



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Carrera de Contabilidad y Auditoría

Auditoría de gestión a la empresa Dismedic Cia. Ltda. periodo fiscal 2016

Trabajo de Titulación previo la obtención del
título de Contador Público Auditor.
Modalidad: Proyecto Integrador

Autora:
Pacheco Reinozo Yadira Catalina
C.I.1400756787

Directora:
Ing. Mónica Alexandra Duque Rodríguez
C.I. 0103461760

Cuenca – Ecuador

2018



UNIVERSIDAD DE CUENCA

RESUMEN

El presente Proyecto Integrador “Auditoría de Gestión a la Empresa Dismedic Cía. Ltda. Periodo Fiscal 2016”, fue dirigida a analizar, diagnosticar y establecer el grado de eficiencia, eficacia y economía con que se han utilizado los recursos materiales y financieros en el accionar de las funciones de administradores y empleados en la empresa.

Se investigó y analizó varios parámetros de la auditoria de gestión y evaluación del control interno; aplicando así su metodología como pruebas y técnicas de auditoria para la obtención de evidencias dentro del proceso de investigación mismas que serán sustentadas en el informe final.

Mediante la conceptualización y procesos de Auditoria de Gestión tenemos: **Primera Fase** Planificación Preliminar, **Segunda Fase** Planificación Específica **Tercera Fase** Ejecución **Cuarta Fase** Comunicación de Resultados.

Finalmente se procedió a la aplicación práctica de todo el proceso, emitiendo así las Conclusiones y Recomendaciones que contribuirán a mejorar varios ámbitos dentro de la empresa.

Palabras Claves: Auditoria, Gestión, Control, Procedimientos, Hallazgos, Conclusiones, Recomendaciones



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ABSTRACT

The present Integrative Project "Audit of Management to the Company Dismedic Cía. Ltda. Fiscal Period 2016 ", was aimed at analyzing, diagnosing and establishing the degree of efficiency, effectiveness and economy with which material and financial resources have been used in the performance of the functions of administrators and employees in the company.

Several parameters of the audit of management and evaluation of internal control were investigated and analyzed; applying its methodology as evidence and audit techniques to obtain evidence within the same investigation process that will be supported in the final report.

Through the conceptualization and processes of Management Audit we have: First Phase Preliminary Planning, Second Phase Strategic Planning Third Phase Execution Fourth Phase Communication of Results.

Finally, we proceeded to the practical application of the whole process, thus issuing the Conclusions and Recommendations that will contribute to improving several areas within the company.

Keywords: AUDIT, MANAGEMENT, CONTROL, PROCEDURES, FINDINGS, CONCLUSIONS, RECOMMENDATIONS



UNIVERSIDAD DE CUENCA

INDICE GENERAL

PORTADA.....	1
RESUMEN	2
INDICE GENERAL.....	4
CLÁUSULA DE LICENCIA Y AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL.....	15
CLÁUSULA DE PROPIEDAD INTELECTUAL.....	16
AGRADECIMIENTO	17
DEDICATORIA	18
INTRODUCCION.....	19
JUSTIFICACIÓN DE LA AUDITORIA	21
PROBLEMA CENTRAL DEL ESTUDIO DE AUDITORÍA	22
OBJETIVOS DE LA AUDITORIA	23
CAPITULO I.....	25
1.1.DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	26
1.1.1. RESEÑA HISTÓRICA	26
1.1.2. ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN	28
1.2.PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE LA EMPRESA.....	33
1.2.1. MISIÓN.....	33
1.2.2. VISIÓN	33
1.2.3. VALORES.....	34
1.2.4. OBJETIVOS	35
CAPITULO II.....	36
2.1 AUDITORÍA DE GESTIÓN: BASE CONCEPTUAL	37



UNIVERSIDAD DE CUENCA

2.1.1 DEFINICIÓN.....	37
2.1.2 PROPÓSITOS.....	37
2.1.3 OBJETIVOS.	38
2.1.4. ALCANCE.	39
2.1.5 RIESGOS DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN.	40
2.2. PROCESO DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN	42
2.2.1. FASE 1. CONOCIMIENTO PRELIMINAR.....	42
2.2.2. FASE 2. PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA.	43
2.2.3. FASE 3. EJECUCIÓN.	44
2.2.4. FASE 4. COMUNICACIÓN DE RESULTADOS. INFORME A LA GERENCIA.....	46
2.3. INDICADORES PARA LA AUDITORÍA DE GESTIÓN	47
2.3.1. DEFINICIÓN.....	47
2.3.2. TIPOS DE INDICADORES.....	48
2.3.3. CARACTERÍSTICAS.....	48
2.3.4. PARÁMETROS DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN.	49
2.4. HERRAMIENTAS PARA LA AUDITORÍA DE GESTIÓN	50
2.4.1. TÉCNICAS DE AUDITORÍA.....	50
2.4.2. MARCAS DE AUDITORÍA.....	51
2.4.3. PAPELES DE TRABAJO.....	52
2.4.4. EVIDENCIAS DE AUDITORIA	54
2.4.5. HALLAZGOS.....	55
2.5. CONTROL INTERNO	57
2.5.1. COSO III.....	57



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CAPITULO III.....	61
PROCESO DE LA AUDITORIA DE GESTIÓN	62
INTRODUCCIÓN	62
MANDATO DE TRABAJO	63
ÍNDICE DE REFERENCIAS.....	65
MARCAS DE AUDITORIA.....	71
3.1. FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	72
3.1.1. PROGRAMA GENERAL DE LA PLANIFICACIÓN PRELIMINAR...72	
3.1.2. REPORTE DE PLANIFICACION PRELIMINAR	74
3.2. FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA.....	89
3.2.1. PROGRAMA GENERAL DE LA PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA. ..89	
3.2.2. MEMORANDO DE PLANIFICACION ESPECIFICA.....	92
3.3. FASE III: EJECUCIÓN	99
3.3.1. PROGRAMA DE AUDITORIA DE EJECUCIÓN PARA EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS.....	99
3.3.2. PROGRAMA DE AUDITORIA DE EJECUCIÓN PARA EL ÁREA DE BODEGA - INVENTARIOS.....	101
3.3.3. PROGRAMA DE AUDITORIA DE EJECUCIÓN PARA EL ÁREA DE COMPRAS	102
3.3.4. PROGRAMA DE AUDITORIA DE EJECUCIÓN PARA EL ÁREA DE VENTAS.....	103
3.3.5. PROGRAMA DE AUDITORIA DE EJECUCIÓN PARA EL ÁREA DE CONTABILIDAD.....	104
3.4. FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS.....	105



UNIVERSIDAD DE CUENCA

3.4.1. PROGRAMA GENERAL DE LA COMUNICACIÓN DE RESULTADOS.....	105
CAPITULO IV.....	106
4.1 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	107
4.1.1. CONCLUSIONES.....	107
4.1.2. RECOMENDACIONES	107
BIBLIOGRAFÍA.....	108
ANEXOS.....	116



UNIVERSIDAD DE CUENCA

INDICE DE TABLAS

TABLA 1: DESCRIPCIÓN DEL PERSONAL DE "DISMEDIC CIA. LTDA."	27
TABLA 2: INDICE DE REFERENCIAS.....	65
TABLA 3: MARCAS DE AUDITORIA.....	71



UNIVERSIDAD DE CUENCA

INDICE DE GRÁFICOS

GRAFICO 1: ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA EMPRESA	28
GRAFICO 2: ELEMENTOS DEL RIESGO.....	41
GRAFICO 3: TÉCNICAS DE AUDITORIA.....	51
GRAFICO 4: COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO	60



UNIVERSIDAD DE CUENCA

INDICE DE ANEXOS

ANEXO 1: NOTIFICACIÓN DEL INICIO DE LA ACCIÓN DE CONTROL	118
ANEXO 2: OFICIO PERMISO DE VISITA A LAS INSTALACIONES	120
ANEXO 3: INFORME DE VISITA PREVIA.....	121
ANEXO 4: BREVE PLAN ESTRATEGICO DE LA EMPRESA	127
ANEXO 5: NORMATIVAS DE LA EMPRESA	130
ANEXO 6: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	136
ANEXO 7: RECURSOS HUMANOS.....	142
ANEXO 8: MEDICINAS E INSUMOS OFERTADOS POR DISMEDIC CIA. LTDA	145
ANEXO 9: MATRIZ FODA DE LA EMPRESA.....	147
ANEXO 10: CUESTIONARIO PRELIMINAR DE CONTROL INTERNO COSO III.....	148
ANEXO 11: RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO COSO III	153
ANEXO 12: PROMEDIO GLOBAL DE LA EVALUACION DEL CONTROL INTERNO COSO III	156
ANEXO 13: DEFICIENCIAS ENCONTRADAS EN LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO COSO III	158
ANEXO 14: DESCRIPCION NARRATIVA – ENCUESTA AL ADMINISTRADOR DE DISMEDIC CIA. LTDA.....	160
ANEXO 15: DESCRIPCION NARRATIVA - ENCUESTA A LA SECRETARIA – AUXILIAR CONTABLE DE DISMEDIC CIA. LTDA.....	163
ANEXO 16: DESCRIPCIÓN NARRATIVA – CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA Y REGLAMENTO INTERNO.....	166



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 17: DESCRIPCIÓN NARRATIVA – PLANIFICACION DE DISMEDIC CIA. LTDA.....	167
ANEXO 18: DESCRIPCIÓN NARRATIVA – SISTEMA INFORMÁTICO.....	168
ANEXO 19: DESCRIPCIÓN NARRATIVA - INVENTARIOS.....	170
ANEXO 20: DESCRIPCIÓN NARRATIVA – LÍNEAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	171
ANEXO 21: DESCRIPCIÓN NARRATIVA – CONTROL INTERNO DE DISMEDIC CIA. LTDA.....	172
ANEXO 22: DESCRIPCIÓN NARRATIVA – IDENTIFICACION DE COMPONENTES A AUDITAR EN LA PLANEACIÓN ESPECIFICA	174
ANEXO 23: MATRIZ DE EVALUACIÓN PRELIMINAR DE RIESGO	175
ANEXO 24: ENTREVISTA AL AREA DE RECURSOS HUMANOS DE DISMEDIC CIA. LTDA.....	178
ANEXO 25: ENTREVISTA AL AREA DE BODEGA - INVENTARIOS	181
ANEXO 26: ENTREVISTA AL AREA DE COMPRAS	184
ANEXO 27: ENTREVISTA AL AREA DE VENTAS	187
ANEXO 28: ENTREVISTA AL AREA DE CONTABILIDAD	190
ANEXO 29: ENTREVISTA A PROVEEDORES.....	194
ANEXO 30: ENTREVISTA A CLIENTES	197
ANEXO 31: ESTRUCTURA ORGANICA Y FUNCIONAL DE DISMEDIC	200
ANEXO 32: FLUJOGRAMAS POR CADA COMPONENTE.....	205
ANEXO 33: INDICADORES DE GESTIÓN POR CADA COMPONENTE	213
ANEXO 34: CUESTIONARIO ESPECIFICO POR COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO – AREA DE RECURSOS HUMANOS	217



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 35: CUESTIONARIO ESPECIFICO POR COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO – AREA DE BODEGA (INVENTARIOS).....	221
ANEXO 36: CUESTIONARIO ESPECIFICO POR COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO – AREA DE COMPRAS	225
ANEXO 37: CUESTIONARIO ESPECIFICO POR COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO – AREA DE VENTAS	229
ANEXO 38: CUESTIONARIO ESPECIFICO POR COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO – AREA DE CONTABILIDAD	233
ANEXO 39: EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO POR AREAS SEGÚN COSO III - ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	237
ANEXO 40: EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO POR AREAS SEGÚN COSO III - ÁREA DE BODEGA (INVENTARIO)	239
ANEXO 41: EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO POR AREAS SEGÚN COSO III - ÁREA DE COMPRAS	241
ANEXO 42: EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO POR AREAS SEGÚN COSO III - ÁREA DE VENTAS	243
ANEXO 43: EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO POR AREAS SEGÚN COSO III - ÁREA DE CONTABILIDAD.....	245
ANEXO 44: PROMEDIO GLOBAL DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO COSO III – ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	247
ANEXO 45: PROMEDIO GLOBAL DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO COSO III – ÁREA BODEGA (INVENTARIOS).....	249
ANEXO 46: PROMEDIO GLOBAL DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO COSO III – ÁREA DE COMPRAS.....	251
ANEXO 47: PROMEDIO GLOBAL DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO COSO III – ÁREA DE VENTAS	253



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 48: PROMEDIO GLOBAL DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO COSO III – ÁREA DE CONTABILIDAD	255
ANEXO 49: DESCRIPCIÓN NARRATIVA – DESCRIPCIÓN DEL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO AL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	257
ANEXO 50: DESCRIPCIÓN NARRATIVA – DESCRIPCIÓN DEL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO AL ÁREA DE BODEGA - INVENTARIOS	260
ANEXO 51: DESCRIPCIÓN NARRATIVA – DESCRIPCIÓN DEL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO AL ÁREA DE COMPRAS	264
ANEXO 52: DESCRIPCIÓN NARRATIVA – DESCRIPCIÓN DEL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO AL ÁREA DE VENTAS	267
ANEXO 53: DESCRIPCIÓN NARRATIVA – DESCRIPCIÓN DEL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO AL ÁREA DE CONTABILIDAD	270
ANEXO 54: HOJA DE HALLAZGOS DE CONTROL INTERNO - ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	273
ANEXO 55: HOJA DE HALLAZGOS DE CONTROL INTERNO - ÁREA DE BODEGA - INVENTARIOS	277
ANEXO 56: HOJA DE HALLAZGOS DE CONTROL INTERNO - ÁREA DE COMPRAS.....	281
ANEXO 57: HOJA DE HALLAZGOS DE CONTROL INTERNO - ÁREA DE VENTAS	285
ANEXO 58: HOJA DE HALLAZGOS DE CONTROL INTERNO - ÁREA DE CONTABILIDAD	290
ANEXO 59: PLAN DE MUESTREO	294
ANEXO 60: MATRIZ DE RIESGO DE PLANIFICACIÓN ESPECIFICA	298



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 61: PROGRAMA DE AUDITORIA DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS.	304
ANEXO 62: PROGRAMA DE AUDITORIA DEL ÁREA DE BODEGA - INVENTARIOS	306
ANEXO 63: PROGRAMA DE AUDITORIA DEL ÁREA DE COMPRAS	307
ANEXO 64: PROGRAMA DE AUDITORIA DEL ÁREA DE VENTAS	308
ANEXO 65: PROGRAMA DE AUDITORIA DEL ÁREA DE CONTABILIDAD ..	309
ANEXO 66: INDICADORES DE GESTIÓN POR CADA COMPONENTE	311
ANEXO 67: HOJA DE HALLAZGOS DE AUDITORIA - ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	329
ANEXO 68: HOJA DE HALLAZGOS DE AUDITORIA - ÁREA DE BODEGA - INVENTARIOS	355
ANEXO 69: HOJA DE HALLAZGOS DE AUDITORIA - ÁREA DE COMPRAS	372
ANEXO 70: HOJA DE HALLAZGOS DE AUDITORIA - ÁREA DE VENTAS ...	387
ANEXO 71: HOJA DE HALLAZGOS DE AUDITORIA - ÁREA DE CONTABILIDAD	406
ANEXO 72: COMUNICACIÓN PROVISIONAL DE RESULTADOS DE LA AUDITORIA DE GESTIÓN.....	422
ANEXO 73: CONVOCATORIA A LA CONFERENCIA FINAL DE	424
ANEXO 74: INFORME FINAL DE AUDITORIA DE GESTIÓN	428
ANEXO 75: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	484



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional

Yadira Catalina Pacheco Reinozo en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "Auditoría de gestión a la empresa Dismedic Cia. Ltda. periodo fiscal 2016", de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 19 de Noviembre de 2018

Yadira Catalina Pacheco Reinozo

C.I. 1400756787



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Cláusula de Propiedad Intelectual

Yadira Catalina Pacheco Reinozo, autora del trabajo de titulación "Auditoría de gestión a la empresa Dismedic Cia. Ltda. periodo fiscal 2016", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 19 de Noviembre de 2018

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Yadira Pacheco", written over a horizontal line.

Yadira Catalina Pacheco Reinozo

C.I. 1400756787



UNIVERSIDAD DE CUENCA

AGRADECIMIENTO

A Dios y a la Virgen por esas grandes bendiciones recibidas guiando así mis pasos hacia la gran meta, a mis papis porque ellos siempre estuvieron emitiendo su apoyo y consejos para hacer de mí una mejor persona, a mi esposo por su gran amor, apoyo incondicional, con el aliento de verme realizada profesionalmente, a mis amigas y todas aquellas personas que de una u otra manera han contribuido para el logro de mis objetivos.

A mi Asesora del Proyecto Integrador; Ing. Mónica Duque quien con su paciencia y conocimiento me ayudó en la elaboración del presente proyecto.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

DEDICATORIA

La elaboración del presente Proyecto Integrador va dedicada:

A Dios y a la Virgen, por su infinita bondad y amor.

A mis papis Santiago Pacheco y Gloria Reinozo que sin su apoyo no hubiera llegado a mi meta. A mi esposo Carlos Pineda por apoyarme a cumplir mi sueño. A mi hija Keily Adamaris, que a pesar de su tierna edad comprendía el porqué de mis ausencias en la elaboración del presente Proyecto. A las personas que día a día de una u otra forma me ayudaron a culminar mi carrera.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

INTRODUCCION

Hoy en día, el país atraviesa grandes cambios en el ámbito político, tecnológico, cultural y social mismos que han afectado de manera directa e indirecta a las empresas comerciales, industriales y de servicios; por este motivo necesitan de ayuda profesional y especializada en la administración, planificación, organización, dirección, control y uso de sus recursos, con eficiencia, eficacia y economía, así como también para la toma de decisiones oportunas y convenientes; para lograr los objetivos planeados y evitar errores e irregularidades en el futuro, sin dejar a un lado el cumplimiento de leyes, establecidas dentro del territorio ecuatoriano, así como la normativa y disposiciones internas de la empresa, permitiendo así a la empresa posesionarse y ser más competitiva en el mercado.

DISMEDIC CÍA. LTDA., es una Empresa especializada en la comercialización de productos farmacéuticos e insumos médicos. Actualmente, la cuenta con una sola matriz ubicada en el norte de la ciudad de Cuenca.

La Auditoria de Gestión permitirá conocer el nivel real de la administración y situación de la empresa; cuyo fin es comprobar el cumplimiento de las metas y objetivos, y el eficiente uso de los recursos humanos, materiales y financieros, a su vez permitirá descubrir deficiencias y aspectos a mejorar en los procesos para conseguir la rentabilidad y crecimiento empresarial.

Entre sus beneficios prima la identificación de los riesgos empresariales y su ayuda en la prevención de errores, ayudando a detectar los puntos débiles de la empresa, para rectificar las variables a modificar, contando así con el pertinente informe del auditor, con una visión estratégica en el mediano y largo plazo que conlleve a maximizar los beneficios.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

En si es una herramienta que a la postre ayudara a asesorar a la gerencia a reestructurar o reorganizar a la empresa ante fluctuaciones en el mercado o modificaciones legislativas, así como también tomar medidas correctivas en el caso de producirse diferencias entre expectativas y resultados.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

JUSTIFICACIÓN DE LA AUDITORIA

Al no existir una adecuada supervisión en los diferentes departamentos de la empresa es necesario aplicar una Auditoria de Gestión, puesto que, DISMEDIC CIA. LTDA., afronta problemas internos en su organización, en temas de controles, tales como:

- 1.- Falta de supervisión oportuna en su accionar.
- 2.- Falta de delimitación de funciones adecuadas para el personal
- 3.- Falta de planificación y organización

Que impide su desarrollo empresarial, dentro de un mercado en constante cambio, que exige más credibilidad y estabilidad. Situación que hace necesario de la aplicación de nuevas herramientas contables, administrativas, flexibles y adaptables, que permitan un mejor desempeño y transparencia de las operaciones cotidianas. Aspecto que sería de mucho provecho a la empresa ya que el ordenamiento de estos procesos influye de forma directa en la rentabilidad.

Cuyo fin es ayudar a los directivos a conseguir una administración más eficiente y eficaz, inspeccionando y evaluando los métodos y el desempeño en las distintas áreas.

Por lo que el desarrollo de este proyecto ayudará a DISMEDIC CIA. LTDA a mejorar su gestión administrativa y operativa.

El presente estudio servirá como preparación para la vida profesional, mediante la puesta en práctica de los conocimientos adquiridos. Es factible llevar a cabo el presente trabajo debido a la amplia información existente, además que se cuenta con los recursos necesarios siendo estos: humanos, materiales, financieros, tecnológicos, etc.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

PROBLEMA CENTRAL DEL ESTUDIO DE AUDITORÍA

¿LA EMPRESA DISMEDIC CIA. LTDA., HA EJECUTADO ALGUN ESTUDIO DE AUDITORIA DESDE SU CONSTITUCION HASTA EL AÑO 2016?

El problema central del estudio radica en que en la empresa nunca se ha realizado una auditoría donde se delimite la eficiencia, eficacia, economía con que trabaja la empresa.

Al no existir una ejecución de un estudio de Auditoria se ha descuidado un ámbito muy importante que es la Supervisión de sus procesos tanto a nivel administrativo, como operativo, por ende, se generan las siguientes falencias:

- Deficiencia en la fijación de los objetivos a corto, mediano o largo plazo, ocasionando un crecimiento empresarial débil.
- Control inadecuado en los servicios que presta, no se las hace de manera especializada y técnica, es decir no existe un procedimiento que norme el servicio, esto produce una disminución en su rentabilidad.
- Falta de una planificación presupuestaria, y control adecuado en sus costos y gastos.
- No posee un manual de procesos y procedimientos de reclutamiento, inducción, capacitación y desarrollo del personal, no existir una definición clara de las funciones de cada puesto de trabajo.
- Desorganización en la fijación de honorarios, se los estima a juicio de la gerencia o de la administración, lo que impide que estos estén en relación al tiempo utilizado para la prestación de servicio, y la necesidad de cubrir los costos en que se incurre, además se



UNIVERSIDAD DE CUENCA

obtiene una cierta confusión de los colaboradores en las actividades que se realiza.

