



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Proyecto de Investigación previo
a la Obtención del Título de
ingeniero en Contabilidad y
Auditoría

Título del Proyecto de Investigación:

**“AUDITORÍA DE GESTIÓN AL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA
CALIDAD DEL SERVICIO DE LA FARMACIA SUIZA, CANTÓN QUEVEDO,
AÑO 2014”.**

Autor:

Córdova Pérez Carlos Luis

Directora del Proyecto de Investigación:

CPA. ULLÓN PÉREZ MARGARITA CLEMENCIA. MCA

QUEVEDO - ECUADOR

2016

Declaración de Autoría y Cesión de Derechos

Yo, **Carlos Luis Córdova Pérez**, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

.....

Carlos Luis Córdova Pérez

C.I. 120540046-6

Certificación de culminación del Proyecto de Investigación

La suscrita, CPA. Margarita Clemencia Ullón Pérez, Docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que el estudiante Carlos Luis Córdova Pérez realizó el Proyecto de Investigación de grado titulado **“AUDITORÍA DE GESTIÓN AL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA FARMACIA SUIZA, CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2014”** previo a la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría , bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

.....

CPA. Margarita Clemencia Ullón Pérez. MCA
DIRECTORA DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN



Universidad Técnica Estatal Quevedo
Campus Universitario "Manuel Haz Álvarez"
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CERTIFICACIÓN DEL URKUND

La suscrita, Docente de la Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica: Que el señor **CÓRDOVA PÉREZ CARLOS LUIS**, realizó el Proyecto de Investigación Titulado **AUDITORÍA DE GESTIÓN AL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA FARMACIA SUIZA, CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2014**, bajo mi dirección, el mismo que fue ingresado al sistema Urkund, reportando un nivel de **originalidad** en un **100%**, y de **similitud 0%**, del trabajo investigativo.

The screenshot displays the URKUND interface. On the left, document details are shown: Document: 2 PROYECTO DE TITULACION CORDOVA (02-12-2015).docx (D16521735), Submitted: 2015-12-02 21:41 (-05:00), Submitted by: Margarita Ullón Pérez (mullon@uteq.edu.ec), Receiver: mullon.uteq@analysis.orkund.com, and Message: Show full message. A green bar indicates 0% of the document consists of text present in 0 sources. On the right, the 'List of sources' panel shows a table with columns 'Rank' and 'Path/Filename'. The first source is '1 PROYECTO DE TITULACION CORDOVA (01-12-2015).docx'. Below this, 'Alternative sources' are listed, including 'TESIS IMPRIMIR 2015 copia.pdf' and three instances of 'AUDITORA DE GESTIN Y SU INCIDENCIA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL MINISTERI...'. The bottom of the interface shows a status bar with '0 Warnings', 'Reset', 'Export', and 'Share' buttons.

Quevedo, Diciembre 03 de 2015

CPA. MARGARITA ULLÓN PÉREZ; MCA
DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA – CPA.

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Título: “AUDITORÍA DE GESTIÓN AL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA FARMACIA SUIZA CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2014”

Presentado al Consejo Académico como requisito previo a la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría.

Aprobado por:

Ing. Janet Franco Cedeño, MSc.
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

Lcda. Karina Arévalo Briones, MSc.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Ing. Nancy Quinaluisa Morán, MSc.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

QUEVEDO –ECUADOR

2016

Agradecimiento

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi madre por ser el pilar más fundamental y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones. A mi hermano por compartir momentos significativos conmigo y por siempre estar dispuesto a escucharme y ayudarme.

Gracias a todas las personas que me impulsaron y ayudaron directa e indirectamente a llegar a la culminación de esta meta planteada pero más que todo por su apoyo, amistad y paciencia.

Dedicatoria

Al creador de todas las cosas, el que me ha dado fortaleza para continuar cuando a punto de caer he estado; por ello con toda humildad que de mi corazón puede emanar dedico este trabajo de investigación a Dios.

De igual manera dedico este trabajo a mi madre que me ha formado con buenos modales sentimientos y valores motivo por el cual he salido adelante en todos los problemas que se me han suscitado a lo largo de la vida.

A mi hermano que siempre ha estado junto a mí brindándome su apoyo, muchas veces poniéndose en el papel de padre.

A mi familia en general porque me han brindado su apoyo incondicional y por compartir conmigo los buenos y malos momentos.

A todos mis amigos que me han apoyado y conocimientos hicieron de esta experiencia una de las más especiales en mi vida universitaria.

CARLOS CÓRDOVA PÉREZ

Resumen ejecutivo y palabras claves

El presente trabajo de Investigación fue realizado en la Ciudad de Quevedo del Cantón Quevedo en la Farmacia Suiza, El objetivo general de este trabajo investigativo es la realización de una Auditoría de Gestión al Talento Humano del Departamento de Ventas de la “Farmacia SUIZA”, para conocer el nivel de cumplimiento de políticas internas y su impacto en la calidad del servicio de la empresa, los problemas encontrados fueron la carencia de reglamentos y manual de funciones en el Departamento de Ventas, la empresa no utiliza indicadores de gestión y no realiza capacitaciones al Talento Humano. Se ha visto la necesidad de implementar con responsabilidad la Auditoría de Gestión, para el mejor desarrollo de las actividades. Teniendo presente los reglamentos de rigor como son las Normas Internacionales de Auditoría, teniendo presente los controles del área a evaluar. El tipo de investigación que se utilizó fue la analítica y exploratoria, los métodos que se manipularon fueron el histórico lógico, inductivo- deductivo e inductivo, analítica y administrativo, las fuentes de recopilación de información fueron la primaria y secundaria, los instrumentos de investigación realizados fueron la entrevista y observación. Las conclusiones obtenidas del trabajo de investigación, presentan una inadecuada verificación del cumplimiento de metas, reflejada con el nivel de riesgo del 25% (Bajo), lo cual afecta al desarrollo empresarial, también se identificó que no se realiza capacitaciones al personal de la Farmacia con un 0% de nivel de riesgo (Alto), teniendo como resultado una mala realización de las operaciones, dando a conocer las recomendaciones de este proyecto con el propósito de corregir lo que se están llevando de forma equivocada para que no afecte el crecimiento de la Empresa.

Palabras Claves

Gestión, Auditoría de Gestión, Talento Humano, Calidad del Servicio.

Abstract and Keywords

This research work was conducted in the city of Quevedo Canton Quevedo in the Swiss pharmacy, The overall objective of this research work is to carry out a performance audit to Human Resource Department of Sales "Pharmacy SUIZA" to determine the level of compliance with internal policies and their impact on the quality of service of the company, the problems encountered were the lack of regulations and operating functions in the sales department, the company does not use indicators and do not perform training to Human talent. It has been the need to implement responsibly the audit, for the better development of activities. Bearing in mind the rules of rigor such as the International Standards on Auditing, bearing in mind the controls of the area to evaluate. The type of research used was the analytical and exploratory methods that were manipulated historical logical, deductive and inductive, analytical and administrative inductive, sources of information gathering were primary and secondary research tools made They were interview and observation. The conclusions of the research, have inadequate verification of compliance with goals, reflected the level of risk of 25% (low), which affects the business development, also identified that no training is done at the pharmacy staff with 0% risk level (high), resulting in poor performance of the operations, presenting the recommendations of this project in order to correct what are being wrongly that does not affect growth the company.

KEYWORDS

Management, Audit Management, Human Resource, Quality of Service.

Tabla de Contenido

Contenido	Página
Portada.....	i
Declaración de Autoría y cesión de derechos.....	ii
Certificación de culminación del Proyecto de Investigación	iii
Certificación del Reporte de la herramienta de prevención de coincidencia y/o plagio.....	iv
Certificación del Tribunal del Proyecto de Investigación.....	v
Agradecimiento.....	vi
Dedicatoria	vii
Resumen ejecutivo y palabras claves.....	viii
Abstract and Keywords	ix
Tabla de contenido.....	x
Índice de anexos	xiii
Código Dublin	xiv
Introducción.....	1
CAPÍTULO I. CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
1.1. Problema de Investigación	4
1.1.1. Planteamiento del Problema	4
1.1.1.1. Diagnóstico	4
1.1.1.2. Pronóstico.....	5
1.1.2. Formulación del Problema	5
1.1.3. Sistematización del problema.....	5
1.2. Objetivos	6
1.2.1. Objetivo General.....	6
1.2.2. Objetivos Específicos.....	6
1.3. Justificación.....	7
CAPÍTULO II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	8
2.1. Marco Conceptual.....	9
2.1.1. Auditoría	9
2.1.2. Gestión o gestión por procesos	9
2.1.3. Auditoría de Gestión	10
2.1.4. Talento Humano	10
2.1.5. Calidad del Servicio	11
2.2. Marco Referencial	12

2.2.1.	Auditoría	12
2.2.2.	Origen de la Auditoría.....	12
2.2.3.	Filosofía de la Auditoría.....	12
2.2.4.	Ámbitos de la Auditoría	12
2.2.5.	Objetivos de la Auditoría	13
2.2.6.	Clasificación de la Auditoría	13
2.2.7.	Indicadores de Gestión.....	14
2.2.8.	Riesgo en la Auditoría.....	14
2.2.9.	Evaluación del Control Interno.....	14
2.2.10.	Fases de la Auditoría.....	15
2.3.	Auditoría de Gestión.....	16
2.3.1.	Diferentes conceptos de Auditoría de Gestión y su importancia.	16
2.3.2.	Objetivos de Auditoría de Gestión.....	17
2.3.3.	Concepto de las E's.....	17
2.3.3.1.	Eficiencia	17
2.3.3.2.	Eficacia	18
2.3.3.3.	Economía	18
2.3.3.4.	Ética.....	18
2.3.4.	Metodología de la Auditoría de Gestión	18
2.3.5.	La evaluación del plan de gestión comprende	19
2.4.	Recursos Humanos	20
2.5.	Administración de sueldos y salarios.....	20
2.6.	La integración y su importancia	20
2.7.	Etapas.....	21
2.7.1.	Reclutamiento.....	21
2.8.	Selección de personal.....	21
2.9.	La calidad en los servicios	22
2.10.	Propiedades de los servicios.....	22
2.11.	Toma de decisiones.....	23
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....		24
3.1.	Localización	25
3.2.	Tipos de Investigación	25
3.2.1.	Descriptiva – analítica.....	25
3.2.2.	Exploratoria	26
3.3.	Métodos de Investigación	26
3.3.1.	Método Histórico–Lógico	26
3.3.2.	Método Inductivo – Deductivo	26

3.3.3.	Método Inductivo.....	26
3.3.4.	Método Deductivo	27
3.3.5.	Método Analítico	27
3.3.6.	Método Administrativo	27
3.4.	Fuentes de Recopilación de la Información	27
3.4.1.	Fuentes Primarias.....	27
3.4.2.	Fuentes Secundarias.....	27
3.5.	Diseño de la Investigación	28
3.5.1.	Población y muestra.....	28
3.5.2.	Creación de la Firma Auditora	28
3.6.	Instrumentos de la Investigación	29
3.6.1.	Entrevista.....	29
3.6.2.	Observación.....	29
3.7.	Tratamiento de los datos	29
3.8.	Recursos Humanos y Materiales	29
3.8.1.	Recursos Humanos.....	29
3.8.2.	Materiales	29
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN		32
4.1.	Resultados de la Investigación	33
4.1.1.	Solicitud de la Auditoría	33
4.1.1.1.	Carta de Confirmación de Auditoría.....	34
4.1.2.	Contrato de Auditoría.....	36
4.1.3.	Índice de Referencias	40
4.1.4.	Marcas de Auditoría.....	41
4.1.5.	Plan Global de Auditoría.....	42
4.1.6.	Fase I Programa Preliminar de Auditoría.....	47
4.1.6.1.	Antecedentes de la Farmacia.....	48
4.1.6.2.	Visita a las instalaciones de la Farmacia.....	50
4.1.6.3.	Organigrama.....	51
4.1.6.4.	FODA	52
4.1.6.5.	Entrevista con el Gerente	53
4.1.7.	Fase II Programa de Ejecución de Auditoría.....	56
4.1.7.1.	Cuestionario de Control Interno	57
4.1.7.2.	Medición de Riesgos.....	65
4.1.7.3.	Hojas de Hallazgos	70
4.1.7.4.	Indicadores de Gestión.....	74
4.1.8.	Fase III Programa Resultados de Auditoría.....	83

4.1.8.1.	Informe de Control Interno	84
4.1.8.2.	Convocatoria la Lectura del Informe de Auditoría	91
4.1.8.3.	Informe de Auditoría de Gestión.	92
4.2.	Discusión.....	97
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		100
5.1.	Conclusiones	101
5.2.	Recomendaciones	102
CAPÍTULO VI. BIBLIOGRAFÍA		103
6.1.	Bibliografía	104
CAPÍTULO VII. ANEXOS		106

Índice de Anexos

Anexo 1:	Carta de Petición	104
Anexo 2:	Carta de Autorización.....	105
Anexo 3:	Entrevista dirigida al responsable de la Farmacia SUIZA	106
Anexo 4:	Cuestionario de Control Interno al Gerente de la Farmacia	109
Anexo 5:	Certificado del Urkund	113
Anexo 6:	Fotografías de la Farmacia.....	114

Código Dublin

Título	“Auditoría de Gestión al Talento Humano y su incidencia en la calidad del servicio de la Farmacia Suiza, cantón Quevedo, año 2014”.		
Autor	Córdova Pérez Carlos Luis		
Palabras claves	Auditoría de Gestión	Talento Humano	Calidad del servicio
Fecha de publicación	20 de nov-15		
Editorial	UTEQ 2015		
Resumen	<p>Resumen.- El presente trabajo de Investigación fue realizado en la Ciudad de Quevedo del Cantón Quevedo en la Farmacia Suiza, El objetivo general de este trabajo investigativo es la realización de una Auditoría de Gestión al Talento Humano del Departamento de Ventas de la “Farmacia SUIZA”, para conocer el nivel de cumplimiento de políticas internas y su impacto en la calidad del servicio de la empresa, los problemas encontrados fueron la carencia de reglamentos y manual de funciones en el Departamento de Ventas, la empresa no utiliza indicadores de gestión y no realiza capacitaciones al Talento Humano. Se ha visto la necesidad de implementar con responsabilidad la Auditoría de Gestión, para el mejor desarrollo de las actividades. (...)</p> <p>Abstract. - This research work was conducted in the city of Quevedo Canton Quevedo in the Swiss pharmacy, The overall objective of this research work is to carry out a performance audit to Human Resource Department of Sales "Pharmacy SUIZA" to determine the level of compliance with internal policies and their impact on the quality of service of the company, the problems encountered were the lack of regulations and operating functions in the sales department, the company does not use indicators and do not perform training to Human talent.(...)</p>		
Descripción	125 hojas : dimensiones, 29 x 21 cm + CD-ROM		
URL			

Introducción

La medicina a nivel Mundial ha avanzado de una forma muy acelerada, lo cual ayuda e involucra a cada País, en mejorar sus estructuras en la rama de la salud lo cual le permitirá brindar un servicio óptimo a una población.

Los productos Farmacéuticos en el Ecuador son muy importantes porque son utilizados por toda la sociedad en general y sirven para sanar múltiples enfermedades siendo los beneficiarios la comunidad y sectores aledaños de la ciudad de Quevedo.

Estas empresas llevan de manera equitativa y segura las actividades que se realizan dentro de ella, es necesario que se lleven buenos controles internos que certifiquen las actividades que estas desempeñan, es por eso que se hace inevitable aplicar la Auditoría de Gestión para medir la eficiencia, eficacia y efectividad dentro de la Farmacia.

El trabajo de Investigación se hace presente en el descubrir las causas que afectan a la Empresa motivo por el cual se evalúa el cumplimiento de las políticas y controles que se llevan en la misma para tener una mercadería que esté óptima para el consumo humano.

Para llevar a cabo el presente trabajo investigativo, preliminarmente se realizó un análisis de la institución, en la cual se determinaron sus principales actividades y características esenciales de la rama económica en la cual se desenvuelve.

Seguidamente se realizaron entrevistas a los jefes de las áreas que fueron objeto de estudio, aquí se aplicó un cuestionario de Control Interno al funcionario encargado del Departamento de Ventas, para evaluar las políticas y procedimientos, toda la información se obtuvo a través de las técnicas de observación, consultas, indagaciones y confirmaciones. Se concluyó con toda la información para luego elaborar el informe respectivo, el proyecto está dividido en siete capítulos relacionados a una Auditoría de Gestión.

Capítulo I Compuesto por el marco conceptual de la investigación, se identifican los problemas que presenta la Farmacia BOTICA SUIZA, en base a los cuales se ha planteado

el problema de investigación, los objetivos general y específicos y justificación detallando una relación directa con el tema de investigación.

Capítulo II Contiene la Fundamentación Teórica de la Investigación el cual reúne el marco conceptual y referencial en las mismas que se ha apoyado el presente estudio.

Capítulo III Comprende la metodología de la investigación que hace énfasis a los materiales y métodos utilizados en el inicio de la investigación, y al conjunto de técnicas e instrumentos que permitieron recabar la información preliminar para analizar el problema planteado en este estudio.

Capítulo IV Especifica los resultados y discusión de la investigación en base a los objetivos de la investigación.

Capítulo V Está compuesta por las conclusiones y recomendaciones estrictamente relacionadas con los resultados de la investigación.

Capítulo VI presenta la bibliografía de la investigación, donde se menciona en orden alfabético los autores de los libros y páginas de internet requeridas.

Capítulo VII adjunta los anexos con el cronograma de actividades que se realizó cada semana para llevar a cabo esta investigación

CAPÍTULO I
CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Problema de Investigación

1.1.1. Planteamiento del Problema

La Auditoría de Gestión a nivel mundial trata de resolver y ayudar al adecuado funcionamiento de la Empresa o Institución mediante la gestión del Talento Humano en el desenvolvimiento de las actividades encomendadas a cada una de las áreas de trabajo que se desarrollan en las Farmacias de esta manera se mide el grado de eficiencia y eficacia en los servicios que presta a la ciudadanía.

En el Ecuador las principales falencias en su administración se desarrollan en las Empresas de Servicios esto se da por la competencia que enfrenta, debe contar con un personal eficiente y eficaz, por lo que se necesitan procesos de inducción, selección, capacitación y desarrollo que le permita tener personal apropiado para el desarrollo de las funciones y actividades de la institución.

La presente investigación se enfocó en indagar los problemas del talento humano y como afecta al desarrollo institucional de las farmacias del distrito del cantón Quevedo tal campo micro empresarial de este sector mantuvieron un desarrollo muy evidente debido al incremento en la cantidad de farmacias, pero a su vez, no se determinó un eficiente desarrollo del talento humano lo cual provoca un ineficiente uso de sus recursos durante el desarrollo de sus actividades.

1.1.1.1. Diagnóstico

La Gestión del Talento Humano en la rama farmacéutica del cantón Quevedo, no forma parte de las estrategias de estas empresas, pese a que los directivos saben que esto es uno de los grandes retos para esta década. Esto ha puesto en manifiesto que estas organizaciones gestionan el talento humano para un corto plazo, en función de sus necesidades y no al de la sociedad en sí y al del negocio ocasionando las siguientes causas:

- Deficiente desempeño de sus funciones
- Incumplimiento de objetivos y metas de la Empresa

- Bajo desempeño del Talento Humano
- Deficiencia de capacitaciones

1.1.1.2. Pronóstico

La industria farmacéutica ha generado un incremento en sus actividades durante los últimos años, tratando de satisfacer las necesidades de sus consumidores, esto se debe en gran parte a la diversidad y variedad de productos que se ofertan en la actualidad esto ha provocado la implantación de nuevas técnicas y métodos para la atención de sus clientes ocasionando los siguientes efectos:

- Bajo índices de ventas, provoca escasez de recursos
- Inadecuado crecimiento institucional, no permite la expansión de la empresa
- Incorrecta calidad y satisfacción en quienes reciben el servicio, tiene como resultado alejamiento de clientes.
- Incorrecto desenvolvimiento en las tareas encomendadas, esto conlleva a una mala ejecución del trabajo

1.1.2. Formulación del Problema

En si lo que se pretende con el presente trabajo es hacer una evaluación del cumplimiento de políticas y procedimientos existentes en el área de venta, a través de una Auditoría de Gestión, y así determinar el impacto en el rendimiento financiero de la empresa debido al no adecuado cumplimiento de estos lineamientos de atención al cliente, Por lo se plantea como pregunta general de investigación lo siguiente:

¿De qué manera incide la Auditoría de Gestión al Talento Humano en la calidad del servicio?

1.1.3. Sistematización del problema

El presente trabajo de Investigación está enfocado a la Gestión del Talento Humano se centra en la Farmacia “SUIZA” del cantón Quevedo, tomando para ello como referente el control

de las operaciones de ventas que realizan los integrantes de dicha entidad. El trabajo investigativo abarca todos los componentes importantes de la Empresa tales como: manejo de inventario, distribución del espacio físico y otros aspectos involucrados en el presente estudio, lo cual lleva a plantear las siguientes sub-preguntas de investigación:

¿Cuál es el procedimiento que permite analizar las operaciones de Ventas para determinar las falencias existentes en la misma?

¿De qué forma se verifica el cumplimiento de los objetivos y metas de la empresa?

