aseo personal y medicamentos destinados a la salud humana, desde su creación la farmacia ha crecido en tal magnitud que esta ha ido requiriendo del incremento de personal y de nuevas áreas de trabajo como administrativas.

La farmacia comunitaria La Salud se encuentra regulada por el Ministerio de Salud Pública la cual requiere de forma obligatoria que se dé cumplimiento a una serie de mecanismos de control implantados por esta institución, es por ello que se

propone la auditoría para verificar si la entidad está cumpliendo con las disposiciones legales externas y cuál es el nivel de confianza y efectividad de la gestión administrativa.

Los procedimientos de auditoría aplicar en la institución farmacéutica servirá para que la empresa mejore su gestión administrativa y con esto puede mantenerse en el mercado, presente buenos servicios y por ende la atracción de clientes vaya en aumento.

3.2. Justificación

Con el estudio de los procesos administrativos de la farmacia comunitaria se lo realiza mediante los procedimientos de auditoría con la finalidad de verificar la veracidad y exactitud de la información presentada. La auditoría busca detectar las principales debilidades de la entidad para luego emitir su correspondiente conclusión obtenida de dicha evaluación.

La investigación brinda un aporte práctico de cómo emplear los procedimientos de auditoría, mediante la aplicación de pruebas y herramientas de auditoría para con estas obtener la evidencia suficiente y competente las cuales sustentaran el trabajo realizado y la opinión final del auditor.

El trabajo desarrollado tiene importancia y relevancia porque servirá a la administración de la farmacia comunitaria La Salud para que pueda evidenciar cuan eficaz ha sido su gestión administrativa durante el periodo económico y para que con ello pueda tomar una decisión en busca de cambios positivos que ayuden a mejorar la situación administrativa de la entidad.

El proyecto de investigación propuesto nace o surge por la necesidad de aplicar los procedimientos de auditoría para medir la efectividad y eficiencia de los procedimientos administrativos de la Farmacia Comunitaria La Salud.

3.3. Objetivos

3.3.1. Objetivo General

Aplicar procedimientos de auditoría en el sector farmacéutico para mejorar su gestión, en el Cantón La Maná, Provincia de Cotopaxi.

3.3.2. Objetivos específicos

- Verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos administrativas de la Farmacia Comunitaria La Salud
- Comprobar el cumplimiento del Control Interno
- Elaborar el informe de Auditoría de Gestión, el cual contendrá el detalle de las debilidades detectadas y las correspondientes conclusiones y recomendaciones.

3.4. Diseño de la propuesta

La propuesta se basa en la aplicación de los procedimientos de auditoría de gestión para la farmacia Comunitaria La Salud del Cantón La Maná y tiene la siguiente descripción:

3.4.1. Información preliminar de la farmacia

- Localización
- Base legal
- Visión
- Misión
- Valores
- Servicios
- Políticas
- Organigrama estructural
- Funciones de la estructura organizacional

3.4.2. Elementos preliminares para la Auditoría de Gestión

- Elaboración de la Planificación de auditoría
- Elaboración del Programa de auditoría
- Detalles de las Marcas de auditoría a utilizar
- Modelo de carta compromiso
- Modelo de contrato para encargo de auditoría de gestión

3.4.3. Análisis de las políticas y procedimientos administrativas

- Cuestionario para comprobación de cumplimiento de aplicación de políticas y procedimientos en los procesos administrativos
- Detalle de principales hallazgos luego de la aplicación de cuestionario.

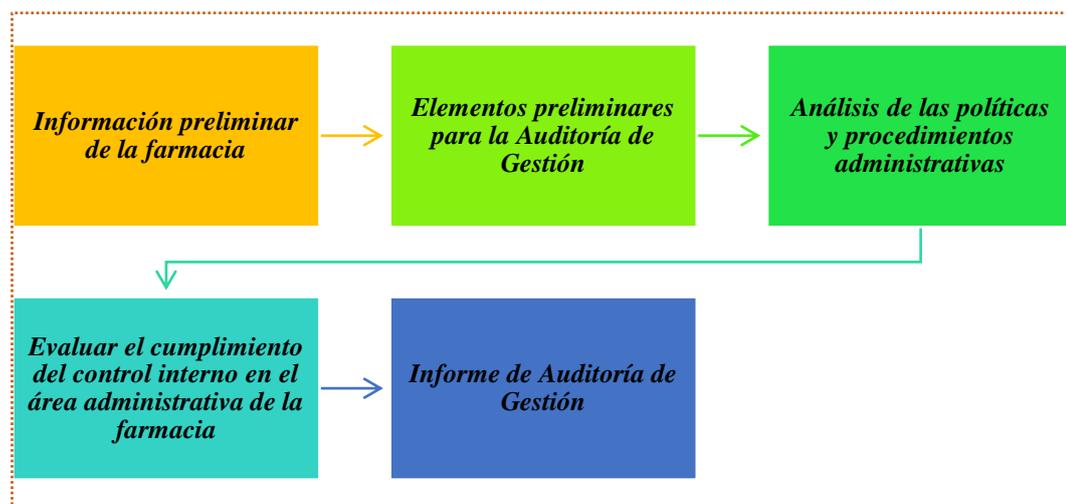
3.4.4. Evaluar el cumplimiento del control interno en el área administrativa de la farmacia.

- Plan de evaluación del Control Interno
- Elaboración y aplicación de cuestionarios para evaluar el control interno según el COSO II
- Detalle de los principales hallazgos de Control Interno
- Indicadores de gestión
- Indicadores administrativos
- Indicadores financiero

3.4.5. Informe de Auditoría de Gestión

- Portada
- Carta de presentación
- Enfoque de la auditoría
- Información de la entidad
- Resultados de la evaluación de control Interno
- Hallazgos de auditoría

GRÁFICO N° 21
ESTRUCTURA DEL DISEÑO DE LA PROPUESTA



Fuente: Propia

Elaborado por: Ayala Tigasi Inés Fabiola



AUDITORA INDEPENDIENTE

Inés Fabiola Ayala Tigasi

Av. 19 de Mayo

Farmacia Comunitaria La Salud. La Maná

Auditoría de Gestión

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

**ARCHIVO
PERMANENTE Y DE
PLANIFICACIÓN**



AUDITORA INDEPENDIENTE

Inés Fabiola Ayala Tigasi

Av. 19 de Mayo

Farmacia Comunitaria La Salud. La Maná

Auditoría de Gestión

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

AR.P.P 1/1

ÍNDICE DE ARCHIVO PERMANENTE Y DE PLANIFICACIÓN ADMINISTRACIÓN DE AUDITORÍA

1. CONOCIMIENTO PRELIMINAR DEL NEGOCIO

CP

- 1.1. Localización
- 1.2. Base legal
- 1.3. Misión, Visión y Valores
- 1.4. Servicios que brinda
- 1.5. Políticas
- 1.6. Organigrama estructural
- 1.7. Funciones de la estructura organizacional

2. PLANIFICACIÓN, PROGRAMA Y DOCUMENTOS PRELIMINARES

PP

- 2.1. Planificación de auditoría
- 2.2. Programa de auditoría
- 2.3. Marcos de auditoría
- 2.4. Carta Compromiso
- 2.5. Contrato de auditoría

FASE I DE AUDITORÍA
CONOCIMIENTO PRELIMINAR DEL NEGOCIO

3.5 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

	<p>AUDITORA INDEPENDIENTE</p> <p><i>Inés Fabiola Ayala Tigasi</i></p> <p><i>Av. 19 de Mayo</i></p>
---	---

<p>Farmacia Comunitaria La Salud. La Maná</p> <p>Auditoría de Gestión</p> <p>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014</p>	<p>CP 1/9</p>
<p>INFORMACIÓN PRELIMINAR DE LA FARMACIA</p>	
<p>1.1. Localización</p> <p>La farmacia Comunitaria La Salud del Cantón La Maná está situada en la Av. 19 de Mayo y Los Álamos</p>	

Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi. 2015-09-

Revisado por: Ángel A. Villarroel Maya. 2015-09-10

	<p>AUDITORIA INDEPENDIENTE</p> <p><i>Inés Fabiola Ayala Tigasi</i></p> <p><i>Av. 19 de Mayo</i></p>
---	--

<p>Farmacia Comunitaria La Salud. La Maná</p> <p>Auditoría de Gestión</p> <p>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014</p>	<p>CP 2/9</p>
<p>INFORMACIÓN PRELIMINAR DE LA FARMACIA</p>	
<p>1.2.Base legal</p> <p>La farmacia Comunitaria La Salud inicia sus actividades el 19 de agosto del 2004, con una actividad económica principal de venta al por menor de productos farmacéuticos, medicinales y de aseo con domicilio legal en el Cantón La Maná, Provincia de Cotopaxi, en la Avenida 19 de Mayo y los Álamos con número de RUC.1717301954001, la cual debe regirse por las siguientes normativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ley orgánica de Régimen Tributario Interno • Ley de seguridad social • Reglamento a la Ley orgánica de Régimen Tributario Interno • Código de trabajo • Código de salud 	

Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi. 2015-09-

Revisado por: Ángel A. Villarroel Maya. 2015-09-10

	<p>AUDITORA INDEPENDIENTE</p> <p><i>Inés Fabiola Ayala Tigasi</i></p> <p><i>Av. 19 de Mayo</i></p>
---	---

<p>Farmacia Comunitaria La Salud. La Maná</p> <p>Auditoría de Gestión</p> <p>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014</p>	<p>CP 3/9</p>
<p>INFORMACIÓN PRELIMINAR DE LA FARMACIA</p>	
<p>1.3.Misión, Visión y Valores</p> <p>Misión: Somos una organización empresarial dedicada a comercializar productos que a nuestros clientes les brinde bienestar y salud, trabajando con honestidad y eficiencia, buscando que la excelencia en servicio sea nuestro pilar fundamental de crecimiento, fomentando desarrollo y nuevas fuentes de trabajo en el Ecuador</p> <p>Visión: Ser líderes con alta eficiencia en la comercialización de productos y servicios para La Maná y bienestar de los clientes, con una cultura diferenciadora en atención al cliente, mejoramiento continuo, crecimiento del personal y rentabilidad de la empresa.</p> <p>Valores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad • Compromiso • Comunicación • Solidaridad • Honestidad • Equidad y justicia. 	

<p>Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi. 2015-09-10</p>
<p>Revisado por: Ángel A. Villarroel Maya. 2015-09-10</p>

	<p>AUDITORA INDEPENDIENTE</p> <p><i>Inés Fabiola Ayala Tigasi</i></p> <p><i>Av. 19 de Mayo</i></p>
---	---

<p>Farmacia Comunitaria La Salud. La Maná</p> <p>Auditoría de Gestión</p> <p>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014</p>	<p>CP 4/9</p>
<p>INFORMACIÓN PRELIMINAR DE LA FARMACIA</p>	
<p>1.4 Servicios que brinda</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención al cliente con la comercialización de medicamentos y productos varios de aseo personal. 	

<p>Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi. 2015-09-10</p>
<p>Revisado por: Ángel A. Villarroel Maya. 2015-09-10</p>

	<p>AUDITORA INDEPENDIENTE</p> <p><i>Inés Fabiola Ayala Tigasi</i></p> <p><i>Av. 19 de Mayo</i></p>
---	---

<p>Farmacia Comunitaria La Salud. La Maná</p> <p>Auditoría de Gestión</p> <p>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014</p>	<p>CP 5/9</p>
<p>INFORMACIÓN PRELIMINAR DE LA FARMACIA</p>	
<p>1.5. Políticas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con los requerimientos de los clientes en la prestación de nuestros servicios. • Mantener nuestro personal en continua formación técnica y humana. • Asegurar relaciones de mutuo beneficio con nuestros proveedores y clientes. • Mejorar continuamente el desempeño de los procesos. 	

<p>Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi. 2015-09-10</p>
<p>Revisado por: Ángel A. Villarroel Maya. 2015-09-10</p>

	<p>AUDITORA INDEPENDIENTE</p> <p><i>Inés Fabiola Ayala Tigasi</i></p> <p><i>Av. 19 de Mayo</i></p>
---	---

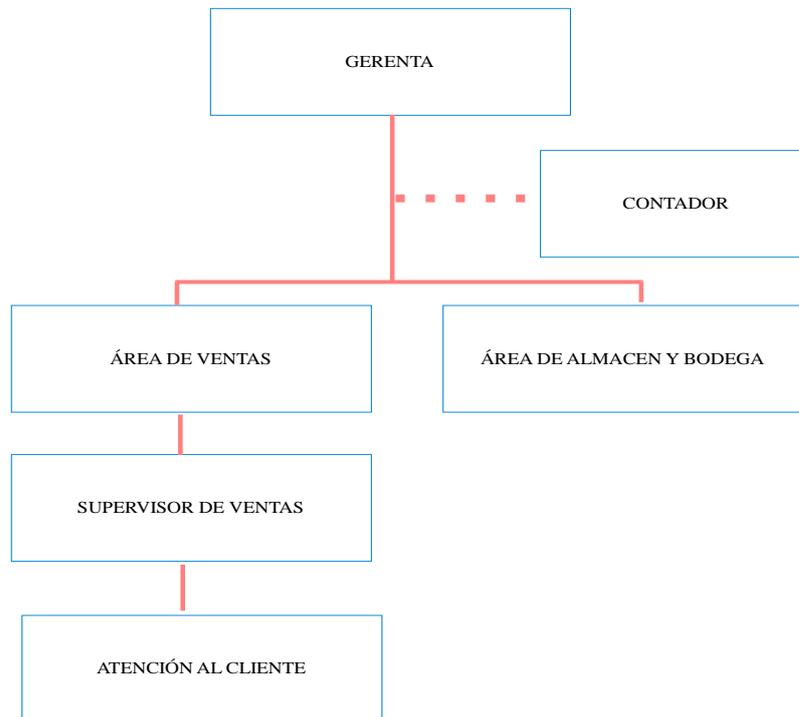
<p>Farmacia Comunitaria La Salud. La Maná</p> <p>Auditoría de Gestión</p> <p>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014</p>	<p>CP 6/9</p>
--	----------------------

INFORMACIÓN PRELIMINAR DE LA FARMACIA

1.6. Organigrama Estructural

GRÁFICO N° 22

Organigrama de la Farmacia Comunitaria La Maná



Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi
Fuente: Farmacia Comunitaria La Salud

Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi. 2015-09-10
Revisado por: Ángel A. Villarroel Maya. 2015-09-10

	<p>AUDITORA INDEPENDIENTE</p> <p><i>Inés Fabiola Ayala Tigasi</i></p> <p><i>Av. 19 de Mayo</i></p>
---	---

<p>Farmacia Comunitaria La Salud. La Maná</p> <p>Auditoría de Gestión</p> <p>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014</p>	<p>CP 7/9</p>
<p>INFORMACIÓN PRELIMINAR DE LA FARMACIA</p>	
<p>1.7. Funciones de la estructura organizacional</p>	
<p>Gerente General</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Planificar y liderar la gestión de la empresa • Definir políticas generales para el buen funcionamiento de la farmacia • Representar a la entidad en todos los aspectos formales y legales • Velar porque se dé cumplimiento a las normativas y disposiciones legales vigentes que rigen a la institución. • Planificar y velar porque se cumplan los objetivos planteados para las operaciones de la farmacia. • Realiza pago proveedores 	
<p>Contador (externo)</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar declaraciones del Servicio de Rentas Internas • Elaborar Estados Financieros • Realizar archivo de documentos que sustentan los ingresos y gastos de la farmacia. • Registrar transacciones diarias • Elaborar comprobantes de retenciones • Realiza roles de pago para el personal de la farmacia 	

<p>Elaborado por: Inés Fabiola Avala Tigasi. 2015-09-10</p>
<p>Revisado por: Ángel A. Villarroel Mava. 2015-09-10</p>

	<p>AUDITORA INDEPENDIENTE</p> <p><i>Inés Fabiola Ayala Tigasi</i></p> <p><i>Av. 19 de Mayo</i></p>
---	---

<p>Farmacia Comunitaria La Salud. La Maná</p> <p>Auditoría de Gestión</p> <p>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014</p>	<p>CP 8/9</p>
<p>INFORMACIÓN PRELIMINAR DE LA FARMACIA</p>	
<p>Supervisor de ventas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar planes promocionales, regalos y ofertas para atraer clientes. • Elaborar programas de capacitación para las vendedoras en busca de mejorar el servicio prestado por las mismas. • Vigilar el cumplimiento de la normativa de las institución • Ver que se dé un buen servicio a los clientes • Orientar a los vendedores y fomentar en ellos la confianza y el carisma para la atención al cliente. <p>Personal de atención al cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar tareas referentes a la emisión, seguimiento y control de pedidos • Atender carismáticamente al cliente que solicita información sobre el producto que comercializa la farmacia. • Dar al cliente opciones de compra de un producto • Demostrar pleno conocimiento sobre el producto que está ofreciendo • Recibir consultas y reclamos del cliente 	

<p>Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi. 2015-09-10</p>
<p>Revisado por: Ángel A. Villarroel Maya. 2015-09-10</p>

	<p>AUDITORA INDEPENDIENTE</p> <p><i>Inés Fabiola Ayala Tigasi</i></p> <p><i>Av. 19 de Mayo</i></p>
---	---

<p>Farmacia Comunitaria La Salud. La Maná</p> <p>Auditoría de Gestión</p> <p>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014</p>	<p>CP 9/9</p>
<p>INFORMACIÓN PRELIMINAR DE LA FARMACIA</p>	
<p>Personal de Almacén y Bodega</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recibir medicamento, productos de aseo personal y demás materiales para la farmacia • Almacenar y resguardar la mercadería en buenas condiciones • Constatar diariamente las fechas de caducidad de los productos y medicamentos • Mantener actualizado el inventario, para contar con disponibilidad inmediata de la mercadería. • Elaborar reportes de medicina y demás productos agotados en stock para realizar nuevos pedidos • Al momento de recibir los productos y medicinas verificar las cantidades fechas, registro sanitario y coincidencia de precios con la orden de pedido contra la factura emitida por el proveedor • Ingresar al sistema códigos de barras, precios unitarios y precios de venta al público de los productos y medicamento. 	