- Falta de coordinación de un medio de comunicación para la emisión de comunicados u órdenes por parte de los administrativos para con los operativos.
- Poca importancia brindada a la necesidad de contar con una Auditoría de Gestión, para que permita a la compañía cumplir con su objetivo general y el correcto uso de recursos.
- La empresa no ha definido su Misión y Visión, con la cual se rija en su accionar.

OBJETIVOS DE LA AUDITORIA

OBJETIVO GENERAL

Realizar una AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA DISMEDIC CIA. LTDA, PERIODO COMPRENDIDO AÑO 2016, que abarque la gestión administrativa y operativa para mejorar la eficiencia, eficacia y economía en sus procesos y operaciones.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1) Diagnosticar a través de diversas técnicas el nivel de desempeño en la eficiencia y economía en el uso de los recursos de DISMEDIC CIA. LTDA.
- 2) Comprobar si el personal de Dismedic Cía. Ltda. realizan con eficiencia sus actividades y funciones.
- 3) Constatar la existencia de políticas y su cumplimiento, para descubrir las deficiencias en ciertas áreas de la empresa y buscar conclusiones que permitan una administración eficaz.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- 4) Dar a conocer a través de un informe a los responsables de la empresa, los hallazgos encontrados en el proceso de la auditoría de gestión, con la finalidad de que se adopten acciones correctivas en el manejo de los recursos.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CAPITULO I

CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA



UNIVERSIDAD DE CUENCA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

1.1.1. RESEÑA HISTÓRICA

La creación de DISMEDIC CIA. LTDA. fue un proyecto familiar en conjunto de padres e hijos Socia 1 y esposo quien en apoyo de sus hijos Socio 2 y Socio 3 formaron dicha distribuidora siendo así que:

DISMEDIC CÍA. LTDA. con RUC 0190353249001 fue constituida el 16 de Diciembre de 2008 participando la Socia 1 y el Socio 2, como Gerente General y Presidente respectivamente, iniciando así sus actividades el 06 de Enero de 2009. La empresa se dedica al comercio en todas sus ramas: adquisición, distribución y comercialización de insumos y ropa de uso hospitalario; fármacos de marca y genéricos. Se inició con un capital de cinco mil dólares de los Estados Unidos de América, sus aportaciones fueron divididas: en \$ 4000 de la Socia 1 y \$ 1000 del Socio 2.

El 15 de julio del 2016 se incorporan dos socios más siendo estos la Socio 3 y el Socia 4 cada uno con un aporte capital de \$ 1000, mismo que genero un aumento de capital en la compañía dando así actualmente un Capital Social de \$ 7000.

La compañía está ubicada en la Provincia del Azuay, Cantón Cuenca, Sector Totora cocha, en la calle Yanahurco 11-58 y Yaruqui Esquina, con número de teléfono 072868702.

La actividad económica de DISMEDIC CÍA. LTDA., es la venta al por mayor y menor de productos farmacéuticos e insumos médicos. La empresa al ser una compañía es de personería jurídica estando obligada a llevar contabilidad y a efectuar sus respectivas obligaciones tributarias como: Anexo Relación de Dependencia, Anexo Transaccional



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Simplificado, Declaración de Impuesto a la Renta Sociedades, Declaración de Retenciones en la Fuente, Declaración Mensual del IVA. La compañía cuenta con los siguientes departamentos y su respectivo personal:

TABLA 1: DESCRIPCIÓN DEL PERSONAL DE "DISMEDIC CIA. LTDA."

CARGO	DEPARTAMENTO
*Presidente *Gerente General *Administrador	Administrativo
*Contador *Auxiliar Contable	Contabilidad
*Representante Técnico	Control ARCOSA
*Asesora Compras Públicas	Compras Públicas
*Operador de Bodega	Bodega
*Asesores comerciales	Ventas

El horario de atención es de 9h00 a 1h30 y de 15h00 a 18h30 de lunes a viernes.

Fuente: Dismedic Cía. Ltda.

Elaborado por: La Autora

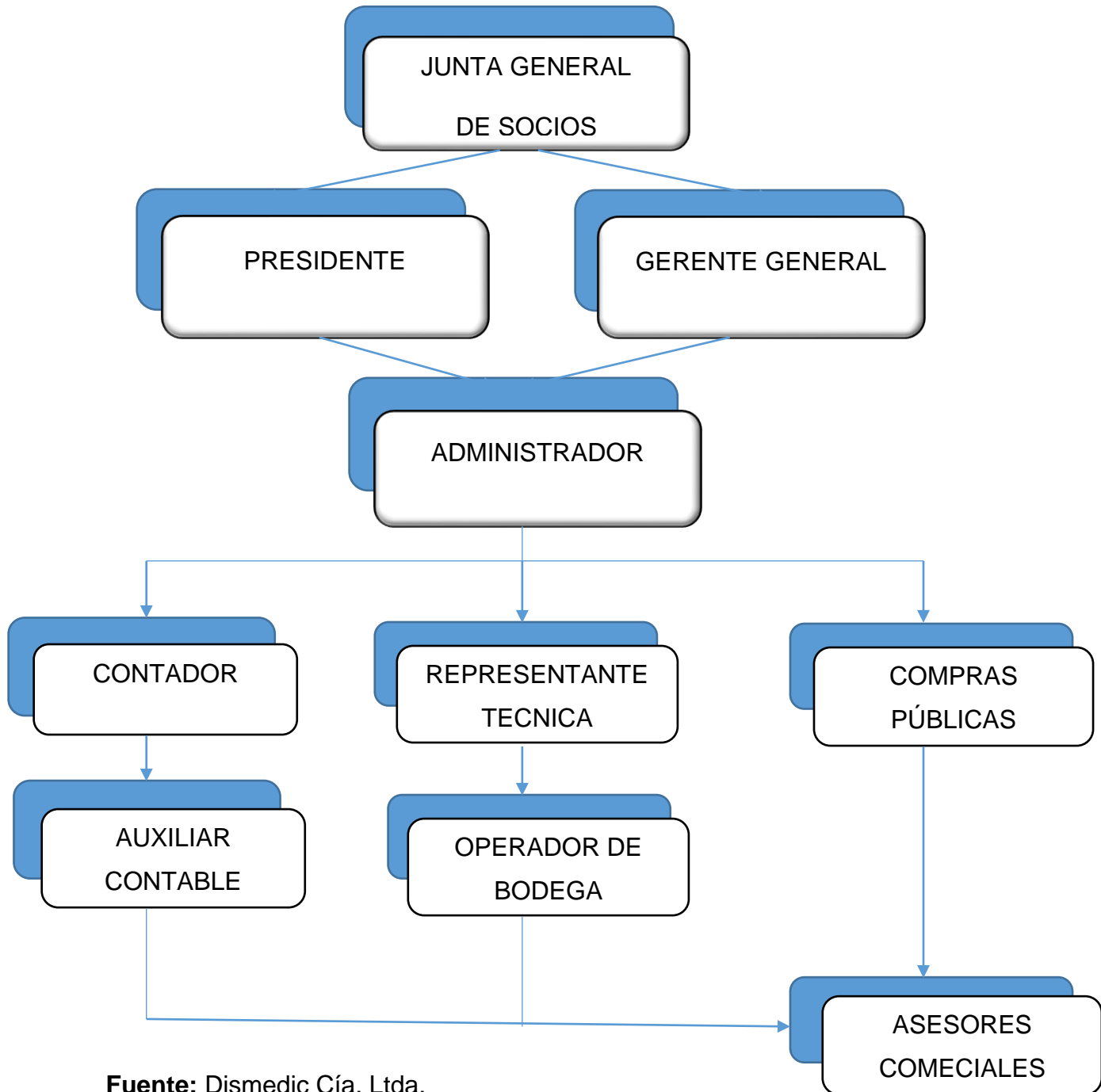


UNIVERSIDAD DE CUENCA

1.1.2. ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN

GRAFICO 1: ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA EMPRESA

“DISMEDIC CÍA. LTDA.”



Fuente: Dismedic Cía. Ltda.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

1.1.3. PRINCIPALES OBLIGACIONES, DEBERES Y ATRIBUCIONES DEL PERSONAL DE DISMEDIC CIA. LTDA.

La empresa no contaba con una definición clara de las funciones y atribuciones de su estructura organizacional, por lo que, el equipo de auditoria, mediante la aplicación de técnicas de auditoria como es la verificación ocular, física y en conjunto con el personal de la empresa mediante sus opiniones, se vio en la necesidad de enlistar las funciones ejecutadas de cada miembro de la empresa, a través de la información obtenida se consideró lo siguiente:

- **Junta General de Socios**
 - ✓ La Junta General de Socios, es la encargada, de elegir a los administradores de la compañía.
 - ✓ Someter a consideración de la Junta General de Accionistas parámetros necesarios a aplicarse en la compañía en el lapso del año, mismo que debe ser analizado en enero de cada año.

- **Presidente**
 - ✓ Convocar y presidir las sesiones de Junta General.
 - ✓ Legalizar con su firma los certificados provisionales y las acciones.
 - ✓ Velar por el cumplimiento del objeto social de la Compañía.
 - ✓ Firmar el nombramiento del Gerente General.
 - ✓ Actuar como representante legal de la Compañía por falta o ausencia temporal o definitiva de la Gerente General, con todas las atribuciones conservando las propias mientras se designe a la nueva persona.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- **Gerente General**

- ✓ Representar legalmente a la compañía, de forma judicial y extrajudicial
- ✓ Conducir la gestión de los negocios sociales y la marcha administrativa de la Compañía
- ✓ Dirigir la gestión económica-financiera de la Compañía.
- ✓ Gestionar, Planificar, coordinar, poner en marcha y cumplir las actividades de la compañía.
- ✓ Ejercer el control y supervisión de las áreas, unidades administrativas y funciones que se desarrollan en la empresa.
- ✓ Realizar pagos por concepto de gastos administrativos o de gestión de la Compañía.
- ✓ Nombrar empleados y fijar sus remuneraciones en caso de necesitar nuevo personal
- ✓ Presentar a la Junta General de Accionistas el Balance General. El Estado de Pérdidas y Ganancias y la propuesta de distribución de beneficios al cierre del ejercicio económico.

- **Administrador:**

- ✓ Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de Dismedic Cía. Ltda., de todas sus funciones y empleados, de los procesos que se realicen dentro de las diferentes áreas de la compañía y de sus actividades sociales.
- ✓ Definir las normas internas bajo las que debe regirse la compañía.
- ✓ En lo comercial, emprender y establecer las normas que permitan el mejor funcionamiento y los mayores logros para el objetivo social de la compañía.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- **Contador:**

- ✓ Presentar mensualmente los informes emitidos por la auxiliar contable, suscribirlos, legalizarlos y realizar los asientos contables correspondientes.
- ✓ Elaborar y reportar con su firma las declaraciones mensuales y anuales del Servicio de Rentas Internas.
- ✓ Presentar oportunamente a la Superintendencia de Compañías los balances e informes que manda la ley.

- **Auxiliar de contabilidad:**

- ✓ Elaborar y reportar al Ministerio de Relaciones Laborales todas las declaraciones e informaciones que de acuerdo con la ley deben ser reportadas en forma oportuna.
- ✓ Mantener debidamente informado y documentado al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, sobre todas las obligaciones de la compañía frente a dicho instituto y requerir a la gerencia el cumplimiento de las mismas.
- ✓ Recepción e ingreso de factura de compras.
- ✓ Recepción y registro de facturas de gastos.
- ✓ Control y pagos a proveedores.
- ✓ Emisiones de retenciones en la fuente por compras y gastos.
- ✓ Emisiones de facturas de venta, control, secuencia y archivo.
- ✓ Manejo del Sistema Contable DynamoWeb.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- **Vendedores o Asesores Comerciales**

- ✓ Visitar constantemente a los clientes, para ofertar las medicinas que distribuye la compañía.
- ✓ Abrir nuevos campos de ventas.
- ✓ Retirar las devoluciones de medicinas próximas a caducarse.
- ✓ Regirse por el sistema de DynamoWeb para cerciorarse de stock y precios.

- **Representante Técnico:**

- ✓ Controlar el ingreso, egreso y stock de los psicotrópicos.
- ✓ Emitir los informes mensuales al ARCSA sobre el manejo de los psicotrópicos.
- ✓ Realizar los trámites pertinentes para la renovación de los permisos para comercialización de psicotrópicos.
- ✓ Realizar los trámites requeridos ante las instituciones que correspondan para la obtención del permiso del funcionamiento de Dismedic Cía. Ltda.

- **Operador de bodega:**

- ✓ Receptar y verificar las medicinas que se adquieran para su comercialización.
- ✓ Despachar a los vendedores las medicinas contra solicitud y entrega recepción.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- ✓ Controlar inventarios y stock.
- ✓ Controlar las fechas de caducidad de los inventarios para realizar devoluciones a los proveedores.

Elaborado por: La Autora

1.2. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE LA EMPRESA

La empresa no contaba con un Plan Estratégico, ni con un Plan Operativo Anual, por lo que, el equipo de auditoria, mediante la aplicación de técnicas de auditoria como es la verificación ocular, física y en conjunto con el personal de la empresa mediante sus opiniones, se vio en la necesidad de plantear una definición sobre la actividad encaminada de la empresa, a través de la cual se formuló lo siguiente:

1.2.1. MISIÓN

Servir a nivel nacional en la distribución de medicamentos e insumos, cuya oferta está dirigida a distribuidoras, clínicas, hospitales, farmacias y centros de rehabilitación con el mejor servicio y otorgando al consumidor productos de la más alta calidad, cumpliendo normas establecidas por las organizaciones de control.

1.2.2. VISIÓN

Consolidarse en el mercado farmacéutico a nivel nacional para ser una empresa reconocida que alcanza el éxito de manera competitiva, cumpliendo estándares de calidad, innovando los servicios y optimizando los procesos para así posesionarse en nuevos mercados.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

1.2.3. VALORES

En lo que respecta a los valores que guían el accionar de DISMEDIC CIA. LTDA., se puede señalar los siguientes:

✓ **Respeto**

El comportamiento del personal de la empresa, se basa en la armonía de las relaciones interpersonales, aceptando y reconociendo la dignidad humana, las ideas y el desempeño de las funciones.

✓ **Compañerismo**

Relación amistosa, de colaboración y solidaridad entre en el personal y sus directivos.

✓ **Responsabilidad**

Se reconoce la capacidad de los colaboradores para realizar las labores encomendadas.

✓ **Servicio**

Brinda ayuda a los clientes de manera espontánea.

✓ **Disciplina**

Se valora a la persona comprometida con su trabajo y consigo misma para lograr a través de la perseverancia el bien de la empresa a través de su objetivo general.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

✓ **Honestidad**

Principio esencial del personal; demostrando en acciones, pensamientos y actitudes. Garantía para un buen ambiente de confianza y transparencia.

Elaborado por: La Autora

1.2.4. OBJETIVOS

Para con los clientes: Busca comercializar medicinas e insumos de calidad, mismos que satisfagan las necesidades y expectativas de sus clientes activos y posesionarse en un amplio mercado.

Para con la sociedad: Ofrecer la mejor variedad de medicamentos e insumos de calidad certificada a precios accesibles en beneficio de la salud del ser humano.

Para con los empleados: Ofrece un ambiente optimo laboral, mismo que encamine a la motivación del personal en su día a día, proporcionando calidad de vida laboral, bienestar y salud en el trabajo que permitan el desarrollo personal y profesional al interior de la organización.

Elaborado por: La Autora



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO DE LA AUDITORIA DE GESTIÓN



UNIVERSIDAD DE CUENCA

2.1 AUDITORÍA DE GESTIÓN: BASE CONCEPTUAL

2.1.1 DEFINICIÓN.

La auditoría de gestión es aquella actividad de la auditoría que tiene como finalidad verificar el proceso de toma de decisiones que sigue la gerencia de una organización o empresa, con el propósito de llegar a cumplir los objetivos y los ideales que se ha planteado (Mora Enguidanos, 2008). Examina críticamente las prácticas de gestión que ejercen todos los componentes que tienen la dirección de la empresa u organización; los criterios que servirán para la evaluación tienen un valor relativo, ya que, se diseñan según corresponda el caso; por otra parte, las recomendaciones que se generen por la gestión, las mismas han de ser extensas y adaptadas al hecho fiscalizado, y enfocadas a las falencias y a las consecuencias que pueden provocar.

2.1.2 PROPÓSITOS.

Entre los propósitos más aplicados están:

- Determinar si todos los servicios prestados son efectivos, si es necesario, desarrollar nuevos; así como, efectuar sugerencias sobre formas más económicas de obtenerlos.
- Determinar lo adecuado de la organización de la empresa; la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas; la existencia y cumplimiento de políticas adecuadas; la existencia y eficiencia de métodos y procedimientos adecuados; y, la confiabilidad de la información y de los controles establecidos.
- Comprobar si la empresa adquiere, protege y emplea sus recursos de manera económica y eficiente y si se realizan con eficiencia sus



UNIVERSIDAD DE CUENCA

actividades y funciones.

- Cerciorarse si la empresa alcanzó los objetivos y metas previstas de manera eficaz y si son eficaces los procedimientos de operación y de controles internos.
- Conocer las causas de ineficiencias o prácticas antieconómicas. (Contraloría General del Estado, 2001, pág. 36)

Los propósitos de la auditoría de gestión, se caracterizan por realizar una verificación completa de la organización o empresa auditada; ya que, centran su estudio hacia la revisión y la comprobación de la empresa u organización misma; por medio de este análisis el auditor puede conocer las falencias o las carencias, a través de un estudio sistemático y organizado.

2.1.3 OBJETIVOS.

Los objetivos que posee el control de gestión se encuentran relacionados con todos los elementos que componen a la empresa, en este sentido, la relación que se generaría mediante estos objetivos es directa, ya que, se proyectan hacia la optimización de la empresa. Los objetivos del control de gestión van unidos al desarrollo del sistema de información que poseería la empresa y afectaría a todos los responsables y departamentos de la misma. Mediante su consecución se crea una relación global entre los mismos. Los objetivos deben plasmar una cuestión concreta y cómo se alcanza. De esta manera podemos definir los principales objetivos:

- Control de la evolución de la empresa desde un punto de vista de valores económicos e indicadores.
- Atribuir responsabilidades de los diferentes responsables mediante el establecimiento de objetivos y su posterior cumplimiento.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Desarrollar un sistema de control a corto plazo mediante el reporte de control de gestión.
- Racionalizar las estructuras jerárquicas y funcionales de la empresa.
- Optimizar el funcionamiento interno del sistema de información, los circuitos administrativos y la forma de transmitir la información.
- Controlar la evolución de la empresa desde un punto de vista de evaluación de datos económicos en general.
- Medir la actuación de los diferentes responsables mediante el establecimiento de objetivos y su posterior cumplimiento.
- Desarrollar el sistema de control mediante el informe o reporte de control de gestión, que permita medir los aspectos clave del negocio.
- Evaluar el grado de implantación del sistema de planificación estratégica en la empresa.
- Medir la eficacia en la gestión de las estructuras jerárquicas y funcionales de la empresa. (Muñiz, 2003, pág. 37)

Los objetivos que plantea el control de gestión permitirían organizar de manera más sistemática lo que se encuentra presente en la planeación estratégica; en este aspecto, los objetivos representarían una especie de guía que encamina a que se cumpla lo planteado tanto en la planeación estratégica como con los objetivos generales de la empresa.

2.1.4. ALCANCE.

La Auditoría de Gestión puede examinar todas las operaciones o actividades de una empresa o parte de ellas, en un período determinado; por esta condición y por la variedad de hallazgos que puedan detectarse,



UNIVERSIDAD DE CUENCA

dependiendo del enfoque, se requiere de un equipo de trabajo multidisciplinario que analice el proceso administrativo, las actividades de apoyo y las actividades operacionales, bajo los criterios de eficiencia, eficacia y economía. El alcance también comprende la cobertura a operaciones recientemente ejecutadas o en ejecución, denominada operaciones corrientes.

En la determinación del alcance debe considerarse principalmente lo siguiente:

- Logro de los objetivos institucionales; nivel jerárquico de la empresa; la estructura organizativa; y, la participación individual de los integrantes de la institución.
- Verificación del cumplimiento de la normatividad tanto general como específica y de procedimientos establecidos.
- Evaluación de la eficiencia y economía en el uso de los recursos, entendido como rendimiento efectivo, o sea operación al costo mínimo posible sin desperdicio innecesario; así como, de la eficacia en el logro de los objetivos y metas, en relación a los recursos utilizados.
- Medición del grado de confiabilidad, calidad y credibilidad de la información financiera y operativa. (Duque, 2016)

2.1.5 RIESGOS DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN.

Un riesgo de auditoría es una posibilidad que se produzca un contratiempo o una adversidad de que se genere perjuicio en la evaluación del control interno por inconsistencias que dificulten el análisis en cada situación en particular o que el auditor emita una información errada por el hecho de no haber detectado errores o faltas significativas que podría modificar por completo la opinión dada en un informe.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Es así como se han determinado tres tipos de riesgos los cuales son:

“Riesgo inherente” Es la posibilidad de errores o irregularidades en la información financiera, administrativa u operativa, antes de considerar la efectividad de los controles internos.

“Riesgo de control” Está asociado con la posibilidad de que los procedimientos de control interno, incluyendo a la unidad de auditoría interna, no puedan prevenir o detectar los errores e irregularidades significativas de manera oportuna.