¿Cuáles son los pasos para determinar si el Talento Humano del Departamento de Ventas se encuentra capacitado para realizar sus funciones adecuadamente?

¿De qué manera se podría determinar las deficiencias en el cumplimiento de normas y políticas de trabajo en el Departamento de Ventas?

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo General.

Realizar una Auditoría de Gestión al Talento Humano del Departamento de Ventas de la “Farmacia SUIZA”, para conocer el nivel de cumplimiento de políticas internas y su impacto en la calidad del servicio de la empresa.

1.2.2. Objetivos Específicos.

- Analizar las operaciones de Ventas de la “Farmacia SUIZA”, para determinar las falencias existentes en la misma.
- Verificar el cumplimiento de los objetivos y metas del área en estudio mediante el plan estratégico de la Empresa.
- Comprobar si el Talento Humano del Departamento de Ventas se encuentra capacitado para realizar sus funciones adecuadamente.

- Emitir un informe de Auditoría de Gestión que permita conocer las falencias del personal en el cumplimiento de políticas internas del Departamento de Ventas para la efectiva toma de decisiones.

1.3. Justificación

El presente trabajo investigativo se ejecutó con la finalidad de realizar una Auditoría de Gestión al Talento Humano del Departamento de Ventas de la Empresa farmacéutica “SUIZA”; aplicando los conocimientos adquiridos a lo largo de la vida universitaria en el módulo de aprendizaje en la carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría C.P.A, para adquirir datos primordiales del funcionamiento de la empresa, comprobar varias incertidumbres acerca de la investigación y brindar al propietario información confiable y útil para la toma de decisiones y un manejo eficiente de la empresa.

En el Ecuador, las empresas farmacéuticas es una de las mayores fuentes de ingreso económico por prestar atención a cada una de las personas las cuales necesiten medicamentos y poder salvar una vida.

Debido a esto se justifica la realización de una Auditoría de Gestión, ya que la misma constituye una herramienta básica para asegurar la obtención de recursos y su empleo eficaz y eficiente en el cumplimiento de los objetivos y metas, comprendiendo todas las actividades de la organización, permitiendo conocer y mejorar las falencias existentes en la misma, ya que el incremento de las ventas en el sector farmacéutico, permite una mejor utilización del recurso humano para así generar mayor fuentes de trabajo en el país. La auditoría de Gestión y Desempeño dan énfasis a la medida de la calidad de los productos y servicios gubernamentales, comparten la opinión de que los funcionarios gubernamentales deben dar seguridad a los contribuyentes de que los fondos públicos son utilizados con criterios de economía, eficiencia y eficacia (Maldonado, 2014).

CAPÍTULO II
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Marco Conceptual

2.1.1. Auditoría

Expresa Couto (2011) El vocablo auditoría viene del latín audire: oír, y auditor proviene de auditore: el que oye, lo cual sigue siendo muy apropiado porque una de las cualidades de los buenos auditores es el saber escuchar (pág. 8).

Define Koontz, Weihrich, & Cannice (2012) Que es una actividad documentada realizada por áreas independientes a la función, de forma periódica y de acuerdo con procedimientos y listas de verificaciones escritas, para determinar por medio de examen y evaluación de evidencias objetivas que los requisitos establecidos en procedimientos, instructivos, especificaciones, códigos y normas han sido desarrollados , documentados y efectivamente plantados (pág. 151).

Según Aumatell (2012) El término auditoría lo asociamos de forma genérica a diferentes expresiones, conceptos, proceso, misión, función, profesión, informe, balance, diagnóstico, evaluación, etc. Auditar es sinónimo de revisar, inspeccionar, controlar o verificar (pág. 22).

2.1.2. Gestión o gestión por procesos

Según Carrasco (2011) Sostiene que la gestión de procesos es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente. La estrategia de la organización aporta las definiciones necesarias en un contexto de amplia participación de todos sus integrantes, donde los especialistas en procesos son facilitadores (pág. 9)

Señala Hernández (2012) La Gestión por Procesos es el “conjunto de actividades secuenciales que realizan una transformación de una serie de inputs en los outputs deseados añadiendo valor (pág. 23).

Puntualizan Fontalvo y Vergara (2010) La gestión de procesos permite tener una visión sistémica de la organización, ya que permite ver el todo, apreciar sus componentes y descubrir sus características específicas. De igual forma permite ubicar el sistema en su entorno, aceptar complejidad, la auto organización, e inteligencia del sistema, así como la responsabilidad social con la sociedad en donde interactúa (pág. 70).

2.1.3. Auditoría de Gestión

Determina Blanco (2012) Es el examen que se efectúa a una entidad por un profesional externo e independiente, con el propósito de evaluar la eficiencia de la gestión en relación con los objetivos generales; su eficiencia como organización y su actuación y posicionamiento desde el punto de vista de lo competitivo con el propósito de emitir un informe sobre la situación global, de la misma y la actuación de la dirección (pág. 403) .

Concreta Aumatell (2012) La auditoría interna es también denominada auditoria de gestión operativa, administrativa o del rendimiento. Evalúa la eficiencia y la eficacia de cualquier componente de los procedimientos y los métodos de operación de una organización. Examina y mide la adecuación y la eficiencia del sistema de control interno de la organización en relación con la calidad de ejecución en el desarrollo de las responsabilidades asignadas (pág. 30).

Sintetiza Maldonado (2011) La auditoría de Gestión y Desempeño da énfasis a la medida de la calidad de los productos y servicios gubernamentales, comparten la opinión de que los funcionarios gubernamentales deben dar seguridad a los contribuyentes de que los fondos públicos son utilizados con criterios de economía, eficiencia y eficacia (pág. 22).

2.1.4. Talento Humano

Afirma Alles (2014) Los recursos humanos hacen referencia a la disciplina que estudia todo lo atinente a la actuación de las personas en el marco de una organización. Por su parte, la expresión “Área de Recursos humanos” se utiliza para designar a la dirección, gerencia o

división responsable de todas las funciones organizacionales relacionadas con las personas (pág. 22)

Manifiesta Plaza (2010) El talento humano vincula a la empresa así como los conocimientos, experiencias, motivación, intereses vacacionales, aptitudes, actitudes, habilidades, potencialidades, salud (pág. 15).

Especifica Ruiz, Gago, García, & López (2012) Es la riqueza que Tiene una empresa en relación con La cualificación del personal que trabaja en ella. En ese sentido, el término capital humano representa el valor de los empleados, en todos los niveles, de acuerdo a su formación, conocimientos, capacidades y habilidades (pág. 8).

2.1.5. Calidad del Servicio

Explica García (2012) Como sistema de gestión de calidad al conjunto de acciones que realizamos para asegurar que los productos o servicios de la empres satisfacen a los clientes que la actividad empresarial es beneficiosa para los intereses de los accionistas y que el personal que trabaja en ella se siente comprometido y realizado profesionalmente (pág. 11).

Manifiesta Durán (2011) La calidad en el servicio es un concepto abstracto y complejo, difícil de definir y medir. Un servicio es un proceso que consta de actividades rígidas por la conducta y las actitudes de las personas implicadas. A diferencia de un producto, un servicio es difícil de probar, es una experiencia y tiene vida limitada. En la venta de servicios, la atención se centra en la relación entre las personas, no en la prestaciones de un objeto. El vendedor de servicios maneja una serie de datos subjetivos, intangibles, y logrará la venta no porque hable más o porque domine en la relación, sino en función de la confianza, seguridad y motivación que sea capaz de despertar en el cliente (págs. 1-2).

Expresa Trujillo, Vera, & Isabel (2011) El concepto de calidad en el servicio ha sido definido e interpretado de diferentes formas a lo largo del tiempo; es el tema más importante y más extensamente estudiado en el campo de los servicios, evaluar la calidad en el servicio es un proceso altamente complejo que funciona en varios niveles de abstracción (pág. 18).

2.2. Marco Referencial

2.2.1. Auditoría

Es sinónimo de examinar, verificar, investigar, consultar, revisar, comprobar y obtener evidencias sobre informaciones, registros, procesos, etc. La palabra auditoría se encuentra relacionada con procesos de revisión o verificación que aunque todos ellos tienen en común el estar de una u otras formas vinculadas a la empresa pueden diferenciarse en función de su finalidad económica inmediata servicios **(De la Peña Gutiérrez, 2011)**.

2.2.2. Origen de la Auditoría

La actividad auditora surge como una necesidad social capaz de aportar transparencia a la documentación contable presentada por los responsables de las compañías, constituyendo así un elemento de protección para los múltiples usuarios destinatarios de la información **(Aumatell, 2012)**.

2.2.3. Filosofía de la auditoría

La auditoría es la acumulación y evaluación de evidencias basadas en información para determinar e informar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos. Una evidencia es cualquier tipo de dato que utiliza el auditor para establecer si la información que se está auditando ha sido declarada de acuerdo con el criterio establecido **(Aumatell, 2012)**.

2.2.4. Ámbitos de la auditoría

El ámbito de la auditoría marcará los límites de la misma, siendo necesario un pleno acuerdo entre auditores y clientes sobre las funciones, las materias y las organizaciones a auditar. Por ejemplo, se deberá decidir si en una auditoría de satisfacción de usuarios, se considera solo la informática corporativa o también la departamental, es conveniente clasificar las excepciones al ámbito de la auditoría, es decir las materias, funciones u organizaciones que

no serían auditadas (**De Pablos Heredero, López Hermoso , Romo Romero, & Medina Salgado, 2011**).

2.2.5. Objetivos de la Auditoría

En la auditoría deben fijarse desde un principio los objetivos específicos a realizar. Los objetivos deben ser cumplibles y son por ejemplo del tipo: evaluación de funcionamiento de las áreas informáticas, aumento de la seguridad y fiabilidad, conectividad, incremento de calidad (**De la Peña Gutiérrez, 2011**).

El auditor obtendrá información de los auditados y deberá presentar el resultado de su trabajo al cliente por tanto se deberá establecer desde el comienzo quienes serán los interlocutores: informáticos, usuarios, validadores, decisores, destinatarios de informes (**De Pablos Heredero, López Hermoso , Romo Romero, & Medina Salgado, 2011**).

2.2.6. Clasificación de la Auditoría

a) Según la naturaleza del profesional:

- **Auditoría gubernativa.-** Es la actividad de fiscalización realizada por diversos órganos del Estado (**De la Peña Gutiérrez, 2011**).
- **Auditoría interna.-** Es aquella que llevan a cabo profesionales que ejercen su actividad en el seno de una empresa, normalmente en un departamento bajo la dependencia de la misma autoridad, pudiéndose definir como una función de valoración independiente (**De la Peña Gutiérrez, 2011**).
- **Auditoría externa o independiente.-** Es un servicio prestado a la propia entidad auditada por profesionales independientes a la misma según los términos contenidos en un contrato de prestación de servicios (**De la Peña Gutiérrez, 2011**).

2.2.7. Indicadores de gestión

“El fin primordial de emplear indicadores en el proceso administrativo es poder evaluar en términos cualitativos y cuantitativos el cumplimiento puntual de sus etapas y su propósito estratégico, a partir de la revisión de sus funciones” **(Finkowsky & Benjamín, 2013)**.

Para estar en posibilidad de obtener mayor y mejor información, a cada etapa del proceso se le asignan indicadores cualitativos (estos son los que otorgan su razón de ser a la organización), así como cuantitativos (los que traducen en hechos el objetivo de ésta) **(Finkowsky & Benjamín, 2013)**.

2.2.8. Riesgo en la Auditoría

Se debe evaluar el riesgo en la auditoría y diseñar los procedimientos de auditoría para asegurar que el riesgo se reduzca a un nivel aceptable bajo. De acuerdo con las normas internacionales de auditoría, riesgo en la auditoría significa el riesgo de que el auditor dé una opinión de auditoría inapropiada cuando existan errores importantes en la temática.

El riesgo en la auditoría tiene tres componentes: riesgo inherente, riesgo de control y el riesgo de detección **(Blanco Y. , 2012)**.

2.2.9. Evaluación del Control Interno

Se define al proceso, término que no lo comparto personalmente, ya que lo concibo como un sistema.

En 2004, se publicó el estándar “Enterprise Risk Management – Integrated Framework” (COSO II) Marco Integrador de Gestión de Riesgo que amplía el concepto de control interno a la gestión de riesgo implicando necesariamente a todo el personal, incluidos los directores y administradores. **(Asociación Española ára la calidad (AEC), 2013)**

Este Comité enfocó el Control Interno en ocho componentes:

- Ambiente Interno
- Establecimiento de Objetivos

- Identificación de Riesgo
- Evaluación de Riesgo
- Respuesta al Riesgo
- Actividades de Control
- Información y Comunicación
- Supervisión o Monitoreo. (**Asociación Española ára la calidad (AEC), 2013**)

2.2.10. Fases de la Auditoría

No existen en la actualidad las normas técnicas para la realización de las auditorías se dividen en:

1. Preparación de la auditoría
2. Ejecución de la auditoría
3. Informe final de la auditoría (**Fernández , Iglesias, Llana, & Fernández , 2010**) .

El nombre de cada una de ellas ya da una orientación de su contenido.

Así pues, durante la preparación de la auditoría la entidad auditora entra en contacto con la entidad auditada, obtiene una visión de conjunto de ella.

Averigua cuáles son sus objetivos en la auditoría y planifica la realización de la auditoría (recursos materiales y humanos, tiempo, etc.) (**Fernández , Iglesias, Llana, & Fernández , 2010**) .

La auditoría es propiamente la fase activa en la que se realiza el estudio de situación del sistema auditado, buscando sus desviaciones respecto a la norma de referencia adoptada y demostrando éstas con evidencias objetivas (**Fernández , Iglesias, Llana, & Fernández , 2010**) .

Por último se realiza el Informe final de auditoría, documento en el que se hace constar cómo se ha realizado la auditoría y las no conformidades o desviaciones detectadas, y que se

entrega al auditado para su aceptación (**Fernández , Iglesias, Llana, & Fernández , 2010**)

.

El informe final adquiere una importancia significativa, dado que es el resultado último del proceso y permite al auditado tener constancia de la situación de su sistema y aplicar las medidas correctoras sobre aquellas desviaciones de las que ha sido informado (**Fernández , Iglesias, Llana, & Fernández , 2010**) .

2.3. Auditoría de gestión

La Auditoría de Gestión surgió de la necesidad para medir y cuantificar los logros alcanzados por la Institución Educativa en un período de tiempo determinado. Surge como una manera efectiva de poner en orden los recursos de la Institución Educativa para lograr un mejor desempeño y productividad (**Gonzales, 2010**).

2.3.1. Diferentes conceptos de auditoría de gestión y su importancia.

Una auditoría operativa es un examen objetivo y sistemático de evidencias con el fin de proporcionar una evaluación independiente del desempeño de una organización, programa, actividad o función gubernamental que tenga por objetivo mejorar la responsabilidad ante el público y facilitar el proceso de toma de decisiones por parte de los responsables de supervisar o iniciar acciones correctivas (**Maldonado, 2011**)

La auditoría operativa abarca la economía y eficiencia y la auditoría de los programas, es un examen independiente con el fin de proveer a la legislatura una evaluación e informe sobre la marcha en que los administradores de las entidades y dependencias del Estado han descargado sus responsabilidades de administrar los programas del Estado de manera fiel, eficiente y efectiva (**Maldonado, 2011**)

Auditoría administrativa es un examen y evaluación realizados en una entidad para establecer el grado de eficacia y eficiencia de la implementación de las normas que dictan los sistemas administrativos de apoyo, así como su planificación y control administrativo interno (**Maldonado, 2011**)

La auditoría integral es la evaluación multidisciplinaria, independiente, con enfoque de sistemas, del grado y forma de cumplimiento de los objetivos de una organización, de las relaciones con su entorno, así como de sus operaciones, con el objeto de proponer alternativas para el logro más adecuado de sus fines y mejorar el aprovechamiento de sus recursos (**Maldonado, 2011**)

2.3.2. Objetivos de auditoría de gestión

Dentro del campo de acción de la auditoría de gestión se pueden señalar como objetivos principales:

- Determinar lo adecuado de la organización de la entidad.
- Verificar la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas.
- Vigilar la existencia de políticas adecuadas y el cumplimiento de las mismas.
- Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles establecidos.
- Verificar la existencia de métodos o procedimientos adecuados de operación y la eficiencia de los mismos.
- Comprobar la utilización adecuada de los recursos (**Blanco Y. , 2012**).

2.3.3. Concepto de las E's

2.3.3.1. Eficiencia

Se refiere a la relación entre los insumos (recursos) consumidos y los productos obtenidos.

La medida de eficiencia compara la relación entre los “insumo/producto” con un estándar pre establecido. La eficiencia aumenta a medida que se produce un mayor número de unidades de producto para una unidad dada de insumo (**Maldonado, 2011**)

2.3.3.2. Eficacia

“La eficacia es el grado en que son alcanzados, en forma continua, los objetivos de los programas y los efectos esperados de una entidad” (Maldonado, 2011)

2.3.3.3. Economía

“Se refiere a los términos y condiciones conforme a los cuales se adquirieren bienes y servicios en cantidad y calidad apropiadas, en el momento oportuno y al menor costo posible” (Maldonado, 2011)

2.3.3.4. Ética

“Etimológicamente hablando, ética es el conjunto de principios y normas morales que regulan las actividades humanas” (Maldonado, 2011)

2.3.4. Metodología de la auditoría de gestión

La planeación de la auditoría de gestión debe incluir asuntos como los siguientes: (Blanco Y. , 2012).

- Conocimientos de los productos, mercados, clientes, canales de distribución y alianzas de colaboración.
- Conocimientos de los objetivos, estrategias y riesgos del negocio.
- Conocimientos de los procesos claves del negocio.
- Conocimiento de los elementos básicos de un plan de gestión.
- Conocimiento de los principios fundamentales de la administración estratégica
- Elaboración del programa con la naturaleza, alcance y oportunidad de la auditoría de gestión (Blanco Y. , 2012).

2.3.5. La evaluación del plan de gestión comprende

El análisis del plan de gestión adoptado por la empresa, es decir el conjunto de políticas y estrategias definidas por la entidad para alcanzar sus objetivos de corto, mediano y largo plazo; análisis de los programas, subprogramas y proyectos que esté ejecutando la empresa para lograr los objetivos y resultados del plan de gestión **(Blanco Y. , 2012)**.

- **Análisis del ambiente interno**

- Fortalezas

- Debilidades

- **Análisis del ambiente externo**

- Oportunidades

- Amenazas

- **Dirección Organizacional**

- Filosofía

- Objetivos

- Metas **(Blanco Y. , 2012)**.

- a. Revisión de la documentación que genera la entidad.
- b. Documentar los procesos y subprocesos importantes.
- c. Identificar los riesgos principales del negocio.
- d. Evaluar los controles de la empresa.
- e. Elaborar conclusiones relativas a las debilidades en la formulación de las estrategias y deficiencias en la ejecución.
- f. Revisión de la implementación del plan estratégico, para lo cual se revisaran los resultados financieros y operacionales.
- g. Revisar los resultados financieros, comerciales y operativos cotejándolos con los puntos de referencias establecidos y los estándares de la industria a fin de identificar desviaciones importantes y tendencias emergentes.
- h. Toma de decisiones correctivas **(Blanco Y. , 2012)**.

2.4. Recursos Humanos

Se denomina al talento humano, relaciones industriales o capital humano, se establecen mecanismos para seleccionar, capacitar y dirigir al personal, y lograr su óptimo desarrollo, así como para elevar su grado de satisfacción y pertenencia dentro de la organización. Contar con una planta con personal estable y motivado es uno de los requisitos fundamentales para lograr mayor productividad (Münch, 2010).

2.5. Administración de sueldos y salarios

También se lo denomina administración de retribuciones o de compensaciones. La administración de sueldos y salarios es de gran importancia, mediante esta se deben satisfacer las necesidades básicas del personal. A través de su adecuada aplicación se logra un mayor compromiso, mayor estabilidad y mejor calidad de vida del personal de la organización (Münch, 2010).

Las funciones básicas de la administración de retribuciones son:

- Valuación de puestos
- Encuestas salariales
- Análisis de puestos
- Salarios incentivos
- Evaluación del desempeño
- Administración de nóminas (Münch, 2010).

2.6. La integración y su importancia

En esta etapa se adquieren los elementos para llevar a cabo lo establecido durante la planeación y organización. Mediante la integración, la empresa obtiene los recursos idóneos para el mejor desempeño de las actividades de la misma (Münch, 2010).

La integración comprende recursos materiales, tecnológicos, financieros y humanos; estos últimos son los más importantes debido a que del talento humano depende el manejo y gestión de los otros recursos que conforman la organización (Münch, 2010).

2.7. Etapas

Las etapas de integración son:

1. Definición de necesidades y requerimientos de los recursos
2. Establecimiento de estándares de calidad, tiempos y características
3. Determinación de fuentes de abastecimiento
4. Elección del proveedor más confiable
5. Selección de recursos de acuerdo con los estándares de calidad (**Münch, 2010**).