<p>Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi. 2015-09-10</p>
<p>Revisado por: Ángel A. Villarroel Maya. 2015-09-10</p>

***FASE II DE AUDITORÍA
PLANIFICACIÓN, PROGRAMA Y DOCUMENTOS
PRELIMINARES***



AUDITORA INDEPENDIENTE

Inés Fabiola Ayala Tigasi

Av. 19 de Mayo

PL.A 1/2

Farmacia Comunitaria La Salud. La Maná

Auditoría de Gestión

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA

Objetivo de la Auditoría

Evaluar la eficiencia de las operaciones comerciales en el año 2014

Alcance de la Auditoría

La Auditoría de Gestión está dirigida especialmente al Área administrativa

Enfoque de la Auditoría

Enfocada a verificar el cumplimiento del control interno

Legalidad

Ley de Régimen Tributario Interno y su reglamento

Ley de Seguridad Social

Estatuto interno del sector farmacéutico

Manual de Funciones

Equipo Auditor Asignado

Srta. Inés Fabiola Ayala Tigasi

Auditora

Ing. Villarroel Maya Ángel Alberto

Supervisor

Recursos Materiales

Descripción	Cantidad
Computadora	1
Calculadora	1
Resmas de papel	2
Lápices	2
Impresora	1
Marcador	2
Copias	Varias
Anillados	3



PL.A.2

Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi. 2015-09-10

Revisado por: Ángel A. Villarroel Maya. 2015-09-10

	<p>AUDITORIA INDEPENDIENTE</p> <p><i>Inés Fabiola Ayala Tigasi</i></p> <p><i>Av. 19 de Mayo</i></p>
---	--

PL.A.1

PLAU 2/2

Recursos Financieros

La acción de auditoría forma parte de un proyecto de investigación por lo tanto no tendrá ninguna remuneración económica.

Horas estimados para la entrega del trabajo de auditoría

Las horas planificadas para el trabajo de auditoría es de 40 horas

Entrega y lectura del informe final

la entrega y lectura del informe final será el 26 de septiembre del año 2015

Aprobación:

Srta. Inés Fabiola Ayala Tigasi

Ing. Villarroel Maya Ángel Alberto



Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi. 2015-09-10

Revisado por: Ángel A. Villarroel Maya. 2015-09-10



AUDITORA INDEPENDIENTE

Ines Fabiola Ayala Tigasi

Av. 19 de Mayo

PR.A 1/1

Farmacia Comunitaria La Salud. La Maná

Auditoría de Gestión

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

PROGRAMA DE AUDITORÍA

Actividades	H / Planificadas	H / Reales	Responsable	Obs.
Visita a la unidad	4	4	Ines F. Ayala	
Entrevistas	4	4	Ines F. Ayala	
Detalle de hallazgos	4	4	Ines F. Ayala	
Plan Control Interno	4	4	Ines F. Ayala	
Evaluación de control interno	4	4	Ines F. Ayala	
Detalle de hallazgos	4	4	Ines F. Ayala	
Aplicación indicadores	2	2	Ines F. Ayala	
Informe Control Interno	4	4	Ines F. Ayala	
Diseño Análisis Procesos	4	4	Ines F. Ayala	
Informe Auditoría de Gestión	6	6	Ines F. Ayala	
Total horas	40	40		

Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi. 2015-09-10

Revisado por: Ángel A. Villarroel Maya. 2015-09-10

	<p>AUDITORIA INDEPENDIENTE</p> <p><i>Ines Fabiola Ayala Tigasi</i></p> <p><i>Av. 19 de Mayo</i></p>
---	--

M.A 1/1

Farmacia Comunitaria La Salud. La Maná

Auditoría de Gestión

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

MARCAS DE AUDITORÍA

TABLA N° 22

MARCAS DE AUDITORÍA

SIMBOLO	SIGNIFICADO
H	Hallazgo / Debilidad encontrada
✓	Revisado
□	No cumple con controles establecidos
L	Expediente sin actualizar
⌘	Comprobado / Verificado
∞	Observado
Σ	Sumatoria
£	Sustentado con evidencia
©	Comprobado con documento fuente
→	Va a otra cédula
←	Viene de otra cédula

Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi. 2015-09-10

Revisado por: Ángel A. Villarroel Maya. 2015-09-10



AUDITORA INDEPENDIENTE

Ines Fabiola Ayala Tigasi

Av. 19 de Mayo

C. C. 1/2

Farmacia Comunitaria La Salud. La Maná

Auditoría de Gestión

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

CARTA COMPROMISO

La Maná 01 de septiembre del 2015

Señores

DIRECTIVOS DE LA FARMACIA COMUNITARIA, LA SALUD

De mis consideraciones:

Mediante la presente aspiramos confirmar el acuerdo de realización de una Auditoría de Gestión orientada al área Financiera, solicitada por ustedes, la misma será objeto de valoración el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del año 2014.

Nuestra auditoría se enfocará a fomentar una opinión sobre la gestión financiera de la farmacia **Comunitaria La Salud**. El examen o evaluación se realizará de acuerdo a normas internacionales de auditoría, dichas normas exigen que se actúe bajo principios de total ética y que se planifique la auditoría para obtener datos confiables sobre el estado financiero de la entidad.

 C.C. 2

Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi. 2015-09-10

Revisado por: Ángel A. Villarroel Maya. 2015-09-10

	<p>AUDITORA INDEPENDIENTE</p> <p><i>Ines Fabiola Ayala Tigasi</i></p> <p><i>Av. 19 de Mayo</i></p>
---	---

C.C. 1



C.C. 2/2

<p>Farmacia Comunitaria La Salud. La Maná</p> <p>Auditoría de Gestión</p> <p>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014</p>
<p>CARTA COMPROMISO</p>
<p>Durante la realización de la misma se practicarán distintos procedimientos a fin de obtener una evidencia relevante y competente. Esperamos la total colaboración y apoyo del personal que integra la entidad requirente de Auditoría y confiamos en que pondrán a nuestra disposición documentos, registros y demás información que se solicite para el desarrollo de nuestro trabajo.</p> <p>De la manera más comedida, solicitamos firmar y devolver la copia anexa de esta carta para indicar su conformidad y entendimiento.</p> <p>Atentamente,</p> <p>-----</p> <p>Srta. Ines Fabiola Ayala Tigasi Auditora Independiente</p>

Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi. 2015-09-10

Revisado por: Ángel A. Villarroel Maya. 2015-09-10



AUDITORA INDEPENDIENTE

Ines Fabiola Ayala Tigasi

Av. 19 de Mayo

C.A. 1/3

Farmacia Comunitaria La Salud. La Maná

Auditoría de Gestión

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

CONTRATO DE AUDITORÍA

En La Maná a 01 de Septiembre del 2015

REUNIDOS

De una parte, Sra. María Fernanda Sánchez Rodríguez, con C.I n° 1717301954, nombre y representación de Farmacia Comunitaria, constituida por tiempo indefinido, domiciliada en Ave. 19 de Mayo, con RUC. 1717301954001, en adelante "CONTRATANTE". Y de otra Sta. Inés Fabiola Ayala Tigasi, con C.I. 0503468183, como representante único de IFA Asesorías y Auditorías, domiciliada en La Maná; en adelante la "AUDITORA".

EXPONEN

- 1) Que la CONTRATANTE desea celebrar un contrato de auditoría de gestión para dar cumplimiento a lo dispuesto en el Reglamento de Control Interno, habiendo sido designada la AUDITORA anteriormente citada para desempeñar esta función.
- 2) Que la sociedad de auditoría " IFA Asesorías y Auditorías ", que acepta el encargo, está inscrita en el Registro Oficial de Auditores de Cuentas del Instituto de Contabilidad y Auditoría.
- 3) Que a los fines indicados, ambas partes suscriben el presente contrato de auditoría de gestión, que se registrará por las siguientes:

CA.2

Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi. 2015-09-10

Revisado por: Ángel A. Villarroel Maya. 2015-09-10



AUDITORA INDEPENDIENTE

Ines Fabiola Ayala Tigasi

Av. 19 de Mayo

C.C. 1

C.A. 2/3

Farmacia Comunitaria La Salud. La Maná

Auditoría de Gestión

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

CONTRATO DE AUDITORÍA

CLÁUSULAS

PRIMERA.- La Auditora realizará una Auditoría de Gestión orientada al Área administrativa en el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del año 2014, la cual al finalizar su trabajo deberá emitir un informe con las principales debilidades encontradas y su correspondiente conclusión.

SEGUNDA.- La auditora realizará su trabajo basado en Normas Internacionales de Auditoría y bajo las disposiciones legales vigentes, obtendrá La evidencia suficiente que justifique su opinión. Como parte de la evaluación y para determinar la naturaleza y procedimientos la Auditora deberá considerar el control interno de la entidad.

TERCERA.- La responsabilidad de la buena gestión administrativa en el área financiera es de responsabilidad de la Entidad, quienes deben realizar sus procesos bajo el control interno diseñado, para el control de los mismos.

CUARTA.- Este contrato tendrá duración hasta cuando se termine el desarrollo del trabajo realizado por la Auditora.



C.C. 3

Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi. 2015-09-10

Revisado por: Ángel A. Villarroel Maya. 2015-09-10



AUDITORA INDEPENDIENTE

Ines Fabiola Ayala Tigasi

Av. 19 de Mayo

C.C. 2

C.A. 3/3

Farmacia Comunitaria La Salud. La Maná

Auditoría de Gestión

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

CONTRATO DE AUDITORÍA

QUINTA.- La farmacia no cancelará ningún valor económico por el trabajo realizado por tratarse de un proyecto de investigación previo a la obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría por parte de la señorita Inés Fabiola Ayala Tigasi

SEXTA.- La Auditora se compromete a entregar como producto final de su trabajo un informe que contendrá las principales debilidades encontradas en la entidad y con su respectiva opinión profesional.

Y en prueba de conformidad con cuanto antecede, ambas partes firman el presente contrato por duplicado en el lugar y la fecha arriba indicados.

Srta. Inés Fabiola Ayala Tigasi
Auditora – Independiente

Sra. María Fernanda Sánchez Rodríguez
Gerente – Administradora

Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi. 2015-09-10

Revisado por: Ángel A. Villarroel Maya. 2015-09-10



AUDITORA INDEPENDIENTE

Ines Fabiola Ayala Tigasi

Av. 19 de Mayo

Farmacia Comunitaria La Salud. La Maná

Auditoría de Gestión

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

**ÍNDICE DE ARCHIVO
CORRIENTE**



AUDITORA INDEPENDIENTE

Ines Fabiola Ayala Tigasi

Av. 19 de Mayo

Farmacia Comunitaria La Salud. La Maná

Auditoría de Gestión

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

A.C. 1/2

ÍNDICE DE ARCHIVO CORRIENTE

1. Información General
 - 1.1. Visita a la empresa
 - 1.2. Entrevista
 - 1.3. Hallazgos de políticas y procedimientos
 - 1.4. Plan de evaluación de Control Interno
 - 1.5. Evaluación Ambiente de control
 - 1.6. Evaluación establecimiento de objetivos
 - 1.7. Evaluación identificación de riesgos
 - 1.8. Evaluación de riesgos
 - 1.9. Evaluación respuesta a los riesgos
 - 1.10. Evaluación actividades de control
 - 1.11. Evaluación información y comunicación
 - 1.12. Evaluación supervisión
 - 1.13. Riesgo de control interno



AUDITORA INDEPENDIENTE

Ines Fabiola Ayala Tigasi

Av. 19 de Mayo

Farmacia Comunitaria La Salud. La Maná

Auditoría de Gestión

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

AC 2/2

ÍNDICE DE ARCHIVO CORRIENTE

- 1.14 Riesgo Inherente
- 1.15 Riesgo de Auditoría
- 1.16 Hallazgos de Control Interno
- 1.17 Indicadores de gestión
- 1.18 Indicadores administrativos
- 1.19 Informe de Control Interno
- 1.20 Procesos administrativos
- 1.21 Informe de auditoría

***FASE III. DE AUDITORÍA
EJECUCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO***



AUDITORA INDEPENDIENTE

Ines Fabiola Ayala Tigasi

Av. 19 de Mayo

VST 1/1

Farmacia Comunitaria La Salud. La Maná

Auditoría de Gestión

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

VISITA A LAS INSTALACIONES DE LA FARMACIA

Narración de la visita y recorrido de las instalaciones de la Farmacia

La visita a las instalaciones de la farmacia se realizó el día 11 de septiembre del año 2015

El personal que labora en dicha institución comienza de forma puntual a sus labores de trabajo, dando cumplimiento al horario de trabajo establecido.

El local está organizado y limpio

El administrador responsable del turno, inicialmente realiza una charla con los trabajadores, en referencia a los resultados de la semana anterior

Se pudo observar que el área administrativa cuenta con su correspondiente espacio físico lo que facilita su trabajo y desenvolvimiento, además cuenta con el equipo necesario para la realización de su trabajo.

Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi. 2015-09-11

Revisado por: Ángel A. Villarroel Maya. 2015-09-11



AUDITORA INDEPENDIENTE

Ines Fabiola Ayala Tigasi

Av. 19 de Mayo

ENTR. 1/4

Farmacia Comunitaria La Salud. La Maná

Auditoría de Gestión

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

ANALISIS DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿La gerente de la farmacia ha fijado el cumplimiento de principios y valores a los miembros de la institución?	X		Queda a voluntad de los trabajadores el cumplimiento de los valores y principios de la farmacia
2	¿El área administrativa de la farmacia cuenta con un manual de procedimientos?		X	No dispone de un manual
3	¿Se evalúa y planifica el funcionamiento de las áreas administrativas de la farmacia?		X	Se planifica las actividades pero no se evalúa

ENTR.2

Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi. 2015-09-12

Revisado por: Ángel A. Villarroel Maya. 2015-09-12



AUDITORA INDEPENDIENTE

Ines Fabiola Ayala Tigasi

Av. 19 de Mayo

ENTR.1

ENTR. 2/4

Farmacia Comunitaria La Salud. La Maná

Auditoría de Gestión

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

ANALISIS DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
4	¿Se elabora un presupuesto anual para las operaciones de la farmacia?	X		El presupuesto es elaborado por el Contador y aprobado por la Gerente
5	¿Para la elaboración de los Estados Financieros se han dispuesto las políticas contables por las cuales serán elaborados dichos documentos?		X	Las políticas queda a elección del contador

ENTR.3

Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi. 2015-09-12

Revisado por: Ángel A. Villarroel Maya. 2015-09-12



AUDITORA INDEPENDIENTE

Ines Fabiola Ayala Tigasi

Av. 19 de Mayo

ENTR.2

ENTR. 3/4

Farmacia Comunitaria La Salud. La Maná

Auditoría de Gestión

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

ANALISIS DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
6	¿Se sanciona a los empleados que incumplen la normativa de la farmacia?	X		Se les aplica una multa de 10 dólares por el incumplimiento
7	¿Para la adquisición de bienes para la farmacia existe una autorización previa del gerente?		X	Se adquieren los bienes sin autorización

ENTR.4

Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi. 2015-09-12

Revisado por: Ángel A. Villarroel Maya. 2015-09-12



AUDITORA INDEPENDIENTE

Ines Fabiola Ayala Tigasi

Av. 19 de Mayo

ENTR.3

ENTR. 4/4

Farmacia Comunitaria La Salud. La Maná

Auditoría de Gestión

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

ANALISIS DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
8	¿Es actualizado las funciones de los trabajadores?		X	No actualiza las funciones a desempeñar cada trabajador

Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi. 2015-09-12

Revisado por: Ángel A. Villarroel Maya. 2015-09-12



AUDITORA INDEPENDIENTE

Ines Fabiola Ayala Tigasi

Av. 19 de Mayo

HPP 1/4

Farmacia Comunitaria La Salud. La Maná

Auditoría de Gestión

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

HALLAZGOS DE LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

No.	Condición	Criterio	Causa	Efecto	Conclusión	Recomendación
1	No existen evidencias de que la farmacia cuente con un manual de políticas y procedimientos para sus áreas de trabajo.	La Gerente tiene que elaborar políticas institucionales y metodologías de trabajo.	No existen los conocimientos necesarios para la elaboración de este documento y no se ha contratado personal externo.	Puede afectar el resultado final del trabajo.	Por la falta de conocimiento únicamente se ha elaborado un Manual de funciones.	Elaboración inmediata del manual de procedimientos. Responsable Gerente



HPP. 2

Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi. 2015-09-12

Revisado por: Ángel A. Villarroel Maya. 2015-09-12



AUDITORA INDEPENDIENTE

Ines Fabiola Ayala Tigasi

Av. 19 de Mayo

HPP. 1

HPP 2/4

Farmacia Comunitaria La Salud. La Maná

Auditoría de Gestión

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

HALLAZGOS DE LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

No.	Condición	Criterio	Causa	Efecto	Conclusión	Recomendación
2	No hay evidencias de que se evalúa el funcionamiento de cada una de las áreas de la farmacia	El propio Estatuto de la entidad dispone que la Admón. es quien debe planificar y evaluar el funcionamiento de las áreas	No se evalúa el funcionamiento de cada una de las áreas la farmacia. No tiene establecidos los formatos y matrices necesarios al efecto.	Sin tal evaluación no se tendrá criterio del funcionamiento de la entidad	De acuerdo a la inspección realizada solo se planifica la evaluación pero no se está ejecutando la misma.	Realización de la evaluación del funcionamiento de la farmacia y de ser necesario disponer la contratación de personal adecuado o calificado en dicho tema.

HPP. 3

Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi. 2015-09-12

Revisado por: Ángel A. Villarroel Maya. 2015-09-12



AUDITORA INDEPENDIENTE

Ines Fabiola Ayala Tigasi

Av. 19 de Mayo

HPP. 2

HPP 3/4

Farmacia Comunitaria La Salud. La Maná

Auditoría de Gestión

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

HALLAZGOS DE LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

No.	Condición	Criterio	Causa	Efecto	Conclusión	Recomendación
3	Las políticas contables no son revisadas con sistematicidad por la Administración	El propio estatuto de la entidad dispone la aprobación de políticas para el control de los Estados Financieros	No se aprueba y revisa y las políticas contables para elaborar los Estados financieros.	Esto provoca que no se tenga certeza de si las cifras empleadas son correctas para los Estados Financieros y si las mismas se encuentran dentro del términos legales.	El establecimiento de las políticas contables se deja bajo el criterio del Contador responsable de Elaborar los Estados Financieros	Al Gerente disponer al contador el detalle de la políticas contables que se utiliza en la elaboración de los Estados Financieros y su sustento legal para que se proceda con la aceptación y aprobación de las mismas y de ser el caso modificadas.