“Riesgo de detección” Existe al aplicar los programas de auditoría, cuyos procedimientos no son suficientes para descubrir errores o irregularidades significativas. (Duque, 2016)

GRAFICO 2: ELEMENTOS DEL RIESGO

Riesgo Inherente	Riesgo de Control	Riesgo de Detección
<ul style="list-style-type: none">• Tipo de organización• Tamaño de la organización• Resistencia a la auditoría• Cultura organizacional• Estilo de Gerencia• Estilo de comunicación• Sistemas de gerencia y administración en la organización	<ul style="list-style-type: none">• Mecanismos de control financiero• Mecanismos de control de gestión u operacional• Información y comunicación• Ambiente de Control• Supervisión• Mecanismos de evaluación de riesgos	<ul style="list-style-type: none">• Experiencia del auditor• Claridad de los objetivos o alcance• Aptitud y actitud del equipo multidisciplinario• Planificación y administración de los recursos• Enfermedad, contingencia en el grupo auditor• Conocimiento previo de la unidad a ser auditada• Conocimiento de técnicas de auditoría• Comprensión de la metodología

Fuente: (COFAE, 2014)



UNIVERSIDAD DE CUENCA

2.2. PROCESO DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

2.2.1. FASE 1. CONOCIMIENTO PRELIMINAR.

El conocimiento preliminar se refiere a un estudio general previo de toda la estructura de la empresa; presenta un diagnóstico del funcionamiento de todos los componentes que estructuran la organización o empresa; en este sentido, al conocimiento preliminar los podemos entender como:

La obtención de un conocimiento general del objeto de la organización, de sus principales características y del medio externo en que se desenvuelve, con el fin de reformular el Presupuesto de Auditoría, originalmente elaborado por la supervisión. (Proyecto Responsabilidad y Anticorrupción en las Américas, 2000)

El conocimiento preliminar resulta fundamental, sobre todo, desde la perspectiva de la supervisión, ya que, permite reelaborar el aspecto presupuestario de la auditoría, y verificar si la empresa u organización se encuentra enfocada en su planeación estratégica; el conocimiento preliminar es un verificador organizativo que nos permite observar realmente la situación actual de la organización o empresa en que se piensa realizar la auditoría; por esta razón, a esta primera fase de la Auditoría de Gestión, también podemos entenderla como:

...el inicio del trabajo de auditoría propiamente dicha. En esta fase deben tenerse en cuenta determinadas cuestiones de importancia que pueden condicionar la marcha posterior del informe, algunas de dichas cuestiones pueden ser las siguientes: [...] Dificultad de medir los outputs, existencia de índices de ineficiencia visibles, falta visible de organización, o problemas en la misma o en la gestión, claramente visibles, retraso en la producción de outputs, empleados desocupados y material subutilizado, métodos de trabajo anticuados, poco eficientes o complicados, existencia de actuaciones ineficaces, o de



UNIVERSIDAD DE CUENCA

realización ineficiente o no económica, en general se considerarán de importancia relevante todos aquellos hechos que de no explicitarse en el informe podrían conducir a error al lector del mismo, y cuya existencia pudieran comprometer, los resultados del área auditada. (Redondo, Llopart, & Durán, 1996, pág. 13).

2.2.2. FASE 2. PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA.

Una de las características más importantes de la planificación radica en concentrar su atención hacia el cliente; por este motivo, la fase de planificación permite crear las estrategias necesarias que van a implementarse para hacer crecer la cartera de clientes existente:

Una vez obtenido el cliente, el proceso de planeación se intensifica a medida que los auditores se concentran en efectuar los procedimientos para conocer a fondo al cliente y su ambiente, para diseñar una estrategia global y evaluar los riesgos. La mayoría de los despachos contables han optado por hacer esto para identificar los riesgos de negocios más importantes del cliente. Se trata de obstáculos que dificultan la consecución de las metas de los directivos. (Whittington & Pany, 2007, pág. 167)

La fase de planificación presenta un esquema de actividades a seguir para hacer frente a los obstáculos que impiden que el negocio se desarrolle con efectividad; en este sentido, la planificación trata de dar un direccionamiento correcto por el cual las organizaciones o las empresas deben encaminarse, por medio de diferentes actividades los negocios pueden corregir de cierta manera las falencias que se presentan, en relación a esto la planificación también deberá:

[...] contener la precisión de los objetivos específicos y el alcance del trabajo por desarrollar considerando entre otros elementos, los



UNIVERSIDAD DE CUENCA

parámetros e indicadores de gestión de la empresa; [...] también debe preverse la determinación de recursos necesarios tanto en número como en calidad del equipo de trabajo que será utilizado en el desarrollo de la revisión, con especial énfasis en el presupuesto de tiempo y costos estimados... (Contraloría General del Estado, 2001, pág. 88)

En este aspecto, la planificación tiene una doble finalidad, por un lado, se presenta con un papel corrector, ya que, al identificar los diferentes obstáculos establece los pasos necesarios que deben intervenir para corregir dichas falencias; por otro lado, es de carácter de revisión, puesto que controla los recursos utilizados; la finalidad que perseguiría la fase de planeación no sería más que establecer los correctivos necesarios para optimizar a la empresa auditada.

2.2.3. FASE 3. EJECUCIÓN.

La fase de ejecución, es el trabajo de campo; esta fase se caracteriza por obtener toda la información que se necesita, con la ayuda del conocimiento preliminar y la fase de planificación, en este sentido:

[...] es donde se ejecuta propiamente la auditoría, pues en esta instancia se desarrollan los hallazgos y se obtiene toda la evidencia necesaria en cantidad y calidad apropiada (suficiente, competente y relevante), basada en los criterios de auditoría y procedimientos definidos en cada programa, para sustentar las conclusiones y recomendaciones de los informes. (Contraloría General del Estado, 2001, pág. 184)

Por esta razón la fase de ejecución es de suma importancia, ya que gestionará correctamente los datos que han sido obtenidos, así como formulará observaciones con sus pertinentes recomendaciones y soluciones acerca de las áreas auditadas; para realizar esta labor el auditor debe



UNIVERSIDAD DE CUENCA

cumplir con los siguientes programas de trabajo, los que han sido parafraseados del documento de la Contraloría del Manual de Auditoría de Gestión:

- Aplicación de los programas detallados y específicos para cada componente significativo y escogido para examinarse, que comprende la aplicación de las técnicas de auditoría tradicionales, tales como: inspección física, observación, cálculo, indagación, análisis, etc.
- Estadísticas de las operaciones como base para detectar tendencias, variaciones extraordinarias y otras situaciones que por su importancia ameriten investigarse.
- Parámetros e indicadores de economía, eficiencia y eficacia, tanto reales como estándar, que pueden obtenerse de colegios profesionales, publicaciones especializados, empresas similares, organismos internacionales y otros.
- Preparación de los papeles de trabajo, que, junto a la documentación relativa a la planificación y aplicación de los programas, contienen la evidencia suficiente, competente y relevante.
- Elaboración de hojas resumen de hallazgos significativos por cada componente examinado, expresados en los comentarios; los mismos que deben ser oportunamente comunicados a los administrativos y terceros relacionados.
- Definir la estructura del informe de auditoría, con la necesaria referencia a los papeles de trabajo y a la hoja resumen de comentarios, conclusiones y recomendaciones. (Contraloría General del Estado, 2001, pág. 184)

En suma, la fase de ejecución se caracteriza por ser un proceso organizado



UNIVERSIDAD DE CUENCA

y sistemático que requiere además una supervisión de auditores con más experiencia, ya que, los datos que se obtengan son de vital importancia para la auditoría en general.

2.2.4. FASE 4. COMUNICACIÓN DE RESULTADOS. INFORME A LA GERENCIA.

Con los resultados obtenidos a lo largo del proceso de la auditoría el auditor redactará un informe final en el cual constarán todos los datos encontrados; por este motivo, el informe final que se entrega a la gerencia representa un paso fundamental para que la auditoría de gestión tenga el éxito deseado. En relación a esto:

Además de los informes parciales que puedan emitirse, como aquel relativo al control interno, se preparará un informe final, el mismo que en la auditoría de gestión difiere, pues no sólo que revelará las deficiencias existentes como se lo hacía en las otras auditorías, sino que también, contendrá los hallazgos positivos; pero también se diferencia porque en el informe de auditoría de gestión, en la parte correspondiente a las conclusiones se expondrá en forma resumida, el precio del incumplimiento con su efecto económico, y las causas y condiciones para el cumplimiento de la eficiencia, eficacia y economía en la gestión y uso de recursos de la empresa auditada. (Contraloría General del Estado, 2001, pág. 215)

El informe final de auditoría se considera como un respaldo escrito del proceso de auditoría, mismo que debe encontrarse relacionado principalmente con las características de suficiencia, coherencia, comprensibilidad y oportunidad; el cual se elaborará en coordinación entre el auditor y supervisor debiendo exponer claramente las observaciones, conclusiones y recomendaciones a las que ha llegado el auditor; en este sentido, el informe debe contener únicamente los resultados de mayor



UNIVERSIDAD DE CUENCA

trascendencia que se han encontrado, para informar de manera efectiva y eficiente al gerente de la empresa u organización auditada.

2.3. INDICADORES PARA LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

2.3.1. DEFINICIÓN.

A los indicadores para la auditoría de gestión, se los puede definir como aquellos componentes que:

[...] permiten conocer la situación real en la que se encuentra la organización y, mediante la comparación con datos de referencia (previsiones, objetivos, competencia, datos históricos de la empresa...) ayudan a evaluar la gestión empresarial. Un indicador es un instrumento de medición. Por lo general, se focaliza en los factores clave de la organización, aunque también se pueden seleccionar otros aspectos, que, sin ser clave, se consideran necesarios para valorar la evolución de la compañía. (Mondivil, 2007, pág. 157)

Los indicadores pueden tener las siguientes características: ser sencillos, verificables, libres de intereses personales y aceptados de forma razonable por la organización o empresa.

De esta manera los indicadores son una herramienta que por medio de estas características nos facilita el control, autocontrol y a promover la calidad de la organización o empresa a la cual se realiza la auditoría. En resumen, los indicadores son una herramienta de la auditoría de gestión que permitirán medir de una manera consistente y oportuna el rendimiento de algunos factores que estructuran a la empresa auditada.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

2.3.2. TIPOS DE INDICADORES.

Los indicadores pueden ser de diferentes clases, entre los más significativos están:

- **Indicadores Cuantitativos:**

Indicadores de Volumen de Trabajo: Estos proveen una descripción de la actividad. Se obtienen en la etapa de conocimiento de la organización y ayudan a brindar una idea de la dimensión del ente, área o actividad que se está auditando. Se utilizan al informar los resultados en el capítulo “antecedentes del informe”. No miden ningún rendimiento.

Indicadores de Eficiencia: Relacionan volúmenes de trabajo con los recursos. Se orientan hacia los costos y los beneficios. Refieren a oportunidades para producir los mismos servicios a un menor costo o producir más servicios por el mismo costo.

Indicadores de Economía: Relacionan los precios pagados por los bienes, servicios y remuneraciones con respecto a un precio testigo, de mercado o predeterminado (precio de un presupuesto oficial).

Indicadores de Efectividad: Miden el grado de cumplimiento de las metas de la actividad considerada. Se orientan hacia los resultados.

- **Indicadores Cualitativos:**

Estos no miden numéricamente una actividad, sino que se establecen a partir de los principios generales de una sana administración. (Proyecto Responsabilidad y Anticorrupción en las Américas, 2000)

2.3.3. CARACTERÍSTICAS.

La utilidad de los indicadores de gestión debe estar orientada hacia una



UNIVERSIDAD DE CUENCA

finalidad objetiva y de mejoramiento. Los indicadores deben ser comparados con otros períodos o empresas con objetivos similares; si ello no se hace, será imposible “identificar los procesos o retrocesos, a pesar de que existan parámetros establecidos, los cuales pueden considerarse subjetivos y no de un impacto objetivo, como son cuando se comparan” (Estupiñán & Estupiñán, 2006, pág. 279).

Como vemos, la utilidad de los indicadores de gestión deben tener este doble aspecto: objetivo y de mejoramiento, los mismos que, permitan conducirnos a obtener buenos resultados; por esta razón el uso adecuado de los indicadores se caracteriza por: a) tener una fuente de verificación o contrastación, b) quedar taxativamente descrito, c) establecerse su monitoreo periódico, de acuerdo con los objetivos y metas del plan estratégico, d) ser complementarios, pues un indicador aislado no revela complejidad de los problemas de una organización, e) orientadores de la gestión (Vidal, 2004, págs. 31 - 32).

Con estas características los indicadores permitirán medir de una manera más fiable el desempeño de ciertas variables e identificar inmediatamente posibles desvíos o falencias, para tomar las decisiones y acciones correctoras necesarias.

2.3.4. PARÁMETROS DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN.

Los parámetros de los indicadores de gestión tienen relación directa con las necesidades de la organización o empresa, en relación a esto: “Para conocer y aplicar los indicadores de gestión, es importante que se encuentre implementado el control interno en la empresa y que se tenga muy en claro lo que es y la importancia del control de gestión como concepto clave y herramienta de la evaluación de la empresa” (Contraloría General del Estado, 2001, pág. 68)



UNIVERSIDAD DE CUENCA

En este aspecto, los indicadores de gestión son relativos y dependen exclusivamente de la necesidad de la empresa u organización auditada; por esta razón, resulta primordial definir los parámetros que se va a aplicar. Entre los parámetros más comunes que se utilizan para una auditoría de gestión, están:

- **Economía:** Se encarga de medir la eficacia y la capacidad de la organización o empresa para manejar los recursos financieros.
- **Eficiencia:** Es el uso de manera racional de los recursos que están disponibles a un mínimo costo; se orientan hacia los costos y los beneficios.
- **Eficacia:** Mide el grado de cumplimiento de los objetivos planteados; para medir la eficacia se comparan los resultados reales obtenidos con los resultados previstos. Los resultados se expresarán en relación al porcentaje de cumplimiento.
- **Calidad:** Miden el nivel de satisfacción de los clientes en relación a los servicios ofrecidos de la organización o empresa; esta medición se la realiza mediante la comparación del producto ofrecido con estándares establecidos.

Estos parámetros permitirán comparar, medir y corregir los factores que obstaculizan el correcto funcionamiento y desempeño de Dismedic Cía. Ltda.

2.4. HERRAMIENTAS PARA LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

2.4.1. TÉCNICAS DE AUDITORÍA.

Un aspecto de gran trascendencia en la auditoría de gestión es el criterio profesional que debe utilizar el auditor para fundamentar de manera objetiva sus conclusiones y recomendaciones. Por este motivo, el auditor debe



UNIVERSIDAD DE CUENCA

utilizar técnicas que le ayuden a desarrollar y potenciar su criterio profesional según Redondo, Llopart y Durán (Auditoría de Gestión, 1996)

Se presenta una breve aproximación a las técnicas más conocidas y utilizadas:

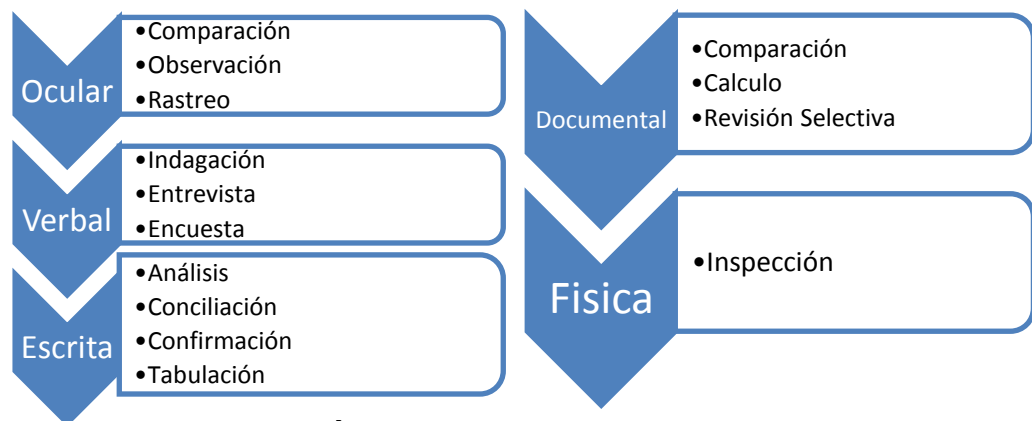


GRAFICO 3: TÉCNICAS DE AUDITORIA

Fuente: (Contraloría General del Estado, 2001)

2.4.2. MARCAS DE AUDITORÍA.

Las marcas de auditoría son signos o señales que hace el auditor para dejar constancia del trabajo realizado; con las marcas de auditoría se establece qué tipo de partidas estuvieron bajo el proceso de la auditoría y qué otras no, en este sentido:

Las marcas de auditoría, conocidas también como: claves de auditoría o tildes, son signos particulares y distintivos que hace el auditor para señalar el tipo de trabajo realizado de manera que el alcance del trabajo quede perfectamente establecido. Estas marcas permiten conocer, cuáles partidas fueron objeto de la aplicación de los procedimientos de auditoría y cuáles no. (Contraloría General del Estado, 2001, pág. 80)

Las marcas de auditoría que se utilizan deben poseer características exclusivas, ya que estos símbolos son irrepetibles y consistentes, por lo que



UNIVERSIDAD DE CUENCA

es aconsejable que el auditor utilice marcas y símbolos acordes a la empresa auditada.

Se recomienda generalmente que las marcas de auditoría se escriban con tinta de color rojo, puesto que, pueden confundirse con los papeles de trabajo que básicamente se los realiza con lápiz.

2.4.3. PAPELES DE TRABAJO.

Los papeles de trabajo representan todos los documentos que han sido elaborados por el auditor a lo largo de todo el proceso de la auditoría, estos servirán para fundamentar el informe final a emitirse; los papeles de trabajo juntan toda la evidencia que se ha obtenido y las pruebas que se desarrollaron durante la auditoría, con la finalidad de fortalecer el criterio, las conclusiones y las recomendaciones del auditor. En este aspecto, los papeles de trabajo son registros en los cuales el auditor fundamentará y sustentará con datos reales su criterio profesional. Al respecto:

El trabajo del auditor queda anotado en una serie de papeles que constituyen, en principio, la prueba material del trabajo realizado; además, en ellos se deja constancia de la profundidad de las pruebas y de la suficiencia de los elementos en que se apoyó la opinión, en otras palabras, son evidencia de la calidad profesional del trabajo. [...] son los documentos en los que el auditor registra los datos e informaciones obtenidas en su examen y los resultados de las pruebas realizadas. (Mondivil, 2007, pág. 13)

Al considerarse como un registro a los papeles de trabajo, estos deben ser realizados y presentados de una manera clara y concisa para evitar cualquier margen de falacia; puesto que, la meta principal de los papeles de trabajo se sustenta en contribuir con la planificación y la realización de la auditoría, además de la supervisión y la revisión de la misma.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Por estos motivos el auditor debe conservar todos los documentos que se han obtenido a lo largo de la auditoría, ya que, constituyen pruebas escritas del trabajo realizado.

Por su parte, la Normas Internacionales de Auditoría (NIA 230) establecen que los archivos o legajos de papeles de trabajo se clasifican de acuerdo al uso que se le dé a la información, basado en la vigencia e importancia de su contenido. Se clasifican, según López (2015), en:

a) **Archivo administrativo:** Información relacionada con la administración del trabajo de la auditoría, y cuyo empleo está limitado solo al período o ejercicio sujeto de revisión. Contiene:

- Asignación del trabajo.
- Carta compromiso de auditoría.
- Carta de instrucciones de la dirección.
- Personal asignado.
- Fechas críticas de actividades de auditoría.
- Programas y arreglos de visitas a instalaciones.
- Nombres y cargos de contactos en las dependencias.
- Hoja de presupuesto de tiempo.

b) **Archivo permanente:** Información actualizada sobre las distintas actividades o hechos de la compañía auditada. Contiene:

- Organización General de la Institución.
- Organización Contable.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Actas de Junta General (extractos).
- Actas de Junta Directiva o Consejo Directivo.
- Estatutos de Creación.
- Escritura de Constitución y Modificaciones

c) **Archivo corriente:** La principal información que soporta el resultado del trabajo, es decir, la opinión del auditor sobre información examinada. Contiene:

- Planificación de la Auditoría.
- Estudio y Evaluación del Control Interno.
- Cédula Resumen de Debilidades de Control.
- Cédula Resumen de Errores Ajustados o no.
- Copia del Informe (ejercicio corriente).
- Programas de Auditoría.
- Cédulas de Trabajo.
- Cédula de Marcas

2.4.4. EVIDENCIAS DE AUDITORIA

Es toda la información que usa el auditor para llegar a las conclusiones en las que se basa la opinión de auditoría e incluye información administrativa y financiera. No se espera que los auditores atiendan a toda la información que pueda existir. La evidencia de auditoría, que es acumulativa por naturaleza, incluye aquella evidencia que se obtiene de procedimientos de



UNIVERSIDAD DE CUENCA

auditoria que se desempeñan durante el proceso y puede incluir evidencia obtenida de otras fuentes como auditorias anteriores y los procedimientos de control. (Normas Internacionales de Auditoria 500, 2004)

Las evidencias se clasifican en:

- **Física:** Que se obtiene mediante inspección u observación directa de las actividades, bienes, documentos y registros. La evidencia de esta naturaleza puede presentarse en forma de memorando, fotografías, gráficos, cuadros, muestreo, materiales, entre otras.
- **Testimonial:** Se obtiene de otras personas en forma de declaraciones hechas en el transcurso de la auditoría, con el fin de comprobar la autenticidad de los hechos.
- **Documental:** Consiste en la información elaborada, como la contenida en cartas, contratos, registros de contabilidad, facturas y documentos de la administración relacionada con su desempeño (internos), y aquellos que se originan fuera de la empresa (externos).
- **Analítica:** Se obtiene al analizar o verificar la información, el juicio profesional del auditor acumulado a través de la experiencia, orienta y facilita el análisis. (Contraloría General del Estado, 2001)

2.4.5. HALLAZGOS

- Los hallazgos son las debilidades detectadas por el auditor en el control interno
- También son desviaciones identificadas durante la auditoría a ser presentadas en el informe



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Se refieren a las situaciones que presentan deficiencias significativas que podrían afligir negativamente la capacidad para registrar, tratar, sintetizar y comunicar información fiable, concisa y precisa por parte de la empresa.
- Son asuntos relevantes (negativos) para el auditor que a su criterio deben ser comunicados a la institución. (Duque, 2016)

Un hallazgo de auditoria tiene cuatro atributos:

- **Condición.** - Es la situación actual hallada por el auditor al examinar el componente. “Lo que es”
- **Criterio.** - Es la norma o parámetro con la cual el auditor mide la condición. Constituyen las unidades de medida que permiten la evaluación de la condición. “Lo que debería ser”
- **Causa.** - Es la razón o las razones primordiales por las cuales aconteció la condición o se incumplió el criterio. La causa establecida en el informe no deberá contener un juicio de valor.
- **Efecto:**
 - Es el resultado desfavorable de la comparación entre la condición y el criterio.
 - De ser posible, los efectos deben expresarse en términos cuantitativos, por ejemplo: unidades monetarias, de producción, tiempo, entre otros.
 - Es importante escribir en términos comprensibles para los usuarios del informe, de tal manera que incentive a los



UNIVERSIDAD DE CUENCA

responsables que es conveniente un cambio o una acción correctiva para conseguir los objetivos institucionales.