La integración de recursos humanos incluye varias etapas:

2.7.1. Reclutamiento

Reclutamiento de personal consiste en allegarse del mayor número de candidatos de un puesto para seleccionar el idóneo. El reclutamiento puede ser: (**Münch, 2010**)

- **Reclutamiento interno.-** Cuando, al presentarse determinada vacante, la empresa la cubre a través de sus empleados, ya sea por medio de concurso, convocatoria o por ascensos. Esta forma de reclutamiento es altamente motivadora para el personal de la empresa (**Münch, 2010**)
- **Reclutamiento externo.-** Se refiere a los aspirantes que no pertenecen a la organización. Las fuentes externas de reclutamiento están constituidas por los candidatos que provienen de fuera de la empresa. Las fuentes de reclutamiento externo más usuales son las bolsas de trabajo, los avisos en prensa e internet, las agencias de empleo y las escuelas, entre otras (**Münch, 2010**)
- **Reclutamiento mixto.-** De preferencia una empresa no debe utilizar una sola fuente de reclutamiento; deben utilizarse todas. La elección de los empleados, de acuerdo con los requerimientos de la organización, se hace mediante el proceso de selección de personal (**Münch, 2010**).

2.8. Selección de personal

La selección de personal debe sustentarse en el análisis del puesto que sirve como guía de todo proceso de selección. De lo contrario, si se realiza de manera empírica, con base en

corazonadas o recomendaciones, puede elegirse a personal ineficiente o que no reúna el perfil requerido, lo cual origina consecuencias que van desde la baja productividad, y altos costos, hasta otras más graves e irreversibles (**Münch, 2010**).

- Tiene las siguientes etapas:
- Recepción preliminar de candidatos
- Elaboración de solicitud de empleo
- Entrevista previa
- Aplicación de pruebas de conocimientos (**Münch, 2010**)

2.9. La calidad en los servicios

La calidad se define como el conjunto de características inherentes de un bien o servicio que satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes.

Sin embargo, muchos autores definen la calidad desde diferentes perspectivas, en este sentido Juran (1990) concibe la calidad como “la adecuación al uso”, también la define como “las características de un producto o servicio que le proporcionan la capacidad de satisfacer las necesidades de los clientes (**Fontalvo & Vergara, 2010**).

Podemos entender a los servicios como aquella que dentro de los resultados con la interacción de sus clientes, se caracteriza por desarrollar transacciones en beneficio de éstos que proporcionan conocimientos o información a sus clientes (**Fontalvo & Vergara, 2010**).

Muchas organizaciones, aunque suministran un bien tangible, se distingue en el mercado porque ofrecen un servicio adicional que la caracteriza (servicio intangible) (**Fontalvo & Vergara, 2010**).

2.10. Propiedades de los servicios

Cuando se analizan procesos de servicios encontramos que estos presentan una serie de características y propiedades entre los cuales podríamos mencionar:

- Los servicios como mencionamos anteriormente, son intangibles
- Los servicios se prestan por única vez
- Los servicios se producen y consumen de forma simultánea
- En el proceso de prestación del servicio juega un papel importante el cliente

- Una vez presentado el servicio hay que planificar la prestación de éste con bastante anterioridad
- Deben establecerse responsabilidades concretas para satisfacer las características y expectativas del cliente
- La prestación del servicio es muy personal, es decir, la calidad casi está determinada por un servicio que se presta de manera personal.
- En la prestación del servicio es difícil la estandarización, por lo cual existen muchas posibilidades de cometer errores
- La prestación del servicio se caracteriza por transacciones directas
- En esta prestación intervienen una cantidad elevada de procesos
- La prestación del servicio se caracteriza porque en ella se realizan muchas transacciones
- Existe una retroalimentación directa con el cliente en el momento de la prestación del servicio.
- Muchas veces la prestación de un servicio (algo intangible) está asociado o interviene con un bien tangible
- La prestación no adecuada del servicio denomina la pérdida inmediata de un cliente. **(Fontalvo & Vergara, 2010)**

2.11. Toma de decisiones

La toma de decisiones es de gran importancia porque tiene repercusiones internas en la empresa en cuanto a las utilidades, el producto y el personal, y externas ya que incluye en proveedores, clientes, entorno, economía, etc. Las decisiones poseen un efecto multiplicador que a su vez origina efectos no solo en las áreas de la organización sino en diversos segmentos del entorno tales como los clientes, el personal y la sociedad. **(Münch, 2010).**

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Localización

La ciudad de Quevedo se encuentra situada estratégicamente, lindando con varias provincias pertenecientes a la costa y sierra ecuatoriana. El nombre del cantón Quevedo se debe al Sr. Timoteo Quevedo, en el año de 1938 penetra en las escabrosas y vírgenes montañas, con el objeto de realizar unas mediciones y levantar los planos de este sector conocidos con los nombres de Pasaje y Alto Palenque (Carry, 2012).

Quevedo perteneció políticamente como parroquia del Cantón Pujilí, por decreto dado el 22 de Septiembre de 1852 en Guayaquil. En 1885 perteneció a Latacunga, por suprimirse el cantón Pujilí. El 6 de Octubre de 1860, García Moreno, mediante decreto supremo crea la provincia de los Ríos, y Quevedo pasa a pertenecer al cantón Vinces (Carry, 2012)..

Ubicación

Principales centros poblados del cantón Quevedo.

Fecha de Celebración

Las festividades Quevedeñas se restringen a los meses de Septiembre y Octubre de cada año.

Actividades. En estas fiestas se puede realizar varias actividades como Eventos cívicos, religiosos, tradicionales, culturales, populares, arte, comercio, ferias, reinados locales; programados durante los meses de Septiembre y Octubre (Carry, 2012)..

3.2. Tipos de Investigación

3.2.1. Descriptiva – analítica

Este tipo de investigación se lo utilizó para describir todos los problemas que suceden en la Farmacia mediante su correspondiente análisis y así conocer la situación real de la misma.

3.2.2. Exploratoria

Este tipo de investigación sirvió como base en la investigación permitiendo examinar la situación actual de la Empresa se la aplicó al momento de analizar los resultados, permitiendo detallar cada una de las variables que inciden en los objetivos del proyecto de investigación.

3.3. Métodos de Investigación

Entre los métodos científicos que se implementaron se encuentran los siguientes:

3.3.1. Método Histórico–Lógico

Este método ayudó a reconstruir los rasgos más destacados de la trayectoria o desarrollo del fenómeno acontecidos en el periodo pasado.

Permitió la recolección de información a través de libros, folletos, internet y documentos en general para determinar la importancia que tiene el estudio sobre la gestión DE LA FARMACIA SUIZA en la ciudad de Quevedo.

3.3.2. Método Inductivo – Deductivo

Este método facilitó las deducciones sobre las propiedades o relaciones desde lo particular a los aspectos generales, el análisis de datos de la FARMACIA SUIZA de una forma objetiva, y en los resultados que obtengan por medio de la investigación de campo durante el proceso de ejecución del proyecto.

3.3.3. Método Inductivo

Se la aplicó con la formulación de preguntas orientadas, para la comprobación de la problematización argumentada también a formular preguntas de entrevista, en un diálogo profundo sobre el tema con el gerente de la Institución.

3.3.4. Método Deductivo

Este método científico ayudó paso a paso a la aclaración de dudas que surgieron en el problema del trabajo de investigación mediante el cumplimiento de los objetivos planteados y así garantizar la veracidad de las conclusiones

3.3.5. Método Analítico

Se lo utilizó en la descomposición de las fases de auditoría para tener una visión más amplia de lo que sucede en la Farmacia y al analizar los objetivos permitió observar las causas y la naturaleza de los efectos.

3.3.6. Método Administrativo

Fue la verificación del Área Administrativa de la Farmacia en el asesoramiento de todas las actividades que se desarrollan dentro de ella, se establecieron las tareas de cada uno de los integrantes del sistema administrativo para garantizar la eficiencia en el área de ventas.

3.4. Fuentes de Recopilación de la Información

Estos recursos ayudaron a recolectar datos formales e informales entre las cuales están las fuentes primarias y secundarias.

3.4.1. Fuentes Primarias

Esta fuente se la utilizó mediante todos los documentos que sirvieron para la elaboración de la fundamentación teórica de la investigación a través de los libros, revistas y artículos relacionados con el tema de investigación.

3.4.2. Fuentes Secundarias

Mediante esta fuente se analizaron los datos relacionados con las fuentes primarias como las normas leyes reglamentos interno, libros así se obtuvo información organizada de todos los documentos primarios.

3.5. Diseño de la Investigación

El diseño de investigación realizado inició con la determinación del tema de investigación se utilizó un diseño no experimental, por lo que no se manipularon los datos ni asignación al azar, las siguientes herramientas metodológicas de acuerdo al tipo de investigación seleccionado, fueron la investigación exploratoria y bibliográfica, las cuales permitieron establecer criterios y el análisis respectivo a problema en estudio que afectan a la Institución.

3.5.1. Población y muestra

La población directamente que se involucró en el desarrollo del problema de investigación fue de un directivo comprendido por el Gerente DE LA FARMACIA SUIZA, a la cual se sumó la población de clientes de la Institución.

Al Gerente de la Institución se realizó una entrevista para el conocimiento de los antecedentes de la Institución, también se entrevistó al responsable del Departamento de ventas de la FARMACIA SUIZA, al mismo se le aplicó el cuestionario de control interno con el propósito de obtener información suficiente que respalde los hallazgos encontrados en la auditoría y obtener validez de los mismos que permita afianzar los instrumentos de investigación correspondientes a este sector.

No se tomó en consideración la muestra en el proyecto de investigación por cuanto el Talento Humano no supera las 100 personas motivo por el cual se trabajó con todo el universo que labora en la Farmacia.

3.5.2. Creación de la Firma Auditora

Para el presente trabajo investigativo se procederá a la creación de una firma Auditora Ficticia.



3.6. Instrumentos de la Investigación

3.6.1. Entrevista

Este instrumento de investigación se lo realizó mediante un diálogo con la persona que se encuentra involucrada en la Administración de la Farmacia, se logró recabar la información necesaria mediante las preguntas y respuestas relacionadas directamente con el tema de investigación.

3.6.2. Observación

Sirvió en la información necesaria que se la realizó a través del sentido de la vista observando todos los fenómenos, para ello se efectuó el respectivo trabajo de campo, mediante visita a las instalaciones y verificación del campo de acción de la farmacéutica.

3.7. Tratamiento de los datos

En el presente trabajo de investigación el tratamiento de datos se lo realizó mediante la recolección de información por medio de la entrevista y el cuestionario de control interno, en la elaboración de la fundamentación teórica mediante los libros y documentos relacionados con el tema de investigación todo esto ayudó a la elaboración de las conclusiones a través de los objetivos planteados en la investigación.

3.8. Recursos Humanos y Materiales

3.8.1. Recursos Humanos

Responsables del Área de Ventas

Docente del Trabajo de Investigación

3.8.2. Materiales

En este proyecto de investigación se empleó los siguientes materiales y equipos para el desarrollo del mismo:

A. Recursos Materiales

N°	ITEMS	CANT.	P.UNITARIO	TOTAL
1	Computadora	1	500.00	500.00
2	Impresora	1	250.00	250.00
3	Cuaderno	1	1.50	1.50
4	Lapiceros	3	0.40	1.20
5	Lápiz	1	0.50	0.50
6	Borrador	1	0.25	0.25
7	Tinta	2	30.00	60.00
8	Vehículo (pasajes)	10	1.00	10.00
9	Hojas	400	0.02	8.00
			SUB TOTAL	831,45
Elaborado por: Carlos Córdova			Imprevisto (5%)	41,57
			TOTAL	873,02

B. Recursos bibliográficos

- Libros
- (tesis)
- Internet

PRESUPUESTO

N°	ITEMS	CANT.	P.UNITARIO	TOTAL
1	Impresión B/N BORRADOR	160	0.10	16.00
2	Impresión B/N ORIGINAL	80	0.10	8.00
3	Impresión a color ORIGINAL	15	0.25	3.75
4	Anillado	2	2.00	2.00
5	Viáticos	8	2.00	16.00
6	Cyber	5	0.90	4.50
7	Copias	65	0.03	1.95
8	CD	5	0.70	2.80
9	Alimentación	8	3.00	24.00
			SUB TOTAL	79.00
Elaborado por: Carlos Córdova			Imprevisto (5%)	3.95
			TOTAL	82,95

Presupuesto

El presente Proyecto de Investigación fue financiado con recursos propios, el mismo que fue la cantidad de USD \$ 82,95 (ochenta y dos con 95 /100 Dólares Americanos)

CAPÍTULO IV
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados de la Investigación

4.1.1. Solicitud de la Auditoría

	<p style="text-align: center;">Córdoba & Asociados Auditores Parroquia 24 de Mayo sector el Manantial Quevedo- Los Ríos- Ecuador audicor_1990@hotmail.com 0979105808-2752926</p>	<p style="text-align: center;">Ref. S.A 1/1</p>				
SOLICITUD DE AUDITORÍA						
<p>Quevedo, Martes 06 de enero del 2015</p> <p>Señor (es) Córdoba & Asociados En su despacho. Saludos Cordiales.</p> <p>El motivo de la presente es para solicitar, sus servicios como firma auditora, con el propósito que se ejecute una Auditoría de Gestión al Departamento de Ventas en nuestra Farmacia. Correspondiente a las actividades realizadas durante el transcurso del año 2014.</p> <p>Consideramos que con sus conocimientos lograra brindarnos una asesoría eficiente a través de sugerencias claras, constructivas que ayudaran a que alcancemos los objetivos y metas planteadas, mediante el manejo de nuestro sistema de proceso de ventas con mayor eficiencia, eficacia y efectividad construyendo un apoyo importante para el desarrollo de nuestra actividad.</p> <p>Sin más por el momento me despido augurando éxitos en sus labores profesionales.</p> <p>Atentamente</p> <p style="text-align: center;"> _____</p> <p>Lcda. Irma Quiroga Mantilla Gerente General</p> <p style="text-align: center;">€ = ELABORADO POR EL AUDITOR</p> <table border="1" data-bbox="295 1870 1321 1980"><tr><td>Elaborado por: C.L.C.P</td><td>Fecha: 7/01/2015</td></tr><tr><td>Supervisado por: M.C.U.P</td><td>Fecha: 7/01/2015</td></tr></table>			Elaborado por: C.L.C.P	Fecha: 7/01/2015	Supervisado por: M.C.U.P	Fecha: 7/01/2015
Elaborado por: C.L.C.P	Fecha: 7/01/2015					
Supervisado por: M.C.U.P	Fecha: 7/01/2015					

4.1.1.1. Carta de Confirmación de Auditoría

	<p style="text-align: center;">Córdova & Asociados Audidores Parroquia 24 de Mayo sector el Manantial Quevedo- Los Ríos- Ecuador audicor_1990@hotmail.com 0979105808-2752926</p>	<p style="text-align: center;">Ref. C.C 1/2</p>
<p>CARTA DE CONFIRMACIÓN DE LA AUDITORÍA</p>		
<p>Quevedo 07 de Enero del 2015</p>		
<p>LCDA. IRMA QUIROGA MANTILLA</p>		
<p>GERENTE GENERAL</p>		
<p>Presente.-</p>		
<p>Ante la presente petición de una Auditoría de Gestión al Departamento de ventas de la “FARMACIA SUIZA” Tenemos el agrado de confirmar nuestra aceptación y nuestro entendimiento de este compromiso. Nuestra auditoría será realizada con el objetivo de expresar una opinión sobre los procesos de ventas. Posteriormente emitiremos un informe sobre el grado de cumplimiento de los procedimientos, políticas y normas utilizados por los colaboradores de la Farmacia Efectuaremos nuestra auditoría de acuerdo con Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas y Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados vigentes en nuestro país. Dichas normas requieren que planeemos y desarrollemos la auditoría para obtener información sobre si los procesos de ventas durante el período 2014 estén libres de error en el control de inventarios, material y tecnológico bien causado por dolo.</p>		
<p>Para establecer nuestra opinión sobre las operaciones del Departamento de ventas, verificaremos pruebas para obtener seguridad razonable en cuanto a la información que nos brinde el Gerente General, trabajadores y otros datos fuentes, es confiable y suficiente como base para la preparación de la Auditoría de Gestión.</p>		
<p>Además esperamos proporcionarles una opinión referente a ciertas debilidades sustanciales concernientes a las quejas presentadas por los clientes y manejo de las operaciones que llamen nuestra atención. Los horarios para esta auditoría estarán basados en el tiempo invertido, más gastos directos. Les notificaré inmediatamente las circunstancias que se encuentre, por ser un trabajo de Investigación no obtendremos honorarios.</p>		
<p>Ω = APROBADO POR PROPIETARIO</p>		
<p>Elaborado por: C.L.C.P</p>	<p>Fecha: 7/01/2015</p>	
<p>Supervisado por: M.C.U.P</p>	<p>Fecha: 7/01/2015</p>	

	<p style="text-align: center;">Córdoba & Asociados Auditores Parroquia 24 de Mayo sector el Manantial Quevedo- Los Ríos- Ecuador audicor_1990@hotmail.com 0979105808-2752926</p>	<p style="text-align: center;">Ref. C.C 2/2</p>
---	--	---

CARTA DE CONFIRMACIÓN DE LA AUDITORÍA

La “FARMACIA SUIZA” asume entera responsabilidad por la integridad y fidelidad de la información obtenida en el Área de ventas. Por lo tanto, “La Auditora” no asume por medio del contrato ninguna obligación de responder frente a terceros por las consecuencias que ocasione cualquier omisión o error voluntario o involuntario, en la preparación de los resultados en el área auditada.

En caso de que la “FARMACIA SUIZA” considere que ha existido incumplimiento parcial o total por parte de “CORDOVA & ASOCIADOS” S.A., de las obligaciones asumidas en el contrato, “La Auditora” responderá al año solicitados a evaluar.

Con el fin de trabajar en la forma más eficiente esperamos una colaboración total con su personal y confiamos en que ellos pondrán a nuestra disposición todos los registros, documentación, y otra información que se requiera en relación con nuestra auditoría.

Si estas disposiciones están en concordancia con su opinión, favor firme esta carta con el espacio proporcionado y de una copia a su más pronta conveniencia.

Muy sinceramente.




Córdoba & Asociados S.A.

Firma Auditora

C.C. 120540046-6

Lcda. Irma Quiroga Mantilla

Gerente General

C.C. 120140658-2

Ω = APROBADO POR PROPIETARIO

Elaborado por: C.L.C.P	Fecha: 7/01/2015
Supervisado por: M.C.U.P	Fecha: 7/01/2015

4.1.2. Contrato de Auditoría

	<p style="text-align: center;">Córdova & Asociados Audidores Parroquia 24 de Mayo sector el Manantial Quevedo- Los Ríos- Ecuador audicor_1990@hotmail.com 0979105808-2752926</p>	<p style="text-align: center;">Ref. C.A 1/3</p>
CONTRATO DE AUDITORÍA		
<p>A los ocho días del mes de enero del año 2015, Entre los suscritos a saber: Irma Marisol Quiroga Mantilla, mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía 120140658-2 expedida en la ciudad de Quevedo, en su calidad de Representante Legal de la Farmacia “Suiza” del cantón Quevedo por una parte quien en adelante se denominará el Contratante; y por la otra parte Carlos Córdova Pérez, igualmente mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía No. 120540046-6 en su calidad de Representante Legal hemos celebrado el contrato de prestación de servicios profesionales de Auditoría de Gestión que se regirá por las siguientes cláusulas:</p> <p>PRIMERA - OBJETO: La Farmacia se obliga a cumplir la labor de Auditoría Externa por tres meses de acuerdo con lo establecido por la ley y de conformidad con la propuesta que presentó al Contratante de fecha la que para el efecto de descripción de funciones se considera incorporada al presente contrato.</p> <p>SEGUNDA - DURACIÓN: El presente contrato tendrá una vigencia de 3 meses, comprendido entre el 1 de Enero del 2015 y el 21 de Abril del 2015, entendiéndose que el período sobre el cual se ejercerá el trabajo es el año calendario comprendido entre el <u>1</u> de <u>enero</u> del <u>2014</u> al <u>31</u> de <u>diciembre</u> del <u>2014</u>, el cual fue elegido por el órgano directivo según consta en el Acta No. <u>25</u> Correspondiente a la reunión celebrada el <u>5</u> de <u>enero</u> del <u>2015</u>.</p> <p>TERCERA. - VALOR Y FORMA DE PAGO: El Contratante no reconocerá al Auditor Independiente, como precio de este contrato y por la sola prestación de los servicios profesionales por tratarse de un Proyecto de Investigación para la obtención de su Título.</p> <p>CUARTA. - DESIGNACIONES: Para el correcto cumplimiento de sus funciones, Auditor Independiente designará las personas que habrán de cumplir con las obligaciones que por este contrato asume, las cuales deben llenar los requisitos que para este tipo de funcionarios exige la ley. Entre estas personas y el contratante no existirá ninguna relación de carácter laboral, y por ende, el pago de sus salarios y demás prestaciones sociales.</p>		
<p>® = REVISADO POR EL AUDITOR</p>		
<p>Elaborado por: C.L.C.P</p>	<p>Fecha: 8/01/2015</p>	

Supervisado por: M.C.U.P

Fecha: 8/01/2015



Córdoba & Asociados
Auditores
Parroquia 24 de Mayo sector el Manantial
Quevedo- Los Ríos- Ecuador
audicor_1990@hotmail.com
0979105808-2752926

Ref.
C.A
2/3

CONTRATO DE AUDITORÍA

QUINTA. - OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE: Además de las obligaciones generales derivadas del presente Contrato, el Auditor se compromete a:

- a) Prestarle toda la colaboración que solicite el Auditor facilitándole todos los documentos o informes que éste requiera para el correcto cumplimiento de sus funciones;
- b) Asumir todos los gastos que se ocasionen con motivo del desarrollo de este contrato, tales como fotocopias, gastos de viaje fuera de la ciudad donde fue contratado el servicio, llamadas telefónicas locales y de larga distancia, servicio de fax, etc.;
- c) En caso de documentos que deban ser revisados y/o certificados por el Auditor Independiente para su posterior presentación a entidades oficiales o particulares, el Contratante se obliga a entregar dichos documentos al Contratista Independiente con no menos de 20 días hábiles de anticipación a la fecha de vencimiento para su presentación.