HPP. 4

Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi. 2015-09-12

Revisado por: Ángel A. Villarroel Maya. 2015-09-12



AUDITORA INDEPENDIENTE

Ines Fabiola Ayala Tigasi

Av. 19 de Mayo

HPP. 3

HPP 4/4

Farmacia Comunitaria La Salud. La Maná

Auditoría de Gestión

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

HALLAZGOS DE LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

No.	Condición	Criterio	Causa	Efecto	Conclusión	Recomendación
4	No existen evidencias del control diario de entrada y salida de medicamentos hacia y desde la bodega	El propio Estatuto de la entidad dispone que existirá un control diario a estas actividades	No se exige al jefe de bodega mantener actualizado tal control	Es un hecho que puede propiciar el desvío de recursos	Aunque existe la normativa, no se exige por el cumplimiento de la misma	Al administrador, controlar diariamente la actualización del registro de entrada y salida de medicamentos

Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi. 2015-09-12

Revisado por: Ángel A. Villarroel Maya. 2015-09-12



AUDITORA INDEPENDIENTE

Ines Fabiola Ayala Tigasi

Av. 19 de Mayo

PECI 1/2

Farmacia Comunitaria La Salud. La Maná Auditoría de Gestión Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014		
Plan de evaluación del Control Interno		
Elemento a evaluar	Qué evaluar	Procedimiento base para la evaluación
Evaluación del Control Interno (Método COSO II)	Ambiente de control	Se evalúa el ambiente de control mediante la aplicación de cuestionario previamente diseñado para medir el nivel de riesgo y confianza para luego ser comparado con una matriz de ponderación de riesgos.
	Establecimiento de objetivos	Se evalúa el establecimiento de objetivos bajo el método de cuestionario para identificar el grado de riesgos y confianza en sus controles establecidos
	Identificación de riesgos	Se valora la identificación de riesgos por el método de cuestionarios y se compara con la matriz de ponderación de riesgos y confianza



PECI 2.

Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi. 2015-09-12

Revisado por: Ángel A. Villarroel Maya. 2015-09-12



AUDITORA INDEPENDIENTE

Ines Fabiola Ayala Tigasi

Av. 19 de Mayo

PECI 1.

PECI 2/2

Farmacia Comunitaria La Salud. La Maná Auditoría de Gestión Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014		
Plan de evaluación del Control Interno		
Elemento a evaluar	Qué evaluar	Procedimiento base para la evaluación
Evaluación del Control Interno (Método COSO II)	Evaluación de riesgos	Para la evaluación de riesgos se aplica un cuestionario y finalmente se mide el nivel de riesgo y confianza de los controles diseñados.
	Evaluación de riesgos	Para la evaluación de riesgos se aplica un cuestionario y finalmente se mide el nivel de riesgo y confianza de los controles diseñados.
	Actividades de Control	Las actividades de control establecidas son evaluadas mediante el método de cuestionario
	Información y comunicación	Los controles de información y comunicación serán evaluados por un modelo de cuestionario previamente diseñado al final se conocerá el nivel de riesgo y confianza
	Monitoreo	Los controles establecidos para monitorear las actividades se evaluarán mediante un cuestionario y su resultado ser comparado con la matriz de riesgo y confianza escogida para ese componente.

Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi. 2015-09-12

Revisado por: Ángel A. Villarroel Maya. 2015-09-12



AUDITORIA INDEPENDIENTE

Ines Fabiola Ayala Tigasi

Av. 19 de Mayo

ECI. AC 1/4

Farmacia Comunitaria La Salud. La Maná								
Auditoría de Gestión								
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014								
Cuestionario de Control Interno para el Área Administrativa								
Componente:				Ambiente de control				
No.	Preguntas	Respuestas			Ponderación		Observaciones	Marca
		Si	No	Na	Obt	Obt		
Valores Éticos y Conducta								
1	¿Están establecidas las normas de conducta y valores éticos?	x			10	10	Existe un código de ética	✓
2	¿Los empleados demuestran y fomentan un comportamiento ético y moral?	x			10	10	Se manifiesta tal comportamiento	✓
3	¿El administrador socializa y ejemplifica los principios de la ética?	x			10	10	Al incorporarse el trabajador es impuesto del código de ética	✓
Estructura Organizativa								
4	¿Cuenta la entidad con un organigrama estructural?	x			10	10	Existe y se mantiene actualizado	✓
5	¿El administrador supervisa que los trabajadores desempeñen las funciones para lo que fueron contratados?		x		0	10	Se le hace saber sus funciones, pero no hay evidencia del control sistemático para verificar si cumple.	H
6	¿Se actualiza la estructura de la entidad al formarse nuevos puestos de trabajo?	x			10	10	Se actualiza cada que se crea el nuevo puesto de trabajo	✓

 ECI.AC.2

Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi. 2015-09-13

Revisado por: Ángel A. Villarroel Maya. 2015-09-13

	<p>AUDITORA INDEPENDIENTE</p> <p><i>Ines Fabiola Ayala Tigasi</i></p> <p>Av. 19 de Mayo</p>
---	--

ECI.AC.1

ECI. AC 2/4

<p>Farmacia Comunitaria La Salud. La Maná</p> <p>Auditoría de Gestión</p> <p>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014</p> <p>Cuestionario de Control Interno para el Área Administrativa</p>								
Componente:				Ambiente de control				
No.	Preguntas	Respuestas			Ponderación		Observaciones	Marca
		Si	No	Na	Obt	Obt		
Estructura Organizativa								
7	¿El personal es administrado de acuerdo a las disposiciones legales vigentes?	x			10	10	Están bajo el Código de trabajo y la ley de Seguridad Social	✓
Asignación de Autoridad y Responsabilidad								
9	¿Las diferentes áreas administrativas tienen definido claramente sus líneas de responsabilidad?	x			10	10	Está bien definido para cada área	✓
10	¿Está definido cuáles son las facultades de las áreas administrativas en cuanto a autoridad?	x			10	10	Está bien definido para cada área	✓
Políticas y prácticas del personal								
11	¿Se convocan concursos para nuevos contratos?		x		0	10	Los directivos seleccionan	H
12	¿Se verifican los datos presentados en las hojas de vida?		x		0	10	Se da credibilidad a lo reflejado en la hoja	H
13	¿El personal es administrado de acuerdo a las disposiciones legales vigentes?	x			10	10	Están bajo el Código de trabajo y la ley de Seguridad Social	✓

ECI.AC.3

Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi. 2015-09-13

Revisado por: Ángel A. Villarroel Maya. 2015-09-13

	<p>AUDITORIA INDEPENDIENTE</p> <p><i>Ines Fabiola Ayala Tigasi</i></p> <p>Av. 19 de Mayo</p>
---	---

ECLAC.2

ECI. AC 3/4

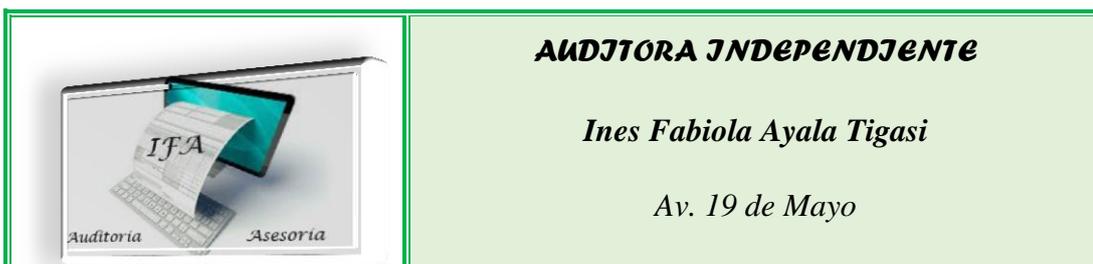
Farmacia Comunitaria La Salud. La Maná Auditoría de Gestión Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014								
Cuestionario de Control Interno para el Área Administrativa								
Componente:			Ambiente de control					
No.	Preguntas	Respuestas			Ponderación		Observaciones	Marca
		Si	No	Na	Obt	Obt		
Competencia profesional, desempeño y movimineto								
14	¿La Gerente y la Gerencia incentivan al personal a desempeñar un buen rendimiento en sus labores?	x			10	10	Premian con un libre por su buen trabajo	✓
15	¿Las evaluaciones de desempeño a los trabajadores es correcta?		x		0	10	La evaluación es esporádica	H
Cumplimineto y rendición de cuentas								
16	¿La administración informa sobre el trabajo realizado a la Asamblea General?	x			10	10	Se realiza todos los eses con un informe	✓
17	¿La Administración cumple con la formulación de políticas y metodologías de trabajo?		x		0	10	La administración no proporciona políticas ni metodologías de trabajo institucional	H
Cumplimineto y rendición de cuentas								
18	¿El encargado de las áreas administrativas comunica oportunamente las novedades presentadas en la entidad?	x			10	10	Siempre que problemas considerados graves es comunidad inmediatamente	✓
TOTAL					130	180		Σ



ECLAC.4

Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi. 2015-09-13

Revisado por: Ángel A. Villarroel Maya. 2015-09-13



AUDITORA INDEPENDIENTE

Ines Fabiola Ayala Tigasi

Av. 19 de Mayo

E.CI.AC.3

E.CI. AC 4/4

Farmacia Comunitaria La Salud. La Maná

Auditoría de Gestión

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

Cuestionario de Control Interno para el Área Administrativa

Componente:

Ambiente de control

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación}}{\text{Ponderación}} = \frac{130}{180} = 0,72 * 100 = 72\%$$

$$\text{Riesgo} = 100\% - 72\% = 28\%$$

TABLA N° 23

MATRIZ DE MEDICIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA DE ACTIVIDADES DE CONTROL

RIESGO	MÍNIMO	MÁXIMO	CONFIANZA
ALTO	68%	100%	ALTO
MEDIO	34%	67%	MEDIO
BAJO	0%	33%	BAJO

Conclusiones Ambiente de Control:

Mediante el análisis realizado al Area administrativa se pudo obtener un nivel de confianza en un 72% de los controles empleados lo cual representaria un nivel de Riesgo del 28%. Como se puede evidenciar en la matriz de calificación, la cual muestra que se encuentra en un nivel BAJO de Riesgo, este resultado se debe a que la Farmacia al momento de la evaluación del Control Interno en su Componente Ambiente de Control ha demostrado: la administración no supervisa que los trabajadores desempeñen las funciones para la cual fueron contratados, la administración no ha fijado de forma clara las líneas de responsabilidad para cada una de las areas, además para la contratación de nuevos empleados los puestos disponibles no son convocados a concurso, tampoco se evalua su desempeño con la sistematicidad requerida.

Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi. 2015-09-13

Revisado por: Ángel A. Villarroel Maya. 2015-09-13



AUDITORIA INDEPENDIENTE

Ines Fabiola Ayala Tigasi

Av. 19 de Mayo

ECI. EO 1/2

Farmacia Comunitaria La Salud. La Maná

Auditoría de Gestión

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

Cuestionario de Control Interno para el Área Administrativa

Componente:		Establecimiento de objetivos						
No.	Preguntas	Respuestas			Ponderación		Observaciones	Marca
		Si	No	Na	Obt	Obt		
Definición de objetivos								
1	¿Los objetivos de la Farmacia se orientan al cumplimiento de las metas planteadas en el área administrativa?	X			10	10	Los objetivos buscan aumentar las ventas	✓
2	¿Los objetivos han sido planteados basándose en las normas, leyes y reglamentos aplicables a la actividad propia de la farmacia?	X			10	10	Están planteados considerando el código de salud	✓
3	¿Los objetivos son del conocimiento del personal que colabora con la Farmacia?	X			10	10	Todos Conocen los objetivos	✓
4	¿Los objetivos propuestos son entendibles y alcanzables?		X		0	10	Existe confusión por los empleados para entender los objetivos	H
TOTAL					30	40		Σ

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación}}{\text{Ponderación}} = \frac{30}{40} = 0,75 * 100 = 75\%$$

$$\text{Riesgo} = 100\% - 75\% = 25\%$$



ECI.EO.2

Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi. 2015-09-13

Revisado por: Ángel A. Villarroel Maya. 2015-09-13

	<p>AUDITORA INDEPENDIENTE</p> <p><i>Ines Fabiola Ayala Tigasi</i></p> <p>Av. 19 de Mayo</p>
---	--

ECLEO.1



ECI. EO 2/2

TABLA N° 24
MATRIZ DE MEDICIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA DE ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

RIESGO	MÍNIMO	MÁXIMO	CONFIANZA
ALTO	68%	100%	ALTO
MEDIO	34%	67%	MEDIO
BAJO	0%	33%	BAJO

Conclusión de la evaluación al Establecimiento de Objetivos

De la evaluación realizada se obtiene un nivel de confianza del 75% en los controles diseñados y un nivel de riesgo del 25%, esto porque los empleados de la farmacia no pueden entender con claridad los objetivos planteados por la administración de la entidad.

Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi. 2015-09-13

Revisado por: Ángel A. Villarroel Maya. 2015-09-13



AUDITORIA INDEPENDIENTE

Ines Fabiola Ayala Tigasi

Av. 19 de Mayo

ECI. IR 1/2

Farmacia Comunitaria La Salud. La Maná

Auditoría de Gestión

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

Cuestionario de Control Interno para el Área Administrativa

Componente:		Identificación de Riesgos						
No.	Preguntas	Respuestas			Ponderación		Observaciones	Marca
		Si	No	Na	Obt	Obt		
1	¿Se identifica con anterioridad los riesgos que podrían presentarse en cada una de las áreas administrativas?		X		0	10	No se identifica los problemas con anticipación	H
2	¿La administración analiza factores externos e internos que podrían afectar el cumplimiento de los objetivos?		X		0	10	La administración no se reúne para analizar los factores que podrían ocasionar riesgos para la empresa	H
3	¿Se realiza una evaluación de riesgo que involucre a todas las áreas administrativas?		X		0	10	Desconoce del proceso	H
4	¿La administración analiza los factores externos como posibles cambios en la legislación para el sector financiero como un riesgo?	X			10	10	Si considera los cambios en las leyes monetarias	✓
TOTAL					10	40		Σ

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación}}{\text{Ponderación}} = \frac{10}{40} = 0,25 * 100 = 25\%$$

$$\text{Riesgo} = 100\% - 25\% = 75\%$$

Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi. 2015-09-13

Revisado por: Ángel A. Villarroel Maya. 2015-09-13

	<p>AUDITORIA INDEPENDIENTE</p> <p><i>Ines Fabiola Ayala Tigasi</i></p> <p>Av. 19 de Mayo</p>
---	---

ECI.IR.1

ECI. IR 2/2

TABLA N° 25
MATRIZ DE MEDICIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA DE
IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

RI SGO	MÍNIMO	MÁXIMO	CONFIANZA
ALTO	68%	100%	ALTO
MEDIO	34%	67%	MEDIO
BAJO	0%	33%	BAJO

Conclusión de la evaluación a la Identificación de Riesgos

De la evaluación realizada se obtiene un nivel de confianza del 25% la cual significa que el Componente de control interno Identificación de Riesgos de la Farmacia posee un nivel BAJO, en cuanto al riesgo se encuentra en un nivel ALTO con el 75%, esto porque no se realiza una identificación de riesgos, no se analiza los factores internos y externos como una afectación a la situación de la empresa, tampoco se ejecuta una evaluación de riesgos que involucre a todas las áreas.

Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi. 2015-09-13

Revisado por: Ángel A. Villarroel Maya. 2015-09-13



AUDITORA INDEPENDIENTE

Ines Fabiola Ayala Tigasi

Av. 19 de Mayo

ECI. ER 1/2

Farmacia Comunitaria La Salud. La Maná

Auditoría de Gestión

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

Cuestionario de Control Interno para el Área Administrativa

Componente:		Evaluación de Riesgos						
No.	Preguntas	Respuestas			Ponderación		Observaciones	Marca
		Si	No	Na	Obt	Obt		
1	¿Cada área administrativa realiza una evaluación de riesgos?		x		0	10	No existe un formato de evaluación de riesgos	H
2	¿Hay mecanismos establecidos que ayuden a solucionar o minimizar los riesgos?		x		0	10	Se da soluciones a los problemas sobre la marcha	H
3	¿Evalúa los riesgos económicos que puede estar afectando a la solvencia de la entidad?	x			10	10	Se reúnen cada fin de mes para analizar la situación económica	✓
4	¿La Administración realiza un análisis o evaluación de los riesgos que se han presentado en la entidad?		x		0	10	No evalúa, analiza este indicador constantemente	H
TOTAL					10	40		Σ

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación}}{\text{Ponderación}} = \frac{10}{40} = 0,25 * 100 = 25\%$$

$$\text{Riesgo} = 100\% - 25\% = 75\%$$

Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi. 2015-09-13

Revisado por: Ángel A. Villarroel Maya. 2015-09-13

	<p>AUDITORA INDEPENDIENTE</p> <p><i>Ines Fabiola Ayala Tigasi</i></p> <p>Av. 19 de Mayo</p>
---	--

ECI.ER.1

ECI. ER 2/2

TABLA N° 26
MATRIZ DE MEDICIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA DE
EVALUACIÓN DE RIESGOS

RIESGO	MÍNIMO	MÁXIMO	CONFIANZA
ALTO	68%	100%	ALT
EDIO	34%	67%	MEDIO
BAJO	0%	33%	BAJO

Conclusión de la evaluación a la Evaluación de Riesgos

De la evaluación de riesgos se obtiene un nivel de confianza del 25 % lo cual representa un riesgo del 75%, representando un nivel ALTO de riesgo para este componente, este resultado obedece a que la Administración no ha realizado una evaluación de los riesgos presentados, y tampoco ha establecido mecanismos que ayuden con la evaluación de riesgos.

Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi. 2015-09-13

Revisado por: Ángel A. Villarroel Maya. 2015-09-13



AUDITORA INDEPENDIENTE

Ines Fabiola Ayala Tigasi

Av. 19 de Mayo

ECI. RR 1/2

Farmacia Comunitaria La Salud. La Maná

Auditoría de Gestión

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

Cuestionario de Control Interno para el Área Administrativa

Componente:		Respuesta a los Riesgos						
No.	Preguntas	Respuestas			Ponderación		Observaciones	Marca
		Si	No	Na	Obt	Obt		
1	¿Dispone la institución de un plan de manejo de riesgos?		X		0	10	Se da soluciones a los problemas sobre la marcha	H
2	¿Está capacitado el personal para actuar inmediatamente ante algún riesgo?	x			10	10	Se considera que esta listo para actuar	✓
3	¿Las soluciones que se la da a los problemas o riesgos son inmediatas?	x			10	10	Se acostumbra actuar de inmediato	✓
4	¿Ante algún tipo de riesgo financiero, económico, la farmacia cuenta con algún plan o medida para actuar al respecto?		X	0	0	10		H
TOTAL					20	40		Σ

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación}}{\text{Ponderación}} = \frac{20}{40} = 0,50 * 100 = 50\%$$

$$\text{Riesgo} = 100\% - 50\% = 50\%$$

Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi. 2015-09-13

Revisado por: Ángel A. Villarroel Maya. 2015-09-13



AUDITORIA INDEPENDIENTE

Ines Fabiola Ayala Tigasi

Av. 19 de Mayo

ECLRR.1

ECL RR 2/2

TABLA N° 27

**MATRIZ DE MEDICIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA DE RESPUESTA
A LOS RIESGOS**

RIESGO	MÍNIMO	MÁXIMO	CONFIANZA
ALTO	68%	100%	ALTO
MEDIO	34%	67%	MEDIO
BAJO	0%	33%	BAJO

Conclusión de la evaluación a la Respuesta a los Riesgos

La respuesta que da a los Riesgos la Administración se encuentra con un nivel de confianza del 50%, lo que significa que hay un 25% de Riesgo, lo cual representa un nivel MEDIO o MODERADO de riesgos, esto se debe a que la Administración no ha establecido hasta el momento de la evaluación un plan de manejo de riesgos y a que no hay plan alternativo para riesgos económicos.

Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi. 2015-09-13

Revisado por: Ángel A. Villarroel Maya. 2015-09-13



AUDITORA INDEPENDIENTE

Ines Fabiola Ayala Tigasi

Av. 19 de Mayo

ECI. AC 1/2

Farmacia Comunitaria La Salud. La Maná

Auditoría de Gestión

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

Cuestionario de Control Interno para el Área Administrativa

Componente:		Actividades de control						
No.	Preguntas	Respuestas			Ponderación		Observaciones	Marca
		Si	No	Na	Obt	Obt		
1	¿Dispone el área administrativa de un manual de funciones?	x			10	10	Dispone de su propio manual de funciones	Ⓢ
2	¿Cada área cuenta con un manual de procedimientos?		x		0	10		H
3	¿Se capacita al personal administrativo?		x		0	10	No cuenta con un programa de capacitaciones	H
4	¿Se realiza un seguimiento de capacitaciones realizadas al personal?		x		0	10	No llevan control de cuando se capacito al personal	H
5	¿Se evalúa el desempeño de los empleados?		x		0	10	No se evalúa al personal no cuentan con personal capacitado en esta área	H
TOTAL					10	50		Σ

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación}}{\text{Ponderación}} = \frac{10}{50} = 0,20 * 100 = 20\%$$

$$\text{Riesgo} = 100\% - 20\% = 80\%$$

Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi. 2015-09-13

Revisado por: Ángel A. Villarroel Maya. 2015-09-13

	<p>AUDITORA INDEPENDIENTE</p> <p><i>Ines Fabiola Ayala Tigasi</i></p> <p>Av. 19 de Mayo</p>
---	--

ECLAC.1

ECLAC 2/2

TABLA N° 28
MATRIZ DE MEDICIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA DE
ACTIVIDADES DE CONTROL

RIESGO	MÍNIMO	MÁXIMO	CONFIANZA
ALTO	68%	100%	ALTO
MEDIO	34%	67%	MEDIO
BAJO	0%	33%	BAJO

Conclusión de la evaluación a Actividades de control

Las Actividades de control establecidas se encuentra en un nivel ALTO de riesgo con un porcentaje del 80% y con una confianza en los controles establecidos solo del 20% esto en virtud de que la entidad no ha establecido un manual de procedimientos para el desarrollo de las actividades operacionales, no realiza un programa de capacitaciones para el personal, no lleva un control del personal que ha sido capacitado, no se realiza una evaluación al personal, existe debilidades en cuanto al control.

Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi. 2015-09-13

Revisado por: Ángel A. Villarroel Maya. 2015-09-13



AUDITORA INDEPENDIENTE

Ines Fabiola Ayala Tigasi

Av. 19 de Mayo

ECI. IC 1/3

Farmacia Comunitaria La Salud. La Maná								
Auditoría de Gestión								
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014								
Cuestionario de Control Interno para el Área Administrativa								
Componente:		Información y Comunicación						
No.	Preguntas	Respuestas			Ponderación		Observaciones	Marca
		Si	No	Na	Obt	Obt		
1	¿Se archivan los reportes de las actividades diarias realizadas?	x			10	10	Realizan hojas de actividades diarias, controladas por el Gerente	✓
2	¿La información que se genera dentro del movimiento diario es oportuna y confiable?	x			10	10	Es reportada al instante	✓
3	¿El sistema que utiliza la entidad le permite obtener reportes cada vez que sea requerido?	x			10	10	Programa flexible y de fácil impresión de información o reportes	✓
4	¿El sistema proporciona información veraz, segura y capaz de ayudar a la Administración en la toma de decisiones?	x			10	10	El programa es exacto	✓
5	¿Existe canales de comunicación entre las áreas de la farmacia?	x			10	10	Comunicación verbal, documental y electrónica	✓



Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi. 2015-09-13

Revisado por: Ángel A. Villarroel Maya. 2015-09-13

	<p>AUDITORA INDEPENDIENTE</p> <p><i>Ines Fabiola Ayala Tigasi</i></p> <p><i>Av. 19 de Mayo</i></p>
---	---

ECLIC.1

ECLIC 2/3

Farmacia Comunitaria La Salud. La Maná Auditoría de Gestión Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014 Cuestionario de Control Interno para el Área Administrativa								
Componente:		Información y Comunicación						
No.	Preguntas	Respuestas			Ponderación		Observaciones	Marca
		Si	No	Na	Obt	Obt		
6	¿Se comunica al personal toda decisión de cambio tomada por la Administración de forma inmediata?		x		0	10	Nunca es comunicada con inmediatez	H
7	¿Se comunica de forma inmediata a los organismos de control todo problema surgido durante el día de trabajo?		x		0	10	Todo problema presentado no es comunicado	H
8	¿Existe buena comunicación entre el personal y la Administración?	x			10	10	Buena relación laboral entre compañeros de trabajo y administrativos	
TOTAL					60	80		Σ
<p>$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación}}{\text{Ponderación}} = \frac{60}{80} = 0,75 * 100 = 75\%$</p> <p>$\text{Riesgo} = 100\% - 75\% = 25\%$</p>								



ECLIC.3

Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi. 2015-09-13

Revisado por: Ángel A. Villarroel Maya. 2015-09-13



AUDITORA INDEPENDIENTE

Ines Fabiola Ayala Tigasi

Av. 19 de Mayo

ECLIC.2

ECLIC 3/3

TABLA N° 29
MATRIZ DE MEDICIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

RIESGO	MÍNIMO	MÁXIMO	CONFIANZA
ALTO	68%	100%	ALTO
MEDIO	34%	67%	MEDIO
BAJO	0%	33%	BAJO

Conclusión de la evaluación a Información y Comunicación

La evaluación realizada a la Información y Comunicación arroja un nivel de riesgo del 25% y con una confianza en sus controles del 75%, encontrándose en un nivel BAJO de riesgo; se destaca que en la entidad no se realiza una comunicación inmediata de los cambios resueltos por la Administración.

Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi. 2015-09-13

Revisado por: Ángel A. Villarroel Maya. 2015-09-13



AUDITORA INDEPENDIENTE

Ines Fabiola Ayala Tigasi

Av. 19 de Mayo

ECI. S 1/2

Farmacia Comunitaria La Salud. La Maná

Auditoría de Gestión

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

Cuestionario de Control Interno para el Área Administrativa

Componente:		Supervisión						
No.	Preguntas	Respuestas			Ponderación		Observaciones	Marca
		Si	No	Na	Obt	Obt		
1	¿La administración realiza un seguimiento o monitoreo de las actividades realizadas por el personal de la entidad?	X			10	10	Se revisa hoja de ruta de trabajo realizado y funciones del trabajador	✘
2	¿Se ha realizado una revisión y seguimiento de los medicamentos controlados?	X			10	10	Cada día se verifica	✘
3	¿Se realiza un seguimiento de los recursos asignados para el movimiento diario de la entidad?	X			10	10	Se controla mediante los comprobantes	✘
4	¿Se controla oportunamente los motivos de permisos de los empleados?	X			10	10	La solicitud y aprobación consta por escrito	✘
5	¿Se realiza un seguimiento al desempeño de personal?	X			10	10	Se exige calidad en el trabajo	✔
	TOTAL				50	50		Σ
$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación}}{\text{Ponderación}} = \frac{50}{50} = 1 * 100 = 100\%$								
$\text{Riesgo} = 100\% - 100\% = 0\%$								

Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi. 2015-09-13

Revisado por: Ángel A. Villarroel Maya. 2015-09-13



AUDITORA INDEPENDIENTE

Ines Fabiola Ayala Tigasi

Av. 19 de Mayo

ECL.S.1

ECL. S 1/2

TABLA N° 30
MATRIZ DE MEDICIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA DE
SUPERVISIÓN

RIESGO	MÍNIMO	MÁXIMO	CONFIANZA
ALTO	68%	100%	ALTO
MEDIO	34%	67%	MEDIO
BAJO	0%	33%	BAJO

Conclusión de la evaluación a Supervisión

Los controles establecidos para el Componente de Supervisión se encuentran en un nivel ALTO de confianza y un riesgo totalmente BAJO con un valor del 0%.

Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi. 2015-09-13

Revisado por: Ángel A. Villarroel Maya. 2015-09-13



AUDITORA INDEPENDIENTE

Ines Fabiola Ayala Tigasi

Av. 19 de Mayo

R. CI 1/2

Farmacia Comunitaria La Salud. La Maná

Auditoría de Gestión

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

CONFIANZA Y RIESGO DEL CONTROL INTERNO

RESUMEN DE EVALUACIÓN DE COMPONENTES DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE	CALIFICACIÓN OBTENIDA	CALIFICACIÓN ÓPTIMA
Ambiente de control	120	180
Establecimiento de objetivos	30	40
Identificación de riesgos	10	40
Evaluación de riesgos	10	40
Respuesta a los riesgos	20	40
Actividades de Control	10	50
Información y comunicación	60	80
Supervisión	50	50
TOTAL	310	520

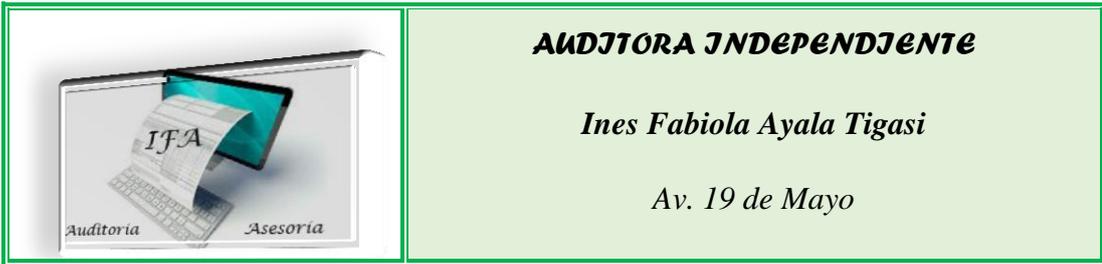
$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} = \frac{310}{520} = 0,60 * 100 = 60\%$$

$$\text{Riesgo} = 100 - 60 = 40\%$$



Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi. 2015-09-13

Revisado por: Ángel A. Villarroel Maya. 2015-09-13



AUDITORA INDEPENDIENTE

Ines Fabiola Ayala Tigasi

Av. 19 de Mayo

R.IC.1

R. CI 1/2

Farmacia Comunitaria La Salud. La Maná

Auditoría de Gestión

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

CONFIANZA Y RIESGO DEL CONTROL INTERNO

TABLA N° 31

MATRIZ DE MEDICIÓN DEL CONTROL INTERNO

RIESGO	MÍNIMO	MÁXIMO	CONFIANZA
ALTO	68%	100%	ALTO
MEDIO	34%	67%	MEDIO
BAJO	0%	33%	BAJO

Conclusión de la evaluación de componentes de Control Interno

La evaluación realizada a los distintos componentes del control interno permite concluir que el mismo se encuentra a un nivel MEDIO de riesgos con un 40% y un 60% de confianza. Los componentes Identificación de riesgos, Evaluación de riesgos y Actividades de control son los que manifiestan las mayores dificultades.

Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi. 2015-09-13

Revisado por: Ángel A. Villarroel Maya. 2015-09-13



AUDITORIA INDEPENDIENTE

Ines Fabiola Ayala Tigasi

Av. 19 de Mayo

RIH 1/3

Farmacia Comunitaria La Salud. La Maná

Auditoría de Gestión

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

RIESGO INHERENTE

Los riesgos inherentes que se presentaron durante el año 2014 y que afectaron a la administración de la farmacia fueron:

- ⌘ Cambios en las disposiciones de salud
- ⌘ Cambios de leyes que representa el Servicio de Rentas Internas
- ⌘ Actualizaciones del sistema informático utilizado para el control de la farmacia
- ⌘ Interpretación de cambios realizados en el Código de trabajo
- ⌘ Modificaciones de las entidades reguladoras locales en cuanto a requisitos para permiso de funcionamiento



Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi. 2015-09-13

Revisado por: Ángel A. Villarroel Maya. 2015-09-13



AUDITORA INDEPENDIENTE

Ines Fabiola Ayala Tigasi

Av. 19 de Mayo

RIH.1

RIH 2/3

Farmacia Comunitaria La Salud. La Maná

Auditoría de Gestión

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

RIESGO INHERENTE

TABLA N° 32

EVALUACIÓN DEL RIESGO INHERENTE

FACTORES DE RIESGO	CALIFICACIÓN	PONDERACIÓN
Cambios en las disposiciones de salud	15	20
Cambios de leyes que representa el Servicio de Rentas Internas	15	20
Modificaciones de las entidades reguladoras locales en cuanto a requisitos para permiso de funcionamiento	25	30
Interpretación de cambios realizados en el Código de trabajo	8	10
Actualizaciones del sistema informático utilizado para el control de la farmacia	17	20
TOTAL Σ	80	100

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} = \frac{80}{100} = 0,80 * 100 = 80\%$$

$$\text{Riesgo} = 100 - 80 = 20\%$$

RIH.3

Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi. 2015-09-13

Revisado por: Ángel A. Villarroel Maya. 2015-09-13



AUDITORIA INDEPENDIENTE

Ines Fabiola Ayala Tigasi

Av. 19 de Mayo

RIH.2

RIH 3/3

Farmacia Comunitaria La Salud. La Maná

Auditoría de Gestión

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

RIESGO INHERENTE

TABLA N° 33

MATRIZ DE MEDICIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA DEL RIESGO INHERENTE

RIESGO	MÍNIMO	MÁXIMO	CONFIANZA
ALTO	68%	100%	ALTO
MEDIO	34%	67%	MEDIO
BAJO	0%	33%	BAJO

Conclusión de la evaluación del Riesgo Inherente

El riesgo inherente de la Farmacia Comunitaria La Salud se encuentra en un nivel BAJO de riesgo con un 20% y una confianza del 80% con el resultado obtenido que sustentado que la administración de dicha institución debe tomar medidas para mitigar los problemas que se presentan inesperadamente con la finalidad de que no afecte a las operaciones de dicha institución.

Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi. 2015-09-13

Revisado por: Ángel A. Villarroel Maya. 2015-09-13



AUDITORA INDEPENDIENTE

Ines Fabiola Ayala Tigasi

Av. 19 de Mayo

RDA 1/1

Farmacia Comunitaria La Salud. La Maná

Auditoría de Gestión

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

RIESGO DE DETECCIÓN Y DE AUDITORÍA

Para el desarrollo de esta auditoría se plantea un riesgo de detección del 15% , porque cabe la posibilidad de que involuntariamente no se detecte algunas debilidades y errores que podrían ser significativa para la empresa

RIESGO DE AUDITORÍA

Este riesgo es calculado mediante la aplicación de la siguiente fórmula:

$$RA = RC \times RH \times RD$$

$$RA = 0.40 \times 0.20 \times 0.15$$

$$RA = 0.012 \times 100 = 1.20\%$$

TABLA N° 34

MATRIZ DE MEDICION DE RIESGO DE AUDITORÍA

RIESGO	MÍNIMO	MÁXIMO
ALTO	68%	100%
MEDIO	34%	67%
BAJO	0%	33%

Conclusión

El riesgo de auditoría calculado es del 1.20% lo que representa un riesgo BAJO por lo tanto el resultado obtenido del trabajo de auditoría seria optimo y confiable.

Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi. 2015-09-13

Revisado por: Ángel A. Villarroel Maya. 2015-09-13



AUDITORA INDEPENDIENTE

Ines Fabiola Ayala Tigasi

Av. 19 de Mayo

HCI 1/12

Farmacia Comunitaria La Salud. La Maná

Auditoría de Gestión

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

Debilidades o Hallazgos de Control Interno

Nº	Componente	Ref.	Causa	Efecto	Recomendación
1	Ambiente de Control	ECI. AC 1/4	No se han definido los líneas de responsabilidad	No definir responsabilidades hace que no se pueda determinar responsables por las malas acciones y actividades realizadas.	La administración debe designar de forma escrita a cada uno las responsabilidades que tiene para formar parte de la institución y por las operaciones de la entidad.

Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi. 2015-09-14

Revisado por: Ángel A. Villarroel Maya. 2015-09-14



AUDITORA INDEPENDIENTE

Ines Fabiola Ayala Tigasi

Av. 19 de Mayo

HCI.1.

HCI 2/12

Farmacia Comunitaria La Salud. La Maná

Auditoría de Gestión

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

Debilidades o Hallazgos de Control Interno

Nº	Componente	Ref.	Causa	Efecto	Recomendación
2	Ambiente de Control	ECI. AC 2/4	No se convoca a concurso para el contrato de nuevo personal	El no convocar a concurso hace que el personal sea contratado por uso de influencias ocasionando un mal prestigio para la institución.	La administración debe elaborar un manual específico para llevar a cabo la contratación de nuevo personal detallando claramente el perfil profesional.



HCI.3

Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi. 2015-09-14

Revisado por: Ángel A. Villarroel Maya. 2015-09-14



AUDITORA INDEPENDIENTE

Ines Fabiola Ayala Tigasi

Av. 19 de Mayo

HCI.2.

HCI 3/12

Farmacia Comunitaria La Salud. La Maná

Auditoría de Gestión

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

Debilidades o Hallazgos de Control Interno

Nº	Componente	Ref.	Causa	Efecto	Recomendación
3	Ambiente de Control	ECI. AC 2/4	El desempeño del personal no es evaluado	Al no evaluar el desempeño del personal no se puede conocer si son efectivas o no las actividades desarrolladas por los mismo y no se mermaría la calidad del trabajo	La administración deberá establecer mecanismos o métodos que permitan evaluar el desempeño de los trabajadores de la entidad y permita también llegar a una conclusión sobre el estado emocional del trabajador.

HCI.4.

Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi. 2015-09-14

Revisado por: Ángel A. Villarroel Maya. 2015-09-14



AUDITORA INDEPENDIENTE

Ines Fabiola Ayala Tigasi

Av. 19 de Mayo

HCI.3.

HCI 4/12

Farmacia Comunitaria La Salud. La Maná

Auditoría de Gestión

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

Debilidades o Hallazgos de Control Interno

N°	Componente	Ref.	Causa	Efecto	Recomendación
4	Ambiente de Control	ECL AC 3/4	La Administración no proporciona o elabora las políticas y metodologías de trabajo	El no proporcionar las herramientas o pautas necesarias para la realización de las tareas, puede llevar a que la entidad sea administrada de forma empírica y con esto se estaría arriesgando el cumplimiento de las metas planteadas.	La administración debe de forma urgente elaborar las metodologías para la ejecución de las operaciones como contratación de empleados, controles financieros, de personal, etc.

HCI.5.

Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi. 2015-09-14

Revisado por: Ángel A. Villarroel Maya. 2015-09-14



AUDITORA INDEPENDIENTE

Ines Fabiola Ayala Tigasi

Av. 19 de Mayo

HCI.4.

RHCI 5/12

Farmacia Comunitaria La Salud. La Maná

Auditoría de Gestión

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

Debilidades o Hallazgos de Control Interno

Nº	Componente	Ref.	Causa	Efecto	Recomendación
5	Establecimiento de objetivos	ECI. EO 1/2	Los objetivos incorrectamente formulados	La entidad no logre mantenerse en buena posición	La administración realice una revisión y reformule los objetivos
6	Identificación de riesgos	ECI. IR 1/2	No se identifica anticipadamente los riesgos	Impediría el cumplimiento de los objetivos	La administración y la Gerencia deben proponerse la realización de identificación de riesgos para que no afecte el cumplimiento de las metas planteadas.

HCI.6

Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi. 2015-09-14

Revisado por: Ángel A. Villarroel Maya. 2015-09-14



AUDITORA INDEPENDIENTE

Ines Fabiola Ayala Tigasi

Av. 19 de Mayo

HCI.5

RHCI 6/12

Farmacia Comunitaria La Salud. La Maná

Auditoría de Gestión

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

Debilidades o Hallazgos de Control Interno

N°	Componente	Ref.	Causa	Efecto	Recomendación
7	Identificación de riesgos	ECI. IR 1/2	No se analiza factores internos y externos que pueden afectar el trabajo	No se conocería los cambios que podrían presentarse en la legislación, tecnología, infraestructura, etc.	Realizar un análisis de cambios de los factores inherentes a la institución y los que podrían cambiar impredeciblemente dentro de la misma.

HCI.7.

Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi. 2015-09-14

Revisado por: Ángel A. Villarroel Maya. 2015-09-14



AUDITORA INDEPENDIENTE

Ines Fabiola Ayala Tigasi

Av. 19 de Mayo

HCI.6.

RHCI 7/12

Farmacia Comunitaria La Salud. La Maná

Auditoría de Gestión

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

Debilidades o Hallazgos de Control Interno

Nº	Componente	Ref.	Causa	Efecto	Recomendación
8	Evaluación de riesgos	ECI. ER 1/2	No se evalúa los riesgos presentados	Se desconocería el impacto ocasionado en las operaciones de la farmacia	Desarrollar un modelo o formato que permita llevar a cabo la evaluación de riesgos.
9	Evaluación de riesgos	ECI. ER 1/2	Falta de mecanismos que ayuden a minimizar los problemas presentados	Se corre el riesgo de que se acumulen los problemas sin solución	Diseño o implemente procedimientos que ayuden en la solución de problemas frecuentes con la finalidad de que ayuden a solucionar

HCI.8.

Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi. 2015-09-14

Revisado por: Ángel A. Villarroel Maya. 2015-09-14



AUDITORA INDEPENDIENTE

Ines Fabiola Ayala Tigasi

Av. 19 de Mayo

HCI.7.

RHCI 8/12

Farmacia Comunitaria La Salud. La Maná

Auditoría de Gestión

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

Debilidades o Hallazgos de Control Interno

N°	Componente	Ref.	Causa	Efecto	Recomendación
10	Evaluación de riesgos	ECI. IR 1/2	La administración no realiza un análisis de evaluación de riesgos	Puede aumentar la significatividad de los riesgos	Diseño e implemente un plan que ayuden en la solución de problemas frecuentes con la finalidad de que ayuden a solucionar
11	Respuesta a los riesgos	ECI. ER 1/2	Inexistencia de un plan de manejo de riesgos	Falta de reacción ante un problema eminente, no saber qué medidas tomar, caos en las operaciones.	Elaborar un plan de manejo de problemas presentados, para saber cómo reaccionar ante lo inminente.

HCI.9.

Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi. 2015-09-14

Revisado por: Ángel A. Villarroel Maya. 2015-09-14



AUDITORA INDEPENDIENTE

Ines Fabiola Ayala Tigasi

Av. 19 de Mayo

HCI.8.

RHCI 9/12

Farmacia Comunitaria La Salud. La Maná
Auditoría de Gestión
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

Debilidades o Hallazgos de Control Interno

Nº	Componente	Ref.	Causa	Efecto	Recomendación
12	Respuesta a los riesgos	ECI. RR 1/2	No existe un plan para riesgos financieros	Indefensión ante situación financiera anormal o crítica	Elaborar un plan de respuesta a riesgos financieros.
13	Actividades de Control	ECI. AC 1/2	Falta de un manual de procedimientos.	Actividades desarrolladas sin lógica e ineficientes, mal control documental, procesos mal ejecutados.	La administración debe desarrollar urgentemente el manual de procedimientos para las operaciones de la entidad.

HCI.10

Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi. 2015-09-14

Revisado por: Ángel A. Villarroel Maya. 2015-09-14



AUDITORA INDEPENDIENTE

Ines Fabiola Ayala Tigasi

Av. 19 de Mayo

HCI.9.

RHCI 10/12

Farmacia Comunitaria La Salud. La Maná

Auditoría de Gestión

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

Debilidades o Hallazgos de Control Interno

Nº	Componente	Ref.	Causa	Efecto	Recomendación
14	Actividades de Control	ECL.AC 1/2	Falta de Capacitación al personal.	Mal desempeño del profesional contratado	La administración debe realizar un programa de actualización y capacitación para el personal.
15	Actividades de Control	ECL.AC 1/2	Falta de seguimiento a la Capacitación al personal.	Poca preparación de los trabajadores	Establecer seguimiento a la capacitación
16	Actividades de Control	ECL.AC 1/2	No se evalúa desempeño de empleados	Ineficiencia en el trabajo	Establecer seguimiento al desempeño de empleados

HCI.11.

Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi. 2015-09-14

Revisado por: Ángel A. Villarroel Maya. 2015-09-14



AUDITORA INDEPENDIENTE

Ines Fabiola Ayala Tigasi

Av. 19 de Mayo

HCI.10.

RHCI 11/12

Farmacia Comunitaria La Salud. La Maná

Auditoría de Gestión

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

Debilidades o Hallazgos de Control Interno

N°	Componente	Ref.	Causa	Efecto	Recomendación
17	Información y Comunicación	ECL. IC 2/3	Las disposiciones de cambios en las operaciones tomados por la Administración no son comunicadas inmediatamente a los empleados.	Actividades desarrolladas erróneamente, repetición de los procesos, desconocimiento de nuevas normas.	Los cambios o resoluciones tomados por la administración deben ser comunicados inmediatamente surgen aquellos o cuando se inicie la primera hora de labores.

HCI.12.

Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi. 2015-09-14

Revisado por: Ángel A. Villarroel Maya. 2015-09-14



AUDITORA INDEPENDIENTE

Ines Fabiola Ayala Tigasi

Av. 19 de Mayo

HCI.11.

RHCI 12/12

Farmacia Comunitaria La Salud. La Maná
Auditoría de Gestión
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

Debilidades o Hallazgos de Control Interno

Nº	Componente	Ref.	Causa	Efecto	Recomendación
18	Información y Comunicación	ECL IC 2/3	Los problemas presentados no son comunicados inmediatamente a los organismos de control interno de la empresa	Falta de decisiones correctivas, decisiones tomadas imprecisas, insatisfacción de la Asamblea General, dificultades no resueltas.	Se implante una norma de comunicación obligatoria e inmediata de los problemas que se presentan dentro de la entidad.

Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi. 2015-09-14

Revisado por: Ángel A. Villarroel Maya. 2015-09-14

	<p>AUDITORIA INDEPENDIENTE</p> <p><i>Ines Fabiola Ayala Tigasi</i></p> <p>Av. 19 de Mayo</p>
---	---

IG 1/2

Farmacia Comunitaria La Salud. La Maná

Auditoría de Gestión

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

Indicadores de Gestión

1) Dominio de la Visión

Indicador

$$Visión = \frac{\# \text{ de empleados que conocen la visión}}{\text{Total de empleados}} = \frac{8}{8} = 1 = 100\%$$

Interpretación

El 100% del personal que colabora tiene conocimiento de la Visión de la institución.

2) Dominio de la Misión

Indicador

$$Misión = \frac{\# \text{ de empleados que conocen la misión}}{\text{Total de empleados}} = \frac{8}{8} = 1 = 100\%$$

Interpretación

El 100% del personal que colabora tiene conocimiento de la Misión de la institución.

Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi. 2015-09-14

Revisado por: Ángel A. Villarroel Maya. 2015-09-14



AUDITORA INDEPENDIENTE

Ines Fabiola Ayala Tigasi

Av. 19 de Mayo

IG 2/2

Farmacia Comunitaria La Salud. La Maná

Auditoría de Gestión

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

Indicadores de Gestión

3) Cumplimiento de Políticas

$$\text{Cumplimiento de políticas} = \frac{\text{políticas cumplidas}}{\text{políticas planteadas}} = \frac{2}{4} = 0.5 = 50\%$$

Interpretación

El cumplimiento de las políticas establecidas está en un 50%, influenciado negativamente por incumplir políticas para nuevos contratos y el no seguimiento de las actividades de capacitación de los empleados; no obstante se considera un buen nivel de cumplimiento.

Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi. 2015-09-14

Revisado por: Ángel A. Villarroel Maya. 2015-09-14



AUDITORA INDEPENDIENTE

Ines Fabiola Ayala Tigasi

Av. 19 de Mayo

IAD 1/2

Farmacia Comunitaria La Salud. La Maná

Auditoría de Gestión

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

Indicadores de Administración

2) Capacitación al personal

$$\text{Capacitación} = \frac{\text{personas capacitadas}}{\text{total personas}} = \frac{0}{8} = 0 = 0\%$$

Interpretación

El cumplimiento de la capacitación está en 0%, es un elemento al que la administración ha de ponerle el mayor interés.

1) Servicio al cliente

$$\text{Servicio al cliente} = \frac{\text{personal a cargo de la atención al cliente}}{\text{total de personal}}$$

$$\text{Servicio al cliente} = \frac{6}{8} = 0.75 * 100 = 75\%$$

Interpretación

El personal a cargo de la atención al cliente representa el 75% de los empleados, lo que se entiende como bueno, solo dos empleados realizan otras funciones.

Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi. 2015-09-14

Revisado por: Ángel A. Villarroel Maya. 2015-09-14



AUDITORA INDEPENDIENTE

Ines Fabiola Ayala Tigasi

Av. 19 de Mayo

ICI 1/13

Farmacia Comunitaria La Salud. La Maná

Auditoría de Gestión

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

Informe de Control Interno

La Maná, 25 de septiembre del 2015

Señores

Administración y Gerente General de la Farmacia Comunitaria La Salud,

En su despacho.

De mis Consideraciones:

Una vez terminada la ejecución de la Auditoría de gestión, dentro de la cual es necesario verificar la confiabilidad, comprobar el cumplimiento y determinar la existencia del Control Interno en la institución, del periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del año 2014, se ha observado lo siguiente:

ELEMENTO AMBIENTE DE CONTROL

- ***La administración no supervisa el desempeño del puesto de trabajo***

CRITERIO

Dar cumplimiento a los contratos de trabajo firmados entre el empleado y empleador.

Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi. 2015-09-14

Revisado por: Ángel A. Villarroel Maya. 2015-09-14



AUDITORA INDEPENDIENTE

Ines Fabiola Ayala Tigasi

Av. 19 de Mayo

ICI 2/13

Farmacia Comunitaria La Salud. La Maná

Auditoría de Gestión

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

Informe de Control Interno

CONDICIÓN

No se verifica que los trabajadores estén desempeñando sus labores para lo que fueron contratados.

CAUSA

Las condiciones de los contratos de trabajo no son tomados en cuenta al momento de asignar los puestos de trabajo.

EFECTO

Ocasionaría sanciones por parte de la entidad reguladora y el trabajador no desempeñaría correctamente sus funciones

CONCLUSIÓN

Al momento de la evaluación se pudo observar que la administración no revisa que el trabajador desempeñe las funciones para lo realmente fue contratado.

Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi. 2015-09-14

Revisado por: Ángel A. Villarroel Maya. 2015-09-14



AUDITORA INDEPENDIENTE

Ines Fabiola Ayala Tigasi

Av. 19 de Mayo

ICI 3/13

Farmacia Comunitaria La Salud. La Maná

Auditoría de Gestión

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

Informe de Control Interno

RECOMENDACIÓN

La administración debe revisar y verificar que se dé cumplimiento a las cláusulas establecidas en los contratos de trabajo firmados por los empleados y la Entidad contratante.

- *No se convoca a concurso para nuevos contratos*

CRITERIO

Para la contratación de personal se debe convocar mediante medios escritos o al aire el concurso de vacantes disponibles para que todos los postulantes tengan las mismas posibilidades de ingreso a la institución.

CONDICIÓN

El personal nuevo es contratado sin ser convocado a un concurso previo.

CAUSA

No se realiza la convocatoria debido a que demanda de gasto publicitario y porque los nuevos empleados son puestos por los dirigentes de la empresa.

EFECTO

El no convocar a concurso hace que el personal sea contratado por uso de influencias

Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi. 2015-09-14

Revisado por: Ángel A. Villarroel Maya. 2015-09-14



AUDITORIA INDEPENDIENTE

Ines Fabiola Ayala Tigasi

Av. 19 de Mayo

ICI 4/13

Farmacia Comunitaria La Salud. La Maná

Auditoría de Gestión

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

Informe de Control Interno

CONCLUSIÓN

Durante la evaluación se pudo verificar que un empleado ha sido contratado por ser amigo personal del encargado de la administración de la farmacia verificando la falta de convocatoria a concurso del puesto de trabajo.

- *Incorrecta evaluación del desempeño*

CRITERIO

Para comprobar que el desempeño de los empleados es efectivo y eficiente se debe proceder a realizar una evaluación del mismo, mediante la aplicación de formatos establecidos y diseñados por la Administración.

CONDICIÓN

El desempeño profesional del personal de la farmacia no está siendo evaluado

CAUSA

La administración no ha establecido los formatos para evaluación del desempeño del personal porque no cuenta con la capacitación suficiente para realizar el mismo.

EFECTO

No se puede conocer cuan efectivas son las actividades desarrolladas por los mismo y no se comprobaría la calidad del trabajo.

Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi. 2015-09-14

Revisado por: Ángel A. Villarroel Maya. 2015-09-14



AUDITORA INDEPENDIENTE

Ines Fabiola Ayala Tigasi

Av. 19 de Mayo

ICI 5/13

Farmacia Comunitaria La Salud. La Maná

Auditoría de Gestión

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

Informe de Control Interno

CONCLUSIÓN

Durante la evaluación se verifica que la farmacia no cuenta con formatos para realizar una evaluación de desempeño a los empleados por no contar con el personal adecuado y los encargados de su realización no poseen el conocimiento necesario para su realización.

RECOMENDACIÓN

La administración deberá establecer mecanismos o métodos que permitan evaluar el desempeño de los trabajadores de la entidad y permita también llegar a una conclusión sobre el estado emocional del trabajador.

- *Incumplimiento de políticas y metodologías de trabajo*

CAUSA

La empresa no ha elaborado un manual de procedimientos debido a que no cuenta con personal calificado para ello y es necesario de la contratación de un profesional externo y su costo es muy elevado.

EFECTO

Actividades desarrolladas sin lógica e ineficientes, mal control documental, procesos mal ejecutados.

Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi. 2015-09-14

Revisado por: Ángel A. Villarroel Maya. 2015-09-14



AUDITORA INDEPENDIENTE

Ines Fabiola Ayala Tigasi

Av. 19 de Mayo

ICI 6/13

Farmacia Comunitaria La Salud. La Maná

Auditoría de Gestión

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

Informe de Control Interno

CONCLUSIÓN

Al momento de la evaluación se pudo verificar que la farmacia dispone de un manual de funciones pero no de un manual de procedimientos que indique los pasos a seguir en cada proceso que realiza la entidad.

RECOMENDACIÓN

La administración debe desarrollar urgentemente el manual de procedimientos para las operaciones de la empresa.

ELEMENTO ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

- *Los objetivos planteados no son en todos los casos entendibles y cumplibles*

CAUSA

La empresa no ha elaborado los objetivos de manera precisa para que resulten entendibles y por lo tanto cumplibles.

EFECTO

Actividades desarrolladas sin lógica e ineficientes, mal control documental, procesos mal ejecutados.

Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi. 2015-09-14

Revisado por: Ángel A. Villarroel Maya. 2015-09-14



AUDITORA INDEPENDIENTE

Ines Fabiola Ayala Tigasi

Av. 19 de Mayo

ICI 7/13

Farmacia Comunitaria La Salud. La Maná

Auditoría de Gestión

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

Informe de Control Interno

CONCLUSIÓN

Al momento de la evaluación se pudo verificar que los empleados no tienen dominio preciso de los objetivos planteados.

RECOMENDACIÓN

Reelaborar los objetivos, de manera que sean de fácil comprensión, enfocados hacia la misión y visión de la entidad.

ELEMENTO IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

- *No se identifican anticipadamente los riesgos posibles*

CAUSA

La administración no dispone de un plan que permita identificar prematuramente posibles riesgos.

EFECTO

Pueden aparecer riesgos sin tener la suficiente preparación y conocimiento para enfrentarlos.

Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi. 2015-09-14

Revisado por: Ángel A. Villarroel Maya. 2015-09-14



AUDITORA INDEPENDIENTE

Ines Fabiola Ayala Tigasi

Av. 19 de Mayo

ICI 8/13

Farmacia Comunitaria La Salud. La Maná

Auditoría de Gestión

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

Informe de Control Interno

CONCLUSIÓN

Al momento de la evaluación se pudo verificar que no hay criterio de cómo anticiparse a posibles riesgos y prepararse para sus efectos negativos.