2.5. CONTROL INTERNO

El control interno es un proceso, efectuado por el directorio, la dirección y el resto de los integrantes de una organización, destinado a proveer razonable seguridad en relación al logro de objetivos en las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones
- Confiabilidad de la elaboración e información financiera, operativa y administrativa
- Cumplimiento con las leyes y regulaciones aplicables. (Duque, 2016)

2.5.1. COSO III

Las empresas deben implementar un sistema de control interno eficiente que les permita enfrentarse a los rápidos cambios del mundo de hoy.

Es responsabilidad de la administración y directivos desarrollar un sistema que garantice el cumplimiento de los objetivos de la empresa y se convierta en una parte esencial de la cultura organizacional. El Marco integrado de control interno propuesto por COSO provee un enfoque integral y herramientas para la implementación de un sistema de control interno efectivo y en pro de mejora continua. Un sistema de control interno efectivo reduce a un nivel aceptable el riesgo de no alcanzar un objetivo de la empresa. Dicho método lo aplicaremos en la auditoría de Dismedic.

El modelo de control interno COSO 2013 actualizado está compuesto por los cinco componentes, establecidos en el Marco anterior y 17 principios que la administración de toda organización debería implementar. (AUDITOL, 2016)

Los controles internos abarcan cinco componentes clave que se indican a continuación:



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Entorno (o ambiente) de control

Este componente es la base para el resto de los componentes del control; un ambiente de control débil origina que, sin importar el adecuado diseño del resto de los componentes, no se pueda confiar totalmente en estos. El ambiente de control fija el nivel de disciplina y estructura que hay en la empresa.

Proceso de valoración de riesgo de la empresa

El componente del proceso de valoración de riesgo de la empresa consiste en que el auditor evalúe lo adecuado del proceso interno de la empresa para identificar los riesgos de negocio de la empresa, las estimaciones de la importancia de los mismos, la evaluación de la probabilidad de ocurrencia y la toma de decisiones respecto a dichos riesgos, para mitigarlos o eliminarlos.

El proceso de valoración de riesgo normalmente trata las siguientes cuestiones: cambios en el entorno operativo, nuevas tecnologías, crecimiento rápido, contrataciones de personal de alta dirección, nuevos modelos de negocio, productos o actividades.

Sistemas de información

Un sistema de información se integra por la infraestructura, software, personas, procedimientos y datos con los que cuenta un negocio o empresa para dirigirla, alcanzar sus objetivos e identificar y responder a los factores de riesgo.

El auditor deberá analizar primordialmente los sistemas de información relacionados en particular los sistemas relacionados con los procesos operativos (de negocio) tales como: ventas, compras, nóminas, producción, etc.; así como los sistemas financieros.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Actividades de control

Las actividades de control son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que las directrices de la administración se lleven a cabo. Estos controles se refieren a riesgos que, si no se mitigan, pondrían en riesgo el llevar a cabo los objetivos de la empresa.

Las actividades de control pueden clasificarse en los siguientes cuatro tipos:

- **Preventivos.** Controles para evitar errores o irregularidades.
- **De detección.** Controles para identificar errores o irregularidades después de que hayan ocurrido para tomar medidas correctivas.
- **De compensación.** Controles para brindar cierto grado de seguridad cuando es incosteable la aplicación de otros controles más directos.
- **De dirección.** Controles para orientar al personal hacia los objetivos deseados, por ejemplo, las políticas y los procedimientos.

Seguimiento (o monitoreo) de los controles

El seguimiento o monitoreo evalúa la eficacia de la ejecución del control interno en el tiempo y su objetivo es asegurarse de que los controles trabajen adecuadamente o, en caso contrario, tomar las medidas correctivas necesarias. El seguimiento se da por la dirección de la empresa, mediante actividades periódicas, evaluaciones específicas o una combinación de ambas. Asimismo, el seguimiento de la dirección puede incluir el uso de información externa que pueda resaltar problemas o áreas de oportunidad: quejas de clientes, comentarios de organismos terceros e informes de auditores externos o consultores sobre al control interno.

A continuación, se enuncia los principios de cada componente de control interno:



UNIVERSIDAD DE CUENCA

GRAFICO 4: COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO

	Principios del control interno
Entorno de control	1. Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos
	2. Ejerce la responsabilidad por la supervisión
	3. Define la estructura, la autoridad y la responsabilidad
	4. Demuestra compromiso con la competencia
	5. Aplica la rendición de cuentas
Evaluación de riesgos	6. Especifica objetivos adecuados
	7. Identifica y analiza riesgos
	8. Evalúa el riesgo de fraude
	9. Identifica y analiza alteraciones significativas
Actividades de control	10. Selecciona y desarrolla actividades de control
	11. Selecciona y realiza el control general de la tecnología
	12. Se ejerce a través de políticas y procedimientos
Información y comunicación	13. Utilizar información pertinente
	14. Se comunica a nivel interno
	15. Se comunica al exterior
Seguimiento	16. Efectúa evaluaciones continuas o separadas
	17. Evalúa y comunica las deficiencias

Fuente: (AUDITOL, 2016)



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CAPITULO III

**APLICACIÓN DE LA
AUDITORIA DE GESTIÓN
A DISMEDIC CIA. LTDA.**



UNIVERSIDAD DE CUENCA

PROCESO DE LA AUDITORIA DE GESTIÓN

INTRODUCCIÓN

Dentro del proceso metodológico se habló de las fases de la Auditoria de Gestión, por lo tanto, en este capítulo se desarrollará cada una de las fases aplicando a la empresa Dismedic Cía. Ltda.

Para dar inicio a la Auditoria se consideró como primordial la planificación la cual dividimos en dos fases:

Primera Fase Planificación Preliminar

Segunda Fase Planificación Específica

En estas dos fases permite al equipo de auditoria levantar información de la empresa en sus diferentes ámbitos identificando las áreas críticas, problemas relevantes que mediante el análisis permite evaluar el nivel de riesgo y definir los procesos a seguir dentro de los programas de trabajo de la auditoria.

Tercera Fase Ejecución

En esta fase es donde se ejecutará propiamente la auditoría, se desarrollan los hallazgos y se obtendrá toda la evidencia suficiente y adecuada basada en los criterios de auditoría y procedimientos definidos en cada programa, para sustentar las conclusiones y recomendaciones de los informes.

Cuarta Fase Comunicación de Resultados

En esta fase se considera como el paso final de la auditoria es en donde mediante los resultados obtenidos a lo largo del proceso de la auditoría se redactará un informe final en el cual constarán todos los datos encontrados con sus respectivas observaciones y recomendaciones para ser corregidos y mejorar varios ámbitos dentro de la empresa.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

MANDATO DE TRABAJO

MT.01/02

MANDATO DE TRABAJO

Oficio Circular No. 001

Cuenca, 2 de abril de 2018

De: Ing. Mónica Duque – DIRECTORA DE AUDITORÍA

Para: CPA. Yadira Pacheco – AUDITORA

Asunto: Auditoría de Gestión a la Empresa Dismedic Cía. Ltda. Periodo Fiscal 2016

Por medio de la presente me permito comunicarle que a partir del siguiente Mandato de Trabajo se llevara a cabo una Auditoria de Gestión a la Empresa Dismedic Cía. Ltda., para tal objeto se considerara lo siguiente:

Motivo:

La Auditoria de Gestión a la Empresa Dismedic Cía. Ltda., se realizará a solicitud a la gerencia y por cumplir un requisito previo a la obtención del título de Contador Público Auditor, cuya finalidad es brindar una opinión profesional sobre eficiencia, eficacia y economía en los procesos y operaciones de la empresa.

Los objetivos generales son:

- Examinar y evaluar el control interno, la gestión y el desempeño aplicado en la empresa Dismedic Cía. Ltda.
- Verificar si la gestión administrativa, operativa y financiera de Dismedic Cía. Ltda. se realizó de conformidad a los principios y criterios de eficiencia, eficacia y economía en todas sus áreas.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

MT.02/02

Alcance:

El alcance de la auditoría cubre el año 2016, cuyo fin es analizar, diagnosticar y establecer el grado de eficiencia, eficacia y economía con que se han utilizado los recursos materiales y financieros en el accionar de las funciones de administradores y empleados en la empresa.

Equipo de Trabajo:

Designación	Nombre
Supervisora	Ing. Mónica Duque
Auditora	CPA. Yadira Pacheco

La supervisión será monitoreada por la Ing. Mónica Duque quien en forma periódica informará sobre el avance del trabajo.

El tiempo estimado para la ejecución de esta acción de control es de 90 días que incluye la elaboración del borrador del informe y la conferencia final.

Atentamente,

Ing. Mónica Duque
DIRECTORA DE AUDITORÍA.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ARCHIVO PERMANENTE	
PRIMERA PARTE	INFORMACION GENERAL
CONTENIDO	
INDICE	
INFORMACIÓN GENERAL	P-IG
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Nombre de la empresa ❖ Objetivos de la empresa ❖ Ubicación de las oficinas ❖ Descripción de actividades 	
INFORMACIÓN LEGAL	P-IL
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Base legal de creación de la empresa ❖ Leyes, reglamentos e instrumentos y normatividad de aplicación general en la empresa. ❖ Reglamentos expedidos a base de la Ley de creación. ❖ Manuales de procedimientos e instructivos de la empresa. 	
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	P-EO
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Organigramas vigentes de la empresa, ubicando la fecha de vigencia y aprobación. ❖ Detalle de las autoridades máximas de la empresa, incluir el cargo, nombre, fecha de nombramiento, período de actuación. 	
❖ Extracto de actas, acuerdos, resoluciones y circulares	P-EOE
❖ Planes Estratégicos y Operativos	P-EOP
❖ Indicadores de Gestión	P-EOI
Actualizado por: CPA. Yadira Pacheco AUDITORA	Aprobado por: Ing. Mónica Duque SUPERVISORA

TABLA 2: INDICE DE REFERENCIAS

Fuente: Tablas de Referencia - Ing. Mónica Duque Rodríguez, 2016



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ARCHIVO PERMANENTE	
SEGUNDA PARTE	ORGANIZACIÓN DE LOS SISTEMAS OPERATIVOS
CONTENIDO	INDICE
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	P-DA
❖ Descripción de cargos y funciones de las máximas autoridades.	
Área de Recursos Humanos	P-ARH
❖ Contratos	
❖ Manual de funciones	
❖ Organigramas	
DEPARTAMENTO FINANCIERO	P-DF
❖ Descripción del sistema contable, políticas y procedimientos contables.	
Área de Recaudación	P-AR
❖ Descripción del Sistema de Cuentas por Cobrar y Pagar	
❖ Manual de Operaciones – Contado o Crédito	
Área Archivos	
❖ Descripción del proceso de recepción, custodio y provisión de la documentación de la empresa	P-AA
Área de Compras	P-AC
❖ Descripción del proceso de compras	
Área de Ventas	P-AV
❖ Descripción del proceso de ventas	
DEPARTAMENTO DE CONTROL ARCSA	P-DC
❖ Descripción de Áreas de Control.	
❖ Descripción del manejo de medicamentos estupefacientes y su declaración.	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Área de Bodega	P-AB
<ul style="list-style-type: none">❖ Descripción del sistema de Recepción❖ Registro y control de Inventarios❖ Descripción del proceso de Egresos por Ventas o Devoluciones	
DEPARTAMENTO DE COMPRAS PUBLICAS	P-DCP
<ul style="list-style-type: none">❖ Descripción del sistema y su proceso	

Actualizado por:
CPA. Yadira Pacheco
AUDITORA

Aprobado por:
Ing. Mónica Duque
SUPERVISORA



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ARCHIVO DE PLANIFICACION	
PRIMERA PARTE	ADMINISTRACIÓN DE LA AUDITORIA
CONTENIDO	
INDICE	
Mandato de trabajo, modificaciones y actualizaciones	DA/1
Correspondencia enviada, que no tenga relación directa con los hallazgos desarrollados	DA/2
Oficios enviados	DA/2.1
Oficios circulares enviados (Notificación del Inicio de la Auditoría)	DA/2.2
Oficios circulares enviados (información no incluida en los grupos anteriores)	DA/2.3
Correspondencia recibida, que no tenga relación directa con los hallazgos desarrollados.	DA/3
Oficios recibidos	DA/3.1
Oficios recibidos (Notificación de la Auditoría)	DA/3.2
Memorandos enviados	DA/4
Memorandos recibidos	DA/5
Consultas jurídicas	DA/6
Otra documentación administrativa no incluida en los grupos anteriores	DA/7
SEGUNDA PARTE	
PLANIFICACION PRELIMINAR	
CONTENIDO	
INDICE	
Planificación Preliminar Oficio Permiso de Visitas	P.P.O.
Planificación Preliminar Informe de Visitas	P.P.I.V.
Planificación Preliminar Plan Estratégico	P.P.P.E.
Planificación Preliminar Normativas de la Empresa	P.P.N.
Planificación Preliminar Estructura Organizacional	P.P.E.O.
Planificación Preliminar Recursos Humanos	P.P.RR.HH.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Planificación Preliminar Bienes Ofertados	P.P.B.O.	
Planificación Preliminar Matriz FODA	P.P.M.F.	
Planificación Preliminar Evaluación de Control Interno	P.P.E.C.I.	
Planificación Preliminar Matriz de Riesgo	P.P.M.R.	
Planificación Preliminar Reporte	P.P.R.	
Planificación Preliminar Programa General	P.P.P.G.	
TERCERA PARTE PLANIFICACION ESPECIFICA		
CONTENIDO		
	INDICE	
Planificación Especifica Estructura Orgánica y Funcional	P.E.E.O.	
Planificación Especifica Entrevista al Administrador	P.E.E.A.	
Planificación Especifica Entrevista a los Empleados	P.E.E.E.	
Planificación Especifica Plan de Muestreo	P.E.P.M.	
Planificación Especifica Entrevista a Proveedores	P.E.E.P.	
Planificación Especifica Entrevista a Clientes	P.E.E.C.	
Planificación Especifica Flujogramas	P.E.F.	
Planificación Especifica Indicadores de Gestión	P.E.I.G.	
Planificación Especifica Cuestionario de Control Interno	P.E.C.C.I.	
Planificación Especifica Evaluación de Control Interno	P.E.E.C.I.	
Planificación Especifica Hallazgos en las Áreas	P.E.H.A.	
Planificación Especifica Matriz de Riesgos	P.E.M.R.	
Planificación Especifica Programas de Auditoria	P.E.P.A.	
Planificación Especifica Memorándum	P.E.M.	
Planificación Especifica Programa General	P.E.P.G.	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ARCHIVO CORRIENTE	
CUARTA PARTE	EJECUCIÓN
CONTENIDO	
INDICE	
Ejecución Programa de Auditoria por Componentes	E.P.A.C.
Ejecución Marcas de Auditoria	E.M.A.
Ejecución Indicadores de Gestión	E.I.G.
Ejecución Hallazgos en las Áreas	E.H.A.
QUINTA PARTE	COMUNICACIÓN DE RESULTADOS
CONTENIDO	
INDICE	
Comunicación de Resultados Informe Provisional de Auditoria	C.R.I.P.A.
Comunicación de Resultados Conferencia Final	C.R.C.F.
Comunicación de Resultados Informe Final de Auditoria	C.R.I.F.A.
Comunicación de Resultados Programa por General	C.R.P.G.
SEXTA PARTE	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES
CONTENIDO	
INDICE	
Conclusiones y Recomendaciones Generales de Auditoria	C.R.G.A.
Actualizado por:	Aprobado por:
CPA. Yadira Pacheco AUDITORA	Ing. Mónica Duque SUPERVISORA

Fuente: Tablas de Referencia - Ing. Mónica Duque Rodríguez, 2016



UNIVERSIDAD DE CUENCA

MARCAS DE AUDITORIA

MARCA	SIGNIFICADOS
®	REVISADO
©	COMPROBADO
∧	ANALIZADO
∅	OBSERVADO
∩	CRUZADO
☯	EVALUADO
✓	VERIFICADO - APROBADO
‡	IDENTIFICADO
X	NO CORRESPONDE
∄	INEXISTENTE
...	PENDIENTE DE ENTREGA
	NO ENCONTRADO
Σ	CALCULOS
?	INDAGADO
@	RESPUESTAS AFIRMATIVAS
?	SIN RESPUESTA
⊛	NOTAS EXPLICATIVAS
¢	SEMEJANTES
⌘	RESPUESTA NEGATIVA
±	LIMITADO
%	CONOCIMIENTOS PREVIOS
∅	DESCONOCIMIENTO
E	EXTERNO

Revisado por: CPA. Yadira Pacheco
Supervisado por: Ing. Mónica Duque

TABLA 3: MARCAS DE AUDITORIA

Elaborado por: La Autora



UNIVERSIDAD DE CUENCA

3.1. FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

P.P.P.G.01/02

3.1.1. PROGRAMA GENERAL DE LA PLANIFICACIÓN PRELIMINAR.

PROGRAMA GENERAL DE LA PLANIFICACIÓN PRELIMINAR					
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016					
EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.					
TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN					
Objetivo: Obtener la información general sobre la empresa y las principales actividades, a fin de identificar globalmente las condiciones existentes para ejecutar la auditoria.					
Nº	OBJETIVOS Y PROCEDIMIENTOS	REF.	Pág.	Realizado por:	Fecha de Cump.
OBJETIVOS					
1	Obtener información general e introductoria con respecto a las actividades desarrolladas por DISMEDIC Cía. Ltda., con la finalidad de identificar el campo de acción de la empresa, el entorno jurídico en que se desenvuelve, los tipos de clientes que posee y las características de sus servicios.			Y.P.R.	06/04/2018
2	Valorar preliminarmente el Control Interno de Dismedic Cía. Ltda.			Y.P.R.	16/04/2018
3	Identificar Áreas Críticas ante el accionar de Dismedic Cía. Ltda.			Y.P.R.	16/04/2018
PROCEDIMIENTOS					
1	Emitir un oficio a la Gerente General solicitando el permiso respectivo para visitar las instalaciones de la Empresa.	P.P.O.	96	Y.P.R.	04/04/2018
2	Elabore un Informe de Visita a las Instalaciones de la Empresa.	P.P.I.V.	97	Y.P.R.	06/04/2018
3	Obtenga información sobre el direccionamiento estratégico de la Empresa.	P.P.P.E.	103	Y.P.R.	06/04/2018



UNIVERSIDAD DE CUENCA

P.P.P.G.02/02

4	Solicitar la base legal de la empresa y su normativa para verificar su constitución y acción de su actividad.	P.P.N.	106	Y.P.R.	06/04/2018
5	Obtenga información sobre la estructura organizacional y funcional de la empresa, para identificar los diferentes niveles jerárquicos y determinar el grado de autonomía o centralización de las áreas a examinar.	P.P.E.O.	112	Y.P.R.	06/04/2018
6	Solicite a la secretaria lo siguiente: *Listado del personal. *Copia de los contratos de Trabajo. *Procedimiento de contratación del personal.	P.P.RR.HH.	118	Y.P.R.	06/04/2018
7	Indague sobre las medicinas e insumos que ofrece Dismedic.	P.P.B.O.	121	Y.P.R.	06/04/2018
8	Constituir la matriz FODA de DISMEDIC Cía. Ltda.	P.P.M.F.	123	Y.P.R.	09/04/2018
9	Desarrolle una Evaluación Preliminar de Control Interno	P.P.E.C.I.01	124	Y.P.R.	16/04/2018
10	Valorar el promedio global del Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo por componentes	P.P.E.C.I. 02 P.P.E.C.I. 03	129 132	Y.P.R.	19/04/2018
11	Determine si existen debilidades en la Evaluación del Control Interno	P.P.E.C.I.04	134	Y.P.R.	19/04/2018
12	Identificar los componentes a ser auditados en la Planificación Específica	P.P.E.C.I.13	150	Y.P.R.	19/04/2018
13	Construir la Matriz de Evaluación Preliminar de Riesgos de Auditoría	P.P.M.R.	151	Y.P.R.	20/04/2018
14	Elabore el Reporte de Planificación Preliminar	P.P.R.	50	Y.P.R.	23/04/2018
<p>Revisado por: CPA. Yadira Pacheco Supervisado por: Ing. Mónica Duque Fecha: 06 de abril de 2018</p>					



UNIVERSIDAD DE CUENCA

3.1.2. REPORTE DE PLANIFICACION PRELIMINAR

P.P.R.01/15

REPORTE DE PLANIFICACION PRELIMINAR

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.

TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN

IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

MOTIVO DE LA AUDITORIA

La Auditoria de Gestión a la Empresa Dismedic Cía. Ltda., se realizará a solicitud de la gerencia y por cumplir un requisito previo a la obtención del título de Contador Público Auditor, cuya finalidad es brindar una opinión profesional sobre eficiencia, eficacia y economía en los procesos y operaciones de la empresa.

LOS OBJETIVOS GENERALES SON:

- Examinar y evaluar el control interno, la gestión y el desempeño aplicado en la empresa Dismedic Cía. Ltda.
- Verificar si la gestión de la administración de Dismedic Cía. Ltda. se realizó de conformidad a los principios y criterios de eficiencia, eficacia y economía en todas sus áreas

ALCANCE DE LA AUDITORIA

La Auditoría de Gestión se lo aplicará al período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del año 2016, comprende el estudio y análisis sobre la optimización y buen uso de recursos en las operaciones realizadas dentro de los departamentos de la empresa Dismedic Cía. Ltda.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

EQUIPO DE AUDITORIA

P.P.R.02/15

Designación	Nombre
Supervisora	Ing. Mónica Duque
Jefe de Equipo	CPA. Yadira Pacheco

DÍAS PRESUPUESTADOS

Fases	Días
FASE I, Conocimiento Preliminar	07 días
FASE II, Planificación	18 días
FASE III, Ejecución	55 días
FASE IV, Comunicación de resultados	10 días
Seguimiento	0 días
TOTAL, DIAS	90 días

CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA Y SU BASE LEGAL:

DISMEDIC CÍA. LTDA. es una empresa comercial de servicios, cuya actividad es la venta al por mayor y menor de productos farmacéuticos e insumos médicos. La empresa se encuentra ubicada en la Provincia del Azuay, Cantón Cuenca, Sector Totoracocha, en la calle Yanahurco 11-58 y Yaruqui Esquina, con número de teléfono 072868702.