SEXTA. - OBLIGACIONES DEL AUDITOR INDEPENDIENTE: El Auditor Independiente se obliga única y exclusivamente a la realización de las labores descritas en la propuesta presentada al contratante que son las que corresponden a la Auditoría Externa, de acuerdo con las normas legales vigentes en el país.

SÉTIMA - TERMINACIÓN DEL CONTRATO: Sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula segunda de este documento, el Auditor podrá dar por terminado este contrato en forma unilateral sujetándose a las siguientes previsiones:

- a) Antes del cumplimiento del plazo inicial pactado, en cualquier momento, pagando al Contratista Independiente el precio total acordado en la cláusula tercera de este documento;

.® = REVISADO POR EL AUDITOR

Elaborado por: C.L.C.P

Fecha: 8/01/2015

Supervisado por: M.C.U.P

Fecha: 8/01/2015



Córdoba & Asociados
Auditores
Parroquia 24 de Mayo sector el Manantial
Quevedo- Los Ríos- Ecuador
audicor_1990@hotmail.com
0979105808-2752926

Ref.
C.A
3/3

CONTRATO DE AUDITORÍA

b) El aviso de terminación del contrato debe ser dado al Contratista Independiente con no menos de 30 días calendario de anticipación a la fecha efectiva de dicha terminación.

OCTAVA. - DOTACIONES Y RECURSOS: El Contratante facilitará al Auditor Independiente el espacio físico, así como los elementos necesarios requeridos para el desempeño de su labor, tales como equipo de cálculo, mesas, sillas, etc.

NOVENA. - AUTONOMÍA DEL AUDITOR INDEPENDIENTE: En desarrollo del presente contrato de Prestación de Servicios Profesionales de Auditoría de Gestión, el Auditor Independiente actúa como tal, realizando la labor encomendada con libertad y autonomía técnica y directiva..

Córdoba & Asociados S.A.

Firma Auditora

C.C. 120540046-6

Lcda. Irma Quiroga Mantilla

Gerente General

C.C. 120140658-2

.® = REVISADO POR EL AUDITOR

Elaborado por: C.L.C.P	Fecha: 8/01/2015
Supervisado por: M.C.U.P	Fecha: 8/01/2015

4.1.3. Índice de Referencias

	<p style="text-align: center;"> Córdova & Asociados Auditores Parroquia 24 de Mayo sector el Manantial Quevedo- Los Ríos- Ecuador audicor_1990@hotmail.com 0979105808-2752926 </p>	<p style="text-align: center; color: red;"> Ref. I.R 1/1 </p>
---	--	--

ÍNDICE DE REFERENCIAS

SA	Solicitud de Auditoría
CC	Carta de Confirmación de Auditoría
CA	Contrato de Auditoría
IR	Índice de Referencia
MA	Marcas de Auditoría
PGA	Plan Global de Auditoría
PPA	Programa Preliminar de Auditoría
AF	Antecedentes de la Farmacia
VI	Visita a las Instalaciones
O	Organigrama
FODA	FODA
EG	Entrevista al Gerente
PEA	Programa de Ejecución de Auditoría
CCI	Cuestionario de Control Interno
MRNC	Medición de Riesgo y Nivel de Confianza
HA	Hojas de Hallazgos
IG	Indicadores de Gestión
PRA	Programa Resultados de Auditoría
ICI	Informe de Control Interno
CIA	Convocatoria la Lectura del Informe de Auditoría.
IAG	Informe de Auditoría de Gestión.

€ = ELABORADO POR EL AUDITOR

Elaborado por: C.L.C.P	Fecha: 7/01/2015
Supervisado por: M.C.U.P	Fecha: 7/01/2015

4.1.4. Marcas de Auditoría

	<p style="text-align: center;"> Córdova & Asociados Auditores Parroquia 24 de Mayo sector el Manantial Quevedo- Los Ríos- Ecuador auditor_1990@hotmail.com 0979105808-2752926 </p>	<p style="text-align: center;"> Ref. M.A 1/1 </p>														
MARCAS DE AUDITORÍA																
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%; text-align: center;">MARCAS</th> <th style="width: 50%; text-align: center;">DENOMINACIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">€</td> <td>Elaborado por el Auditor</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Ω</td> <td>Aprobado por el propietario</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">®</td> <td>Revisado por el Auditor</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">£</td> <td>Antecedentes de la Farmacia</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">π</td> <td>Recorrido de la Farmacia</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">¥</td> <td>Entrevista</td> </tr> </tbody> </table>			MARCAS	DENOMINACIÓN	€	Elaborado por el Auditor	Ω	Aprobado por el propietario	®	Revisado por el Auditor	£	Antecedentes de la Farmacia	π	Recorrido de la Farmacia	¥	Entrevista
MARCAS	DENOMINACIÓN															
€	Elaborado por el Auditor															
Ω	Aprobado por el propietario															
®	Revisado por el Auditor															
£	Antecedentes de la Farmacia															
π	Recorrido de la Farmacia															
¥	Entrevista															
<p>€ = ELABORADO POR EL AUDITOR</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 20px;"> <tr> <td style="width: 50%;">Elaborado por: C.L.C.P</td> <td style="width: 50%;">Fecha: 11/01/2015</td> </tr> <tr> <td>Supervisado por: M.C.U.P</td> <td>Fecha: 11/01/2015</td> </tr> </table>			Elaborado por: C.L.C.P	Fecha: 11/01/2015	Supervisado por: M.C.U.P	Fecha: 11/01/2015										
Elaborado por: C.L.C.P	Fecha: 11/01/2015															
Supervisado por: M.C.U.P	Fecha: 11/01/2015															

4.1.5. Plan Global de Auditoría

	<p style="text-align: center;">Córdova & Asociados Auditores Parroquia 24 de Mayo sector el Manantial Quevedo- Los Ríos- Ecuador audicor_1990@hotmail.com 0979105808-2752926</p>	<p style="text-align: center;">Ref. P.G.A 1/5</p>
PLAN GLOBAL DE AUDITORÍA		
OBJETIVO	<p>La Firma Auditora Córdova & Asociados está dedicada a prestar servicios de Auditoría a la comunidad inspirados en el servicio personalizado del equipo auditor, siendo el mayor interés en el mejoramiento de las empresas y organizaciones mediante la experiencia adquirida en los años de profesionalismo.</p>	
ALCANCE	<p>Los procedimientos de auditoría realizados son los necesarios para hacer cumplir los objetivos de la misma, siendo el único responsable de elaborarlos el auditor encargado de realizar la Auditoría de Gestión.</p>	
ANTECEDENTES	<p>Córdova & Asociados se constituyó el 14 de enero de 2000 mediante la resolución N° 3459 de la Superintendencia de Compañías del Ecuador, fue inscrita en el Registro Mercantil de la Ciudad de Los Ríos N° el 30 de enero del 2001.</p>	
€ = ELABORADO POR EL AUDITOR		
Elaborado por: C.L.C.P		Fecha: 11/01/2015
Supervisado por: M.C.U.P		Fecha: 11/01/2015

	<p style="text-align: center;">Córdoba & Asociados Auditores Parroquia 24 de Mayo sector el Manantial Quevedo- Los Ríos- Ecuador audicor_1990@hotmail.com 0979105808-2752926</p>	<p style="text-align: center;">Ref. P.G.A 2/5</p>
---	--	--

PLAN GLOBAL DE AUDITORÍA

AUDITOR	Córdoba Pérez Carlos Luis
SUPERVISORA	CPA. Margarita Clemencia Ullón Pérez
RECURSOS	Libros Pendrive Laptop Carpetas Cuaderno Calculadora Perforadora Grapadora Lapiceros Lápiz HB Lápiz bicolor Resaltador Marcadores Borrador Regla Papeles de Trabajo

€ = ELABORADO POR EL AUDITOR

Elaborado por: C.L.C.P	Fecha: 11/01/2015
Supervisado por: M.C.U.P	Fecha: 11/01/2015

	<p style="text-align: center;"> Córdoba & Asociados Auditores Parroquia 24 de Mayo sector el Manantial Quevedo- Los Ríos- Ecuador audicor_1990@hotmail.com 0979105808-2752926 </p>	<p style="text-align: center;"> Ref. P.G.A 3/5 </p>
---	---	--

PLAN GLOBAL DE AUDITORÍA

OBJETIVO GENERAL DE LA AUDITORÍA	Realizar una Auditoría de Gestión al Talento Humano del Departamento de Ventas de la “Farmacia SUIZA”, para conocer el nivel de cumplimiento de políticas internas y su impacto en la calidad del servicio de la empresa.
OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA AUDITORÍA	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar las operaciones de Ventas de la “Farmacia SUIZA”, para determinar las falencias existentes en la misma. • Verificar el cumplimiento de los objetivos y metas del área en estudio mediante el plan estratégico de la Empresa. • Comprobar si el Talento Humano del departamento de Ventas se encuentra capacitado para realizar sus funciones adecuadamente. • Emitir un informe de Auditoria de Gestión que permita conocer las falencias del personal en el cumplimiento de políticas internas del área de ventas para la efectiva toma de decisiones.

€ = ELABORADO POR EL AUDITOR

Elaborado por: C.L.C.P	Fecha: 11/01/2015
Supervisado por: M.C.U.P	Fecha: 11/01/2015

	<p style="text-align: center;"> Córdoba & Asociados Auditores Parroquia 24 de Mayo sector el Manantial Quevedo- Los Ríos- Ecuador audicor_1990@hotmail.com 0979105808-2752926 </p>	<p style="text-align: center; color: red;"> Ref. P.G.A 4/5 </p>				
PLAN GLOBAL DE AUDITORÍA						
BASE HISTÓRICA DE LA FARMACIA	<p>La farmacia se creó en el año de 1985 como una farmacia pequeña con muy poca acogida al comienzo pero al paso del tiempo fue siendo reconocida por los buenos precios y productos que ofrecían, esta farmacia ha pasado por dos dueños de los cuales los últimos son aquellos que han llegado hacer que la Farmacia sea reconocida en esta Ciudad, por el motivo que se encuentra todo tipo de medicamento</p>					
DESCRIPCIÓN DE LA FARMACIA	<p>Es una empresa que ha ido avanzando con el tiempo tiene productos de alta calidad originales y también genéricos, que le alcance a la economía de todos sus clientes por lo cual tiene una gran demanda pese a todo esto, tiene problemas administrativos porque los dueños son los administradores, y no segregan funciones un mismo de su personal hace varias tareas, por lo cual no ha tenido el crecimiento que se esperaba, por la mala administración de igual forma su personal no es capacitado en torno a la medicina moderna.</p>					
DIRECCIÓN DE LA FARMACIA	<p>La farmacia está ubicada en la calle Bolívar entre 5ta y 6ta Frente al parque Central de la Ciudad de Quevedo</p>					
<p>€ = ELABORADO POR EL AUDITOR</p> <table border="1" style="margin: auto;"> <tr> <td data-bbox="403 1749 852 1809"> Elaborado por: C.L.C.P </td> <td data-bbox="852 1749 1225 1809"> Fecha: 11/01/2015 </td> </tr> <tr> <td data-bbox="403 1809 852 1870"> Supervisado por: M.C.U.P </td> <td data-bbox="852 1809 1225 1870"> Fecha: 11/01/2015 </td> </tr> </table>			Elaborado por: C.L.C.P	Fecha: 11/01/2015	Supervisado por: M.C.U.P	Fecha: 11/01/2015
Elaborado por: C.L.C.P	Fecha: 11/01/2015					
Supervisado por: M.C.U.P	Fecha: 11/01/2015					

	<p style="text-align: center;"> Córdoba & Asociados Auditores Parroquia 24 de Mayo sector el Manantial Quevedo- Los Ríos- Ecuador audicor_1990@hotmail.com 0979105808-2752926 </p>	<p style="text-align: center;"> Ref. P.G.A 5/5 </p>				
PLAN GLOBAL DE AUDITORÍA						
BASE LEGAL	<ul style="list-style-type: none"> • Permiso de funcionamiento del Ministerio de Salud Pública • Patente Municipal • Permiso del Cuerpo de Bombero • Se usarán además las normas vigentes para realizar la auditoría y el Proyecto de Investigación 					
DURACIÓN DE LA AUDITORÍA	<p>Se establece una duración de tres meses de evaluación que inicia el 1 de Enero del 2015 y el 21 de Abril del 2015.</p>					
PERSONAS INVOLUCRADAS EN LA AUDITORÍA	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente • Administrador • Vendedor 1 • Vendedor 2 • Vendedor 3 					
<p>€ = ELABORADO POR EL AUDITOR</p> <table border="1" style="margin: auto;"> <tr> <td data-bbox="403 1827 852 1917"> Elaborado por: C.L.C.P </td> <td data-bbox="852 1827 1225 1917"> Fecha: 11/01/2015 </td> </tr> <tr> <td data-bbox="403 1917 852 2002"> Supervisado por: M.C.U.P </td> <td data-bbox="852 1917 1225 2002"> Fecha: 11/01/2015 </td> </tr> </table>			Elaborado por: C.L.C.P	Fecha: 11/01/2015	Supervisado por: M.C.U.P	Fecha: 11/01/2015
Elaborado por: C.L.C.P	Fecha: 11/01/2015					
Supervisado por: M.C.U.P	Fecha: 11/01/2015					

4.1.6. Fase I Programa Preliminar de Auditoría

	Córdoba & Asociados Auditores Parroquia 24 de Mayo sector el Manantial Quevedo- Los Ríos- Ecuador audicor_1990@hotmail.com 0979105808-2752926	Ref. PPA 1/1
---	---	---

FASE I PROGRAMA PRELIMINAR DE AUDITORÍA

Objetivo

Conocer la información necesaria para tener una visión amplia de la Farmacia

N°	PROCEDIMIENTOS	REF	ELABORADO POR:	FECHA:
1	Antecedentes de la Farmacia	AF	C.L.C.P	21/01/2015
2	Visita a las instalaciones de la Farmacia	VAIF	C.L.C.P	25/01/2015
3	Organigrama	O	C.L.C.P	27/01/2015
4	FODA	FODA	C.L.C.P	29/01/2015
5	Entrevista con el Gerente	EG	C.L.C.P	02/02/2015

€ = ELABORADO POR EL AUDITOR

Elaborado por: C.L.C.P	Fecha: 20/01/2015
Supervisado por: M.C.U.P	Fecha: 20/01/2015

4.1.6.1. Antecedentes de la Farmacia

	<p>Córdoba & Asociados Auditores Parroquia 24 de Mayo sector el Manantial Quevedo- Los Ríos- Ecuador audicor_1990@hotmail.com 0979105808-2752926</p>	<p>Ref. A.F 1/1</p>				
<p style="text-align: center;">ANTECEDENTES DE LA FARMACIA</p>						
<p>La farmacia fue creada en el año de 1985 como una farmacia pequeña con muy poca acogida al comienzo pero al paso del tiempo fue siendo reconocida por los buenos precios y productos que ofrecían, esta farmacia ha pasado por dos dueños de los cuales los últimos son aquellos que han llegado hacer que la Farmacia sea reconocida en esta Ciudad, por el motivo que se encuentra todo tipo de medicamento.</p> <p>La farmacia es una empresa que ha ido avanzando con el tiempo tiene productos de alta calidad originales y también genéricos, que le alcance a la economía de todos sus clientes por lo cual tiene una gran demanda pese a todo esto, tiene problemas administrativos porque los dueños son los administradores, y su personal hace varias tareas, por lo cual no ha tenido el crecimiento que se esperaba, por la mala administración de igual forma su personal no es capacitado en torno a la medicina moderna.</p> <p>Se encuentra ubicada en la calle Bolívar entre 5ta y 6ta Frente al parque Central de la ciudad de Quevedo.</p> <p>Cuando inició sus actividades farmacéuticas las realizaba solo con dos colaboradores un vendedor y un administrador o responsable de la misma actualmente da trabajo a cinco personas dos encargadas de la administración de la Farmacia y tres vendedores que prestan sus servicios a los clientes que acuden a la farmacia en compra de medicamentos.</p> <p style="text-align: center;">.£ = ANTECEDENTES DE LA FARMACIA</p> <table border="1" data-bbox="328 1823 1302 1939"><tr><td>Elaborado por: C.L.C.P</td><td>Fecha: 21/01/2015</td></tr><tr><td>Supervisado por: M.C.U.P</td><td>Fecha: 21/01/2015</td></tr></table>			Elaborado por: C.L.C.P	Fecha: 21/01/2015	Supervisado por: M.C.U.P	Fecha: 21/01/2015
Elaborado por: C.L.C.P	Fecha: 21/01/2015					
Supervisado por: M.C.U.P	Fecha: 21/01/2015					

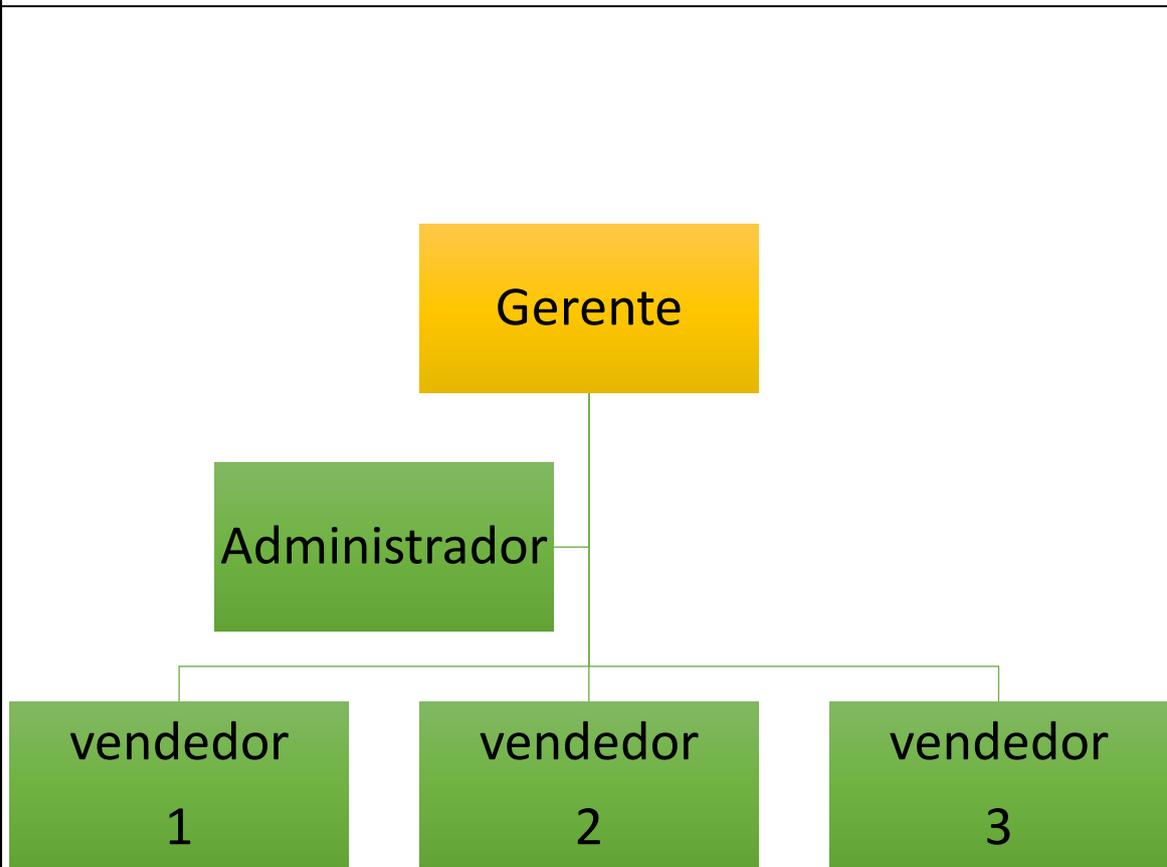
4.1.6.2. Visita a las instalaciones de la Farmacia