RECOMENDACIÓN

Monitorear periódicamente los posibles riesgos que pueden aparecer y dañar el correcto desempeño de la entidad.

- *No se analizan los factores externos e internos que afectan*

CAUSA

La administración no valora las afectaciones de factores externos e internos.

EFECTO

Pueden aparecer riesgos sin tener la suficiente preparación y conocimiento para enfrentarlos

CONCLUSIÓN

Al momento de la evaluación se pudo verificar que no hay indicadores de considerar los factores tanto externos como internos y protegerse de sus daños.

Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi. 2015-09-14

Revisado por: Ángel A. Villarroel Maya. 2015-09-14



AUDITORA INDEPENDIENTE

Ines Fabiola Ayala Tigasi

Av. 19 de Mayo

ICI 9/13

Farmacia Comunitaria La Salud. La Maná

Auditoría de Gestión

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

Informe de Control Interno

RECOMENDACIÓN

Considerar en los planes de control interno, los factores externos e internos que puedan traer aparejados problemas para el funcionamiento de la empresa.

ELEMENTO EVALUACIÓN DE RIESGOS

- *No existen mecanismos para reducir riesgos*

CAUSA

La administración no tiene establecido programa alternativo que permita reducir los riesgos o por lo menos minimizar sus efectos.

EFECTO

Pueden aparecer riesgos sin tener la manera de enfrentarlos

CONCLUSIÓN

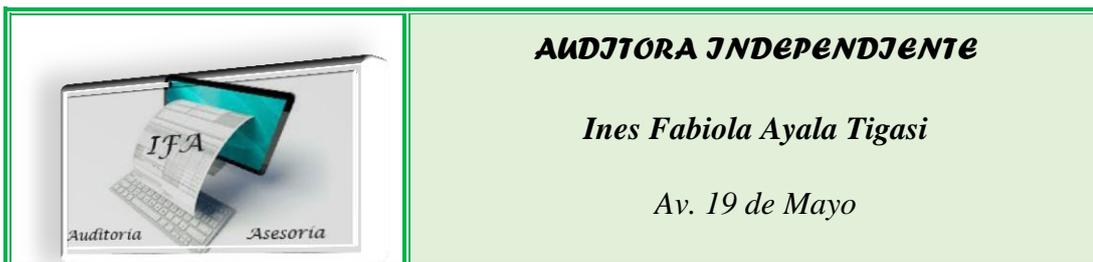
Al momento de la evaluación se pudo verificar que no hay indicativos de considerar las acciones que puedan reducir riesgos.

RECOMENDACIÓN

Considerar en los planes de control interno, acciones encaminadas a reducir riesgos.

Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi. 2015-09-14

Revisado por: Ángel A. Villarroel Maya. 2015-09-14



AUDITORA INDEPENDIENTE

Ines Fabiola Ayala Tigasi

Av. 19 de Mayo

ICI 10/13

Farmacia Comunitaria La Salud. La Maná

Auditoría de Gestión

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

Informe de Control Interno

ELEMENTO RESPUESTA A RIESGOS

- *No existe un plan para posible riesgo administrativo*

CAUSA

La administración no tiene establecido programa alternativo que permita enfrentar un riesgo de control interno.

EFECTO

Dada una difícil situación administrativa, la empresa no tendría manera de enfrentar la misma, lo que evidentemente desequilibra el correcto funcionamiento de la misma y pone en riesgo el compromiso de los trabajadores.

CONCLUSIÓN

Al momento de la evaluación se pudo verificar que no hay indicadores de que se tenga previsto cómo atacar un riesgo administrativo.

RECOMENDACIÓN

Considerar en los planes de control interno, acciones encaminadas a reducir riesgos administrativos.

Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi. 2015-09-14

Revisado por: Ángel A. Villarroel Maya. 2015-09-14



AUDITORA INDEPENDIENTE

Ines Fabiola Ayala Tigasi

Av. 19 de Mayo

ICI 11/13

Farmacia Comunitaria La Salud. La Maná

Auditoría de Gestión

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

Informe de Control Interno

ELEMENTO ACTIVIDADES DE CONTROL

- *Es nula la capacitación del personal*

CAUSA

No se ha capacitado al personal por la falta de fondos disponibles para ello y por no costar en el presupuesto de la Farmacia.

EFECTO

Mal desempeño del profesional contratado

CONCLUSIÓN

Al realizar la evaluación se pudo observar que no ha realizado o autorizado algún tipo de capacitación para los empleados que colaboran con la entidad.

RECOMENDACIÓN

La administración debe realizar un programa de actualización y capacitación para el personal de la empresa.

- *No se evalúa el desempeño de los empleados*

Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi. 2015-09-14

Revisado por: Ángel A. Villarroel Maya. 2015-09-14



AUDITORA INDEPENDIENTE

Ines Fabiola Ayala Tigasi

Av. 19 de Mayo

ICI 12/13

Farmacia Comunitaria La Salud. La Maná

Auditoría de Gestión

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

Informe de Control Interno

CAUSA

No tienen establecido un cronograma para la evaluación sistemática del desempeño de cada uno de los empleados

EFECTO

Mal desempeño del profesional contratado

CONCLUSIÓN

Al realizar la evaluación se pudo observar que no existe evidencia de que se evalúe con sistematicidad el desempeño de los empleados.

RECOMENDACIÓN

La administración debe tener un programa que permita cada cierto tiempo establecido evaluar el desempeño de los empleados.

ELEMENTO INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- *No se informa de manera inmediata al organismo de control*

CAUSA

Están considerando todo problema o dificultad presentada como mínima y que no es necesario su reporte.

Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi. 2015-09-14

Revisado por: Ángel A. Villarroel Maya. 2015-09-14



AUDITORA INDEPENDIENTE

Ines Fabiola Ayala Tigasi

Av. 19 de Mayo

ICI 13/13

Farmacia Comunitaria La Salud. La Maná

Auditoría de Gestión

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

Informe de Control Interno

EFECTO

Falta de decisiones correctivas, decisiones tomadas imprecisas, insatisfacción del dueño de la Farmacia por dificultades no resueltas.

CONCLUSIÓN

Al realizar la evaluación se pudo verificar que no se comunica a la gerencia de la farmacia las dificultades que se han presentado durante las operaciones. Las decisiones tomadas para resolver los problemas han sido tomadas sin consultar a los altos mandos.

RECOMENDACIÓN

Se acuerde una norma de comunicación obligatoria e inmediata de los problemas que se presentan dentro de la institución desde la más mínima hasta la de mayor gravedad.

Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi. 2015-09-14

Revisado por: Ángel A. Villarroel Maya. 2015-09-14



AUDITORA INDEPENDIENTE

Ines Fabiola Ayala Tigasi

Av. 19 de Mayo

PAD

Farmacia Comunitaria La Salud. La Maná

Auditoría de Gestión

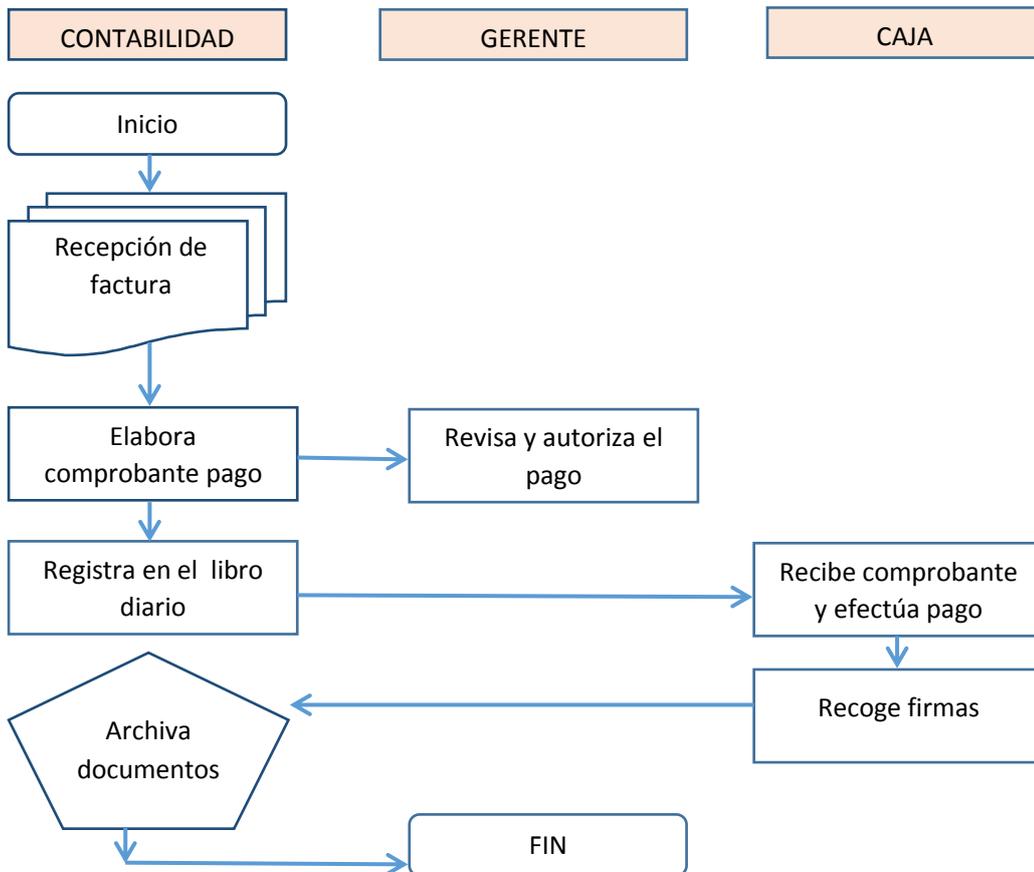
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

Procedimientos Administrativos de la Farmacia Comunitaria La Salud

Proceso N° 2

FLUJOGRAMA N° 2

PAGO PROVEEDORES



Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi. 2015-09-15

Revisado por: Ángel A. Villarroel Maya. 2015-09-15



AUDITORA INDEPENDIENTE

Ines Fabiola Ayala Tigasi

Av. 19 de Mayo

PAD

Farmacia Comunitaria La Salud. La Maná

Auditoría de Gestión

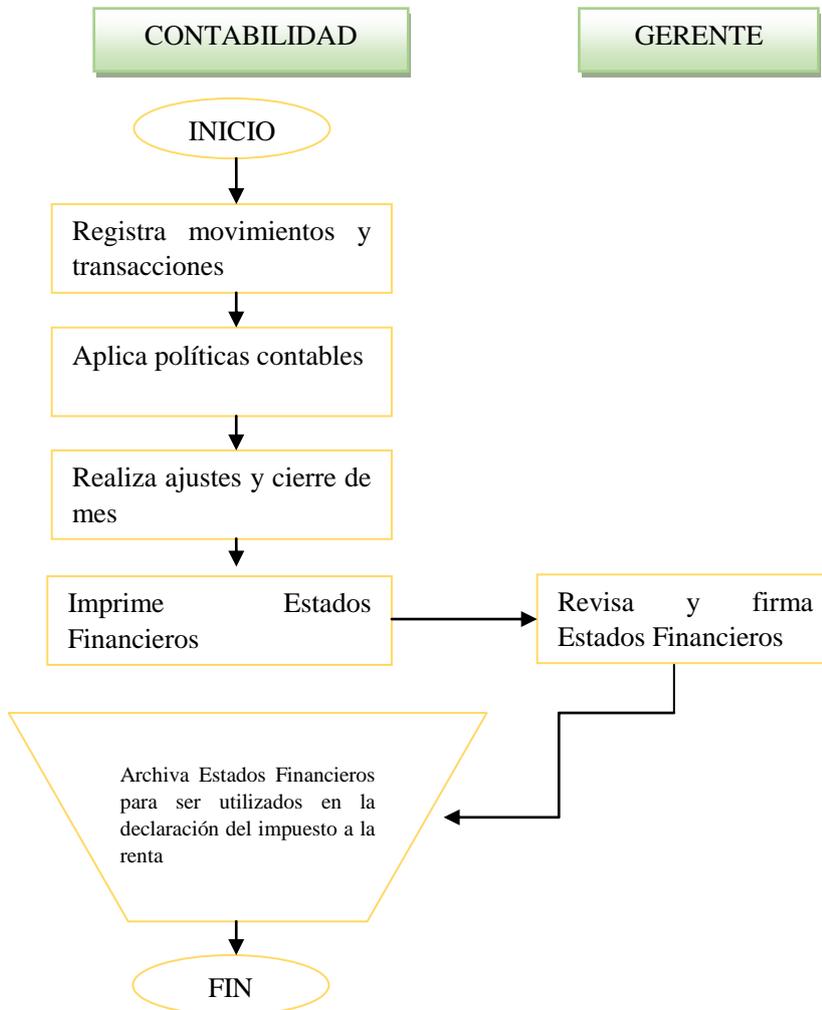
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

Procedimientos Administrativos de la Farmacia Comunitaria La Salud

Proceso N° 3

FLUJOGRAMA N° 3

ELABORACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS



Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi. 2015-09-15

Revisado por: Ángel A. Villarroel Maya. 2015-09-15

Informe de Auditoría de Gestión

Auditoría de Gestión a la Farmacia Comunitaria La Salud

Realizado en:

En el área Administrativa

Informe del 01 de enero al 31 de diciembre del año 2014

Estructura:

- Portada
- Carta de presentación

Título I: Enfoque de Auditoría

- Motivo de la Evaluación
- Objetivo de la evaluación
- Alcance de la Auditoría
- Enfoque de la Auditoría
- Indicadores utilizados
- Equipo Auditor

Título II: Información principal de la Farmacia Comunitaria La Salud

- Visión
- Misión
- Base legal
- Políticas
- Estructura Orgánica

Título III: Resultados del cumplimiento de las políticas y procedimientos de la farmacia

- Debilidades detectadas

Título IV: Resultados de la Evaluación de Control Interno

- Debilidades y hallazgos detectados

Título V: Detalle de procesos principales de las áreas administrativas

- Flujogramas de procesos

La Maná 26 de Septiembre del 2015

Señores

Administración Farmacia Comunitaria La Salud

Presente.-

De mis Consideraciones:

Se ha efectuado la Auditoría de Gestión a la **Farmacia Comunitaria La Salud. La Maná**, del periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del año 2014, la auditoría fue realizada mediante Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS), las mismas que requiere que una auditoría sea inicialmente planificada y posteriormente ejecutada con la finalidad de obtener la evidencia suficiente y competente como base para una revisión razonable de que la documentación revisada no contenga exposiciones erróneas de carácter significativo.

La evaluación se orienta al análisis del cumplimiento de las políticas de la entidad, por parte de Administración y un análisis del control interno basado en el modelo COSO II orientado al área administrativa, los resultados obtenidos de estas evaluaciones se encuentran detallados en las conclusiones y recomendaciones, finalmente se propone un diseño del extracto actual de varios procesos desarrollados por la empresa.

Atentamente,

Srta. Ayala Tigasi Inés Fabiola

CAPÍTULO I: Enfoque de la auditoría

Motivo de la evaluación

Se realizó la Auditoría de Gestión en **Farmacia Comunitaria La Salud. La Maná**, ubicada en la Avenida 19 de Mayo y Los Álamos, Provincia de Cotopaxi. Con la finalidad de comprobar y medir el grado de eficiencia y eficacia con que han sido administrados los recursos financieros, materiales y humano de la entidad, así como comprobar el cumplimiento de los objetivos planteados, su misión y visión.

Objetivo de la evaluación realizada

La auditoría realizada en la **Farmacia Comunitaria La Salud. La Maná** tiene como objetivo principal medir el desempeño de la Gestión administrativa, mediante la aplicación de indicadores administrativos, financieros y de gestión.

Alcance de la Auditoría realizada

La Auditoría estuvo dirigida especialmente al Área Administrativa con la finalidad de verificar la efectividad de la Gestión Administrativa de la entidad.

Enfoque de la Auditoría

Esta auditoría estuvo enfocada en realizar un análisis de las políticas administrativas aplicadas al área administrativa, evaluar el cumplimiento del control interno, diseño de procesos y entrega de informe final.

Indicadores utilizados

Dentro de la evaluación realizada a la **Farmacia Comunitaria La Salud. La Maná** se utilizaron indicadores administrativos y de gestión, los cuales permitieron evidenciar la efectividad, eficiencia y economía con que han sido utilizados los recursos de la entidad sujeta a evaluación. Los indicadores utilizados se presentan a continuación:

INDICADORES	
Gestión	
Visión	$\mathbf{Visión} = \frac{\textit{empleados que conocen la visión}}{\textit{Total de empleados}}$
Misión	$\mathbf{Misión} = \frac{\textit{empleados que conocen la misión}}{\textit{Total de empleados}}$
Políticas	$\mathbf{Cumpl. de políticas} = \frac{\textit{Políticas cumplidas}}{\textit{\# de políticas establecidas}}$
Administrativos	
Capacitación	$\mathbf{Capacitación} = \frac{\textit{\# de personas capacitadas en el año}}{\textit{total de personal}}$
Servicio al cliente	$\mathbf{Ser. al cliente} = \frac{\textit{personal a cargo de la atención al cliente}}{\textit{total de personal}}$

Equipo Auditor

La Auditoría fue ejecutada por los siguientes profesionales:

Auditor/ Ejecutor: **Ayala Tigasi Inés Fabiola**

Auditor / Supervisor: **Ángel A. Villarroel Maya**

CAPÍTULO II: Información principal de la Farmacia Comunitaria La Salud

Misión: Somos una organización empresarial dedicada a comercializar productos que a nuestros clientes les brinde bienestar y salud, trabajando con honestidad y

eficiencia, buscando que la excelencia en servicio sea nuestro pilar fundamental de crecimiento, fomentando desarrollo y nuevas fuentes de trabajo en el Ecuador

Visión: Ser líderes con alta eficiencia en la comercialización de productos y servicios para La Maná y bienestar de los clientes, con una cultura diferenciadora en atención al cliente, mejoramiento continuo, crecimiento del personal y rentabilidad de la empresa.

Valores

- Responsabilidad
- Compromiso
- Comunicación
- Solidaridad
- Honestidad
- Equidad y justicia.