El 16 de Diciembre de 2008, participando la Socia 1 y el Socio 2, como Gerente General y Presidente respectivamente, inicia sus actividades el 06 de Enero de 2009. Se inicia con un capital de cinco mil dólares de los Estados Unidos de América, sus aportaciones fueron divididas: en \$ 4.000 de la Socia 1 y \$ 1.000 del Socio 2. El 15 de julio del 2016 se incorporan dos socios más, cada uno con un aporte capital de \$ 1.000, lo que da actualmente un Capital Social de \$ 7.000.

Para la realización de las actividades financieras y administrativas, DISMEDIC CÍA. LTDA., se encontraba regulada por las siguientes entidades:



UNIVERSIDAD DE CUENCA

P.P.R.03/15

- Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.
- Ministerio de Trabajo.
- Servicio de Rentas Internas (SRI).
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS).
- GAD Municipal del Cantón Cuenca
- Cuerpo de bomberos.
- Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA).

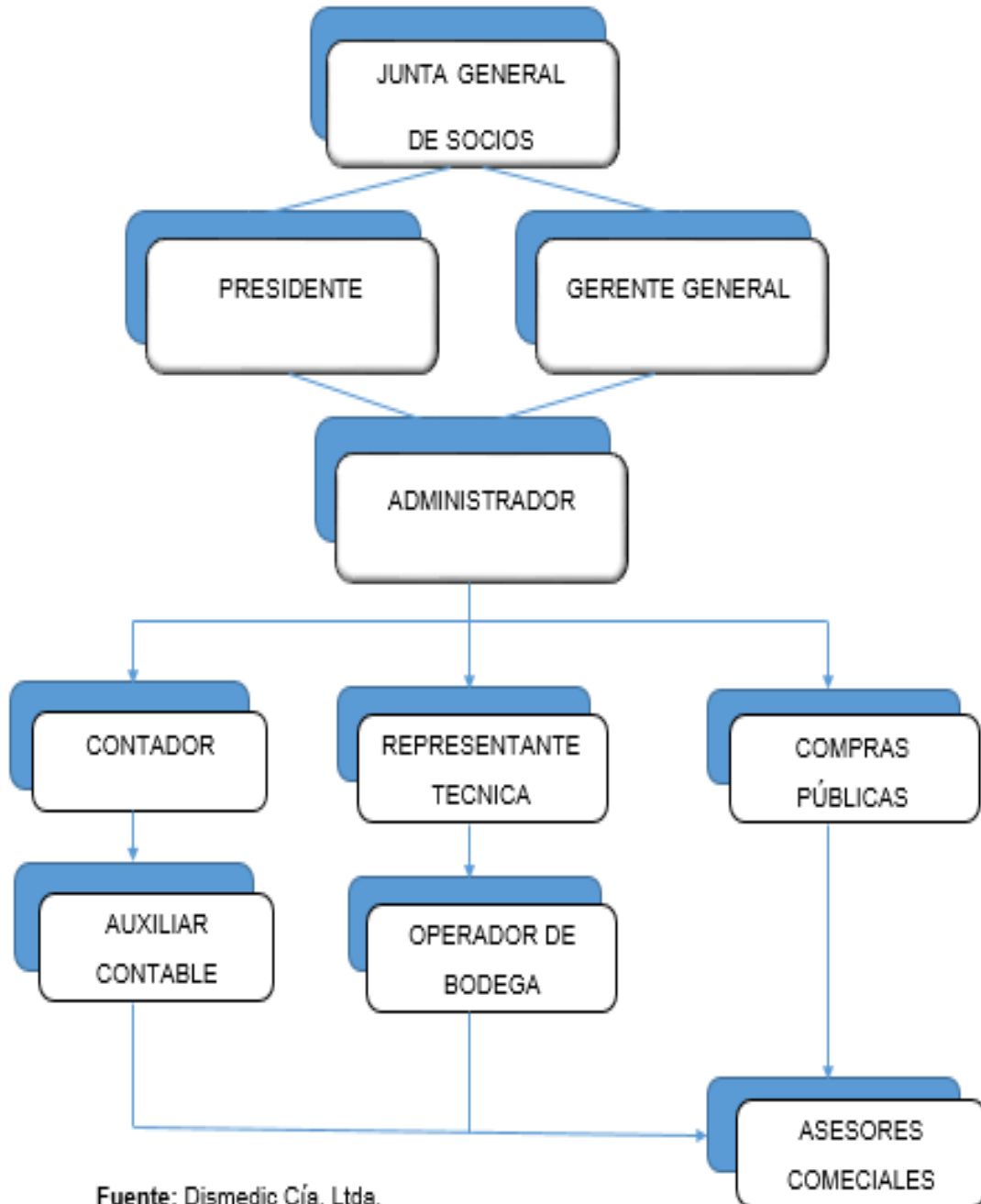
Fuente: Dismedic Cía. Ltda.

Elaborado por: La Autora



ESTRUCTURA ORGÁNICA:

Organigrama Estructural de la Empresa “Dismedic Cía. Ltda.”





UNIVERSIDAD DE CUENCA

P.P.R.05/15

La empresa no contaba con un Plan Estratégico, ni con un Plan Operativo Anual, por lo que, el equipo de auditoría, mediante la aplicación de técnicas de auditoría como es la verificación ocular, física y en conjunto con el personal de la empresa mediante sus opiniones, se vio en la necesidad de plantear una definición sobre la actividad encaminada de la empresa, a través de la cual se formuló lo siguiente:

MISIÓN:

Servir a nivel nacional en la distribución de medicamentos e insumos, cuya oferta está dirigida a distribuidoras, clínicas, hospitales, farmacias y centros de rehabilitación con el mejor servicio y otorgando al consumidor productos de la más alta calidad, cumpliendo normas establecidas por las organizaciones de control.

VISIÓN:

Consolidarse en el mercado farmacéutico a nivel nacional para ser una empresa reconocida que alcanza el éxito de manera competitiva, cumpliendo estándares de calidad, innovando los servicios y optimizando los procesos para así posesionarse en nuevos mercados.

VALORES:

En lo que respecta a los valores que guían el accionar de DISMEDIC CIA. LTDA., se puede señalar los siguientes:

Respeto. - El comportamiento del personal de la empresa, se basa en la armonía de las relaciones interpersonales, aceptando y reconociendo la dignidad humana, las ideas y el desempeño de las funciones.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

P.P.R.06/15

Compañerismo. - Relación amistosa, de colaboración y solidaridad entre en el personal y sus directivos.

Responsabilidad. - Se reconoce la capacidad de los colaboradores para realizar las labores encomendadas.

Servicio. - Brinda ayuda a los clientes de manera espontánea.

Disciplina. - Se valora a la persona comprometida con su trabajo y consigo mismas para lograr a través de la perseverancia del bien de la empresa a través de su objetivo general.

Honestidad. - Principio esencial del personal; demostrando en acciones, pensamientos y actitudes. Garantía para un buen ambiente de confianza y transparencia.

OBJETIVOS:

Para con los clientes: Busca comercializar medicinas e insumos de calidad, mismos que satisfagan las necesidades y expectativas de sus clientes activos y posesionarse en un amplio mercado.

Para con la sociedad: Ofrecer la mejor variedad de medicamentos e insumos de calidad certificada a precios accesibles en beneficio de la salud del ser humano.

Para con los empleados: Ofrece un ambiente optimo laboral, mismo que encamine a la motivación del personal en su día a día, proporcionando calidad de vida laboral, bienestar y salud en el trabajo que permitan el desarrollo personal y profesional al interior de la organización.

Elaborado por: La Autora



UNIVERSIDAD DE CUENCA

P.P.R.07/15

PRINCIPALES ACTIVIDADES, OPERACIONES E INSTALACIONES

Actividades:

Compra y Venta de Medicinas e Insumos Médicos

Instalaciones:

Ubicación: Cuenca – Azuay – Ecuador

Dirección: Yanahurco 11-58 y Yaruqui Esq.

Telefonos: 07 2 868 702

Correo Electronico: dismedic_12@hotmail.com

ANÁLISIS FODA:

Realizar un análisis FODA es importante ya que toda empresa se encuentra expuestas a incertidumbres, realidades complejas y cambiantes, las que se deben analizar con el propósito de un desempeño eficiente en los diferentes escenarios.

Al no definirse un FODA por parte de la empresa, el equipo auditor planteo la siguiente matriz:

FODA	
Con base en la información obtenida durante la visita previa a DISMEDIC Cía. Ltda. y recurriendo con la verificación ocular, verbal y documental se identificaron variables positivas y negativas, de y para la empresa, las mismas que son descritas a continuación:	
Factores internos	
Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> -Experiencia en el mercado farmacéutico. -Capacidad de adaptación a las necesidades de los clientes. -Excelente relación con los colaboradores. -Medicinas comercializadas fueron de marcas reconocidas. 	<ul style="list-style-type: none"> -Productos con fecha próxima de caducidad. -Personal insuficientemente capacitado en temas relacionados a la atención al cliente. -Limitaciones presupuestarias para la inversión en publicidad. -Limitaciones tecnológicas. -No poseían un adecuado un control de inventarios



UNIVERSIDAD DE CUENCA

P.P.R.08/15

	-Falta de Manual de procedimientos y control -Falta de divulgación de un Plan Estratégico.
Factores externos	
Oportunidades	Amenazas
-Reconocimiento de la Empresa a Nivel Nacional. -Gran demanda del mercado tradicional como no tradicional a nivel nacional y local. -Apertura de nuevas farmacias en la ciudad de Cuenca. -Se consolido entre la población una cultura de la prevención en salud. -Constante crecimiento poblacional. -Acceso de las personas a seguros de salud.	-Producción de medicamentos genéricos más económicos. -Clientes insatisfechos que no fueron tomados en cuenta. -Clientes morosos. -Nuevas distribuidoras operan a nivel local y nacional. -Contrabando de medicamentos. -Inestabilidad Política. -Reformas Cambiantes de los Organismos Públicos de Control.

Elaborado por: La Autora

IDENTIFICACIÓN DE LOS COMPONENTES:

Posterior al análisis preliminar de todas las áreas que forman parte de la empresa, se definió los siguientes componentes a ser evaluados en la planificación específica:

- Área de Recursos Humanos
- Área de Bodega - Inventarios
- Área de Compras
- Área de Ventas
- Área de Contabilidad

INDICADORES DE GESTIÓN:

La Empresa no contaba con Indicadores de Gestión propios, por lo que el Equipo de Auditoria vio necesario plantear Indicadores de gestión para medir aspectos referentes a eficiencia, eficacia y economía los que serán analizados con posterioridad y permitirán verificar la gestión de DISMEDIC CÍA. LTDA. en los componentes auditados.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Entre los indicadores de gestión a ser objetos de estudio se estableció:

DISMEDIC CIA. LTDA. AREA DE RECURSOS HUMANOS INDICADORES DE GESTION Periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2016		P.P.R.09/15
PROCESO: SELECCIÓN, CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN DEL PERSONAL		
% de carpetas que cumplen los requisitos =		# de carpetas y correos que cumplen los requisitos para el perfil del cargo # total de carpetas y correos revisados
% de contratos legalizados =		# de contratos legalizados # total de contratos revisados
% de empleados que conocen políticas y procedimientos de la empresa =		# de empleados que han recibido inducción # total de empleados indagados
% de rotación del personal =		# de empleados trasladados a otras áreas # total del personal fijo revisado
PROCESO: LIQUIDACION DEL PERSONAL		
% de liquidación que cumple con los requerimientos que exige la ley =		# de empleados liquidados que cumplen requisitos # total de empleados liquidados
DISMEDIC CIA. LTDA. AREA DE BODEGA - INVENTARIOS INDICADORES DE GESTION Periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2016		
PROCESO: REQUERIMIENTO Y DESPACHO DE MERCADERÍA		
% de comprobantes de ingreso acorde a lo solicitado =		# total de facturas de compra ingresadas # total de comprobantes revisados
% nivel de servicio por solicitudes =		# de solicitudes despachadas # total de solicitudes pedidas
PROCESO: VERIFICACION DE RIESGOS		
% de vejes del inventario =		# unidades dañadas + obsoletas + vencidas # unidades disponibles del inventario
% de rotación de mercaderías =		Ventas acumuladas Inventario Promedio



UNIVERSIDAD DE CUENCA

DISMEDIC CIA. LTDA. AREA DE COMPRAS INDICADORES DE GESTION Periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2016		P.P.R.10/15
PROCESO: REQUERIMIENTO DE COMPRAS Y SELECCIÓN DE PROVEEDOR		
% de requisiciones de compra emitidas =	# requisiciones de compra autorizadas # total de requisiciones de compra	
% de proveedores calificados =	# proveedores calificados que cumplen # total de proveedores	
PROCESO: ADQUISICIÓN Y RECEPCIÓN DE LA MERCADERÍA		
% de adquisición y recepción de = mercadería acorde a lo solicitado	# de facturas de compra que cumplen con <u>las especificaciones solicitadas</u> # total de facturas de compra recibidas	
% de comprobantes rechazados por no= cumplir con las especificaciones	# de facturas de compra que no cumplen <u>con las especificaciones solicitadas</u> # total de facturas de compra ingresadas	
PROCESO: REGISTROS DE DOCUMENTOS Y CUENTAS POR PAGAR		
% de facturas de compra registradas =	# de facturas recibidas – facturas reembolsadas # total de facturas contabilizadas	
% rotación de cuentas por pagar =	\$ <u>cuentas por pagar</u> \$ costo de ventas	
DISMEDIC CIA. LTDA. AREA DE VENTAS INDICADORES DE GESTION Periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2016		
PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITUDES DE CLIENTES		
% de solicitud de pedidos atendidas =	# de solicitudes de pedidos atendidos # total solicitudes de pedidos recibidos	
% de clientes calificados = acorde a la requisición	# clientes calificados que cumplen # total de clientes demandantes	
PROCESO: SERVICIO A LOS CLIENTES		
% evaluaciones realizadas para = verificar la satisfacción del cliente	# evaluaciones de clientes conformes # total evaluaciones realizadas a clientes	
% personal capacitado =	# vendedores con conocimientos propios de <u>venta y atención al cliente</u> # total de vendedores	
PROCESO: DESPACHO DE MERCADERÍA		
% nivel de servicio por solicitudes =	# de solicitudes despachadas # de solicitudes pedidas	
% de entregas a tiempo =	# de envíos entregados a tiempo # total de envíos hechos a los clientes	
PROCESO: REGISTROS DE DOCUMENTOS Y CUENTAS POR COBRAR		
% de facturas que cumplen = con los requisitos solicitados	# de facturas enviadas – facturas reembolsadas # total de facturas contabilizadas	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

% rotación de cuentas por cobrar =	$\frac{\$ \text{ Saldo de Cuentas por Cobrar}}{\$ \text{ Valor en Ventas}}$
P.P.R.11/15	
DISMEDIC CIA. LTDA. AREA DE CONTABILIDAD INDICADORES DE GESTION Periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2016	
PROCESO: EJECUCIÓN OPERATIVA	
% de declaraciones mensuales efectuadas a tiempo =	$\frac{\# \text{ declaraciones efectuadas dentro de tiempo}}{\# \text{ total de declaraciones efectuadas mensuales}}$
% movimientos contables =	$\frac{\# \text{ total de movimientos contables realizados}}{\# \text{ total de operaciones contables}}$
% de declaraciones anuales = (SRI, Super. Cía., MRL)	$\frac{\# \text{ declaraciones efectuadas dentro de tiempo}}{\# \text{ total de declaraciones efectuadas anuales}}$
PROCESO: DESEMPEÑO OPERATIVO	
% falta de respaldo de pagos en los reportes mensuales =	$\frac{\# \text{ total de reportes emitidos con su comprobante de pago}}{\# \text{ total de reportes examinados}}$
% de devoluciones notificadas al proveedor =	$\frac{\# \text{ de devoluciones aceptadas por el proveedor}}{\# \text{ de devoluciones reportadas al proveedor}}$
% de facturas pendientes de cobro=	$\frac{\# \text{ total de facturas por cobrar}}{\# \text{ total de facturas por emitidas}}$
% de facturas pendientes de pago =	$\frac{\# \text{ total de facturas por pagar}}{\# \text{ total de facturas recibidas}}$
Elaborado por: La Autora	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

EVALUACIÓN PRELIMINAR DEL CONTROL INTERNO

P.P.R.12/15

COMPONENTE	EVALUACION PRELIMINAR
AMBIENTE DE CONTROL	<ul style="list-style-type: none">➤ No contaba con un Código de Ética y Conducta (marco teórico); a pesar de ello su personal actuaba bajo principios y valores propios que tornaban su accionar en sus funciones.➤ No definieron un Reglamento Interno que difunda atribuciones, funciones y deberes específicos de directivos y empleados.➤ No definieron un plan estratégico donde definan su misión, visión, objetivos que direccionen la creación de Dismedic.➤ No definieron un Plan Operativo Anual que guie sus procesos y a la obtención de un fin concreto.➤ Falta de Capacitaciones al personal oportuno y específico sobre el ser de Dismedic; mismo que se dio por falta de conocimientos de métodos para implementar actualizaciones y evaluaciones para el desempeño laboral y mejor servicio hacia los clientes.
EVALUACIÓN DE RIESGOS	<ul style="list-style-type: none">➤ Al no existir un Plan Estratégico y un Plan Operativo Anual en Dismedic divulgado a nivel interno y externo, las funciones del personal eran realizadas sin un enfoque, únicamente lo hacían por cumplimiento de sus obligaciones y sin ninguna meta por conseguir, mismos que se dieron también por falta de indicadores de gestión que analicen los pro y contra de su funcionamiento que a su vez ayuden a analizar y enfrentar riesgos presentes y futuros para su buen accionar.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

P.P.R.13/15

<p>ACTIVIDADES DE CONTROL</p>	<ul style="list-style-type: none">➤ No se definió procesos de Control Interno oportunos y eficientes para las diferentes áreas.➤ En su Estructura Orgánica, no estaba adecuadamente definido los niveles jerárquicos.➤ Cuando la Administración efectuaba algún control esporádico, no dejaba respaldo documentado correspondiente al chequeo, siempre lo realizaba momentáneo y sin su seguimiento adecuado según sea el caso, tornándose así un control débil.➤ En relación al Sistema Informático instalado en un inicio fue MONICA programa que causó inconvenientes varios, uno de las importantes no respaldaba la información por lo tanto se llevaba también un control de datos en cuadros de Excel, posterior a ello considerando buscar mejores opciones se instaló el programa DYNAMOWEB mismo funciona hasta el día de hoy con normalidad.➤ Con relación a inventarios no se llevó a cabo un control adecuado del stock, causando problemas al momento de efectuar las ventas por falta de medicinas para cumplir con la solicitud del cliente.
<p>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none">➤ Las líneas de información y comunicación no eran factible ni apropiadas ya que estaban emitidas informalmente (verbal), sin respaldo alguno como pudo ser un correo electrónico, informe, comunicados, etc.➤ Cuando el Administrador detectaba acción alguna que se debe comunicar a sus subordinados no lo hacía de forma explícita que facilite cumplir con las responsabilidades de sus subordinados.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

	<p style="text-align: right;">P.P.R.14/15</p> <p>El Sistema Informático permitía registrar, procesar, resumir e informar sobre aspectos económicos y operativos, en un inicio con inconsistencia, posteriormente lo mejoraron.</p>
SUPERVISIÓN Y MONITOREO	<ul style="list-style-type: none">➤ No se han llevado a cabo auditorias anteriores.➤ El administrador fue confiado en la labor de sus subordinados ya que no realiza supervisiones a sus actividades.➤ Cuando la Administración detectaba riesgo alguno que afecte el accionar de la empresa, enfrentaba el riesgo en el momento que se presentaba, mas no supervisaba con anterioridad su aproximación, de todo este movimiento no dejaba respaldo documentado como para mantener guía en contingencias futuras, tornándose así un control débil.