	<p style="text-align: center;">Córdoba & Asociados Auditores Parroquia 24 de Mayo sector el Manantial Quevedo- Los Ríos- Ecuador audicor_1990@hotmail.com 0979105808-2752926</p>	<p style="text-align: center;">Ref. V.I.F 1/1</p>				
<p>VISITA A LAS INSTALACIONES DE LA EMPRESA</p>						
<p>A las 11:00 am el 25 y 26 de enero del 2015 se procedió a realizar la vista a las instalaciones de la Farmacia Suiza ubicada en la calle Bolívar entre Quinta y Sexta Frente al parque Central de la ciudad de Quevedo la misma está conformada por:</p> <p>Una infraestructura de dos plantas la planta baja donde atienden los vendedores a los clientes y la planta alta en donde se encuentra el Gerente y Administrador.</p> <p>Cuenta con un área de venta con su respectivo percheo, en el área de administración son verificadas de manera diaria las ventas y analizadas para conocer si fueron o no cumplidas en su totalidad de acuerdo a la planificación.</p> <p>Tiene un área de Contabilidad en donde se encuentran resguardadas todas las facturas, registros y retenciones de cada una de las compras que la Farmacia realiza así mismo se realizan todas las declaraciones y también se detallan los comprobantes del IEES.</p> <p>Posee una pequeña bodega en la cual se almacena los productos cuando lleva en cantidad y van siendo despachados progresivamente a las perchas de acuerdo a lo que se necesite.</p> <p>Una atención al cliente se encuentran los tres vendedores que son los encargados de dar una atención de calidad a los clientes que acuden a la Farmacia en busca de sus medicinas.</p> <p>En la parte baja se encuentra un baño el mismo que es utilizado por todas las personas que laboran en la Farmacia.</p> <p style="text-align: center;">π = RECORRIDO DE LA FARMACIA</p> <table border="1" style="width: 100%; margin-top: 10px;"> <tr> <td data-bbox="327 1843 927 1899">Elaborado por: C.L.C.P</td> <td data-bbox="927 1843 1303 1899">Fecha: 25/01/2015</td> </tr> <tr> <td data-bbox="327 1899 927 1955">Supervisado por: M.C.U.P</td> <td data-bbox="927 1899 1303 1955">Fecha: 25/01/2015</td> </tr> </table>			Elaborado por: C.L.C.P	Fecha: 25/01/2015	Supervisado por: M.C.U.P	Fecha: 25/01/2015
Elaborado por: C.L.C.P	Fecha: 25/01/2015					
Supervisado por: M.C.U.P	Fecha: 25/01/2015					

4.1.6.3. Organigrama

	<p style="text-align: center;">Córdoba & Asociados Auditores Parroquia 24 de Mayo sector el Manantial Quevedo- Los Ríos- Ecuador audicor_1990@hotmail.com 0979105808-2752926</p>	<p style="text-align: center;">Ref. 0 1/1</p>
---	--	--

ORGANIGRAMA



€ = ELABORADO POR EL AUDITOR

Elaborado por: C.L.C.P	Fecha: 27/01/2015
Supervisado por: M.C.U.P	Fecha: 27/01/2015

4.1.6.4. FODA

	<p style="text-align: center;">Córdova & Asociados Auditores Parroquia 24 de Mayo sector el Manantial Quevedo- Los Ríos- Ecuador audicor_1990@hotmail.com 0979105808-2752926</p>	<p style="text-align: center;">Ref. FODA 1/1</p>				
FODA						
<p style="text-align: center;">FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Excelente ambiente laboral • Medicinas de calidad • Proveedores confiables • Cordialidad del Gerente 	<p style="text-align: center;">DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falta de tecnologías • Deficiencia de profesionales • Inadecuada infraestructura • Carencia de capacitaciones al personal 					
<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementar nuevas Farmacias • Nuevos mercados • Perspectiva de desarrollo • Interrelación con otras Farmacias 	<p style="text-align: center;">AMENAZA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inestabilidad económica • Delincuencia • Caducidad de medicina • Clientela sin receta medica 					
<p>€ = ELABORADO POR EL AUDITOR</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td data-bbox="320 1854 917 1910">Elaborado por: C.L.C.P</td> <td data-bbox="917 1854 1291 1910">Fecha: 29/01/2015</td> </tr> <tr> <td data-bbox="320 1910 917 1966">Supervisado por: M.C.U.P</td> <td data-bbox="917 1910 1291 1966">Fecha: 29/01/2015</td> </tr> </table>			Elaborado por: C.L.C.P	Fecha: 29/01/2015	Supervisado por: M.C.U.P	Fecha: 29/01/2015
Elaborado por: C.L.C.P	Fecha: 29/01/2015					
Supervisado por: M.C.U.P	Fecha: 29/01/2015					

4.1.6.5. Entrevista con el Gerente

	<p style="text-align: center;">Córdoba & Asociados Auditores Parroquia 24 de Mayo sector el Manantial Quevedo- Los Ríos- Ecuador audicor_1990@hotmail.com 0979105808-2752926</p>	<p style="text-align: center;">Ref. EG 1/3</p>		
ENTREVISTA CON EL GERENTE				
<p>1. ¿En qué fecha se constituyó la Farmacia “Suiza”?</p> <p>Se constituyó en Septiembre de 1985</p> <p>2. ¿La farmacia “Suiza tiene una misión y visión definida?</p> <p>La Farmacia cuenta con una visión y misión definida</p> <p>3. ¿Está bien definida la estructura orgánica de la Farmacia?</p> <p>Contamos con un organigrama elaborado de acuerdo a nuestras necesidades.</p> <p>4. ¿Cómo define usted el cumplimiento de los objetivos y metas del Departamento de Ventas?</p> <p>Mediante el análisis de las ventas diarias, que son establecidas a los vendedores.</p> <p>5. ¿Cree usted que el plan estratégico de la Farmacia es el adecuado?</p> <p>El plan estratégico de la Farmacia Suiza ha sido implementado para satisfacer las necesidades de la misma.</p> <p style="text-align: center;">¥ = ENTREVISTA</p>				
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>Elaborado por: C.L.C.P</td> <td>Fecha: 02/02/2015</td> </tr> </table>		Elaborado por: C.L.C.P	Fecha: 02/02/2015	
Elaborado por: C.L.C.P	Fecha: 02/02/2015			
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>Supervisado por: M.C.U.P</td> <td>Fecha: 02/02/2015</td> </tr> </table>		Supervisado por: M.C.U.P	Fecha: 02/02/2015	
Supervisado por: M.C.U.P	Fecha: 02/02/2015			



Córdoba & Asociados
Auditores
Parroquia 24 de Mayo sector el Manantial
Quevedo- Los Ríos- Ecuador
audicor_1990@hotmail.com
0979105808-2752926

Ref.
EG
2/3

ENTREVISTA CON EL GERENTE

6. ¿Existen manuales, políticas e instrucciones para personal de Talento Humano?

El personal de Talento humano utiliza a la misma persona para que haga otras funciones.

7. ¿Conoce las leyes a las que se encuentra sujeta la Farmacia?

Se conoce la normativa que se necesitan sacar los permisos de funcionamiento anual.

8. ¿Qué servicios brinda la Farmacia a la Comunidad?

Tener medicina confiable con excelente precio y buena atención.

9. ¿Realiza usted capacitaciones al personal que labora dentro de la Empresa?

No hemos tenido la oportunidad de hacerlo y las personas que laboran aquí ya han tenido experiencia varios años como farmacéuticos.

10. ¿Cree usted que el Departamento de Ventas posee falencias?

Este Departamento necesita un mejor control tanto de los productos como de los empleados.

¥ = ENTREVISTA

Elaborado por: C.L.C.P	Fecha: 02/02/2015
Supervisado por: M.C.U.P	Fecha: 02/02/2015



Córdoba & Asociados
Auditores
Parroquia 24 de Mayo sector el Manantial
Quevedo- Los Ríos- Ecuador
audicor_1990@hotmail.com
0979105808-2752926

Ref.
EG
3/3

ENTREVISTA CON EL GERENTE

11. ¿El personal del Talento Humano está cumpliendo sus funciones según el puesto para el cual fue contratado?

El Personal de Talento Humano cumple con la función que se les ha indicado que realicen.

12. ¿Existe trabajo en equipo dentro de la Farmacia?

En esta Farmacia hay una excelente participación en equipo.

13. ¿La carga horaria para el Talento Humano que presta servicios en la Farmacia “Suiza” es el mismo que se encuentra detallado en el Código de Trabajo?

El Talento Humano trabaja de acuerdo a lo estipulado a la ley en caso de trabajar un par de horas más se les cancela la hora trabajada de acuerdo a la misma normativa.

¥ = ENTREVISTA

Elaborado por: C.L.C.P	Fecha: 02/02/2015
Supervisado por: M.C.U.P	Fecha: 02/02/2015

4.1.7. Fase II Programa de Ejecución de Auditoría

	<p style="text-align: center;">Córdova & Asociados Audidores Parroquia 24 de Mayo sector el Manantial Quevedo- Los Ríos- Ecuador audicor_1990@hotmail.com 0979105808-2752926</p>	<p style="text-align: center;">Ref. PEA 1/1</p>		
FASE II PROGRAMA DE EJECUCIÓN DE AUDITORÍA				
<p>Objetivo</p> <p>Analizar el Control Interno de la Farmacia con los riesgos y hallazgos respaldados en los indicadores de gestión.</p>				
N°	PROCEDIMIENTOS	REF	ELABORADO POR:	FECHA:
1	Cuestionario de Control Interno	CCI	C.L.C.P	12/02/2015
2	Medición de Riesgo y Nivel de Confianza	MR	C.L.C.P	14/02/2015
3	Hojas de Hallazgo	HA	C.L.C.P	16/01/2015
4	Indicadores de Gestión	IG	C.L.C.P	18/01/2015
<p>€ = ELABORADO POR EL AUDITOR</p>				
<p>Elaborado por: C.L.C.P</p>			<p>Fecha: 10/02/2015</p>	
<p>Supervisado por: M.C.U.P</p>			<p>Fecha: 10/02/2015</p>	

4.1.7.1. Cuestionario de Control Interno

		<p style="text-align: center;">Córdoba & Asociados Auditores Parroquia 24 de Mayo sector el Manantial Quevedo- Los Ríos- Ecuador audicor_1990@hotmail.com 0979105808-2752926</p>			<p style="text-align: center;">Ref. CCI 1/8</p>	
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO						
N°	PREGUNTA	RESPUESTA		PONDERACIÓN		ANÁLISIS
		SI	NO	CALIF. OBTENIDA	CALIF. ÓPTIMA	
AMBIENTE INTERNO						
1	¿Existe un código de ética en el interior de la Farmacia para el personal de Talento Humano?	X		4	4	La Farmacia Suiza cuenta con un código de ética que refleja la moral de las personas que laboran en la misma.
2	¿El personal de Talento Humano conoce el Reglamento interno de la Farmacia?		X	0	4	La Farmacia carece de un reglamento interno. HA. 1
3	¿La persona encargada del Departamento de Ventas cumple con la responsabilidad a sus actividades?	X		4	4	La persona encargada del Departamento pasa pendiente de las personas que se encuentran de turno en la Farmacia.
€ = ELABORADO POR EL AUDITOR						
Elaborado por: C.L.C.P				Fecha: 10/02/2015		
Supervisado por: M.C.U.P				Fecha: 10/02/2015		



Córdoba & Asociados
Auditores
 Parroquia 24 de Mayo sector el Manantial
 Quevedo- Los Ríos- Ecuador
audicor_1990@hotmail.com
 0979105808-2752926

Ref.
 CCI
 2/8

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

N°	PREGUNTA	RESPUESTA		PONDERACIÓN		ANÁLISIS
		SI	NO	CALIF. OBTENIDA	CALIF. ÓPTIMA	
4	¿Se encuentra diseñado un organigrama de proceso para el Departamento de Ventas?	X		3	4	El organigrama fue diseñado de acuerdo a las necesidades de la Empresa en el mismo que se conocen las líneas de mando.
ESTABLECIMIENTOS DE OBJETIVOS						
5	¿Existe definido un proceso para control de calidad de los servicios que presta la Farmacia?	X		4	4	Se define la calidad de los servicios que se oferta de manera empírica dentro de la Farmacia.
6	¿Los objetivos de ventas contribuyen al cumplimiento de la misión de la empresa?	X		3	4	Los objetivos establecidos se los realiza de acuerdo a las metas establecidas de la Farmacia.

€ = ELABORADO POR EL AUDITOR

Elaborado por: C.L.C.P	Fecha: 12/02/2015
Supervisado por: M.C.U.P	Fecha: 12/02/2015



Córdoba & Asociados
Auditores
Parroquia 24 de Mayo sector el Manantial
Quevedo- Los Ríos- Ecuador
audicor_1990@hotmail.com
0979105808-2752926

Ref.
CCI
3/8

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

N°	PREGUNTA	RESPUESTA		PONDERACIÓN		ANÁLISIS
		SI	NO	CALIF. OBTENIDA	CALIF. ÓPTIMA	
IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS						
7	¿La Farmacia analiza e identifica riesgos potenciales que afecten el proceso de ventas y por ende el logro de los objetivos?	X		4	4	Si están pendientes de la competencia y de tener en stop la medicina que más se vende.
8	¿La empresa cuenta con la elaboración de un FODA?	X		4	4	La Farmacia cuenta con un FODA de acuerdo a la situación actual de la misma.
9	¿Cuándo existe mala calidad en los medicamentos o queja de los clientes la Farmacia reporta a los proveedores sobre estos inconvenientes?	X		3	4	Los proveedores cambian el producto y les devuelven de manera gratuita a los clientes.
€ = ELABORADO POR EL AUDITOR						
Elaborado por: C.L.C.P				Fecha: 12/02/2015		
Supervisado por: M.C.U.P				Fecha: 12/02/2015		



Córdoba & Asociados
Auditores
Parroquia 24 de Mayo sector el Manantial
Quevedo- Los Ríos- Ecuador
audicor_1990@hotmail.com
0979105808-2752926

Ref.
CCI
4/8

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

N°	PREGUNTA	RESPUESTA		PONDERACIÓN		ANÁLISIS
		SI	NO	CALIF. OBTENIDA	CALIF. ÓPTIMA	
EVALUACIÓN DE RIESGOS						
10	¿La empresa tiene asignado un responsable para resguardar los documentos del Departamento de Ventas?	X		4	4	El responsable de la Farmacia guarda las facturas de ventas y compras que realizan, para manejar de manera efectiva el sistema de retenciones y declaraciones.
11	¿La Farmacia cuenta con Indicadores de Gestión?		X	0	4	El personal de la Farmacia desconoce los indicadores de Gestión. HA.2
12	¿Al realizar cambios en el proceso de ventas la empresa analiza el impacto de posibles riesgos?	X		3	4	La Farmacia antes de implementar cambios sobre el funcionamiento de la Empresa realiza pruebas para medir sus resultados.

€ = ELABORADO POR EL AUDITOR

Elaborado por: C.L.C.P

Fecha: 12/02/2015

Supervisado por: M.C.U.P	Fecha: 12/02/2015
---------------------------------	--------------------------

	Córdoba & Asociados Auditores Parroquia 24 de Mayo sector el Manantial Quevedo- Los Ríos- Ecuador audicor_1990@hotmail.com 0979105808-2752926	Ref. CCI 5/8
---	---	---

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

N°	PREGUNTA	RESPUESTA		PONDERACIÓN		ANÁLISIS
		SI	NO	CALIF. OBTENIDA	CALIF. ÓPTIMA	
RESPUESTA AL RIESGO						
13	¿El área de ventas emite reportes de las ventas a gerencia para que sean revisadas y controlas?	X		4	4	A diario se reporta para saber lo que se ha vendido para poder reabastecer de productos
14	¿El personal de Talento Humano es evaluado para medir el desempeño de sus actividades?	X		4	4	Es evaluado de acuerdo al volumen de ventas de manera diaria.
15	¿La Farmacia tiene diseñado mecanismos para la toma de decisiones y análisis de las alternativas para responder a los riesgos?	X		3	4	El gerente es el encargado de analizar todos los riesgos que suceden en el interior de la Farmacia.

€ = ELABORADO POR EL AUDITOR

Elaborado por: C.L.C.P	Fecha: 12/02/2015
Supervisado por: M.C.U.P	Fecha: 12/02/2015



Córdoba & Asociados
Auditores
 Parroquia 24 de Mayo sector el Manantial
 Quevedo- Los Ríos- Ecuador
audicor_1990@hotmail.com
 0979105808-2752926

Ref.
 CCI
 6/8

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

N°	PREGUNTA	RESPUESTA		PONDERACIÓN		ANÁLISIS
		SI	NO	CALIF. OBTENIDA	CALIF. ÓPTIMA	
ACTIVIDADES DE CONTROL						
16	¿La empresa realiza evaluaciones de la calidad de los productos que oferta?	X		4	4	Los proveedores ofrecen muestras médicas para verificación del producto.
17	¿En la Farmacia se encuentran segregadas las funciones?		X	0	4	No existe manual de responsabilidades y delegaciones de funciones. HA. 3
18	¿Se realizan constataciones físicas de los productos recibidos al momento que llega a la empresa?	X		3	4	Se cuenta con un inventario oportuno de productos que llegan a la empresa.
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
19	¿Los proveedores proporcionan información oportuna acerca de sus productos?	X		3	4	Antes de proporcionar los productos se realizan con sus respectivas muestras para los clientes.

€ = ELABORADO POR EL AUDITOR

Elaborado por: C.L.C.P

Fecha: 12/02/2015

Supervisado por: M.C.U.P

Fecha: 12/02/2015



Córdoba & Asociados
Audidores
Parroquia 24 de Mayo sector el Manantial
Quevedo- Los Ríos- Ecuador
auditor_1990@hotmail.com
0979105808-2752926

Ref.
CCI
7/8

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

N°	PREGUNTA	RESPUESTA		PONDERACIÓN		ANÁLISIS
		SI	NO	CALIF. OBTENIDA	CALIF. ÓPTIMA	
20	¿La información fluye en todos los niveles de la empresa?	X		3	4	La información es detallada a cada una de las personas dentro de la Farmacia.
21	¿La información proporcionada por la empresa al área de Ventas es confiable para la toma de decisiones?	X		4	4	En base a los resultados de ventas se toman decisiones para ofrecer un mejor ambiente al cliente
22	¿La planificación de actividades dentro de la Farmacia es comunicada oportunamente?	X		3	4	La planificación se la realiza de manera semanal para evitar inconvenientes en el momento de laboral

€ = ELABORADO POR EL AUDITOR

Elaborado por: C.L.C.P	Fecha: 12/02/2015
Supervisado por: M.C.U.P	Fecha: 12/02/2015

	Córdoba & Asociados Auditores Parroquia 24 de Mayo sector el Manantial Quevedo- Los Ríos- Ecuador audicor_1990@hotmail.com 0979105808-2752926	Ref. CCI 8/8
---	---	---

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

N°	PREGUNTA	RESPUESTA		PONDERACIÓN		ANÁLISIS
		SI	NO	CALIF. OBTENIDA	CALIF. ÓPTIMA	
MONITOREO						
23	¿La empresa realiza supervisiones rutinarias para identificar deficiencias en el la Farmacia?	X		3	4	Se realizan supervisiones para superar las deficiencias que existen dentro de la Farmacia
24	¿Se realiza capacitaciones al Talento Humano?		X	0	4	No se efectúan capacitaciones al personal de Talento Humano. HA. 4
25	¿Se efectúan comparaciones de ventas mensuales con ventas de meses anteriores?	X		3	4	Se lo realiza con el único de superar el volumen de ventas establecidos.
		TOTAL		73	100	

€ = ELABORADO POR EL AUDITOR

Elaborado por: C.L.C.P	Fecha: 12/02/2015
Supervisado por: M.C.U.P	Fecha: 12/02/2015

4.1.7.2. Medición de Riesgos

	<p style="text-align: center;">Córdoba & Asociados Auditores Parroquia 24 de Mayo sector el Manantial Quevedo- Los Ríos- Ecuador audicor_1990@hotmail.com 0979105808-2752926</p>	<p style="text-align: center;">Ref. MR 1/4</p>
---	--	---

MEDICIÓN DE RIESGOS

RISGO DE CONTROL

Nivel de Confianza= Calificación Obtenida/ Calificación óptima

Nivel de Confianza = 73 / 100

Nivel de Confianza = 0.73 * 100 = 73%

Riesgo de Control = 100 – 73

Riesgo de Control = 27 %

CUADRO DE LA MEDICIÓN DE RIESGO Y NIVEL DE CONFIANZA.

COLOR	RANGO	NIVEL DE RIESGO	NIVEL DE CONFIANZA
ROJO	15% - 40%	Bajo	Bajo
AMARILLO	41% - 60%	(+) Moderado	(+) Moderado Regular
	61% - 85%	(-) Moderado	(-) Moderado Bueno
VERDE	86% - 95%	Alto	Alto

Análisis: La Farmacia tiene un riesgo de control del 27% que según la tabla de evaluación de control interno es considerado un **RIESGO BAJO** con una **CONFIANZA ALTA** del 73% es preciso que el Gerente tome medidas correctivas para mejorar la situación que tiene la Farmacia y poder alcanzar los resultados esperados y planificados.

€ = ELABORADO POR EL AUDITOR

Elaborado por: C.L.C.P	Fecha: 14/02/2015
-------------------------------	--------------------------

Supervisado por: M.C.U.P

Fecha: 14/02/2015



Córdova & Asociados
Auditores
 Parroquia 24 de Mayo sector el
 Manantial
 Quevedo- Los Ríos- Ecuador
audicor_1990@hotmail.com
 0979105808-2752926

Ref.
 MR
 2/4

MEDICIÓN DE RIESGOS

Luego de haber realizado la evaluación de Control Interno a la Farmacia Suiza se utilizará la siguiente tabla para medir el riesgo de la Auditoría de Gestión a la misma.