Base legal

La Farmacia Comunitaria La Maná inicia sus actividades el 19 de agosto del 2004, con una actividad económica principal de venta al por menor de productos farmacéuticos, medicinales y de aseo con domicilio legal en el Cantón La Maná, Provincia de Cotopaxi, en la Avenida 19 de Mayo y los Álamos con número de RUC.1717301954001, la cual debe regirse por las siguientes normativas:

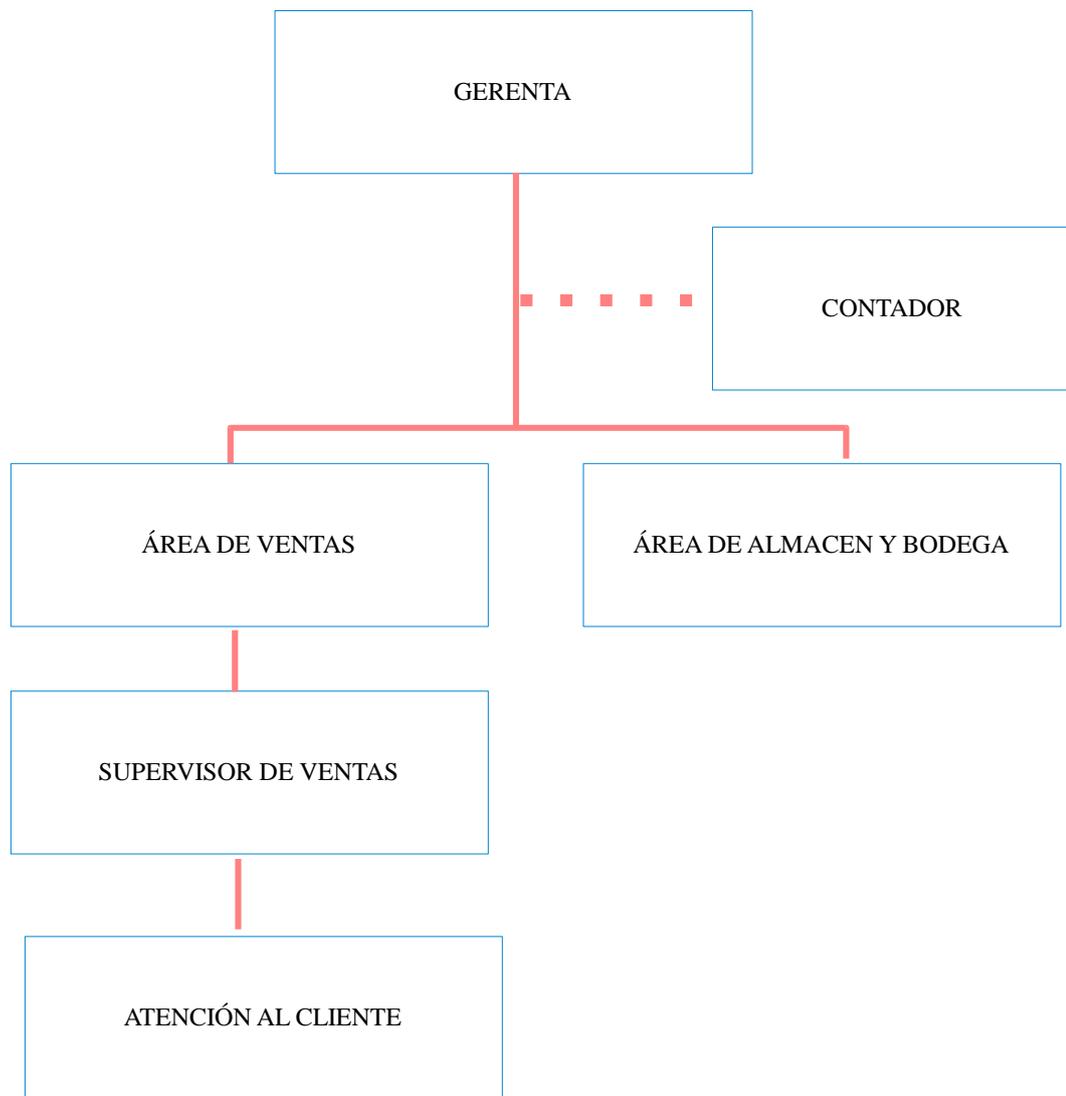
- Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno
- Ley de Seguridad Social
- Reglamento a la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno
- Código de Trabajo

Políticas

- Cumplir con los requerimientos de los clientes en la prestación de nuestros servicios.

- Mantener nuestro personal en continua formación técnica y humana.
- Asegurar relaciones de mutuo beneficio con nuestros proveedores y clientes.
- Mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

Estructura Orgánica



Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi

CAPÍTULO III:

Resultados del cumplimiento de las políticas y procedimientos de la farmacia

Condición

No existen evidencias de que la farmacia cuente con un manual de políticas y procedimientos para sus áreas de trabajo.

Criterio

La Gerente tiene que elaborar políticas institucionales y metodologías de trabajo, con la finalidad de garantizar el cumplimiento de objetivos y mejorar los resultados esperados al finalizar el periodo económico.

Causa

No existen los conocimientos necesarios para la elaboración de políticas que normen las operaciones de la entidad y no se ha contratado personal externo para realizarlo.

Efecto

La inexistencia de un documento que contenga las políticas principales de la farmacia hace que no se logren o se obtengan los resultados que espera obtener la administración durante el periodo aquellos como económicos, administrativos y financieros.

Conclusión

Por la falta de conocimiento de la administración no se elaborado y planteado las políticas con las que trabajaría la farmacia y únicamente cuenta con un Manual de funciones.

Recomendación

Con la finalidad de mejorar las operaciones de la entidad se sugiere la elaboración inmediata del manual de políticas y procedimientos. Responsable Gerente

Condición

No hay evidencias de que se evalúa la eficacia de cada una de las áreas de la farmacia.

Criterio

El propio Estatuto de la entidad dispone que la Administración es quien debe planificar y evaluar el funcionamiento de las áreas de la entidad.

Causa

No se evalúa el funcionamiento de cada una de las áreas de la farmacia. No tiene establecidos los formatos y matrices necesarios al efecto.

Efecto

Sin tal evaluación no se tendrá un criterio cierto del funcionamiento de la entidad auditada la misma que cuenta con varias áreas que deben ser controladas y evaluadas constantemente, puesto que por pertenecer al área de salud es objeto de revisiones constantes por parte de los organismos reguladores para este tipo de actividades económicas.

Conclusión

De acuerdo a la inspección realizada solo se planifica la evaluación pero no se está ejecutando la misma.

Recomendación

Realización de la evaluación del funcionamiento de la farmacia y de ser necesario disponer la contratación de personal adecuado o calificado en dicho tema.

Condición

Las políticas contables de inventario no son revisadas con sistematicidad por la Administración

Criterio

El propio estatuto de la entidad dispone la aprobación de políticas para el control de los Estados Financieros

Causa

No se aprueba y revisa las políticas contables para elaborar los Estados financieros de la empresa.

Efecto

Esto provoca que no se tenga certeza de si las cifras empleadas son correctas para los Estados Financieros y si las mismas se encuentran dentro del términos legales.

Conclusión

El establecimiento de las políticas contables se deja bajo el criterio del Contador responsable de Elaborar los Estados Financieros

Recomendación

Al Gerente, disponer al contador el detalle de la políticas contables que se utiliza en la elaboración de los Estados Financieros y su sustento legal para que se proceda con la aceptación y aprobación de las mismas y de ser el caso modificadas.

Condición

No existen evidencias del control diario de entrada y salida de medicamentos hacia y desde la bodega, no se imprime reportes o kardex de control de inventario para controlar los mismos.

Criterio

El propio Estatuto de la entidad dispone que exista un control diario a estas actividades, puesto que del correcto control y manejo del inventario depende la empresa.

Causa

No se exige al jefe de bodega mantener actualizado el inventario de los medicamentos existentes en bodega.

Efecto

Este hecho puede propiciar el desvío de recursos, la falta de disponibilidad del stock para la venta, poca definición de las necesidades de adquisición de medicamento.

Conclusión

Aunque existe la normativa, no se exige por el cumplimiento de la misma por lo que esto se ha evidenciado en que la persona que se encuentra encargada del control de la bodega y manejo de medicamentos no asume su responsabilidad la cual es mantener constantemente el inventario actualizado, para que pueda la administración obtener información oportuna en cuanto al mismo, como faltante en las existencia, rotación del inventario y stock suficiente.

Recomendación

Al administrador, controlar diariamente la actualización del registro de entrada y salida de medicamentos en el sistema y exija reportes constante para que obtenga información adecuada y oportuna sobre su movimiento.

CAPÍTULO IV: Resultados de la Evaluación de Control Interno

Observaciones

No se han definido o designado las líneas de responsabilidad a los empleados de la farmacia, aquellas obligaciones que ellos deben cumplir y asumir como tal.

Conclusión

No se define responsabilidades lo que hace que no se pueda determinar responsables por las malas acciones y actividades realizadas.

Recomendaciones

La administración debe designar de forma escrita a cada uno las responsabilidades que tienen por formar parte de la institución y por las operaciones de la entidad.

Observaciones

Para la contratación de nuevo personal para la entidad no se convoca a concurso, donde existan varios candidatos que puedan demostrar que están capacitados para trabajar en este tipo de empresas de farmacia.

Conclusiones

El no convocar a concurso hace que el personal sea contratado por uso de influencias ocasionando un mal prestigio para la institución y un malestar entre los empleados

Recomendaciones

La administración debe elaborar un manual específico para llevar a cabo la contratación de nuevo personal detallando claramente el perfil profesional.

Observaciones

El desempeño laboral del personal no es evaluado, debido a que no dispone de una persona encargada exclusivamente del manejo del recurso humano de la farmacia y por ello no se lleva a cabo dicha evaluación.

Conclusiones

Al no evaluar el desempeño del personal no se puede conocer si son efectivas o no las actividades desarrolladas por los mismo y no se mermaría la calidad del trabajo

Recomendaciones

La administración de la deberá establecer mecanismos o métodos que permitan evaluar el desempeño de los trabajadores de la entidad y permita también llegar a una conclusión sobre el estado emocional del trabajador.

Observaciones

La Administración no proporciona o elabora las políticas y metodologías de trabajo, no se detalla cómo se va ejecutar ciertas actividades.

Conclusiones

La administración de la farmacia no proporciona las herramientas o pautas necesarias para la realización de las tareas, puede llevar a que la entidad sea administrada de forma empírica y con esto se estaría arriesgando el cumplimiento de las metas planteadas.

Recomendaciones

La administración debe de forma urgente elaborar las metodologías para la ejecución de las operaciones como contratación de empleados, controles financieros, de personal, etc.

Observaciones

Objetivos de la farmacia no son formulados basándose en las leyes y disposiciones que regulan este tipo de actividades, estos han sido planteados más bien basándose solo en la parte económica y ha llevado a que los mismos sean mal establecidos o diseñados.

Conclusiones

Por objetivos mal formulados el posicionamiento de la farmacia en el comercio local es incierto.

Recomendaciones

A la Administración, de la farmacia para que proceda canalizar y reformular los objetivos que esta entidad posee con la finalidad de que los mismos se orienten a considerar los factores externos e internos que pueden afectar el funcionamiento de la mismo aquellos como leyes, nuevas tecnologías, etc.

Observación

La administración no dispone de un plan que permita identificar prematuramente posibles riesgos.

Conclusión

Al momento de la evaluación se pudo verificar que no hay criterio de cómo anticiparse a posibles riesgos y prepararse para sus efectos negativos.

Recomendación

Monitorear periódicamente los posibles riesgos que pueden aparecer y dañar el correcto desempeño de la entidad.

Observación

No se analizan los factores externos e internos que afectan al funcionamiento de la farmacia, aquellos que podría considerarse como posibles riesgos o dificultades que en varios casos no se podría resolver inmediatamente.

Conclusión

Al momento de la evaluación se pudo verificar que no hay indicativos a considerar los factores de riesgos tanto externos como internos y protegerse de sus daños.

Recomendación

Considerar en los planes de control interno, los factores externos e internos que puedan traer aparejados problemas para el funcionamiento de la empresa.

Observación

Inexistencia de mecanismos o soluciones posibles para la mitigación de riesgos, con la finalidad de disminuir los mismos a tal punto que estos ya no sean considerados como importantes.

Conclusión

Al momento de la evaluación se pudo verificar que no hay mecanismos que ayude o proporción las posibles soluciones a considerar dentro de la reducción de riesgos.

Recomendación

Considerar en los planes de control interno acciones encaminadas a reducir los riesgos, con la finalidad de que cuando estos se presenten tengan solución inmediata.

Observación

No se ha capacitado al personal por la falta de fondos disponibles para ello y por no constar en el presupuesto de la empresa.

Conclusión

Al realizar la evaluación se pudo observar que no ha realizado o autorizado algún tipo de capacitación para los empleados que colaboran con la entidad administrativa.

Recomendación

La administración debe realizar un programa de actualización y capacitación para el personal de la empresa.

Observación

No tienen establecido un cronograma para la evaluación sistemática del desempeño de cada uno de los empleados

Conclusión

Al realizar la evaluación se pudo observar que no existe evidencia de que se evalúe con sistematicidad el desempeño de los empleados.

Recomendación

La administración debe tener un programa que permita cada cierto tiempo establecido evaluar el desempeño de los empleados.

Observación

Están considerando todo problema o dificultad presentada como mínima y que no es necesario su reporte.

Conclusión

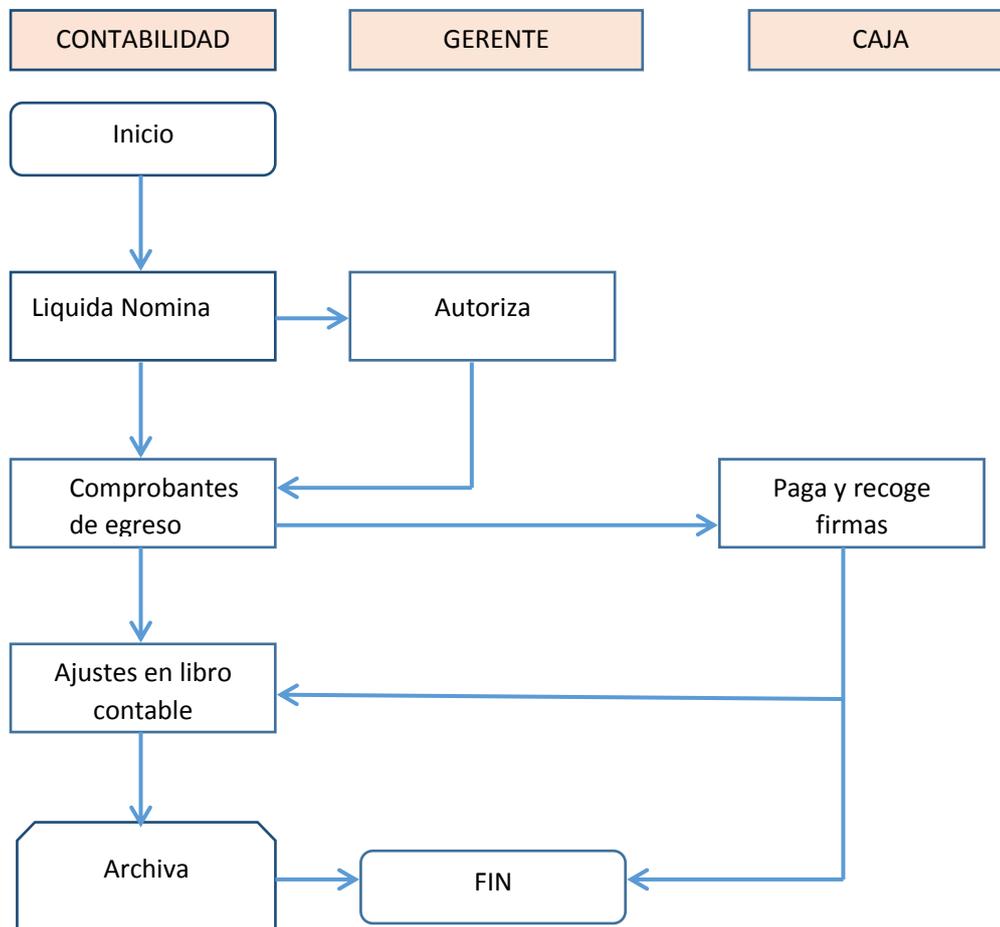
Al realizar la evaluación se pudo verificar que no se comunica las dificultades que se han presentado durante las operaciones de la empresa. Las decisiones tomadas para resolver los problemas han sido tomadas sin consultar a los altos mandos.

Recomendación

Se acuerde una norma de comunicación obligatoria e inmediata de los problemas que se presentan dentro de la institución desde la más mínima hasta la de mayor gravedad.