Elaborado por: La Autora



UNIVERSIDAD DE CUENCA

P.P.R.15/15

MATRIZ DE EVALUACIÓN PRELIMINAR DE RIESGO

EVALUACIÓN PRELIMINAR DEL RIESGO DE AUDITORIA		
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016		
EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.		
TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN		
RIESGOS DETECTADOS		ENFOQUE PRELIMINAR DE AUDITORIA
INHERENTE	CONTROL	
Alto	Bajo	
<ul style="list-style-type: none"> El personal administrativo desconoce cómo realizar el Plan Estratégico, el Código de Ética y Conducta, el Reglamento Interno, el Presupuesto Anual. Desconocimiento en la aplicación de métodos de evaluación al personal y para identificar riesgos de la empresa en general. El personal que ingresaba a la empresa no mantenía un conocimiento apropiado para el cargo que desempeñaba. 	<ul style="list-style-type: none"> Los Stock de medicinas no son actualizados adecuadamente. Las de información y comunicación eran informales, ya que todo era en forma verbal y no escrita, omitiendo el respaldo sobre aspectos relevantes. No contaban con una reserva económica que les permita enfrentar contingencias en el periodo. 	Pruebas Sustantivas
<ul style="list-style-type: none"> Falta de personal en ciertas áreas de la empresa, ya que el personal existente en la empresa acata funciones fuera de su ámbito para continuar con las actividades de la empresa en forma normal. Los organismos de Control, no intervienen efectuando supervisiones al accionar de la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> El Control Interno no es considerado como relevante, razón a ello no implementaron análisis de controles, ni auditorias No mantienen índices que permitan identificar, administrar, evaluar controlar o corregir riesgos oportunamente, evitando afectar su accionar normal. No fue debidamente analizado el sistema antes de ser implementado en la empresa, causando retrasos en sus registros. 	Pruebas Sustantivas

Elaborado por: La Autora

Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque
Fecha:	23 de abril de 2018



UNIVERSIDAD DE CUENCA

3.2. FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

P.E.P.G.01/03

3.2.1. PROGRAMA GENERAL DE LA PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA.

PROGRAMA GENERAL DE LA PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016					
EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.					
TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN					
Objetivo: En función de la información obtenida en la Planificación Preliminar se espera evaluar el control interno, evaluar y clasificar los riesgos de la auditoria y seleccionar los procedimientos de auditoria a ser aplicada a cada componente en la fase de ejecución.					
Nº	OBJETIVOS Y PROCEDIMIENTOS	REF.	Pág.	Realizado por:	Fecha de Cump.
	OBJETIVOS				
1	Evaluar los controles en sus distintos componentes a auditar: Recursos Humanos, Bodega - Inventarios, Compras, Ventas, Contabilidad			Y.P.R.	09-05-2018 10-05-2018 11-05-2018 14-05-2018 15-05-2018
2	Identificar los puntos críticos de cada componente a auditar con una oportuna calificación del nivel de riesgo.			Y.P.R.	16-05-2018 21-05-2018 23-05-2018 25-05-2018
3	Determinar el Enfoque de Auditoría a aplicarse en la Fase de la Ejecución.			Y.P.R.	01-06-2018
	PROCEDIMIENTOS				
1	Elaborar una entrevista al personal para recopilar la información de procesos que se llevan a cabo en los componentes a auditar.	P.E.E.A. P.E.E.E.01 P.E.E.E.02 P.E.E.E.03 P.E.E.E.04	154 157 160 163 166	Y.P.R.	30-04-2018



UNIVERSIDAD DE CUENCA

2	Elaborar una entrevista a proveedores para recopilar la información de procesos que se llevan a cabo en las compras.	P.E.E.P.	170	P.E.P.G.02/03	
				Y.P.R.	02-05-2018
3	Elaborar una entrevista a clientes para recopilar la información de procesos que se llevan a cabo en las ventas y atención al cliente.	P.E.E.C.	173	Y.P.R.	04-05-2018
4	Analice la estructura organizacional y las funciones que se realizan dentro de cada componente a auditar.	P.E.E.O.	176	Y.P.R.	07-05-2018
5	Generé flujo gramas de cada proceso por componente a auditar.	P.E.F.	181	Y.P.R.	07-05-2018
6	Determine los indicadores de gestión por cada componente auditado.	P.E.I.G.	189	Y.P.R.	07-05-2018
7	Evalué el control interno por cada componente a auditar.	P.E.C.C.I. 01 P.E.C.C.I. 02 P.E.C.C.I. 03 P.E.C.C.I. 04 P.E.C.C.I. 05	193 197 201 205 209	Y.P.R.	09-05-2018
					10-05-2018 11-05-2018 14-05-2018 15-05-2018
8	Determinar el Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo por cada componente auditado.	P.E.C.C.I. 06 P.E.C.C.I. 07 P.E.C.C.I. 08 P.E.C.C.I. 09 P.E.C.C.I. 10	213 215 217 219 221	Y.P.R.	16-05-2018
9	Valorar el promedio global del Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo de los componentes auditados.	P.E.C.C.I. 11 P.E.C.C.I. 12 P.E.C.C.I. 13 P.E.C.C.I. 14 P.E.C.C.I. 15	223 225 227 229 231	Y.P.R.	16-05-2018
10	Elaborar reportes de los hallazgos encontrados en la Evaluación de Control Interno.	P.E.H.A. 01 P.E.H.A. 02 P.E.H.A. 03 P.E.H.A. 04 P.E.H.A. 05	249 253 257 261 266	Y.P.R.	21-05-2018
					21-05-2018 23-05-2018 23-05-2018 25-05-2018
11	Elabore un plan de muestreo a ser	P.E.P.M.	270	Y.P.R.	28-05-2018



UNIVERSIDAD DE CUENCA

	aplicado en los componentes auditados.			P.E.P.G.03/03	
12	Construir la Matriz de Evaluación Especifica de Riesgos de auditoria.	P.E.M.R.	274	Y.P.R.	30-05-2018
13	Elaborar los programas de auditoria por cada componente auditado.	P.E.P.A .01 P.E.P.A .02 P.E.P.A .03 P.E.P.A .04 P.E.P.A .05	280 282 283 284 285	Y.P.R.	01-06-2018
14	Elabore el Memorando de Planificación Específica.	P.E.M.	68	Y.P.R.	04-06-2018
Revisado por: CPA. Yadira Pacheco Supervisado por: Ing. Mónica Duque Fecha: 27 de abril de 2018					



UNIVERSIDAD DE CUENCA

3.2.2. MEMORANDO DE PLANIFICACION ESPECIFICA

P.E.M.01/07

MEMORANDO DE PLANIFICACION ESPECIFICA

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.

TIPO DE EXAMEN: AUDITORÍA DE GESTIÓN

MOTIVO DEL EXAMEN

La Auditoría de Gestión realizada en Dismedic Cía. Ltda., durante el periodo comprendido de 1 de enero al 31 de diciembre del 2016, se efectuó el análisis cumpliendo con las medidas establecidas y demás normas reglamentarias inherentes al desarrollo de una auditoría, que incluyen pruebas selectivas a los procesos y procedimientos de auditoría, y de esta forma determinar los niveles de eficiencia, eficacia y economía de sus operaciones y posteriormente emitir criterios para el mejoramiento continuo de sus operaciones.

OBJETIVOS POR CADA COMPONENTE A AUDITAR:

COMPONENTES	OBJETIVOS
Área de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none">• Evaluar el Proceso de Selección, Contratación e Inducción del Personal.• Evaluar el control ejecutado hacia él personal.• Definir funciones y responsabilidades.• Verificar que todos los procedimientos ejecutados en el área mantengan un



UNIVERSIDAD DE CUENCA

	debido respaldo.	P.E.M.02/07
Área de Bodega-Inventarios	<ul style="list-style-type: none">• Valorar procedimientos del manejo de ingresos y egresos de las medicinas.• Evaluar la organización existente (orden de los estantes).• Evaluar el control ejecutado en el área (Ingresos, Egresos (despachos, embalaje), devoluciones (deterioro, caducidad), stock).• Verificar que todos los movimientos de la mercadería, mantengan su debido respaldo.	
Área de Compras	<ul style="list-style-type: none">• Evaluar el proceso de adquisición y selección del proveedor• Verificar la existencia de documentos de compra, y que estén debidamente archivados.• Evaluar el control que mantenían en el área (Recepción, Egreso por devolución, Cuentas por Pagar)	
Área de Ventas	<ul style="list-style-type: none">• Evaluar el proceso de venta.• Verificar la existencia de documentos de venta, y que estén debidamente archivados.• Evaluar el control que mantenían en el área. (Egresos, Ingreso por devolución, Cuentas por Cobrar)	
Área de Contabilidad	<ul style="list-style-type: none">• Evaluar el proceso de registros contables y controles internos.	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

P.E.M.03/07

- Evaluar si analizaban los riesgos mediante alguna técnica.
- Definir si mantenían un control adecuado de las cuentas por cobrar y pagar con sus respectivos respaldos.
- Inspeccionar si los tiempos de registros y comunicación eran los correctos.

RESULTADOS DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Hallazgos

Evaluando el control interno de cada componente auditado se encontraron varios aspectos relevantes mismos que se detallan en los Anexos 54 (Recursos Humanos), 55(Bodega), 56 (Compras), 57 (Ventas), 58 (Contabilidad).

Matriz de riesgos de la planificación específica

Evaluando el control interno de cada componente auditado se definieron varios aspectos relevantes de riesgo mismos que se detallan en el Anexo 60.

Plan de Muestreo

Para las operaciones a ser evaluadas en la Ejecución se define la muestra a considerarse en cada componente la cual permitirá conocer satisfactoriamente la información requerida para el estudio de la auditoría. Detalle en Anexo 59.

EQUIPO DE AUDITORIA

Designación	Nombre
Supervisora	Ing. Mónica Duque
Jefe de Equipo	CPA. Yadira Pacheco



UNIVERSIDAD DE CUENCA

PROGRAMAS DE AUDITORIA POR COMPONENTES

P.E.M.04/07

Se han elaborado programas de Auditoria de cada componente auditado cuyo objetivo es realizar la evaluación del control interno en la fase de Ejecución mismo que se detalla en los Anexo 61 (Recursos Humanos), 62 (Bodega), 63 (Compras), 64 (Ventas), 65 (Contabilidad).

CRONOGRAMA DE TIEMPO

Fases	Días
FASE I, Conocimiento Preliminar	07 días
FASE II, Planificación	18 días
FASE III, Ejecución	55 días
FASE IV, Comunicación de resultados	10 días
Seguimiento	0 días
TOTAL, DIAS	90 días

INDICADORES DE GESTIÓN:

La Empresa no contaba con Indicadores de Gestión propios, por lo que el Equipo de Auditoria vio necesario plantear Indicadores de gestión para medir aspectos la efectividad, eficacia y economía los que serán analizados con posterioridad y permitirán verificar la gestión de DISMEDIC CÍA. LTDA. en los componentes auditados.

Entre los indicadores de gestión a ser objetos de estudio se estableció:

DISMEDIC CIA. LTDA. AREA DE RECURSOS HUMANOS INDICADORES DE GESTION Periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2016	
PROCESO: SELECCIÓN, CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN DEL PERSONAL	
% de carpetas que cumplen los requisitos =	$\frac{\# \text{ de carpetas y correos que cumplen los requisitos para el perfil del cargo}}{\# \text{ total de carpetas y correos revisados}}$
% de contratos legalizados =	$\frac{\# \text{ de contratos legalizados}}{\# \text{ total de contratos revisados}}$
% de empleados que conocen políticas y procedimientos de la empresa =	$\frac{\# \text{ de empleados que han recibido inducción}}{\# \text{ total de empleados indagados}}$



UNIVERSIDAD DE CUENCA

P.E.M.05/07

% de rotación del personal =	<u># de empleados trasladados a otras áreas</u> # total del personal fijo revisado
PROCESO: LIQUIDACION DEL PERSONAL	
% de liquidación que cumple con los = requerimientos que exige la ley	<u># de empleados liquidados que cumplen requisitos</u> # total de empleados liquidados
<p style="text-align: center;">DISMEDIC CIA. LTDA. AREA DE BODEGA - INVENTARIOS INDICADORES DE GESTION Periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2016</p>	
PROCESO: REQUERIMIENTO Y DESPACHO DE MERCADERÍA	
% de comprobantes de ingreso = acorde a lo solicitado	<u># total de facturas de compra ingresadas</u> # total de comprobantes revisados
% nivel de servicio por solicitud =	<u># de solicitudes despachadas</u> # total de solicitudes pedidas
PROCESO: VERIFICACION DE RIESGOS	
% de vejes del inventario =	<u># unidades dañadas + obsoletas + vencidas</u> # unidades disponibles del inventario
% de rotación de mercaderías =	<u>Ventas acumuladas</u> Inventario Promedio
<p style="text-align: center;">DISMEDIC CIA. LTDA. AREA DE COMPRAS INDICADORES DE GESTION Periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2016</p>	
PROCESO: REQUERIMIENTO DE COMPRAS Y SELECCIÓN DE PROVEEDOR	
% de requisiciones de compra emitidas =	<u># requisiciones de compra autorizadas</u> # total de requisiciones de compra
% de proveedores calificados =	<u># proveedores calificados que cumplen</u> # total de proveedores
PROCESO: ADQUISICIÓN Y RECEPCIÓN DE LA MERCADERÍA	
% de adquisición y recepción de = mercadería acorde a lo solicitado	<u># de facturas de compra que cumplen con las especificaciones solicitadas</u> # total de facturas de compra recibidas
% de comprobantes rechazados por no= cumplir con las especificaciones	<u># de facturas de compra que no cumplen con las especificaciones solicitadas</u> # total de facturas de compra ingresadas
PROCESO: REGISTROS DE DOCUMENTOS Y CUENTAS POR PAGAR	
% de facturas de compra registradas =	<u># de facturas recibidas – facturas reembolsadas</u> # total de facturas contabilizadas



UNIVERSIDAD DE CUENCA

% rotación de cuentas por pagar =	$\frac{\$ \text{ cuentas por pagar}}{\$ \text{ costo de ventas}}$	P.E.M.06/07
DISMEDIC CIA. LTDA. AREA DE VENTAS INDICADORES DE GESTION Periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2016		
PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITUDES DE CLIENTES		
% de solicitud de pedidos atendidas =	$\frac{\# \text{ de solicitudes de pedidos atendidos}}{\# \text{ total solicitudes de pedidos recibidos}}$	
% de clientes calificados = acorde a la requisición	$\frac{\# \text{ clientes calificados que cumplen}}{\# \text{ total de clientes demandantes}}$	
PROCESO: SERVICIO A LOS CLIENTES		
% evaluaciones realizadas para verificar la satisfacción del cliente =	$\frac{\# \text{ evaluaciones de clientes conformes}}{\# \text{ total evaluaciones realizadas a clientes}}$	
% personal capacitado =	$\frac{\# \text{ vendedores con conocimientos propios de venta y atención al cliente}}{\# \text{ total de vendedores}}$	
PROCESO: DESPACHO DE MERCADERÍA		
% nivel de servicio por solicitudes =	$\frac{\# \text{ de solicitudes despachadas}}{\# \text{ de solicitudes pedidas}}$	
% de entregas a tiempo =	$\frac{\# \text{ de envíos entregados a tiempo}}{\# \text{ total de envíos hechos a los clientes}}$	
PROCESO: REGISTROS DE DOCUMENTOS Y CUENTAS POR COBRAR		
% de facturas que cumplen con los requisitos solicitados =	$\frac{\# \text{ de facturas enviadas} - \text{ facturas reembolsadas}}{\# \text{ total de facturas contabilizadas}}$	
% rotación de cuentas por cobrar =	$\frac{\$ \text{ Saldo de Cuentas por Cobrar}}{\$ \text{ Valor en Ventas}}$	
DISMEDIC CIA. LTDA. AREA DE CONTABILIDAD INDICADORES DE GESTION Periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2016		
PROCESO: EJECUCIÓN OPERATIVA		
% de declaraciones mensuales efectuadas a tiempo =	$\frac{\# \text{ declaraciones efectuadas dentro de tiempo}}{\# \text{ total de declaraciones efectuadas mensuales}}$	
% movimientos contables =	$\frac{\# \text{ total de movimientos contables realizados}}{\# \text{ total de operaciones contables}}$	
% de declaraciones anuales = (SRI, Super. Cía., MRL)	$\frac{\# \text{ declaraciones efectuadas dentro de tiempo}}{\# \text{ total de declaraciones efectuadas anuales}}$	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

P.E.M.07/07

PROCESO: DESEMPEÑO OPERATIVO

% falta de respaldo de pagos en los reportes mensuales =	# total de reportes emitidos con su <u>comprobante de pago</u> # total de reportes examinados
% de devoluciones notificadas al proveedor =	# de devoluciones aceptadas por el <u>proveedor</u> # de devoluciones reportadas al proveedor
% de facturas pendientes de cobro=	# <u>total de facturas por cobrar</u> # total de facturas por emitidas
% de facturas pendientes de pago =	# <u>total de facturas por pagar</u> # total de facturas recibidas

PRODUCTO A OBTENER

Al final de la auditoría se emitirá un informe que contenga:

CAPITULO I.- Enfoque de la auditoría

CAPITULO II.- Información de la entidad

CAPITULO III.- Resultados generales

CAPITULO IV.- Resultados específicos por componente

ANEXOS.

Realizado por:	CPA. Yadira Pacheco
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque
Fecha:	04-junio-2018



UNIVERSIDAD DE CUENCA

3.3. FASE III: EJECUCIÓN

E.P.A.C.01/06

3.3.1. PROGRAMA DE AUDITORIA DE EJECUCIÓN PARA EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS

PROGRAMA DE AUDITORIA DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016					
EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.					
TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN					
Objetivo:					
<ul style="list-style-type: none"> • Conseguir evidencia relevante y apropiada misma que permia realizar el análisis de los indicadores respectivos para él componente. • Elaborar papeles de trabajo que sustenten evidencias suficientes, convenientes y adecuadas. • Detallar, redactar y comunicar los hallazgos. 					
Nº	PROCEDIMIENTOS	REF.	Pág.	Realizado por:	Fecha de Cump.
	BASADOS EN PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO				
1	Verifique que los directivos de la empresa realicen un análisis previo sobre los requerimientos necesarios para definir el cargo de los aspirantes	E.H.A.1-1	305	Y.P.R.	15-06-2018
2	Verifique que los medios publicitarios que utilizan para reclutar personal sean óptimos.	E.H.A.1-2	308	Y.P.R.	18-06-2018
3	De la muestra obtenida, revise si las carpetas y hojas de vida cuentan con la debida información y respaldo de conocimientos de los postulantes.	E.H.A.1-3	311	Y.P.R.	19-06-2018



UNIVERSIDAD DE CUENCA

BASADOS EN PRUEBAS SUSTANTIVAS		E.P.A.C.02/06									
1	Verifique si las carpetas del personal contratado están con la documentación apropiada para el cargo que se encuentran desempeñando.	E.H.A.1-4	315	Y.P.R.	21-06-2018						
2	Revise los archivos de los contratos realizados y verificar si estos están estructurados oportunamente y debidamente formalizados y legalizados.	E.H.A.1-5	319	Y.P.R.	25-06-2018						
3	Verifique si los empleados recibieron inducción de la estructura organizacional, políticas, y actividades propias a desarrollar, y si efectuaron evaluaciones a su desempeño.	E.H.A.1-6	324	Y.P.R.	27-06-2018						
4	Verifique si existe la debida documentación que ampare el cumplimiento de las prestaciones sociales, cambios de sueldos, avisos de entrada y salida.	E.H.A.1-7	327	Y.P.R.	29-06-2018						
5	Aplice y evalúe los indicadores de gestión	E.I.G.02/16	288	Y.P.R.	08-06-2018						
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 30%;">Revisado por:</td> <td>CPA. Yadira Pacheco</td> </tr> <tr> <td>Supervisado por:</td> <td>Ing. Mónica Duque</td> </tr> <tr> <td>Fecha:</td> <td>01-06-2018</td> </tr> </table>						Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco	Supervisado por:	Ing. Mónica Duque	Fecha:	01-06-2018
Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco										
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque										
Fecha:	01-06-2018										



UNIVERSIDAD DE CUENCA

3.3.2. PROGRAMA DE AUDITORIA DE EJECUCIÓN PARA EL ÁREA DE BODEGA - INVENTARIOS

E.P.A.C.03/06

PROGRAMA DE AUDITORIA DEL ÁREA DE BODEGA - INVENTARIOS					
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016					
EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.					
TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN					
Objetivo:					
<ul style="list-style-type: none"> • Conseguir evidencia relevante y apropiada misma que permia realizar el análisis de los indicadores respectivos para él componente. • Elaborar papeles de trabajo que sustenten evidencias suficientes, convenientes y adecuadas. • Detallar, redactar y comunicar los hallazgos. 					
Nº	PROCEDIMIENTOS	REF.	Pág.	Realizado por:	Fecha de Cump.
	BASADOS EN PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO				
1	Verifique que se mantenga un registro de ingresos y egresos de bodega.	E.H.A.2-1	331	Y.P.R.	02-07-2018
2	Verifique el proceso a seguir por caducidad o deterioro de las medicinas.	E.H.A.2-2	334	Y.P.R.	04-07-2018
	BASADOS EN PRUEBAS SUSTANTIVAS				
1	Verifique que las facturas de Compra y Venta hayan sido debidamente revisadas e ingresadas a bodega o despachadas al cliente.	E.H.A.2-3	337	Y.P.R.	06-07-2018
2	Verifique que el orden de almacenaje de las bodegas es el adecuado que permita el acceso y control rápido.	E.H.A.2-4	341	Y.P.R.	10-07-2018
3	Verifique que se mantenga un área de recepción, despacho y devoluciones.	E.H.A.2-5	344	Y.P.R.	12-07-2018
Revisado por:		CPA. Yadira Pacheco			
Supervisado por:		Ing. Mónica Duque			
Fecha:		01-06-2018			



UNIVERSIDAD DE CUENCA

3.3.3. PROGRAMA DE AUDITORIA DE EJECUCIÓN PARA EL ÁREA DE COMPRAS

E.P.A.C.04/06

PROGRAMA DE AUDITORIA DEL ÁREA DE COMPRAS Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016					
EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.					
TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN					
Objetivo:					
<ul style="list-style-type: none"> • Conseguir evidencia relevante y apropiada misma que permia realizar el análisis de los indicadores respectivos para él componente. • Elaborar papeles de trabajo que sustenten evidencias suficientes, convenientes y adecuadas. • Detallar, redactar y comunicar los hallazgos. 					
Nº	PROCEDIMIENTOS	REF.	Pág.	Realizado por:	Fecha de Cump.
BASADOS EN PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO					
1	Revise si existe un debido análisis en bodega para proceder a efectuar la solicitud de compra.	E.H.A.3-1	348	Y.P.R.	16-07-2018
2	De la muestra obtenida, revise si todos los proveedores cumplen con los requisitos solicitados para efectuar la compra.	E.H.A.3-2	351	Y.P.R.	18-07-2018
BASADOS EN PRUEBAS SUSTANTIVAS					
1	Verifique que las solicitudes de compra cuenten con un respaldo de solicitud de pedido al proveedor.	E.H.A.3-3	354	Y.P.R.	20-07-2018
2	Verifique aleatoriamente las facturas de compra que estén debidamente revisadas e ingresada la mercadería a bodega.	E.H.A.3-4	357	Y.P.R.	24-07-2018
3	Verifique que todas las facturas de compra hayan sido entregadas en Contabilidad dentro del mes que se efectuó la adquisición, para que se proceda a la contabilización respectiva.	E.H.A.3-5	360	Y.P.R.	26-07-2018
Revisado por:		CPA. Yadira Pacheco			
Supervisado por:		Ing. Mónica Duque			
Fecha:		01-06-2018			



UNIVERSIDAD DE CUENCA

3.3.4. PROGRAMA DE AUDITORIA DE EJECUCIÓN PARA EL ÁREA DE VENTAS

E.P.A.C.05/06

PROGRAMA DE AUDITORIA DEL ÁREA DE VENTAS Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016					
EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.					
TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN					
Objetivo:					
<ul style="list-style-type: none"> • Conseguir evidencia relevante y apropiada misma que permia realizar el análisis de los indicadores respectivos para él componente. • Elaborar papeles de trabajo que sustenten evidencias suficientes, convenientes y adecuadas. • Detallar, redactar y comunicar los hallazgos. 					
Nº	PROCEDIMIENTOS	REF.	Pág.	Realizado por:	Fecha de Cump.
	BASADOS EN PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO				
1	Revise que los comprobantes de venta que emite la empresa cumplan con los requisitos de ley.	E.H.A.4-1	363	Y.P.R.	30-07-2018
2	Revise el procedimiento de la recepción de solicitudes de los Asesores Comerciales con los requerimientos de los Clientes.	E.H.A.4-2	366	Y.P.R.	01-08-2018
	BASADOS EN PRUEBAS SUSTANTIVAS				
1	Verifique que se hayan atendido todas las solicitudes de emitidas por los Asesores Comerciales, según el requerimiento solicitado por lo Clientes.	E.H.A.4-3	369	Y.P.R.	03-08-2018
2	Verifique que las facturas de venta y guías de transporte estén cronológicamente archivadas, y referenciadas respectivamente con su comprobante.	E.H.A.4-4	372	Y.P.R.	06-08-2018
3	Aplique una encuesta a los clientes para determinar el nivel del servicio que emite la empresa.	E.H.A.4-5	375	Y.P.R.	08-08-2018
Revisado por:		CPA. Yadira Pacheco			
Supervisado por:		Ing. Mónica Duque			
Fecha:		01-06-2018			