N°	FACTORES	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
1	Inestabilidad económica	25	22
2	Delincuencia	25	21
3	Caducidad de medicina	25	20
4	Clientela sin receta médica.	25	20
TOTAL		100	83

RIESGO INHERENTE

Confianza= Calificación Obtenida/ Calificación óptima

Nivel de Confianza = 83 / 100

Nivel de Confianza = 0.83 * 100 = 83%

Riesgo inherente = Ponderación – Calificación

Riesgo inherente = 100- 83

Riesgo inherente = 17 %

COLOR	RANGO	NIVEL DE RIESGO	NIVEL DE CONFIANZA
ROJO	15% - 40%	Bajo	Bajo
AMARILLO	41% - 60%	(+) Moderado	(+) Moderado Regular
	61% - 85%	(-) Moderado	(-) Moderado Bueno
VERDE	86% - 95%	Alto	Alto

€ = ELABORADO POR EL AUDITOR

Elaborado por: C.L.C.P	Fecha: 14/02/2015
Supervisado por: M.C.U.P	Fecha: 14/02/2015



Córdoba & Asociados
Auditores
Parroquia 24 de Mayo sector el
Manantial
Quevedo- Los Ríos- Ecuador
audicor_1990@hotmail.com
0979105808-2752926

Ref.
MR
3/4

MEDICIÓN DE RIESGOS

Análisis: Mediante la evaluación realizada a la Farmacia Suiza de la ciudad de Quevedo y considerando los factores externos que la amenazan se deduce lo siguiente:

La inestabilidad económica que afecta el país cada día afecta directamente a las ventas de la Farmacia, la delincuencia es otro factor importante por causa del desempleo, la caducidad de las medicinas y las ventas que se realizan sin receta médica afectan a la Farmacia esto produce un riesgo inherente del 17%.

RIESGO DE DETECCIÓN

Al establecer el riesgo de control e inherente bajos que tiene la Farmacia y considerar la confianza alta se implanta un riesgo de detección del 13% este puede existir en el proceso de auditoría de gestión que se le realizó a la misma por cuanto a la escasa documentación claves para realizar el proceso de nuestro trabajo investigativo.

RIESGO DE AUDITORÍA

Los datos obtenidos anteriormente de riesgos de auditoría sirven para ser utilizados en la siguiente fórmula:

€ = ELABORADO POR EL AUDITOR

Elaborado por: C.L.C.P	Fecha: 14/02/2015
Supervisado por: M.C.U.P	Fecha: 14/02/2015

	<p style="text-align: center;"> Córdova & Asociados Auditores Parroquia 24 de Mayo sector el Manantial Quevedo- Los Ríos- Ecuador audicor_1990@hotmail.com 0979105808-2752926 </p>	<p style="text-align: center;"> Ref. MR 4/4 </p>
MEDICIÓN DE RIESGO		
<p> Riesgo Inherente = (RI) = 17 % Riesgo de Control = (RC) = 27% Riesgo de Detección = (RD) = 13% RA= RI*RC*RD*100 RA= (0.17*0.27*0.13) *100 RA= (0.005967)*100 RA= 0.5967% RA= 0.6 </p> <p> Análisis: El riesgo de Auditoría fue de un 6%, este es el porcentaje de error que se puede presentar al momento de emitir el informe final de la Auditoría de Gestión que puede ocurrir al momento de haber pedido documentos al Gerente y no fueron entregados oportunamente y esto va afectar a la presentación de nuestro trabajo final. </p>		
€ = ELABORADO POR EL AUDITOR		
Elaborado por: C.L.C.P		Fecha: 14/02/2015
Supervisado por: M.C.U.P		Fecha: 14/02/2015

4.1.7.3. Hojas de Hallazgos

	<p style="text-align: center;">Córdoba & Asociados Auditores Parroquia 24 de Mayo sector el Manantial Quevedo- Los Ríos- Ecuador audicor_1990@hotmail.com 0979105808-2752926</p>	<p style="color: red;">Ref. HA 1/4</p>
HALLAZGOS N° 1 CARENCIA DE REGLAMENTO INTERNO		
<p>CONDICIÓN La Farmacia Suiza de acuerdo al control interno carece de un reglamento interno.</p>		
<p>CRITERIO Art. 64 del Código de Trabajo establece. “A los establecimientos de trabajo colectivo el establecer un Reglamento Interno con el objeto de que éstos contengan todas las disposiciones necesarias para la regulación justa de los intereses de Empleadores y Trabajadores y el pleno cumplimiento de las prescripciones legales pertinentes”.</p>		
<p>CAUSA Desconocimiento a los trabajadores de todas las obligaciones que tienen al momento de trabajar en la empresa.</p>		
<p>EFECTO Mal funcionamiento de la Farmacia y deficiente desempeño de los trabajadores</p>		
<p>CONCLUSIÓN La empresa carece de reglamento interno motivo por el cual los trabajadores no están sometidos a reglas y normas.</p>		
<p>RECOMENDACIÓN Al Gerente: Implementar un reglamento interno a la Farmacia que permita garantizar el correcto funcionamiento de la misma con el único fin de brindar una mejor calidad en los servicios que prestan a los clientes.</p>		
<p>€ = ELABORADO POR EL AUDITOR</p>		
<p>Elaborado por: C.L.C.P</p>		<p>Fecha: 16/02/2015</p>
<p>Supervisado por: M.C.U.P</p>		<p>Fecha: 16/02/2015</p>

	<p style="text-align: center;">Córdoba & Asociados Auditores Parroquia 24 de Mayo sector el Manantial Quevedo- Los Ríos- Ecuador audicor_1990@hotmail.com 0979105808-2752926</p>	<p style="text-align: center;">Ref. HA 2/4</p>
<p style="text-align: center;">HALLAZGOS N° 2 DESCONOCIMIENTO DE INDICADORES DE GESTIÓN</p>		
<p>CONDICIÓN</p> <p>La Farmacia Suiza desconoce totalmente de los Indicadores de Gestión.</p>		
<p>CRITERIO</p> <p>Norma de Control Interno 200-02 establece:</p> <p>“ Las entidades y las personas jurídicas de derecho privado, implantarán, pondrán en funcionamiento y actualizarán el sistema de planificación, así como el establecimiento de indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de la gestión institucional”</p>		
<p>CAUSA</p> <p>Inadecuada proyección de la Farmacia de acciones pasadas que afectan el futuro de la misma.</p>		
<p>EFECTO</p> <p>Datos no reales para analizar la situación de la Empresa al momento de ser interpretados.</p>		
<p>CONCLUSIÓN</p> <p>La Farmacia desconoce totalmente de los indicadores de gestión esto afecta a la medición cuantitativa y cualitativa de la misma y poder alcanzar el cumplimiento de los objetivos planteados.</p>		
<p>RECOMENDACIÓN</p> <p>Al Gerente:</p> <p>Elaborar indicadores de gestión que permitan medir el desempeño que permita regular la calidad del servicio y obtener eficiencia en la asignación de recursos físicos, humanos y financieros.</p>		
<p style="text-align: center;">€ = ELABORADO POR EL AUDITOR</p>		
<p>Elaborado por: C.L.C.P</p>		<p>Fecha: 16/02/2015</p>
<p>Supervisado por: M.C.U.P</p>		<p>Fecha: 16/02/2015</p>

	<p style="text-align: center;">Córdoba & Asociados Auditores Parroquia 24 de Mayo sector el Manantial Quevedo- Los Ríos- Ecuador audicor_1990@hotmail.com 0979105808-2752926</p>	<p style="text-align: center;">Ref. HA 3/4</p>
HALLAZGOS N° 3 INEXISTENCIA MANUAL DE FUNCIONES		
<p>CONDICIÓN</p> <p>Se verificó mediante el cuestionario de Control Interno una inexistencia de manual de funciones de la Farmacia.</p>		
<p>CRITERIO</p> <p>Norma de Control Interno 200-05 establece:</p> <p>“La asignación de responsabilidad, la delegación de autoridad y el establecimiento de políticas conexas, ofrecen una base para el seguimiento de las actividades, objetivos, funciones operativas y requisitos regulatorios, incluyendo la responsabilidad sobre los sistemas de información y autorizaciones para efectuar cambios”.</p>		
<p>CAUSA</p> <p>Inapropiado conocimiento de las normas y las actividades que debe realizar cada trabajador dentro de la Farmacia.</p>		
<p>EFECTO</p> <p>Deficientes directrices de los administradores a los empleados sobre las responsabilidades de cada uno de ellos dentro de la Farmacia.</p>		
<p>CONCLUSIÓN</p> <p>La inexistencia de manual de funciones afecta cada una de las actividades que se realizan dentro de la Empresa y a su correcta gestión de recursos humanos en la misma.</p>		
<p>RECOMENDACIÓN</p> <p>Al Gerente:</p> <p>Procesar un reglamento interno que contenga las normas y tareas que desempeña cada uno de los empleados de la Farmacia así se tomarán decisiones acertadas siempre apoyados en las directrices elaboradas por los superiores al establecer con claridad cada una de las responsabilidades.</p>		
€ = ELABORADO POR EL AUDITOR		
<p>Elaborado por: C.L.C.P</p>		<p>Fecha: 16/02/2015</p>
<p>Supervisado por: M.C.U.P</p>		<p>Fecha: 16/02/2015</p>

	<p style="text-align: center;"> Córdova & Asociados Auditores Parroquia 24 de Mayo sector el Manantial Quevedo- Los Ríos- Ecuador audicor_1990@hotmail.com 0979105808-2752926 </p>	<p style="text-align: center;"> Ref. HA 4/4 </p>				
<p style="text-align: center;">HALLAZGOS N° 4 AUSENCIA DE CAPACITACIÓN AL TALENTO HUMANO</p>						
<p>CONDICIÓN</p>						
<p>Se verificó mediante el cuestionario de Control Interno la ausencia de la capacitación al Talento Humano.</p>						
<p>CRITERIO</p>						
<p>Norma de Control Interno 407 – 04 establece: “La máxima autoridad de la entidad en coordinación con la Unidad de Administración de Talento Humano, emitirán y difundirán las políticas y procedimientos para la evaluación del desempeño, en función de los cuales se evaluará periódicamente al personal de la Empresa”.</p>						
<p>CAUSA</p>						
<p>Incorrecto funcionamiento del trabajador en el área asignada y deficiente conocimiento de las actividades a realizar.</p>						
<p>EFECTO</p>						
<p>Obsolescencia de conocimientos en las competencias con otros empleados al momento de atender a los clientes.</p>						
<p>CONCLUSIÓN</p>						
<p>La ausencia de capacitación al Talento Humano incide en el cumplimiento de los objetivos planteados y a una inadecuada integración del Talento Humano en el área de trabajo para poder el perfeccionamiento en el desempeño laboral.</p>						
<p>RECOMENDACIÓN</p>						
<p>Al Gerente: Realizar capacitaciones al Talento Humano mediante los valores, productividad y calidad de las tareas laborales los mismos que formarán parte del éxito empresarial con las soluciones de problemas mediante reuniones de socialización de las capacitaciones impartidas por la Empresa.</p>						
<p style="text-align: center;">€ = ELABORADO POR EL AUDITOR</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td data-bbox="349 1760 916 1818"> Elaborado por: C.L.C.P </td> <td data-bbox="916 1760 1281 1818"> Fecha: 16/02/2015 </td> </tr> <tr> <td data-bbox="349 1818 916 1877"> Supervisado por: M.C.U.P </td> <td data-bbox="916 1818 1281 1877"> Fecha: 16/02/2015 </td> </tr> </table>			Elaborado por: C.L.C.P	Fecha: 16/02/2015	Supervisado por: M.C.U.P	Fecha: 16/02/2015
Elaborado por: C.L.C.P	Fecha: 16/02/2015					
Supervisado por: M.C.U.P	Fecha: 16/02/2015					

4.1.7.4. Indicadores de Gestión

	Córdoba & Asociados Auditores Parroquia 24 de Mayo sector el Manantial Quevedo- Los Ríos- Ecuador audicor_1990@hotmail.com 0979105808-2752926	Ref. IG 1/9
---	---	--

INDICADORES DE GESTIÓN.

Para medir la eficiencia, eficacia y efectividad de las operaciones que realiza la Farmacia Suiza se utilizaron los siguientes indicadores de gestión para respaldar a los hallazgos y a los objetivos de este proyecto de investigación.

Objetivo 1.- Analizar las operaciones de Ventas de la “Farmacia SUIZA”, para determinar las falencias existentes en la misma.

$$\text{Cumplimiento de Reglamentos} = \frac{\text{Reglamento interno}}{\text{Total de reglamento interno}} \times 100\%$$

$$\text{Cumplimiento de Reglamentos} = \frac{0}{1} = 0\%$$

COLOR	RANGO	NIVEL DE RIESGO	NIVEL DE CONFIANZA
ROJO	15% - 40%	Bajo	Bajo
AMARILLO	41% - 60%	(+) Moderado	(+) Moderado Regular
	61% - 85%	(-) Moderado	(-) Moderado Bueno
VERDE	86% - 95%	Alto	Alto

Nivel de confianza: 0%

Nivel de riesgo: 100%

Análisis: Se puede observar mediante la tabla que la Farmacia Suiza al no poseer un Reglamento Interno se encuentra sujeta a un riesgo alto por cuanto a la carencia de normas que regulan el adecuado funcionamiento de la misma también existe un nivel de confianza bajo al no cumplimiento en su totalidad a las obligaciones y prohibiciones de los trabajadores que laboran en su interior.

€ = ELABORADO POR EL AUDITOR

Elaborado por: C.L.C.P	Fecha: 18/02/2015
Supervisado por: M.C.U.P	Fecha: 18/02/2015



Córdoba & Asociados
Auditores
 Parroquia 24 de Mayo sector el
 Manantial
 Quevedo- Los Ríos- Ecuador
audicor_1990@hotmail.com
 0979105808-2752926

Ref.
 IG
 2/9

INDICADORES DE GESTIÓN.

Actividades de Ventas

Actividades de Ventas = $\frac{\text{Operaciones realizadas}}{\text{Total de operaciones}} \times 100\%$

Actividades de ventas = $\frac{10}{12} * 100\%$

Actividades de ventas = $0.833 * 100\%$

Actividades de ventas = 83.33 %

COLOR	RANGO	NIVEL DE RIESGO	NIVEL DE CONFIANZA
ROJO	15% - 40%	Bajo	Bajo
AMARILLO	41% - 60%	(+) Moderado	(+) Moderado Regular
	61% - 85%	(-) Moderado	(-) Moderado Bueno
VERDE	86% - 95%	Alto	Alto

Nivel de confianza: 83.33%

Nivel de riesgo: 16.67%

Análisis: Mediante la medición de la tabla de nivel de confianza y riesgo se obtuvo un nivel de confianza alta moderada y un nivel de riesgo bajo moderado lo que significa que el Departamento de Ventas de la Empresa farmacéutica debe analizar cada una de ellas con el único propósito de corregir las que se están llevando a cabo de una manera equivocada para que no afecte la calidad de servicio que se brinda a los clientes.

€ = ELABORADO POR EL AUDITOR

Elaborado por: C.L.C.P	Fecha: 18/02/2015
Supervisado por: M.C.U.P	Fecha: 18/02/2015



Córdoba & Asociados
Auditores
Parroquia 24 de Mayo sector el Manantial
Quevedo- Los Ríos- Ecuador
audicor_1990@hotmail.com
0979105808-2752926

Ref.
IG
3/9

INDICADORES DE GESTIÓN.

Manual de funciones

Manual de funciones = $\frac{\text{Manual de funciones}}{\text{Total de manual de funciones}} \times 100\%$

Manual de funciones = $\frac{0}{1} * 100\%$

Manual de funciones = $0 * 100\%$

Manual de funciones = 0%

COLOR	RANGO	NIVEL DE RIESGO	NIVEL DE CONFIANZA
ROJO	15% - 40%	Bajo	Bajo
AMARILLO	41% - 60%	(+) Moderado	(+) Moderado Regular
	61% - 85%	(-) Moderado	(-) Moderado Bueno
VERDE	86% - 95%	Alto	Alto

Nivel de confianza: 0%

Nivel de riesgo: 100%

Análisis: El nivel de riesgo obtenido en este indicador es alto por cuanto la ausencia de un manual de funciones esto sucede por no tener en claro cada una de las funciones que debe realizar los trabajadores de manera exacta puesto que el Gerente divide las funciones de manera empírica a cada uno de ellos por esta razón existe una confianza baja en el desempeño efectivo de los mismos.

€ = ELABORADO POR EL AUDITOR

Elaborado por: C.L.C.P	Fecha: 18/02/2015
Supervisado por: M.C.U.P	Fecha: 18/02/2015



Córdoba & Asociados
Auditores
Parroquia 24 de Mayo sector el Manantial
Quevedo- Los Ríos- Ecuador
audicor_1990@hotmail.com
0979105808-2752926

Ref.
IG
4/9

INDICADORES DE GESTIÓN.

Objetivo 2: Verificar el cumplimiento de los objetivos y metas del área en estudio mediante el plan estratégico de la Empresa.

Cumplimiento de objetivos

$$\text{Cumplimiento de objetivos} = \frac{\text{Objetivos alcanzados}}{\text{Objetivos planteados}} \times 100\%$$

$$\text{Cumplimiento de objetivos} = \frac{4}{5} * 100\%$$

$$\text{Cumplimiento de objetivos} = 0.80 * 100\%$$

$$\text{Cumplimiento de objetivos} = 80 \%$$

COLOR	RANGO	NIVEL DE RIESGO	NIVEL DE CONFIANZA
ROJO	15% - 40%	Bajo	Bajo
AMARILLO	41% - 60%	(+) Moderado	(+) Moderado Regular
	61% - 85%	(-) Moderado	(-) Moderado Bueno
VERDE	86% - 95%	Alto	Alto

Nivel de confianza: 80%

Nivel de riesgo : 20%

Análisis: El nivel de confianza obtenido en el cumplimiento de objetivos es moderado por cuanto el Gerente trata de hacer cumplir los objetivos planificados de manera mensual por el propietario de la Farmacia, se obtuvo un nivel de riesgo bajo el mismo que afecta en el desarrollo empresarial de la Farmacia.

€ = ELABORADO POR EL AUDITOR

Elaborado por: C.L.C.P	Fecha: 18/02/2015
Supervisado por: M.C.U.P	Fecha: 18/02/2015



Córdoba & Asociados
Auditores
 Parroquia 24 de Mayo sector el
 Manantial
 Quevedo- Los Ríos- Ecuador
audicor_1990@hotmail.com
 0979105808-2752926

Ref.
 IG
 5/9

INDICADORES DE GESTIÓN.

Cumplimiento de metas

Cumplimiento de metas = $\frac{\text{Metas alcanzados}}{\text{Metas planteados}} \times 100\%$

Cumplimiento de metas = $\frac{3}{4} * 100\%$

Cumplimiento de metas = $0.75 * 100\%$

Cumplimiento de metas = 75 %

COLOR	RANGO	NIVEL DE RIESGO	NIVEL DE CONFIANZA
ROJO	15% - 40%	Bajo	Bajo
AMARILLO	41% - 60%	(+) Moderado	(+) Moderado Regular
	61% - 85%	(-) Moderado	(-) Moderado Bueno
VERDE	86% - 95%	Alto	Alto

Nivel de confianza: 75%

Nivel de riesgo : 25%

Análisis: El nivel de riesgo en el cumplimiento de metas establecidas por la Farmacia es bajo no obstante se debe tener en consideración para que llegue a alcanzar el éxito en el mercado utilizando todos los recursos posibles aprovechando el nivel de confianza moderado para poder llegar a la satisfacción de los clientes.

€ = ELABORADO POR EL AUDITOR

Elaborado por: C.L.C.P	Fecha: 18/02/2015
Supervisado por: M.C.U.P	Fecha: 18/02/2015



Córdoba & Asociados
Auditores
 Parroquia 24 de Mayo sector el
 Manantial
 Quevedo- Los Ríos- Ecuador
audicor_1990@hotmail.com
 0979105808-2752926

Ref.
IG
6/9

INDICADORES DE GESTIÓN.

Indicadores de Gestión

Indicadores de gestión = $\frac{\text{Personas que lo conocen}}{\text{Total de personas}} \times 100\%$

Indicadores de gestión = $\frac{4}{5} * 100\%$

Indicadores de gestión = $0.80 * 100\%$

Indicadores de gestión = 20 %

COLOR	RANGO	NIVEL DE RIESGO	NIVEL DE CONFIANZA
ROJO	15% - 40%	Bajo	Bajo
AMARILLO	41% - 60%	(+) Moderado	(+) Moderado Regular
	61% - 85%	(-) Moderado	(-) Moderado Bueno
VERDE	86% - 95%	Alto	Alto

Nivel de confianza: 80%

Nivel de riesgo : 20%

Análisis: Mediante una encuesta realizada a los trabajadores de la Farmacia se pudo constatar que todos no conocen de indicadores de gestión se obtuvo un nivel de confianza moderado y un nivel de riesgo bajo por esta razón se debe analizar y socializar de los mismos ya que estos llevarán a la empresa a alcanzar la eficiencia, eficacia y efectividad en las actividades que se realizan en la misma.

€ = ELABORADO POR EL AUDITOR

Elaborado por: C.L.C.P	Fecha: 18/02/2015
Supervisado por: M.C.U.P	Fecha: 18/02/2015



Córdoba & Asociados
Auditores
 Parroquia 24 de Mayo sector el
 Manantial
 Quevedo- Los Ríos- Ecuador
audicor_1990@hotmail.com
 0979105808-2752926

Ref.
IG
7/9

INDICADORES DE GESTIÓN.