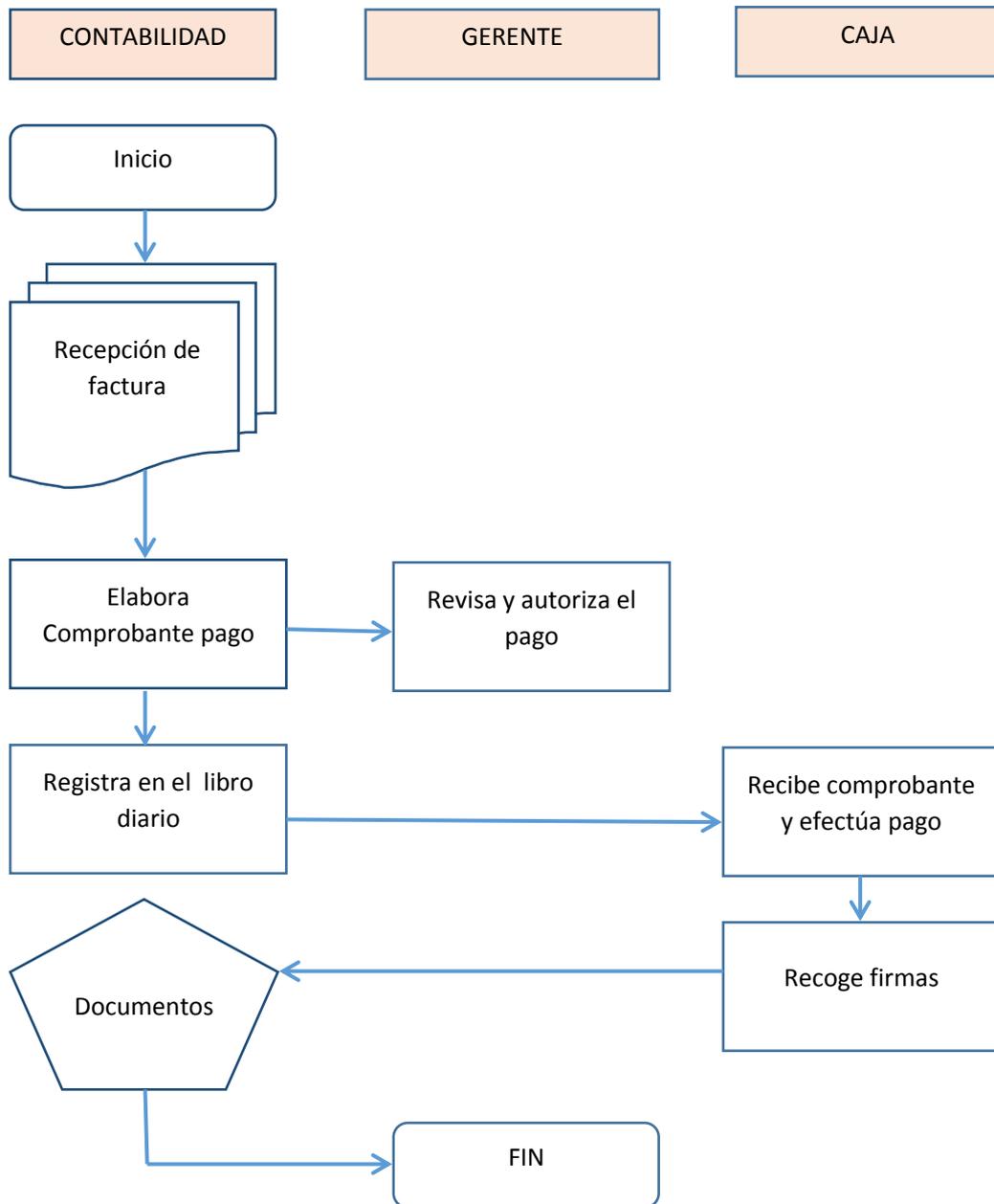
CAPÍTULO V: Detalle de procesos principales de las áreas administrativas

PAGO DE NÓMINA



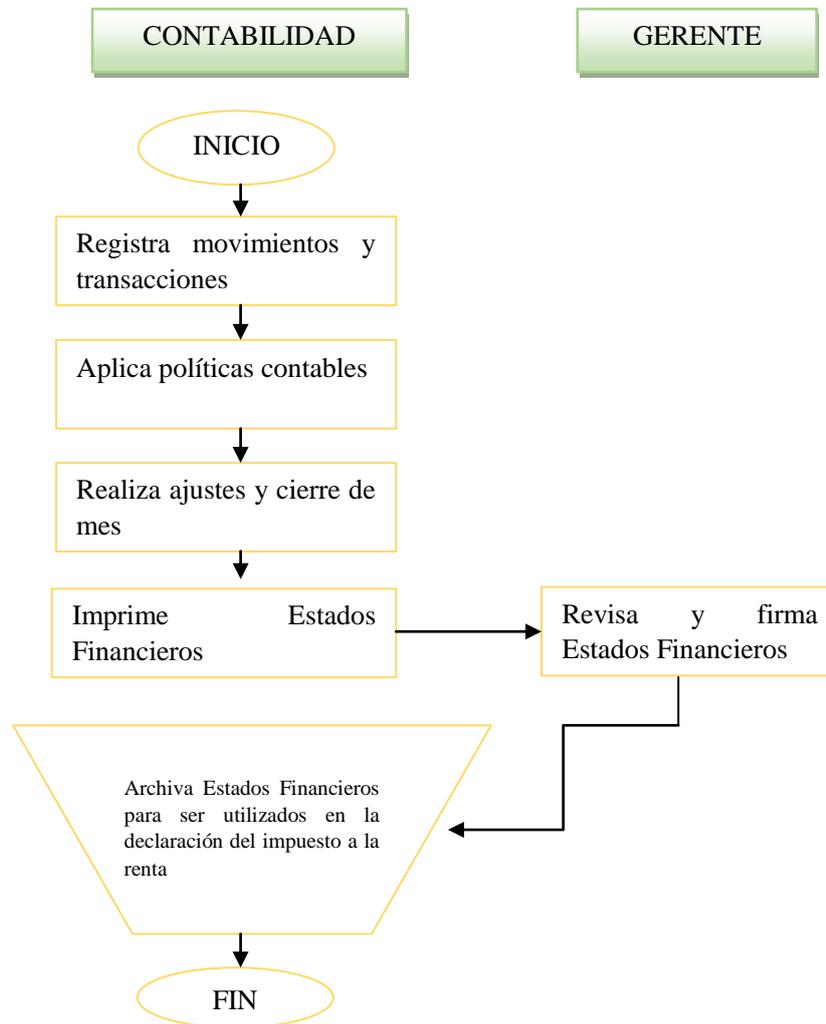
Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi
Fuente: Farmacia Comunitaria La Salud

PAGO PROVEEDORES



Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi
Fuente: Farmacia Comunitaria La Salud

ELABORACION DE ESTADOS FINANCIEROS



Elaborado por: Inés Fabiola Ayala Tigasi
Fuente: Farmacia Comunitaria La Salud

4. Conclusiones y Recomendaciones

4.1. Conclusiones

Con la culminación del proyecto de investigación propuesta para la aplicación de los procedimientos de auditoría en la Farmacia Comunitaria La Salud se llega a las siguientes conclusiones:

- Con la investigación de las categorías fundamentales del tema de tesis se pudo obtener los conceptos más importantes referente al sector farmacéutico el mismo que requiere una planificación y una correcta administración para su continuidad en el mercado, en cuanto a la auditoría se extrae los procedimientos y demás herramientas necesarias para la aplicación de una auditoría en el sector farmacéutico del Cantón La Maná.
- Con el estudio realizado al sector farmacéutico del Cantón La Maná se pudo obtener como resultado que estas entidades poseen serias dificultades en cuanto al ámbito administrativo, el mismo que requiere de una auditoría para poder detectar de manera más amplia y clara donde se ubican estas inexactitudes, se llegó a esta determinación luego de aplicar la metodología necesaria y las técnicas de investigación como es la encuesta
- Los procedimientos de auditoría se aplicaron en la Farmacia Comunitaria La Salud del Cantón La Maná, se pudo obtener como resultado que esta entidad no cumple con todas las políticas y procedimientos implantados por la entidad, además de poseer un Control Interno con una confianza del 60% y un riesgo en dichos controles de un 40%, esto porque se evalúa al personal de la farmacia, no existe una identificación de riesgos y por no disponer un plan de trabajo, etc.

4.2. Recomendaciones

- Es importante que para un proyecto de tesis se definan con exactitud las categorías que van a intervenir en la investigación esto con el afán de que el proceso investigativo sea correctamente sustentado bajo teorías y conceptos referentes al tema propuesto
- Se recomienda al sector farmacéutico del Cantón La Maná la aplicación de los procedimientos de auditoría a sus procesos administrativos, con el propósito de ayudar a mejorar la gestión administrativa que han venido realizando
- Se sugiere a las empresas del sector Farmacéutico del cantó La Maná acogerse a este trabajo de investigación desarrollado puesto que el mismo propone la forma de cómo evaluar este tipo de entidades a través de un ejemplo práctico de aplicación de los procedimientos de auditoría, puestos que los resultados finales obtenidos en este proceso servirán de gran ayuda para mejorar su situación actual y futura en cuanto a la gestión administrativa

5. Bibliografía

5.1. Literatura Consultada

Barquero, Miguel. 2013. Manual práctico de Control Interno: Teoría y aplicación practica. Barcelona : Profit Editorial, 2013. pág. 225 p. 9788415735779.

CASTELLANA, Concepcìon. 2015. Oficina de farmacia. España : Ediciones PARANINFO S.A., 2015. pág. 236. 978-8497-3299-2-7.

CUENCA, Joan. 2012. Las Auditorias de las realciones públicas. BARCELONA : UOC Editorial, 2012. pág. 276. 978-84-9788-996-4.

Escobar, María y Carvajal, Alba. 2013. Herramienta Integrada de Control Interno y Administración de Riesgos, Enmarcada en un Buen Gobierno Corporativo para Pequeñas y Medianas Empresas en Colombia. Colombia : U. Externado de Colombia, 2013. pág. 145 p. 09789587108309.

FERNANDEZ, Florentino. 2010. Manual para la formaciòn del auditor. s.l. : LEX Nova Ediciones, 2010. pág. 771. 978-84-9898-155-1.

FONSECA, Alvaro. 2012. Auditoría de Gestìon - papeles de trabajo. s.l. : EAE, 2012. pág. 208. 978-3659-0206-4-3.

FONSECA, OSWALDO. 2011. Sistema de Control Interno para Organizaciones. Perú : Publicidad y Matiz, 2011. pág. 527. 978-9972-2948-3-9.

FOWLER, Enrique. 2010. Cuestiones Fundamentales de Auditoria. s.l. : Mac chi Edicioes, 2010. pág. 315. 978-9505-3725-8-4.

FRUTOS, Marìa. 2012. Disposiciòn y ventas de producto. s.l. : Editorial Paraninfo, 2012. pág. 288. 978-8497-3288-9-0.

HUAMÀN, Laura y RÌOS, Franklin. 2015. Metodologies para implantar la estrategia: diseño organizacional. PERÙ : YO Publico, 2015. pág. 705. 978-6124-1919-5-4.

ÌBORRA, Marià, y otros. 2015. Fundamentos de dierccion de empresas. Madrid : Ediciones PARANINFO S.A., 2015. pág. 624. 978-8428-3992-2-7.

MARTINEZ, Catalina. 2013. Evaluaciòn de Programas, Modelos y Procedimientos. MADRID : Editorial UNED, 2013. pág. 343. 9788436268157.

MENDEZ, Andrea y GORDON, YIMY. 2013. Plan estrategico a partir de indicadores de gestiòn. España : Editoria Acadèmica Española, 2013. pág. 288. 978-3659-0657-81.

MORENO, Marià. 2012. Auditoria de gestion Gubernamental. s.l. : EAE, 2012. pág. 188. 978-3848-4559-3-5.

NAVARRO, Rodrigo. 2013. Gestiòn en farmacia. Sao Paulo : Digital Books Editora Ltda ME, 2013. pág. 104. 978-8565-5033-1-0.

ORTIZ, JOAN. 2013. Gestión financiera. Madrid : Editex, 2013, 2013. pág. 336. 8490038244, 9788490038246.

ORTIZ-PRADO, Esteban. 2014. Acceso a medicamentos y situación del mercado farmacéutico en Ecuador. Quito : Revista Panam Salud Pública, 2014. págs. 57-62. Vol. 36(1). ISSN 113-276-237-09.

POMBO, Josè. 2013. Contabilidad y Fiscalidad. ESPAÑA : Editoiral PARANINFO, 2013. pág. 591 . 978- 8497-3297-4-3.

REYES, Guillermo y VALVUENA, Juan. 2013. Elementos de control, Gestión y Auditoría. Colombia : U. Externado de Colombia, 2013. pág. 305. 978-958-7108-76-7.

SANCHEZ, Jesus. 2013. Indicadores de Gestión empresarial. Estados Unidos de América : Palibrio Editorial, 2013. pág. 172. 978-1463-3596-8-3.

SERRA, Juan y ATMETLLA, Emili. 2015. Todo lo que debe saber sobre la gestión de la farmacia. Barcelona : Profit Editorial, 2015. pág. 325. 978-8416-1156-8-6.

UNIVERSITY Wiener. 2011. Metodología para la auditoría integral de la gestión de las tecnologías de la información. s.l. : FONDO Editorial, 2011. pág. 235. 978-9972277542.

VERTICE, Equipo. 2010. Prevención de riesgos laborales. España : VERTICE EDITORIAL, 2010. pág. 292. 978-8499-3116-1-6.

6. Anexos

6.1. Formato de encuestas aplicada a los gerentes de las farmacias del Cantón La Maná



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI EXTENSIÓN LA MANÁ

SEÑORES:

**GERENTE ADMINISTRATIVO DE LAS FARMACIAS DEL CANTÓN
LA MANÁ.**

“Tema de tesis”: Procedimientos de Auditoría en el Sector farmacéutico para mejorar la gestión, en el Cantón La Maná, Provincia de Cotopaxi.

Nuestro objetivo es implementar un manual de procedimientos de auditoría para el mejoramiento de la calidad administrativa que tiene el sector Farmacéutico del Cantón La Maná, provincia de Cotopaxi. Se requiere recabar información importante para lo cual necesitamos conocer su opinión sobre temáticas importantes que servirá de utilidad en los procedimientos de Auditoría, por tal razón le agradecemos se digne en contestar el siguiente cuestionario.

1. ¿Qué nivel de conocimiento tiene usted sobre el Sistema de Control Interno?

Mucho: -----

Poco: -----

Nada: -----

2. ¿Cómo calificaría el control interno y los procedimientos que mantiene la empresa?

Muy buenos: -----

Regular: -----

Malos: -----

3. ¿Considera usted que tener un manual de procedimientos administrativos y control interno adecuado, permitirán un mejor funcionamiento de la administración?

Mucho: -----

Poco: -----

Nada: -----

4.- ¿Se realizan auditoría internas en la empresa?

Sí----- No -----

5.- Si responde positivo en la pregunta anterior, ¿cada qué tiempo?

Trimestral -----

Semestral -----

Anual -----

6.- ¿Se le hace saber a los empleados los resultados de la auditoría?

Sí ----- No -----

7.- Según su criterio, ¿cuál es la principal dificultad para realizar auditorías en la empresa?

8.- Para la empresa, contar con un manual de procedimientos de auditoría es:

Necesario ----- Imprescindible ----- Innecesario -----

9.- La preparación del personal que Ud. dirige, en temas financieros contables es:

Suficiente ----- Buena ----- Insuficiente ----- Mediocre ----- Mala -----

10.- Refiera dos aspectos, que según su criterio resultan importantes para nuestro proyecto y que no hayan sido tratados en las preguntas anteriores.

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

6.2. Formato de encuestas aplicada a los empleados de las farmacias del Cantón La Maná



**UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI EXTENSION
LA MANÁ**

SEÑORES:

PERSONAL ADMINISTRATIVO-EMPLEADOS DE LAS FARMACIAS DEL CANTÓN LA MANÁ.

“Tema de tesis”: Procedimientos de Auditoría en el Sector farmacéutico para mejorar la gestión, en el Cantón La Maná, provincia de Cotopaxi.

Nuestro objetivo es implementar un manual de procedimientos de auditoría para el mejoramiento de la calidad administrativa que tiene el sector Farmacéutico del Cantón La Maná, provincia de Cotopaxi. Se requiere recabar información importante para lo cual necesitamos conocer su opinión sobre temáticas importantes que servirá de utilidad en los procedimientos de Auditoría, por tal razón le agradecemos se digne en contestar el siguiente cuestionario.

1. ¿Conoce usted lo que es un Sistema de Control Interno en una empresa?

Sí No

2.- ¿Está implementado en su empresa un Sistema de Control Interno?

Sí No No sé

3.- ¿La actividad que Ud. realiza, ha sido objeto de auditoría?

Sí No

4.- Según su criterio, ¿el control que existe sobre los recursos (materiales y financieros) en su empresa es:

Adecuado Insuficiente Nulo

5.- ¿Cada qué tiempo recibe información sobre el estado financiero de la empresa?

Mensual
Trimestral
Semestral
Anual
No recibo

6.- ¿Considera que el sector farmacéutico del Cantón La Maná debe ser objeto de auditoría?

Sí No

7.- Su criterio es que la actividad de farmacia en el Cantón La Maná debe ser auditada:

Con la misma frecuencia que el resto de las actividades comerciales
Con mayor frecuencia que el resto de las actividades comerciales

8.- Disponer de un manual de procedimientos de auditoría, para su empresa resultaría:

Necesario Una carga más

9.- Según su criterio, ¿qué es lo más dificulta el control financiero contable de su empresa?

Un inventario muy grande
Pocos empleados
Poca preparación del personal encargado
Otro

¿Cuál?

10.- Indique dos aspectos relacionados con el tema tratado y que no se hayan mencionado

.....
.....

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

6.3. Certificación de la Farmacia Comunitaria La Salud



FARMACIA COMUNITARIA LA SALUD

RUC: 1717301954001

Dirección: AV 19 de Mayo y Álamos

Telf.: 032687-244

La Maná – Cotopaxi - Ecuador

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Yo, Sánchez Rodríguez María Fernanda, con C.C. 171730195400-1. Autorizo que la Señorita: Ayala Tigasi Ines Fabiola, con C.C. 050346818-3, la realización del Proyecto de investigación de tesis, tema “**PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA EN EL SECTOR FARMACÉUTICO PARA MEJORAR SU GESTIÓN, EN EL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI.**”. La interesada puede hacer uso del presente, siempre y cuando este enmarcado dentro del ámbito legal.

La Maná, 08 de Abril del 2015

Atentamente,

Sánchez Rodríguez María Fernanda

GERENTE DE LA FARMACIA COMUNITARIA LA SALUD

FARMACIA
LA SALUD
RUC: 1717301954001
Av. 19 de Mayo 213 y Los Álamos

CERTIFICACION

Dirección: Av. 19 de Mayo y Los Álamos

Email: farmacialamana@gmail.com

Teléfono: 032-687244

6.4. Documento legal de la empresa.

**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
PERSONAS NATURALES**

SRI
...le hace bien al país!

NUMERO RUC: 1717301954001

APELLIDOS Y NOMBRES: SANCHEZ RODRIGUEZ MARIA FERNANDA

NOMBRE COMERCIAL:

CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS **OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD:** SI

CALIFICACIÓN ARTESANAL: **NUMERO:**

FEC. NACIMIENTO: 21/11/1982 **FEC. ACTUALIZACIÓN:** 16/08/2013

FEC. INICIO ACTIVIDADES: 19/08/2004 **FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA:**

FEC. INSCRIPCIÓN: 19/08/2004 **FEC. REINICIO ACTIVIDADES:**

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

VENTA AL POR MENOR DE PRODUCTOS FARMACEUTICOS, MEDICINALES Y DE ASEO

DOMICILIO TRIBUTARIO:

Provincia: COTOPAXI Cantón: LA MANA Parroquia: LA MANA Calle: AMAZONAS Número: 293 Intersección: AV. SAN PABLO Referencia: FRENTE AL MERCADO CENTRAL Teléfono: 032657269

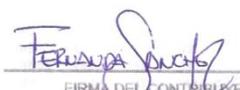
DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: del 001 al 002 **ABIERTOS:** 1

JURISDICCION: \ REGIONAL CENTRO \ COTOPAXI **CERRADOS:** 1


FIRMA DEL CONTRIBUYENTE


Firma del Servidor Responsable

Usuario: VMBP010211 Lugar de emisión: LA MANA/AV. 19 DE MAYO S/N Fecha y hora: 16/08/2013 08:52:50

Página 1 de 2

SRI.gob.ec