UNIVERSIDAD DE CUENCA

3.3.5. PROGRAMA DE AUDITORIA DE EJECUCIÓN PARA EL ÁREA DE CONTABILIDAD

E.P.A.C.06/06

PROGRAMA DE AUDITORIA DEL ÁREA DE CONTABILIDAD Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016					
EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.					
TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN					
Objetivo:					
<ul style="list-style-type: none">• Conseguir evidencia relevante y apropiada misma que permia realizar el análisis de los indicadores respectivos para él componente.• Elaborar papeles de trabajo que sustenten evidencias suficientes, convenientes y adecuadas.• Detallar, redactar y comunicar los hallazgos.					
Nº	PROCEDIMIENTOS	REF.	Pág.	Realizado por:	Fecha de Cump.
	BASADOS EN PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO				
1	Revise si existe un debido control y registro de los comprobantes contables: Facturas de Compra, Venta, Gastos, Notas de Crédito, Débito, Retenciones y Pagos respectivos.	E.H.A.5-1	382	Y.P.R.	10-08-2018
2	Revise si existe un debido respaldo y registro de las devoluciones recibidas de los clientes y efectuadas a los proveedores.	E.H.A.5-2	386	Y.P.R.	13-08-2018
	BASADOS EN PRUEBAS SUSTANTIVAS				
1	Verifique que se haya efectuado las conciliaciones bancarias de las diferentes cuentas de la empresa.	E.H.A.5-3	388	Y.P.R.	15-08-2018
2	Revise si existe un debido respaldo y registro de los sueldos y comisiones.	E.H.A.5-4	391	Y.P.R.	17-08-2018
3	Evalué el control de Cuentas por Cobrar y Cuentas por Pagar.	E.H.A.5-5	394	Y.P.R.	20-08-2018
Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco				
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque				
Fecha:	01-06-2018				



UNIVERSIDAD DE CUENCA

3.4. FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

3.4.1. PROGRAMA GENERAL DE LA COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

C.R.P.G.01/01

PROGRAMA GENERAL DE LA COMUNICACIÓN DE RESULTADOS											
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016											
EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.											
TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN											
Objetivo: En función a la evidencia obtenida en el examen realizado de Auditoria de Gestión a Dismedic Cía. Ltda., se procede a dar el comunicado de los resultados obtenidos en el análisis de sus diferentes áreas.											
Nº	OBJETIVOS Y PROCEDIMIENTOS	REF.	Pág.	Realizado por:	Fecha de Cump.						
OBJETIVOS											
1	Emitir los comunicados pertinentes a quien corresponda, para dar a conocer los resultados obtenidos del examen de Auditoria de Gestión en su Informe Final.			Y.P.R.	21,23,27 08-2018						
PROCEDIMIENTOS											
1	Elaborar el oficio de comunicado de Fin de la Auditoria.	C.R.I.P.A.	398	Y.P.R.	21-08-2018						
2	Elaborar el oficio de la Convocatoria Final a la Gerente General.	C.R.C.F.	400	Y.P.R.	23-08-2018						
3	Elaborar el Informe Final de Auditoria	C.R.I.F.A.	404	Y.P.R.	27-08-2018						
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;">Revisado por:</td> <td>CPA. Yadira Pacheco</td> </tr> <tr> <td>Supervisado por:</td> <td>Ing. Mónica Duque</td> </tr> <tr> <td>Fecha:</td> <td>21-08-2018</td> </tr> </table>						Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco	Supervisado por:	Ing. Mónica Duque	Fecha:	21-08-2018
Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco										
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque										
Fecha:	21-08-2018										



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES



UNIVERSIDAD DE CUENCA

C.R.G.A.01/01

4.1 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1.1. CONCLUSIONES

Mediante el análisis de Auditoría de Gestión a las áreas de Recursos Humano, Bodega, Compras, Ventas y Contabilidad, se ha logrado el objetivo que es evaluar el control interno, el desempeño por cada área y medir el grado de eficiencia, eficacia y economía en la empresa en general, emitiendo así recomendaciones que oriente al personal de la empresa a mejorar en sus funciones, minimizando los riesgos laborales y optimizando los recursos de cada área para bien de la empresa.

Las conclusiones generales determinadas de este análisis de auditoría se las detalla con mayor énfasis en el Anexo 75.

4.1.2. RECOMENDACIONES

Se han emitido recomendaciones en base a procesos de auditoría, mismos que encaminan a corregir los errores, omisiones, desviaciones observadas en el proceso del examen de Auditoría de Gestión a las áreas de Recursos Humano, Bodega, Compras, Ventas y Contabilidad con la finalidad de mejorar los procesos en cada una de sus áreas para bienestar mismo de la empresa.

Las recomendaciones generales determinadas de este análisis de auditoría se las detalla con mayor énfasis en el Anexo 75.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

BIBLIOGRAFÍA

- Agenda Productiva. (2013). *Agenda para la transformación productiva*. Obtenido de produccion.gob.ec: http://www.produccion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/Agenda_Productiva%5B1%5D.pdf.
- Arencibia Jorge, R., & Guerra Pérez, M. (2001). Indicadores estadísticos en la evaluación de las bibliotecas médicas. *Scielo*.
- Armas García, R. (2008). *Auditoría de gestión*. La Habana: Felix Varela.
- Arter, D. (2003). *Auditorías de Calidad para mejorar la productividad*. Milwaukee: American Society for Quality.
- Asamblea Nacional. (20 de 10 de 2008). Constitución de la República del Ecuador. Quito, Pichincha, Ecuador: R.O 449.
- Asamblea Nacional Constituyente. (2017). *Ley de Compañía*. Recuperado el 1 de Noviembre de 2017, de http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_comp.pdf
- Bermeo Pinela, A., Rosales Quiñonez, F., & Calle Mejías, J. (2015). *La contabilidad y su incidencia aplicada a la informática en el Ecuador*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Bernal Rivas, G. X., & Salazar Boada, E. M. (2012). *Análisis del impacto de las tecnologías de la información y las comunicaciones de los sistemas contables empresariales*. Quito: Universidad Politécnica Salesiana.
- Blanco, Y. (2004). *Normas y procedimientos de la Auditoría Integral*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Bravo, V. M. (2011). *Contabilidad General*. Quito-Ecuador: ESCOBAR.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Buen Vivir. (2013). Obtenido de <http://www.buenvivir.gob.ec/objetivo-10.-impulsar-la-transformacion-de-la-matriz-productiva>.
- Calvopiña Nuñez, L. A. (2010). *Implementación de un sistema contable computarizado en la Fábrica Alfarera ubicada en el Valle de Tumbaco provincia de Pichincha para el período del 01 al 31 de enero del 2008*. Latacunga, Ecuador: Universidad Técnica de Cotopaxi.
- Campos Escalada, S. F., & Loza Chávez, P. M. (2011). *Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal "Pedro Moncayo" de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011. Propuesta alternativa*. Quito: Universidad Técnica Norte.
- Cano Ramos, M. C., & García Ramírez, L. (2013). *Propuesta de mejoramiento de la gestión de la cadena de abastecimiento enfocada en la planeación de la demanda, proceso de compras y gestión de inventarios para la Ipinea de negocio de pollo en canal de empresa Pollo Andino S.A*. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
- Cardozo, A. (2014). *Implementación de un sistema computarizado como herramienta contable apoyado en la aplicación Excel para la Estancia Cacaoni Lodge*. Mérida, Venezuela: Colegio Universitario Hotel Escuela de los Andes.
- Chiavenato, I. (2012). *Introducción a la Teoría General de la Administración. Séptima Edición en Español*. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Codina Jiménez, A. (1998). ¿Qué hacen los directivos y que habilidades necesitan para un trabajo efectivo? Resumen y análisis de investigaciones. *Temáticas Gerenciales*.
- Contraloría General del Estado. (2001). *Manual de Auditoría de Gestión*. Quito: Contraloría General del Estado.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Contraloría General del Estado. (18 de Diciembre de 2015). *Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado*. Recuperado el 1 de Noviembre de 2017, obtenido de <http://www.contraloria.gob.ec/WFDescarga.aspx?id=0&tipo=nor>

Crespo Coronel, B. A., & Suárez Briones, M. F. (2014). *Elaboración e Implementación de un Sistema de Control Interno, caso "Multitecnos S.A." de la ciudad de Guayaquil para el periodo 2012- 2013*. Guayaquil: Universidad Laica "Vicente Rocafuerte" Escuel de Ciencias Contables.

Cuellar Mejía, G. A. (2012). *Teoría General de la Auditoría y Revisoría Fiscal*. Colombia: La Universidad del Cauca .

Estupiñan Paipa , A. (2005). *Diseño de indicadores de producción en la industria de alimentos de Barranquilla y Cartagena*. Colombia: Universidad del Norte, Barranquilla, Atlántico.

Estupiñán, R., & Estupiñán, O. (2006). *Análisis Financiero y de Gestión*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

EUMED. (14 de 07 de 2017). *eumed.net*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010a/650/Mejoramiento%20Continuo.htm>

Gobierno Provincial de Manabí. (2005). *Gobierno Provincial de Manabí*. Obtenido de <http://www.manabi.gob.ec/empresas/adpm>

Hernández Sampieri, R. (1991). *Metodología de la investigación*. México: Mcgraw Hill.

Hernández Sampieri, R. (2006). *Metodología de la Investigación. 4ta Edición*. México: McGraw Hill.

Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación. Sexta edición p*. México: McGRAW-HILL.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.

Ibarra, J. (26 de Octubre de 2013). *Metodologia de la investigación*. Obtenido de <http://metodologadelainvestigaciinsiis.blogspot.com/2011/10/tipos-de-investigacion-exploratoria.html>

iepala.es. (s.f). Obtenido de http://www.iepala.es/IMG/pdf/11_Mejoradas_condiciones_sanitarias.pdf

INEC. (2010). *Resultados del Censo2010 de población y vivienda provoncia pichincha*. Quito, Ecuador: INEC.

James, A., & Stoner, f. (2013). *Administración. 10ma Edición*. México: McGraw Hill.

Kagermann, H., Kinney, W., & Weber, C. (2008). *Internal Audit Book*. Austin, Texas: Springer.

Lardent, A. R. (2015). *Sistemas y Metodos Administrativos* . Obtenido de <http://es.scribd.com>: <http://es.scribd.com/doc/2234625/sistemas-y-metodos-administrativos#scribd>

López, F. (2015). *Dictamen fiscal de acuerdo con las normas internacionales de auditoría*. Ciudad de México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.

Maldonado, M. (2001). *Auditoría de gestión*. Quito: Abya Yala.

Mark, C. (1973). *El Capital T.1*. Editorial C. Sociales.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Martinez, E., & Sanchez, S. (20 de 09 de 2015). *La teoría general de sistemas*. Obtenido de <http://www.uhu.es/cine.educacion/didactica/0012sistemas.htm>
- Maya, M. L., & Paeres, D. (2012). *Propuesta para el mejoramiento de la gestión administrativa de la empresa Maya M & CÍA LTDA*. Cali: Universidad ICESI.
- Menguzzato M, M., & Renau, J. (1996). *La Dirección Estratégica de la empresa*.
- Mieres, A., & Lodos, O. (1999). *La Correlación entre el Sistema Organizativo y la Estrategia*. La Habana: Temáticas Gerenciales Cubanas.
- Mintzberg, H. (2012). *El Proceso Estratégico: Conceptos, Contextos y Casos. quinta Edición*. México: Editora Prentic Hall Hispanoamericana.
- Mira, J. (2006). *Apuntes de Auditoría*. Madrid: Creative Commons.
- Mondivil, V. (2007). *Elementos de la Auditoría*. México D.F.: ECAFSA.
- Mora Enguidanos, A. (2008). *Diccionario de Contabilidad, Auditoría y Control de Gestión*. Madrid: Ecobook - Editorial del Economistaz.
- Muñiz, L. (2003). *Cómo implantar un sistema de control de gestión en la práctica*. Barcelona: Gestión 2000, S.A.
- Pellegrino, R. (2001). *Análisis financiero*. Habana: Ciencias Economicas.
- Pérez Estébanez, R., Urquía Grande, E., & Muñoz Colomina, C. (s.f). *La interrelación entre los sistemas informatizados de contabilidad y los indicadores de rendimiento: el caso de las Pymes en España*. Madrid, España: Universidad Complutense Madrid..
- Proyecto Responsabilidad y Anticorrupción en las Américas. (2000). *El Manual de Procedimientos de Auditoría de Gestión de Empresas y*



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Sociedades del Estado. Buenos Aires: Proyecto Responsabilidad y Anticorrupción en las Américas.

Redondo Duran, R., Llopart Pérez, X., & Duran Juve, D. (2012). *Auditoría de Gestión*. Barcelona: Universidad de Barcelona (España).

Redondo, R., Llopart, X., & Durán, D. (1996). *Auditoría de Gestión*. Barcelona: Universidad de Barcelona.

Rojas Sandoval, I. K. (2015). *Administración y Gerencia*. Santander: Universidad de Santander.

Román, A. (2006, p.45). *Contabilidad Computarizada*. Riobamba: Gráficas Riobamba.

Romero, J. (03 de 09 de 2012). *Gestiopolis.com*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/disenio-implementacion-fortalecimiento-sistema-control-interno/>

SENPLADES. (2012). *Plan del Buen Vivir (2013-2017)*, . Quito: SENPLADES.

Sepúlveda Ramirez, M. (2015). *Estudios de riesgos y su incidencia en la seguridad y salud de los trabajadores*. Recuperado el 8 de mayo de 2016

Soldevila, P., & Roca, E. (2014). *La contabilidad de gestión en las organizaciones sin ánimo de lucro*. Madrid: Universidad Pontífica Comillas.

Torrecilla, J. M. (2014). *Metodología de la Investigación Avanzada*. Recuperado el 20 de junio de 2016, de http://www.uca.edu.sv/mcp/media/archivo/f53e86_entrevistapdfcopy.pdf



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Tribunal de Cuentas Europeo. (2015). *Manual de auditoría de gestión*. Tribunal de Cuentas Europeo.
- Universidad de Buenos Aires. (2002). *Manual de Procedimientos de Auditoría Interna*. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires.
- Van Horne , J., & Wachowics, J. (2010). *Fundamentos de la administración financiera*. México: Prentice Hall.
- Vicepresidencia de la República del Ecuador. (2015). *Estrategia nacional para el cambio de la matriz productiva*. Quito: Vicepresidencia de la República del Ecuador.
- Vidal, E. (2004). *Diagnóstico Organizacional: Evaluación sistémica del desempeño empresarial en la era digital*. Bogotá: Ecoe ediciones.
- Weihrich, H. (s.f). *Excelencia Administrativa*. S/Editorial.
- Whittington, R., & Pany, K. (2007). *Principios de Auditoría*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Duque Rodríguez, Mónica (2016). *Apuntes de Auditoria de Gestión*. Cuenca 21 de Agosto del 2017.
- COFAE (2014) *Metodología de Capacitación de Riesgos de Auditoria*.
http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ven_ries_aud_2014.pdf
- AUDITOL (01-06-2016) *Red Global de Conocimientos de Auditoria y Control Interno*. <https://www.auditool.org/blog/control-interno/2735-17-principios-de-control-interno-según-coso-iii>
- Enrique Louffat (2017) *Diseño Organizacional basado en Procesos*
https://issuu.com/cengagelatam/docs/louffat_issuu/28
- Ruiz Meza, Yomaira (2013). *Auditoria de Gestión Aplicada a los procesos del*



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Área de Recursos Humanos, Compras y Ventas de la empresa Electro Ruiz Cía. Ltda. ubicada en el distrito Metropolitano de Quito, por el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del 2012.

Ávila Adriana, Loja Verónica (2017) Auditoria de Gestión al Sistema de Crédito y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños Limitada, periodo 2015.

Mejía Ana, Ordoñez Alba (2017), Auditoria de Gestión a la Administración del Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial de Sinincay, periodo 2015.

Taco Grace (2012), Diseño de un Sistema de Control Interno para la Administración de los Inventarios de la Distribuidora Farmacéutica Diagnofarm S.A.

Delgado Luisa, Delgado Sara (2010), Auditoria de Gestión aplicada al Sistema de Ventas de la Distribuidora Modesto Casajoana Cía. Ltda.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXOS



UNIVERSIDAD DE CUENCA

PLANIFICACIÓN PRELIMINAR



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 1: NOTIFICACIÓN DEL INICIO DE LA ACCIÓN DE CONTROL

NOTIFICACION INICIO DE LA AUDITORIA

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

SECCIÓN: UNIDAD DE AUDITORIA DE GESTION

ASUNTO: NOTIFICACIÓN DEL INICIO DE LA ACCIÓN DE CONTROL

OFICIO CIRCULAR No. 002

Ciudad, abril 03 de 2018

Señora
Gerente General
DISMEDIC CIA. LTDA
Ciudad

De mi consideración:

De conformidad con lo dispuesto en el Oficio Curricular 001, de 02 de abril del 2018, notifico a usted que Auditoricont Cía. Ltda., iniciará la Auditoría de Gestión a la empresa Dismedic Cía. Ltda., por el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre 2016.

Los objetivos generales de la acción de control son:

- Examinar y evaluar el control interno, la gestión y el desempeño aplicado en la empresa Dismedic Cía. Ltda.
- Verificar si la gestión administrativa, operativa y financiera de Dismedic Cía. Ltda. se realizó de conformidad a los principios y criterios de eficiencia, eficacia y economía en todas sus áreas.

Para esta acción de control el equipo de auditores estará conformado por: CPA. Yadira Pacheco, Auditora e Ing. Mónica Duque, Supervisora; por lo que



UNIVERSIDAD DE CUENCA

se servirá disponer se preste la colaboración necesaria para la ejecución del trabajo indicado.

Agradeceré enviar respuesta, a nuestra oficina ubicada en la Héroes de Verde loma y Américas, señalando nombres y apellidos completos y dirección domiciliaria, lugar habitual de trabajo y número de teléfono del domicilio, trabajo y celular, cargo y período de gestión y copia legible de su cédula de ciudadanía.

Atentamente,

CPA. Yadira Pacheco

AUDITORA



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 2: OFICIO PERMISO DE VISITA A LAS INSTALACIONES

OFICIO PERMISO DE VISITA	
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016	
EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.	
TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN	
P.P.O.01/01	
OFICIO CIRCULAR No. 001	
Cuenca, abril 04 de 2018	
Señora	
GERENTE GENERAL	
DISMEDIC CIA. LTDA.	
Ciudad	
De mi consideración:	
Mediante la presente me dirijo ante su autoridad para solicitar autorice al equipo de auditoria de Auditricont Cía. Ltda. a una visita a las instalaciones de Dismedic Cía. Ltda., cuyo propósito es ejecutar el trabajo de Auditoria de Gestión obteniendo un conocimiento claro y general del accionar de la Empresa en sus diferentes departamentos.	
De ser aceptada la visita, desearía que se programara para el jueves 05 de abril del presente año, a partir de las 10H00. Para cualquier información puede remitirse al correo electrónico: auditricont@hotmail.com .	
Por la atención que sepa dar a la presente agradezco.	
Sin más por notificar y deseando éxitos en sus funciones, me suscribo.	
Atentamente,	
CPA. Yadira Pacheco	
AUDITORA	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 3: INFORME DE VISITA PREVIA

INFORME DE VISITA

P.P.I.V.01/06

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.

TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN

La Empresa Dismedic Cía. Ltda. tiene únicamente su matriz ubicada en la Yanahurco 11-58 y Yaruqui Esq. en la ciudad de Cuenca.

Mediante lo programado el 05 de abril del 2018, se llevó a cabo la visita a las instalaciones de Dismedic Cía. Ltda., aplicando así las técnicas de auditoria como es la verificación ocular, física obteniendo así los siguiente:

La empresa mantiene una casa en arriendo para la ejecución de funciones y actividades referente al accionar de la empresa, cuenta con tres plantas en donde están ubicadas las oficinas y bodegas respectivamente, a su vez cuenta con un sistema de alarma y monitoreo para salvaguardar la seguridad de las instalaciones.

PRIMERA PLANTA:

Con referencia al exterior: cuenta con un cerramiento común que da acceso a cualquier persona que transita por el lugar sin resguardo de la seguridad de las instalaciones

Con referencia al interior: Al ingresar a las instalaciones nos encontramos oficinas varias como son:



UNIVERSIDAD DE CUENCA

P.P.I.V.02/06

Departamento y Áreas	No. Personas	Bienes
Dep. Contabilidad y Archivo	Una Auxiliar Contable, y encargada de archivos	Un Computador, un escritorio, tres archiveros, una impresora, dos teléfonos, una cámara de seguridad
Área de Ventas	Cuatro Visitante Médicos	Catálogos, Realizan Ventas Externas
Dep. Compras Publicas	Una Asesora	Un Computador, un escritorio, una cámara de seguridad.
Dep. Control, Bodega No. 3 y Despacho	La Representant e Química y Un Bodeguero	Un computador, un escritorio, un refrigerador, tres góndolas, y medicinas varias, tres pallets.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

P.P.I.V.03/06

SEGUNDA PLANTA

Departamento y Áreas	No. Personas	Bienes
Dep. Administrativo Área de Recursos Humanos Área de Compras Área de Ventas	*Gerente General *Administrador	Un Computador, un escritorio, un archivero, una impresora, un teléfono, una cámara de seguridad
Bodegas No. 1 y No. 2	Mismo bodeguero	Nueve góndolas y una vitrina, tres pallets, dos cámaras de seguridad.