Objetivo 3: Comprobar si el Talento Humano del departamento de Ventas se encuentra capacitado para realizar sus funciones adecuadamente.

Capacitaciones a trabajadores

$$\text{Capacitaciones a trabajadores} = \frac{\text{Capacitación de trabajadores}}{\text{Total trabajadores}} \times 100\%$$

$$\text{Capacitaciones a trabajadores} = \frac{0}{5} * 100\%$$

$$\text{Capacitaciones a trabajadores} = 0 * 100\%$$

$$\text{Capacitaciones a trabajadores} = 0 \%$$

COLOR	RANGO	NIVEL DE RIESGO	NIVEL DE CONFIANZA
ROJO	15% - 40%	Bajo	Bajo
AMARILLO	41% - 60%	(+) Moderado	(+) Moderado Regular
	61% - 85%	(-) Moderado	(-) Moderado Bueno
VERDE	86% - 95%	Alto	Alto

Nivel de confianza: 0%

Nivel de riesgo : 100%

Análisis: Se obtuvo un nivel de confianza bajo por cuanto la Farmacia no realiza capacitaciones al personal que trabaja en ella teniendo un riesgo alto al momento de alcanzar los objetivos y metas empresariales esto afecta al desarrollo de la Empresa y al brindar un servicio de calidad a los clientes.

€ = ELABORADO POR EL AUDITOR

Elaborado por: C.L.C.P	Fecha: 18/02/2015
Supervisado por: M.C.U.P	Fecha: 18/02/2015



Córdoba & Asociados
Auditores
Parroquia 24 de Mayo sector el
Manantial
Quevedo- Los Ríos- Ecuador
audicor_1990@hotmail.com
0979105808-2752926

Ref.
IG
8/9

INDICADORES DE GESTIÓN.

Personal con título profesional

$$\text{Título profesional} = \frac{\text{Trabajadores con título profesional}}{\text{Total trabajadores}} \times 100\%$$

$$\text{Título profesional} = \frac{0}{3} * 100\%$$

$$\text{Título profesional} = 0 * 100\%$$

$$\text{Título profesional} = 0 \%$$

COLOR	RANGO	NIVEL DE RIESGO	NIVEL DE CONFIANZA
ROJO	15% - 40%	Bajo	Bajo
AMARILLO	41% - 60%	(+) Moderado	(+) Moderado Regular
	61% - 85%	(-) Moderado	(-) Moderado Bueno
VERDE	86% - 95%	Alto	Alto

Nivel de confianza: 0%

Nivel de riesgo : 100%

Análisis: En un dialogo realizado con los vendedores de la Farmacia se verificó que ninguno de ellos posee un título profesional motivo por el cual se obtuvo una confianza baja y un nivel de riesgo alto por cuanto el desempeño laboral en el área de medicina no es el indicado al momento de atender alguna dolencia de los clientes.

€ = ELABORADO POR EL AUDITOR

Elaborado por: C.L.C.P	Fecha: 18/02/2015
Supervisado por: M.C.U.P	Fecha: 18/02/2015



Córdoba & Asociados
Auditores
 Parroquia 24 de Mayo sector el
 Manantial
 Quevedo- Los Ríos- Ecuador
audicor_1990@hotmail.com
 0979105808-2752926

Ref.
 IG
 9/9

INDICADORES DE GESTIÓN.

Clientes atendidos

Calidad de servicio = $\frac{\text{Clientes atendidos eficientemente}}{\text{Total de clientes}} \times 100\%$

Calidad de servicio = $\frac{6}{8} * 100\%$

Calidad de servicio = $0.75 * 100\%$

Calidad de servicio = 75 %

COLOR	RANGO	NIVEL DE RIESGO	NIVEL DE CONFIANZA
ROJO	15% - 40%	Bajo	Bajo
AMARILLO	41% - 60%	(+) Moderado	(+) Moderado Regular
	61% - 85%	(-) Moderado	(-) Moderado Bueno
VERDE	86% - 95%	Alto	Alto

Nivel de confianza: 75%

Nivel de riesgo : 25%

Análisis: Se realizó una socialización con los clientes sobre el servicio que brinda la Farmacia en la cual se obtuvo una confianza moderada al momento de haber atendido satisfactoriamente a los clientes y un nivel de riesgo bajo por cuanto los usuarios no se encontraron conformes en la manera como fueron atendidos de acuerdo a sus necesidades.

€ = ELABORADO POR EL AUDITOR

Elaborado por: C.L.C.P	Fecha: 18/02/2015
Supervisado por: M.C.U.P	Fecha: 18/02/2015

4.1.8. Fase III Programa Resultados de Auditoría

	<p style="text-align: center;">Córdova & Asociados Audidores Parroquia 24 de Mayo sector el Manantial Quevedo- Los Ríos- Ecuador audicor_1990@hotmail.com 0979105808-2752926</p>	<p style="text-align: center;">Ref. PRA 1/1</p>
---	--	---

FASE III PROGRAMADE RESULTADOS DE AUDITORÍA

Objetivo

Conocer los resultados finales de la Auditoría de Gestión aplicado a la Farmacia

N°	PROCEDIMIENTOS	REF	ELABORADO POR:	FECHA:
1	Informe de Control Interno	ICI	C.L.C.P	01/03/2015
2	Convocatoria a la lectura del Informe de Auditoría de Gestión	CIA	C.L.C.P	10/03/2015
3	Informe de Auditoría de Gestión.	IAG	C.L.C.P	15/03/2015

€ = ELABORADO POR EL AUDITOR

Elaborado por: C.L.C.P	Fecha: 20/02/2015
Supervisado por: M.C.U.P	Fecha: 20/02/2015

4.1.8.1. Informe de Control Interno

	<p style="text-align: center;"> Córdoba & Asociados Auditores Parroquia 24 de Mayo sector el Manantial Quevedo- Los Ríos- Ecuador audicor_1990@hotmail.com 0979105808-2752926 </p>	<p style="text-align: center;"> Ref. ICI 1/7 </p>				
INFORME DE CONTROL INTERNO						
<p style="text-align: right;">Quevedo, 10 de abril del 2015</p> <p>Lcda. Irma Quiroga Mantilla Gerente General Farmacia Suiza</p> <p>He auditado a la Farmacia Suiza ubicada en el cantón de Quevedo año 2014, siguiendo las normas de auditoría que se exigen para que el auditor pueda realizar un trabajo de manera eficiente y eficaz al momento de emitir los resultados que se dieron en la evaluación de Control Interno.</p> <p>El principal objetivo de la evaluación de Control Interno es proporcionar a la Gerencia de la Farmacia una garantía para el logro de los objetivos planeados y la adecuada aplicación de normas leyes y reglamentos de una manera razonable que aportará en el Departamento de Ventas de la Empresa Farmacéutica.</p> <p>En la aplicación del Control Interno a la Farmacia se pudo conocer las actividades que se establecen con el fin de evaluar su correcto funcionamiento, debido a los riesgos inherentes aplicados a cualquier proceso están sujetos a errores o irregularidades, y al no ser detectados, esto se considera una debilidad que afecta en el desarrollo empresarial de la misma.</p> <p style="text-align: center;">€ = ELABORADO POR EL AUDITOR</p> <table border="1" data-bbox="386 1818 1248 1930" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td>Elaborado por: C.L.C.P</td> <td>Fecha: 01/03/2015</td> </tr> <tr> <td>Supervisado por: M.C.U.P</td> <td>Fecha: 01/03/2015</td> </tr> </table>			Elaborado por: C.L.C.P	Fecha: 01/03/2015	Supervisado por: M.C.U.P	Fecha: 01/03/2015
Elaborado por: C.L.C.P	Fecha: 01/03/2015					
Supervisado por: M.C.U.P	Fecha: 01/03/2015					



Córdoba & Asociados
Auditores
Parroquia 24 de Mayo sector el
Manantial
Quevedo- Los Ríos- Ecuador
audicor_1990@hotmail.com
0979105808-2752926

Ref.
ICI
2/7

INFORME DE CONTROL INTERNO

Con estas consideraciones, y haciendo énfasis en los aspectos importantes analizados en el control interno este informe detalla los siguientes hallazgos que están relacionados con la carencia de reglamento interno, desconocimiento de Indicadores de gestión, inexistencia de manual de funciones y ausencia de capacitaciones al Talento Humano esto puede afectar al cumplimiento de los objetivos planificados.

HALLAZGOS N° 1 CARENCIA DE REGLAMENTO INTERNO

La Farmacia Suiza de acuerdo al control interno carece de un reglamento interno.

CONCLUSIÓN

En el hallazgos encontrado a la Farmacia mediante el control interno se estableció que la empresa carece de reglamento interno motivo por el cual los trabajadores no están sometidos a reglas y normas.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente:

Implementar un reglamento interno a la Farmacia que permita garantizar el correcto funcionamiento de la misma con el único fin de brindar una mejor calidad en los servicios que prestan a los clientes.

€ = ELABORADO POR EL AUDITOR

Elaborado por: C.L.C.P	Fecha: 01/03/2015
Supervisado por: M.C.U.P	Fecha: 01/03/2015



Córdoba & Asociados
Auditores
Parroquia 24 de Mayo sector el
Manantial
Quevedo- Los Ríos- Ecuador
audicor_1990@hotmail.com
0979105808-2752926

Ref.
ICI
3/7

INFORME DE CONTROL INTERNO

HALLAZGOS N° 2 DESCONOCIMIENTO DE INDICADORES DE GESTIÓN

La Farmacia Suiza desconoce totalmente de los Indicadores de Gestión.

CONCLUSIÓN

La Farmacia desconoce totalmente de los indicadores de gestión esto afecta a la medición cuantitativa y cualitativa de la misma y poder alcanzar el cumplimiento de los objetivos planteados.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente:

Elaborar indicadores de gestión que permitan medir el desempeño que permita regular la calidad del servicio y obtener eficiencia en la asignación de recursos físicos, humanos y financieros.

HALLAZGOS N° 3 INEXISTENCIA MANUAL DE FUNCIONES

Se verificó mediante el cuestionario de Control Interno una inexistencia de manual de funciones de la Farmacia.

€ = ELABORADO POR EL AUDITOR

Elaborado por: C.L.C.P	Fecha: 01/03/2015
Supervisado por: M.C.U.P	Fecha: 01/03/2015



Córdoba & Asociados
Auditores
Parroquia 24 de Mayo sector el
Manantial
Quevedo- Los Ríos- Ecuador
audicor_1990@hotmail.com
0979105808-2752926

Ref.
ICI
4/7

INFORME DE CONTROL INTERNO

CONCLUSIÓN

La inexistencia de manual de funciones afecta cada una de las actividades que se realizan dentro de la Empresa y a su correcta gestión de recursos humanos en la misma.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente:

Procesar un reglamento interno que contenga las normas y tareas que desempeña cada uno de los empleados de la Farmacia así se tomarán decisiones acertadas siempre apoyados en las directrices elaboradas por los superiores al establecer con claridad cada una de las responsabilidades.

HALLAZGOS N° 4 AUSENCIA DE CAPACITACIÓN AL TALENTO HUMANO

Se verificó mediante el cuestionario de Control Interno la ausencia de la capacitación al talento humano.

CONCLUSIÓN

La ausencia de capacitación al Talento Humano incide en el cumplimiento de los objetivos planteados y a una inadecuada integración del Talento Humano en el área de trabajo para poder el perfeccionamiento en el desempeño laboral.

€ = ELABORADO POR EL AUDITOR

Elaborado por: C.L.C.P	Fecha: 01/03/2015
Supervisado por: M.C.U.P	Fecha: 01/03/2015



Córdoba & Asociados
Auditores
Parroquia 24 de Mayo sector el
Manantial
Quevedo- Los Ríos- Ecuador
audicor_1990@hotmail.com
0979105808-2752926

Ref.
ICI
5/7

INFORME DE CONTROL INTERNO

RECOMENDACIÓN

Al Gerente:

Realizar capacitaciones al Talento Humano mediante los valores, productividad y calidad de las tareas laborales los mismos que formarán parte del éxito empresarial con las soluciones de problemas mediante reuniones de socialización de las capacitaciones impartidas por la Empresa.

INDICADORES DE GESTIÓN APLICADOS

Los indicadores de gestión que se utilizaron en el proceso de auditoría fueron los siguientes:

$$\text{Cumplimiento de Reglamentos} = \frac{\text{Reglamento interno}}{\text{Total de reglamento interno}} \times 100\%$$

$$\text{Cumplimiento de Reglamentos} = \frac{0}{1} = 0\%$$

$$\text{Actividades de Ventas} = \frac{\text{Operaciones realizadas}}{\text{Total de operaciones}} \times 100\%$$

$$\text{Cumplimiento de Reglamentos} = \frac{10}{12} * 100\%$$

$$\text{Cumplimiento de Reglamentos} = 83.33 \%$$

€ = ELABORADO POR EL AUDITOR

Elaborado por: C.L.C.P	Fecha: 01/03/2015
Supervisado por: M.C.U.P	Fecha: 01/03/2015



Córdoba & Asociados
Auditores
Parroquia 24 de Mayo sector el
Manantial
Quevedo- Los Ríos- Ecuador
audicor_1990@hotmail.com
0979105808-2752926

Ref.
ICI
6/7

INFORME DE CONTROL INTERNO

$$\text{Manual de funciones} = \frac{\text{Manual de funciones}}{\text{Total de manual de funciones}} \times 100\%$$

$$\text{Manual de funciones} = \frac{0}{1} * 100\%$$

$$\text{Manual de funciones} = 0 \%$$

$$\text{Cumplimiento de objetivos} = \frac{\text{Objetivos alcanzados}}{\text{Objetivos planteados}} \times 100\%$$

$$\text{Cumplimiento de objetivos} = \frac{4}{5} * 100\%$$

$$\text{Cumplimiento de objetivos} = 80 \%$$

$$\text{Cumplimiento de metas} = \frac{\text{Metas alcanzados}}{\text{Metas planteados}} \times 100\%$$

$$\text{Cumplimiento de metas} = \frac{3}{4} * 100\%$$

$$\text{Cumplimiento de metas} = 75 \%$$

$$\text{Indicadores de gestión} = \frac{\text{Personas que lo conocen}}{\text{Total de personas}} \times 100\%$$

$$\text{Indicadores de gestión} = 0.80 * 100\%$$

$$\text{Indicadores de gestión} = 20 \%$$

$$\text{Capacitaciones a trabajadores} = \frac{\text{Capacitación de trabajadores}}{\text{Total trabajadores}} \times 100\%$$

$$\text{Capacitaciones a trabajadores} = \frac{0}{5} * 100\%$$

$$\text{Capacitaciones a trabajadores} = 0 \%$$

€ = ELABORADO POR EL AUDITOR

Elaborado por: C.L.C.P	Fecha: 01/03/2015
Supervisado por: M.C.U.P	Fecha: 01/03/2015



Córdoba & Asociados
Auditores
Parroquia 24 de Mayo sector el
Manantial
Quevedo- Los Ríos- Ecuador
audicor_1990@hotmail.com
0979105808-2752926

Ref.
ICI
7/7

INFORME DE CONTROL INTERNO

Título profesional = $\frac{\text{Trabajadores con título profesional}}{\text{Total trabajadores}} \times 100\%$

Título profesional = $0 \times 100\%$

Título profesional = 0 %

Calidad de servicio = $\frac{\text{Clientes atendidos eficientemente}}{\text{Total de clientes}} \times 100\%$

Calidad de servicio = $\frac{6}{8} \times 100\%$

Calidad de servicio = 75 %

Una vez mostrados los Indicadores de Gestión aplicados y detalladas las conclusiones y recomendaciones realizadas a la Farmacia Suiza, serán de gran ayuda al Departamento de Ventas para el mejoramiento de la misma de antemano le agradezco por la confianza brindada.

Atentamente,

Córdoba & Asociados

FIRMA AUDITORA

€ = ELABORADO POR EL AUDITOR

Elaborado por: C.L.C.P	Fecha: 01/03/2015
Supervisado por: M.C.U.P	Fecha: 01/03/2015

4.1.8.2. Convocatoria la Lectura del Informe de Auditoría.

	<p style="text-align: center;">Córdoba & Asociados Auditores Parroquia 24 de Mayo sector el Manantial Quevedo- Los Ríos- Ecuador audicor_1990@hotmail.com 0979105808-2752926</p>	<p style="text-align: center;">Ref. CIA 1/1</p>
---	---	--

CONVOCATORIA A LA LECTURA DEL INFORME DE AUDITORÍA

Quevedo 13 de Abril del 2015

Lcda. Irma Quiroga Mantilla

Gerente General de la Farmacia Suiza

Presente.-

Al finalizar la Auditoría de Gestión a la Farmacia Suiza de la ciudad de Quevedo, realizada mediante las fases de planificación y ejecución de la auditoría se obtuvo la información suficiente sobre el Departamento de Ventas y las actividades que esta realiza.

Se les convoca a la lectura del informe final de Auditoría de Gestión el 21 de abril del 2015 en las Instalaciones de la Farmacia ubicada en el Cantón Quevedo a las 10:00 am se les solicita puntual asistencia.

Atentamente,



Córdoba & Asociados

FIRMA AUDITORA

€ = ELABORADO POR EL AUDITOR

Elaborado por: C.L.C.P	Fecha: 10/03/2015
Supervisado por: M.C.U.P	Fecha: 10/03/2015

4.1.8.3. Informe de Auditoría de Gestión.

	<p>Córdova & Asociados Auditores Parroquia 24 de Mayo sector el Manantial Quevedo- Los Ríos- Ecuador audicor_1990@hotmail.com 0979105808-2752926</p>	<p>Ref. IAG 1/5</p>
INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN		
Quevedo 18 de Abril del 2015		
MOTIVO DE LA AUDITORÍA		
<p>La Auditoría de Gestión que fue ejecutada a la Farmacia Suiza del cantón Quevedo, durante el período 2015 corresponde a un Trabajo Investigativo para la obtención del Título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría este proceso se lo realizó de acuerdo con las normas de Auditoría midiendo los niveles de eficiencia, eficacia y efectividad en el correcto desempeño de las actividades que se realizan en el Departamento de Ventas.</p>		
ALCANCE DE AUDITORÍA		
<p>La auditoría se la realizó a la Farmacia Suiza en el cantón Quevedo y fue al Departamento de Ventas en el año 2014 el trabajo se lo cumplió en tres meses durante los meses de enero a abril del año 2015.</p>		
OBJETIVOS		
OBJETIVO GENERAL		
<p>Realizar una Auditoría de Gestión al Talento Humano del Departamento de Ventas de la “Farmacia SUIZA”, para conocer el nivel de cumplimiento de políticas internas y su impacto en la calidad del servicio de la empresa.</p>		
€ = ELABORADO POR EL AUDITOR		
Elaborado por: C.L.C.P		Fecha: 15/03/2015
Supervisado por: M.C.U.P		Fecha: 15/03/2015

	<p style="text-align: center;"> Córdoba & Asociados Auditores Parroquia 24 de Mayo sector el Manantial Quevedo- Los Ríos- Ecuador audicor_1990@hotmail.com 0979105808-2752926 </p>	<p style="text-align: center;"> Ref. IAG 2/5 </p>
---	--	--

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar las operaciones de Ventas de la “Farmacia SUIZA”, para determinar las falencias existentes en la misma.
- Verificar el cumplimiento de los objetivos y metas del área en estudio mediante el plan estratégico de la Empresa.
- Comprobar si el Talento Humano del Departamento de Ventas se encuentra capacitado para realizar sus funciones adecuadamente.
- Emitir un informe de Auditoría de Gestión que permita conocer las falencias del personal en el cumplimiento de políticas internas del área de ventas para la efectiva toma de decisiones

ANTECEDENTES DE LA FARMACIA

La farmacia se creó en el año de 1985 como una farmacia pequeña con muy poca acogida al comienzo pero al paso del tiempo fue siendo reconocida por los buenos precios y productos que ofrecían, esta farmacia ha pasado por dos dueños de los cuales los últimos son aquellos que han llegado hacer que la Farmacia sea reconocida en esta Ciudad, por el motivo que se encuentra todo tipo de medicamento.

€ = ELABORADO POR EL AUDITOR

Elaborado por: C.L.C.P	Fecha: 15/03/2015
Supervisado por: M.C.U.P	Fecha: 15/03/2015



Córdoba & Asociados
Auditores
Parroquia 24 de Mayo sector el
Manantial
Quevedo- Los Ríos- Ecuador
audicor_1990@hotmail.com
0979105808-2752926

Ref.
IAG
3/5

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

HALLAZGOS

De acuerdo a las revisiones en el cuestionario de Control Interno en los servicios brindados por la Farmacia Suiza se obtuvo los siguientes hallazgos detallados a continuación.

- **Carencia de Reglamento Interno.**
- **Desconocimiento de Indicadores de Gestión.**
- **Inexistencia Manual de Funciones.**
- **Ausencia de Capacitación al Talento Humano.**

CONCLUSIONES

- La Farmacia desconoce totalmente de los indicadores de gestión esto afecta a la medición cuantitativa y cualitativa de la misma y poder alcanzar el cumplimiento de los objetivos planteados.
- La inexistencia de manual de funciones afecta cada una de las actividades que se realizan dentro de la Empresa y a su correcta gestión de recursos humanos en la misma.
- La inexistencia de manual de funciones afecta cada una de las actividades que se realizan dentro de la Empresa y a su correcta gestión de recursos humanos en la misma.

€ = ELABORADO POR EL AUDITOR

Elaborado por: C.L.C.P	Fecha: 15/03/2015
Supervisado por: M.C.U.P	Fecha: 15/03/2015



Córdoba & Asociados
Auditores
Parroquia 24 de Mayo sector el
Manantial
Quevedo- Los Ríos- Ecuador
audicor_1990@hotmail.com
0979105808-2752926

Ref.
IAG
4/5

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

- La ausencia de capacitación al Talento Humano incide en el cumplimiento de los objetivos planteados y a una inadecuada integración del Talento Humano en el área de trabajo para poder el perfeccionamiento en el desempeño laboral.

RECOMENDACIONES

Al Gerente:

- Implementar un reglamento interno a la Farmacia que permita garantizar el correcto funcionamiento de la misma con el único fin de brindar una mejor calidad en los servicios que prestan a los clientes.
- Elaborar indicadores de gestión que permitan medir el desempeño que permita
- regular la calidad del servicio y obtener eficiencia en la asignación de recursos físicos, humanos y financieros.
- Procesar un reglamento interno que contenga las normas y tareas que desempeña cada uno de los empleados de la Farmacia así se tomarán decisiones acertadas siempre apoyados en las directrices elaboradas por los superiores al establecer con claridad cada una de las responsabilidades.

€ = ELABORADO POR EL AUDITOR

Elaborado por: C.L.C.P	Fecha: 15/03/2015
Supervisado por: M.C.U.P	Fecha: 15/03/2015



Córdoba & Asociados
Auditores
Parroquia 24 de Mayo sector el
Manantial
Quevedo- Los Ríos- Ecuador
audicor_1990@hotmail.com
0979105808-2752926

Ref.
IAG
5/5

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

- Realizar capacitaciones al Talento Humano mediante los valores, productividad y calidad de las tareas laborales los mismos que formarán parte del éxito empresarial con las soluciones de problemas mediante reuniones de socialización de las capacitaciones impartidas por la Empresa.

Córdoba & Asociados
FIRMA AUDITORA

€ = ELABORADO POR EL AUDITOR

Elaborado por: C.L.C.P	Fecha: 15/03/2015
Supervisado por: M.C.U.P	Fecha: 15/03/2015

4.2. Discusión

El objetivo primordial del Trabajo de Investigación es que sirva de guía para alcanzar la eficiencia en todas las actividades que se desarrollan en la Farmacia y poder tomar decisiones adecuadas para alcanzar el máximo cumplimiento de objetivos empresariales y seguir en funcionamiento en el medio que la rodea, también en la aplicación del Control Interno se determinó el nivel de riesgo y confianza que existe en los procesos evaluados y actividades encomendadas a cada uno de los trabajadores.

Según la tesis de Auditoría Administrativa y su relación con la calidad de los servicios de la Cooperativa de Transporte Interprovincial, Jesús del Gran Poder, Cantón el Empalme, provincia del Guayas año 2012 establece que los usuarios no están satisfechos con los servicios que brinda la Institución evaluada es decir que no cuenta con los servicios de calidad para lograr satisfacer las necesidades requeridas de la comunidad; mientras que en este Trabajo de Investigación se evaluaron el cumplimiento de los reglamentos internos y manual de funciones para verificar el servicio que oferta a la ciudad y se determinó que posee un nivel de confianza baja (0%) y riesgo alto (100%) de igual manera en el manual de funciones un riesgo alto (100%) y confianza baja (0%) esto puede afectar considerablemente a la Empresa si no se toman las medidas correctivas necesarias para ser cumplidos y lograr el adecuado funcionamiento de la misma; según **(Alles, 2014)**. Por su parte, la expresión “Área de Recursos humanos” se utiliza para designar a la dirección, gerencia o división responsable de todas las funciones organizacionales relacionadas con las personas, Manifiesta **(Pólit Faggioni, 2011)**. Instrumento metodológico para examinar y evaluar las actividades realizadas, en una entidad, programa, actividad, proyecto u operación para, dentro del marco legal, determinar su grado de eficacia, eficiencia y economía, calidad e impacto y, por medio de las recomendaciones, promover la mejor administración de los recursos.

La inexistencia de un manual de funciones limita al personal al desempeño óptimo de sus funciones desarrolladas en el interior de Farmacia y esto a su vez es perjudicial porque no satisfacen al cliente en su totalidad.

Según la tesis de AUDITORÍA DE GESTIÓN AL TALENTO HUMANO DEL ÁREA TÉCNICA Y SU RELACIÓN CON LA EFICIENCIA DE LOS SERVICIOS DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SUCURSAL QUEVEDO, PERÍODO 2012. Efectuado el examen a la Corporación Nacional de Telecomunicaciones específicamente al Área Técnica no cumplió con los objetivos trazados incidiendo en la eficiencia y eficacia del Área teniendo una brecha en las instalaciones del 16.27% y en mantenimiento un 12.60% en comparación con este Proyecto de Investigación se obtiene un cumplimiento de objetivos moderado que se representan con un nivel de confianza alto (80%) y riesgo bajo (20%), de la misma forma en las metas asignadas se obtiene una confianza alta (75%) con un riesgo bajo del (25%) lo cual se debe analizar para que llegue a alcanzar el éxito. según **(Blanco Luna, 2012)** considera que la eficacia de la gestión en relación con los objetivos generales; su eficiencia como organización y su actuación y posicionamiento desde el punto de vista competitivo. Manifiesta **(Koontz, 2010)**. Se puede conceptuar a la administración como el esfuerzo humano coordinado para obtener la optimización de todos los recursos a través del proceso administrativo, a fin de lograr los objetivos institucionales, además es el arte y la ciencia de formular, implementar y evaluar las decisiones interfuncionales que permiten a la organización alcanzar sus objetivos.

El cumplimiento de Objetivos y metas, es la fuente necesaria para que la empresa siga mejorando en el desarrollo de sus actividades diarias, lo que le permitirá tener un crecimiento óptimo.

De acuerdo al proyecto de investigación: AUDITORÍA ADMINISTRATIVA AL MUNICIPIO DE LATACUNGA”, PERIODO 2011, indica la relevancia de la Auditoría la cual llegó a la conclusión que no se aplica Indicadores Administrativos, no realizan evaluaciones y capacitaciones a ningún Departamento mediante la presente investigación se pudo evidenciar que existe un nivel de riesgo alto del 100%, esto se debe a la falta de capacitación a sus empleados; Además **(Alles, 2014)**. Los recursos humanos hacen referencia a la disciplina que estudia todo lo atinente a la actuación de las personas en el marco de una organización. Por su parte, la expresión “Área de Recursos humanos” se utiliza para designar a la dirección, gerencia o división responsable de todas las funciones organizacionales relacionadas con las personas, Según **(Luyo, 2013)** Son trascendentales para la existencia de cualquier grupo social; son un factor primordial en la marcha de una empresa, de ello depende el manejo y funcionamiento de los demás recursos. Según la

función que desempeñen y el nivel jerárquico en que se encuentren dentro de la organización, pueden ser: a) Obreros d) Técnicos b) Oficinistas e) Ejecutivos c) Supervisores f) Directores.

La ausencia de capacitaciones al Talento Humano afecta considerablemente el desenvolvimiento del personal, por cuanto el mismo no cuenta con los conocimientos adecuados para poder satisfacer las necesidades de los clientes al momento de acudir a la Empresa al comprar los medicamentos.

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Al haber culminado el presente trabajo investigativo realizado a la Farmacia Suiza se obtuvo las siguientes conclusiones:

- La Farmacia carece de Reglamentos Internos y Manual de Funciones lo cual fue reflejado con un nivel de riesgo alto 100% y confianza baja 0% esto afecta a las actividades de ventas que se realizan al atender a los clientes que acuden a la misma.
- El cumplimiento de objetivos no se cumplen en su totalidad, teniendo un riesgo bajo 20% y una confianza alta 80%, en cuanto a las metas se obtiene un Riesgo bajo 25% y confianza alta 75% esto se debe al desconocimiento de los indicadores de gestión que ayudan a la misma a medir el grado de eficiencia y efectividad que se realizan en el Departamento.
- El Talento Humano no se encuentra capacitado, lo cual nos da como resultado un riesgo alto 100% y una confianza baja 0%, esto es al momento de atender a los clientes que acuden a la Farmacia en busca de soluciones a las dolencias que estos tienen, la calidad del servicio que oferta también es afectado por carencia de capacitación.
- La elaboración del Informe de Auditoría que se realizó a la Farmacia ayudará de manera considerable al mejoramiento en la toma de decisiones y a su crecimiento empresarial.

5.2. Recomendaciones

Una vez planteadas las conclusiones se detallan las siguientes recomendaciones a la Farmacia Suiza:

- Elaborar un Reglamento Interno y Manual de Funciones de acuerdo a las necesidades de la Farmacia esto ayudará considerablemente a las operaciones de Ventas que se realizan en la misma.
- Continuar con el cumplimiento de objetivos y metas esto permitirá alcanzar la excelencia en el servicio que la Empresa Farmacéutica brinda a los clientes.
- Realizar capacitaciones al Talento Humano de esta manera se mejorará la calidad de servicio que entrega a los clientes y así su permanencia en el mercado será a largo plazo.
- Cumplir con las recomendaciones estipuladas en el Informe de Auditoría de Gestión para su correcto funcionamiento y a su vez ayudará a la realización de nuevas auditorías aplicadas en la misma.

CAPÍTULO VI
BIBLIOGRAFÍA

6.1. Bibliografía

- Alles, M. (2014). *La marca recursos humanos; Cómo lograr prestigio dentro de la organización* . Buenos Aires: GRANICA.
- Aumatell, C. (2012). *Auditoria de la Información Identificar y explotar la información en las organizaciones* . Barcelona: UOC.
- Asociación Española ára la calidad (AEC). (2013). Obtenido de <http://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso>
- Blanco, Y. (2012). *Auditoría Integral ; normas y procedimientos* . Bogotá: ECO EDICIONES.
- Carrasco, J. (2011). *Gestión de Procesos*. Bogotá: ISBN.
- Couto, L. (2011). *Auditoría del Sistema APPCC*. Madrid: Díaz de Santos.
- De la Peña Gutiérrez, A. (2011). *Auditoría; Un enfoque práctico*. Madrid: Paraninfo.
- De Pablos Heredero, C., López Hermoso , J., Romo Romero, S., & Medina Salgado, S. (2011). *Organización y transformación de los sistemas de información en la empresa*. España: ESIC EDITORIAL.
- Durán, J. (2011). *Certificación y modelos de calidad en Hostería y Restauración* . Madrid: Díaz de Santos .
- Fernández , F., Iglesias, D., Llaneza, J., & Fernández , B. (2010). *Manual para la formación del auditor en prevención de riesgos laborales*. LEX NOVA: España.
- Finkowsky, F., & Benjamín, E. (2013). *Auditoría Administrativa; Evaluación y diagnóstico empresarial*. México: PEARSON.
- Fontalvo, T., & Vergara, J. (2010). *La Gestión de la calidad en los servicios ISO 9001:2008*. España: Eumed .
- García, S. (2012). *CALIDAD; Auditorías de Gestión a las centrales de ciclo combinado* . Madrid: Díaz de Santos.
- Guerrero, J. (2014). *Auditoría Administrativa y su relación con la calidad de los servicios de la Cooperativa de Transporte Interprovincial, Jesús de Gran Poder , Cantón El Empalme, provincia del Guayas año 2012*. Quevedo: UTEQ.
- Gonzales. (2010). Marco Teórico y Conceptual de la Auditoría de Gestión.
- Hernández, M. (2012). *Gestión por Procesos*. Almería: ABC.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administracion una perspectiva Global y Empresarial*. Perú: McGrawHill.

- Maldonado, M. (2011). *Auditoría de Gestión*. Quito: Abya -Yala.
- Martínez , D., & Milla, A. (2012). *Metas estratégicas* . Madrid : DIAZ SANTOS.
- Münch, L. (2010). *Administración ; Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México: PEARSON.
- Plaza, P. (2010). *Fundamentos de administración*. Ecuador: Universidad Técnica Estatal de Quevedo.
- Ruiz, O., Gago, M., García, C., & López, S. (2012). *Recursos Humanos y responsabilidad Social y Corporativa*. McGrawHill .
- Trujillo, A., Vera, J., & Isabel, S. (2011). *Servir con calidad en México*. México: LID Editorial Mexicana.
- Borghi, A. (06 de 04 de 2010). *Coyuntura económica*. Recuperado el 24 de 10 de 2014, de <http://coyunturaeconomica.com/lugar-de-trabajo/reglamento-empresa>
- Carry, M. (31 de Octubre de 2012). TURISMO QUEVEDO. Recuperado el 24 de Enero de 2015, de <http://turismoquevedo.blogspot.com/>

CAPÍTULO VII
ANEXOS

Anexos

Anexo 1. Carta de Petición



Quevedo, 08 de Diciembre del 2014

Loda,
IRMA MARISOL QUIROGA MANTILLA
GERENTE DE FARMACIA "SUIZA"
Presente.-

De mis consideraciones:

Yo, **CARLOS LUIS CÓRDOVA PÉREZ**, con número de cédula 120540046-6, estudiante de la carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría egresado de la Facultad de Ciencias Empresariales, por medio de la presente me dirijo a usted de la manera más comedida que me permita realizar mi Proyecto de Investigación de Grado titulado: **"AUDITORIA DE GESTIÓN AL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA FARMACIA SUIZA DEL CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2014"**. Con la finalidad de culminar mi trabajo de Titulación.

Por la atención que sirva dar a la presente, quedo de usted muy agradecida.

Atentamente,

Carlos Luis Córdova Pérez
C.C. 120540046-6
ESTUDIANTE

Anexo 2. Carta de Autorización

Quevedo, 15 de diciembre del 2014

Sr.
CARLOS LUIS CORDOVA PEREZ
ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE ING. EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA CPA.

CIUDAD,

De forma cordial redacto a usted para confirmarle la entera colaboración de mi parte y área de trabajo "ventas" en la labor conjunta para la elaboración de su Proyecto de Investigación con el tema "AUDITORIA DE GESTIÓN AL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA FARMACIA SUIZA DEL CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2014".

Dándole la más cordiales bienvenida a usted me despido deseándoles éxitos.

Atentamente,



SR. IRMA MARISOL QUIROGA MANTILLA
091270120-052751876
PROPIETARIA

Anexo 3. Entrevista dirigida al responsable de la farmacia “SUIZA”



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA- CPA**

ENTREVISTA DIRIGIDA AL RESPONSABLE DE LA FARMACIA “SUIZA”

1. ¿En qué fecha se constituyó la Farmacia “Suiza”?

.....

2. ¿La farmacia “Suiza tiene una misión y visión definida?

.....
.....

3. ¿Está bien definida la estructura orgánica de la Farmacia?

Sí___ No___

Porque.....
.....

4. ¿Cómo define usted el cumplimiento de los objetivos y metas del Departamento de Ventas?

Sí___ No___

Porque.....
.....

5. ¿Cree usted que el plan estratégico de la Farmacia es el adecuado?

Sí___ No___

Porque.....
.....

6. ¿Existen manuales, políticas e instrucciones para personal de Talento Humano?

Sí___ No___

Porque.....
.....

7. ¿Conoce las leyes a las que se encuentra sujeta la institución?

Sí___ No___

Porque.....
.....

8. ¿Qué servicios brinda la Farmacia a la Comunidad?

.....
.....

9. ¿Realiza usted capacitaciones al personal que labora dentro de la Empresa?

Sí___ No___

Porque.....
.....

10. ¿Cree usted que el Departamento de Ventas posee falencias?

Sí___ No___

Porque.....
.....

11. ¿El personal del Talento Humano está cumpliendo sus funciones según el puesto para el cual fue nombrado?

Sí___ No___

Anexo 4. Cuestionario de Control Interno al Gerente de la Farmacia



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA- CPA

El presente cuestionario de Control Interno elaborado mediante el COSO II aportará de manera significativa para el trabajo de investigación realizado al la Farmacia Suiza.

AMBIENTE INTERNO

1. ¿Existe un código de ética en el interior de la Farmacia para el personal de Talento Humano?
Sí___ No___

2. ¿El personal de Talento Humano conoce el Reglamento interno de la Farmacia?
Sí___ No___

3. ¿La persona encargada del Departamento de Ventas cumple con la responsabilidad a sus actividades?
Sí___ No___

4. ¿Se encuentra diseñado un organigrama de proceso para el Departamento de Ventas?
Sí___ No___

ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

5. ¿Existe definido un proceso para control de calidad de los servicios que presta la Farmacia?
Sí___ No___

6. ¿Los objetivos de ventas contribuyen al cumplimiento de la misión de la empresa?

- Sí___ No___
7. ¿La Farmacia analiza e identifica riesgos potenciales que afecten el proceso de ventas y por ende el logro de los objetivos?
- Sí___ No___
8. ¿La empresa cuenta con la elaboración de un FODA?
- Sí___ No___
9. ¿Cuándo existe mala calidad en los medicamentos o queja de los clientes la Farmacia reporta a los proveedores sobre estos inconvenientes?
- Sí___ No___

EVALUACIÓN DE RIESGOS

10. ¿La empresa tiene asignado un responsable para resguardar los documentos del área de Ventas?
- Sí___ No___
11. ¿La Farmacia cuenta con Indicadores de Gestión?
- Sí___ No___
12. ¿Al realizar cambios en el proceso de ventas la empresa analiza el impacto de posibles riesgos?
- Sí___ No___

RESPUESTA AL RIESGO

13. ¿El área de ventas emite reportes de las ventas a gerencia para que sean revisadas y controlas?

Sí___

No___

14. ¿El personal de Talento Humano es evaluado para medir el desempeño de sus actividades?

Sí___

No___

15. ¿La Farmacia tiene diseñado mecanismos para la toma de decisiones y análisis de las alternativas para responder a los riesgos?

Sí___

No___

ACTIVIDADES DE CONTROL

16. ¿La empresa realiza evaluaciones de la calidad de los productos que oferta?

Sí___

No___

17. ¿En la Farmacia se encuentran segregadas las funciones?

Sí___

No___

18. ¿Se realizan constataciones físicas de los productos recibidos al momento que llega a la empresa?

Sí___

No___

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

19. ¿Los proveedores proporcionan información oportuna acerca de sus productos?

Sí___ No___

20. ¿La información fluye en todos los niveles de la empresa?

Sí___ No___

21. ¿La información proporcionada por la empresa al área de Ventas es confiable para la toma de decisiones?

Sí___ No___

22. ¿La planificación de actividades dentro de la Farmacia es comunicada oportunamente?

Sí___ No___

MONITOREO

23. ¿La empresa realiza supervisiones rutinarias para identificar deficiencias en el la Farmacia?

Sí___ No___

24. ¿Se realiza capacitaciones al Talento Humano?

Sí___ No___

25. ¿Se efectúan comparaciones de ventas mensuales con ventas de meses anteriores?

Sí___ No___

Anexo 5. Certificado del Urkund



Universidad Técnica Estatal Quevedo
Campus Universitario "Manuel Haz Álvarez"
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



CERTIFICACIÓN DEL URKUND

La suscrita, Docente de la Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica: Que el señor **CÓRDOVA PÉREZ CARLOS LUIS**, realizó el Proyecto de Investigación Titulado **AUDITORÍA DE GESTIÓN AL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA FARMACIA SUIZA, CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2014**, bajo mi dirección, el mismo que fue ingresado al sistema Urkund, reportando un nivel de **originalidad** en un **100%**, y de **similitud 0%**, del trabajo investigativo.

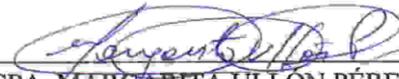
URKUND

Document: [AUDITORIA DE GESTION AL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA FARMACIA SUIZA, CANTON QUEVEDO, AÑO 2014](#)
Submitted: 2015-12-03 22:45:05 (UTC)
Submitted by: Targu, Carlos Pérez (tulo@uteq.edu.uy)
Receiver: mullon@cpa.edu.uy (mullon@cpa.edu.uy)
Message: [View full message](#)
of this report. All statistics documents created after this event in Urkund.

List of sources

Rank	Path/Source
1	AUDITORIA DE GESTION AL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA FARMACIA SUIZA, CANTON QUEVEDO, AÑO 2014
Alternative sources	
1	AUDITORIA DE GESTION AL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA FARMACIA SUIZA, CANTON QUEVEDO, AÑO 2014
2	AUDITORIA DE GESTION AL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA FARMACIA SUIZA, CANTON QUEVEDO, AÑO 2014
3	AUDITORIA DE GESTION AL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA FARMACIA SUIZA, CANTON QUEVEDO, AÑO 2014
4	AUDITORIA DE GESTION AL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA FARMACIA SUIZA, CANTON QUEVEDO, AÑO 2014
5	AUDITORIA DE GESTION AL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA FARMACIA SUIZA, CANTON QUEVEDO, AÑO 2014

Quevedo, Diciembre 03 de 2015


CPA. MARGARITA ULLÓN PÉREZ; MCA
DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Anexo 6. Fotos de la Empresa