TERCERA PLANTA

Departamento y Áreas	No. Personas	Bienes
Bodegas No. 4	Mismo bodeguero	Dos góndolas y una vitrina, cartones por armar, 10 gavetas plásticas (para envío de las medicinas)

IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

NOMBRE COMERCIAL: DISMEDIC

RAZÓN SOCIAL: DISMEDIC CIA. LTDA.

RUC: 0190353249001

REPRESENTANTE LEGAL: GERENTE GENERAL

ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL: VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE MEDICINAS.

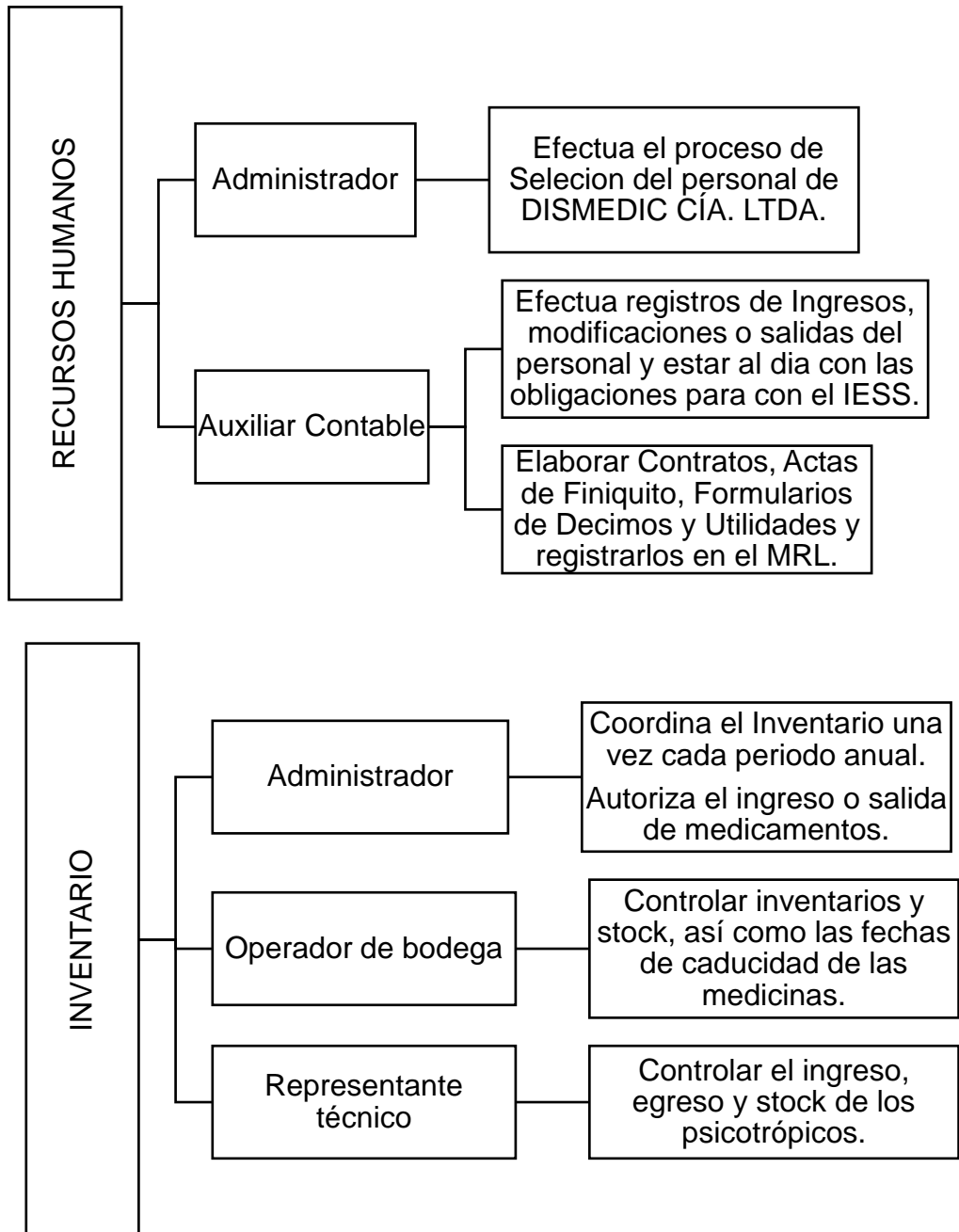
FECHA DE INICIO DE ACTIVIDADES: 06 DE ENERO DEL 2009

DIRECCIÓN: CALLE YANAHURCO 11-58 Y YARUQUI ESQ.



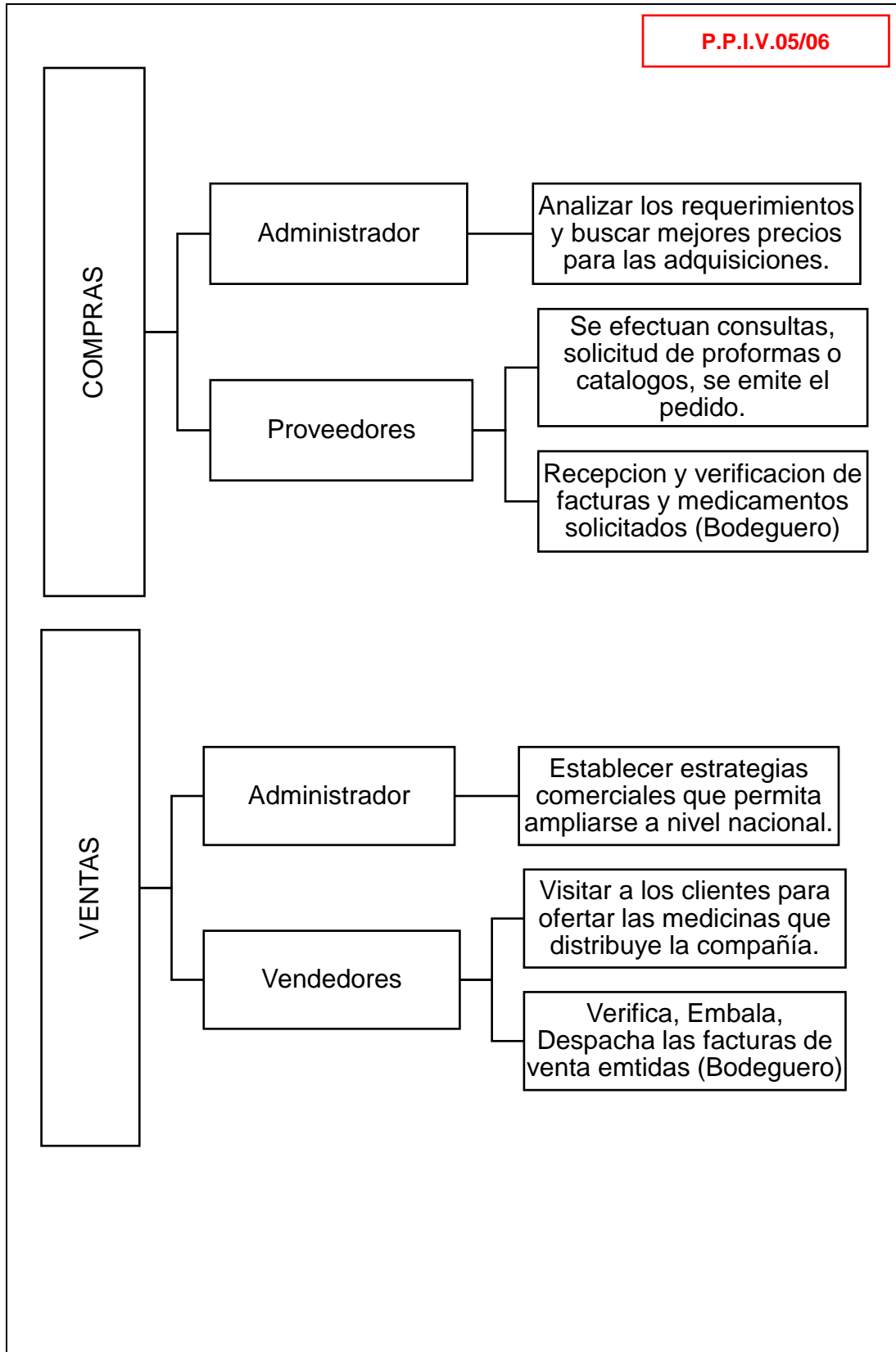
P.P.I.V.04/06

ORGANIGRAMAS DESCRIPTIVOS DE DISMEDIC CIA. LTDA.



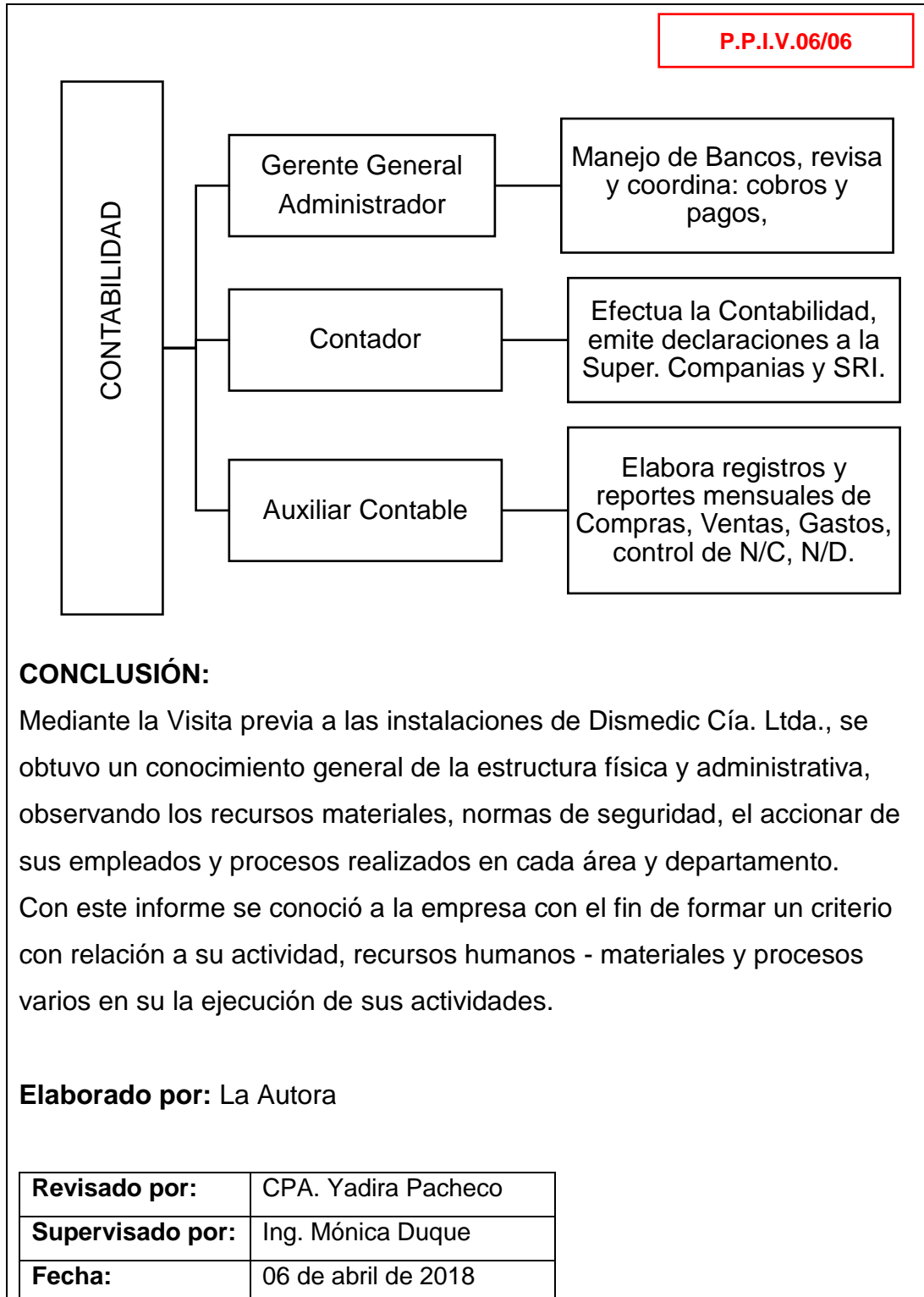


UNIVERSIDAD DE CUENCA





UNIVERSIDAD DE CUENCA





UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 4: BREVE PLAN ESTRATEGICO DE LA EMPRESA

P.P.P.E.01/03

PLAN ESTRATEGICO DE DISMEDIC CIA. LTDA.

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.

TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN

La empresa no contaba con un Plan Estratégico, ni con un Plan Operativo Anual, por lo que, el equipo de auditoria, mediante la aplicación de técnicas de auditoria como es la verificación ocular, física y en conjunto con el personal de la empresa mediante sus opiniones, se vio en la necesidad de plantear una definición sobre la actividad encaminada de la empresa, a través de la cual se formuló lo siguiente:

MISIÓN

Servir a nivel nacional en la distribución de medicamentos e insumos, cuya oferta está dirigida a distribuidoras, clínicas, hospitales, farmacias y centros de rehabilitación con el mejor servicio y otorgando al consumidor productos de la más alta calidad, cumpliendo normas establecidas por las organizaciones de control.

VISIÓN

Consolidarse en el mercado farmacéutico a nivel nacional para ser una empresa reconocida que alcanza el éxito de manera competitiva, cumpliendo estándares de calidad, innovando los servicios y optimizando los procesos para así posesionarse en nuevos mercados.

Elaborado por: La Autora



UNIVERSIDAD DE CUENCA

VALORES

P.P.P.E.02/03

En lo que respecta a los valores que guían el accionar de DISMEDIC CIA. LTDA., se puede señalar los siguientes:

✓ **Respeto**

El comportamiento del personal de la empresa, se basa en la armonía de las relaciones interpersonales, aceptando y reconociendo la dignidad humana, las ideas y el desempeño de las funciones.

✓ **Compañerismo**

Relación amistosa, de colaboración y solidaridad entre en el personal y sus directivos.

✓ **Responsabilidad**

Se reconoce la capacidad de los colaboradores para realizar las labores encomendadas

✓ **Servicio**

Brinda ayuda a los clientes de manera espontánea.

✓ **Disciplina**

Se valora a la persona comprometida con su trabajo y consigo mismas para lograr a través de la perseverancia el bien de la empresa a través de su objetivo general.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

✓ **Honestidad**

P.P.P.E.03/03

Principio esencial del personal; demostrando en acciones, pensamientos y actitudes. Garantía para un buen ambiente de confianza y transparencia.

Elaborado por: La Autora

OBJETIVOS

Para con los clientes: Busca comercializar medicinas e insumos de calidad, mismos que satisfagan las necesidades y expectativas de sus clientes activos y posesionarse en un amplio mercado.

Para con la sociedad: Ofrecer la mejor variedad de medicamentos e insumos de calidad certificada a precios accesibles en beneficio de la salud del ser humano.

Para con los empleados: Ofrece un ambiente optimo laboral, mismo que encamine a la motivación del personal en su día a día, proporcionando calidad de vida laboral, bienestar y salud en el trabajo que permitan el desarrollo personal y profesional al interior de la organización.

Elaborado por: La Autora

Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque
Fecha:	06 de abril de 2018



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 5: NORMATIVAS DE LA EMPRESA

P.P.N.01/06

NORMATIVAS DE LA EMPRESA

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.

TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN

BASE LEGAL

DISMEDIC CIA. LTDA., se constituyó en la ciudad de Cuenca el diez y seis de diciembre del 2008, como una Compañía de Responsabilidad Limitada, de nacionalidad ecuatoriana sujeta a las normas y leyes de la República del Ecuador que tiene su domicilio en la ciudad de Cuenca.

Para otorgar la Escritura de Constitución comparecieron los Señores Socio 1 y Socio 2, ecuatorianos, mayores de edad, capaces ante la ley, domiciliados en la ciudad de Cuenca. Para el efecto se inscribió mediante resolución No: 08.C.DIC.969 de la Intendente de Compañías de Cuenca, a los 19 días del mes de diciembre del 2008, bajo el No. 7 del Registro Mercantil del Cantón Cuenca.

La Compañía se constituyó con el objeto de dedicarse a la Compra y Venta de Medicinas e Insumos Médicos de marca, genérico y psicotrópicos.

Para la realización de las actividades financieras y administrativas, Dismedic Cía. Ltda., actúa como persona jurídica, por lo tanto, se encuentra regulada por las siguientes empresas de control:



UNIVERSIDAD DE CUENCA

P.P.N.02/06

SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS, VALORES Y SEGUROS

Dismedic Cía. Ltda., año tras año tiene la obligación de presentar hasta el 30 de abril la siguiente información a la Superintendencia de Compañías:

- a) Balance del estado de situación financiera.
- b) Nómina de los socios / accionistas.
- c) Informe de gerente.
- d) Nómina de administradores.
- e) RUC actualizado.
- f) Estado de resultado integral.
- g) Estado de cambios en el patrimonio.
- h) Estado de flujo de efectivo.
- i) Notas de los estados financieros.
- j) Formulario de actualización de datos (si existe cambio alguno).
- k) Acta de la junta general.

MINISTERIO DE TRABAJO

Dismedic Cía. Ltda. está sujeta a las leyes y disposiciones establecidas en el Código de Trabajo, principalmente a las que tienen que ver con:

- De las obligaciones del empleador y del trabajador.
- De la duración máxima de la jornada de trabajo, de los descansos



UNIVERSIDAD DE CUENCA

obligatorios y de las vacaciones.

P.P.N.03/06

- De las fiestas cívicas.
- De las vacaciones.
- De los salarios, de los sueldos, de las utilidades y de las bonificaciones y remuneraciones adicionales.
- De las remuneraciones y sus garantías.
- De la terminación del contrato de trabajo
- Del fondo de reserva, de su disponibilidad y de la jubilación.

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS (SRI).

Dismedic Cía. Ltda. está obligada a presentar las siguientes declaraciones:

- a) Declaración de impuesto a la renta en el Formulario 101, consignando los valores correspondientes en los campos relativos al estado de situación financiera, Estado de Resultados y conciliación tributaria.
- b) Declaración de retenciones en la fuente de manera mensual en el formulario 103, aun cuando no se hubiesen efectuado retenciones durante uno o varios períodos mensuales.
- c) Declaración mensual de IVA a efectuarse mensualmente, en el Formulario 104, inclusive cuando en uno o varios períodos no se hayan registrado venta de bienes, no se hayan producido adquisiciones o no se hayan efectuado retenciones en la fuente por dicho impuesto. En una sola declaración por periodo se establece el IVA sea como agente de Retención o de Percepción.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

P.P.N.04/06

INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL (IESS).

La empresa Dismedic Cía. Ltda., por normativa del IESS se encuentra obligada a realizar las siguientes actividades:

- Inscripción del trabajador con relación de dependencia a través de la página web del IESS;
- Informar a través del sistema de historia laboral (internet) la modificación de sueldos, cambios de cargos, contingencias de enfermedad, separación del trabajador (aviso de salida) u otras novedades.
- Del pago de aportes mensuales, como el pago de fondos de reserva según sea el caso.

GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN CUENCA.

Entre las actividades que Dismedic Cía. Ltda. está obligada a llevar a cabo, se encuentran las siguientes:

- a) Actualización de la información: lo que se hará en la Unidad de Rentas y Tributación y donde se registrará cualquier cambio de información del sujeto pasivo dentro del plazo de treinta días transcurridos:
 - a. Cambio de denominación o razón social.
 - b. Cambio de actividad económica
 - c. Variación del patrimonio.
 - d. Cambio de domicilio
 - e. Transferencia de la actividad o derechos a cualquier título
 - f. Suspensión temporal de la actividad
 - g. Cese definitivo de la actividad
 - h. Inactividad de la sociedad por proceso de disolución o liquidación



UNIVERSIDAD DE CUENCA

P.P.N.05/06

- i. Cambio de representante legal
- j. Cualquier otra modificación que se produjera respecto de los datos consignados en la inscripción.

b) Declaración y pago del impuesto, lo que se realizará hasta 30 días después de la fecha límite establecida para la declaración del impuesto a la renta del sujeto pasivo y se efectuará en los formularios previstos por la Unidad de Rentas o por medio del sistema, canales o medios electrónicos que la Municipalidad disponga para declarar este impuesto.

CUERPO DE BOMBEROS.

Para obtener el permiso de funcionamiento del cuerpo de bomberos, Dismedic Cía. Ltda. se rigió por los siguientes procedimientos:

- a) Para obtener el permiso por primera vez tuvo que presentar: copia del RUC Actualizado, copia certificado Registro Municipal Obligatorio 2009, copia Predio Urbano 2009 o 2008 del local, factura Original o extintor de 10 lb de Polvo Químico seco e inspección por parte del departamento de prevención.
- b) Mientras que para la renovación del permiso presentó: copia del Predio Urbano 2016 o 2015 del local, y permiso anterior o número de RUC.

AGENCIA NACIONAL DE REGULACION, CONTROL Y VIGILANCIA SANITARIA

Dismedic Cía. Ltda., año tras año para renovar el permiso de funcionamiento del ARCSA, se rige por los siguientes procedimientos:

- a. Ingresar al sistema informático del ARCSA (permisosfuncionamiento.controlsanitario.gob.ec) con su usuario y



UNIVERSIDAD DE CUENCA

P.P.N.06/06

contraseña.

- b. Llenar el formulario de solicitud de renovación de permiso y adjuntar los requisitos en PDF, con la información pertinente sobre el año que solicitan el permiso.
- c. Emitir la Orden de Pago, posterior a las 24 horas de generarse el comprobante, efectuar el pago en el Panco del Pacifico.
- d. La solicitud se registra en el sistema del ARCOSA, quienes a la recepción de la misma programan la INSPECCIÓN sin previo aviso a la empresa, donde determinan si están o no acatando normas establecidas por el órgano de control sobre la actividad que realiza.
- e. Los funcionarios del ARCOSA mediante su formulario de Inspección registran todas las evidencias obtenidas de la empresa, mismo donde registran observaciones que deben cambiar en la empresa para poder emitir el Permiso, una vez ya acatadas todo esto, emiten el Permiso de Funcionamiento que rige para un año.

Mediante el levantamiento de la información se verifico que Dismedic Cía. Ltda. no cuenta con un Reglamento Interno que sirva como guía para el accionar de sus actividades para el año 2016; sin embargo, crean mediante acta de sesión de la Junta General de Socio su primer Reglamento Interno el 03 de marzo del 2017.

Elaborado por: La Autora

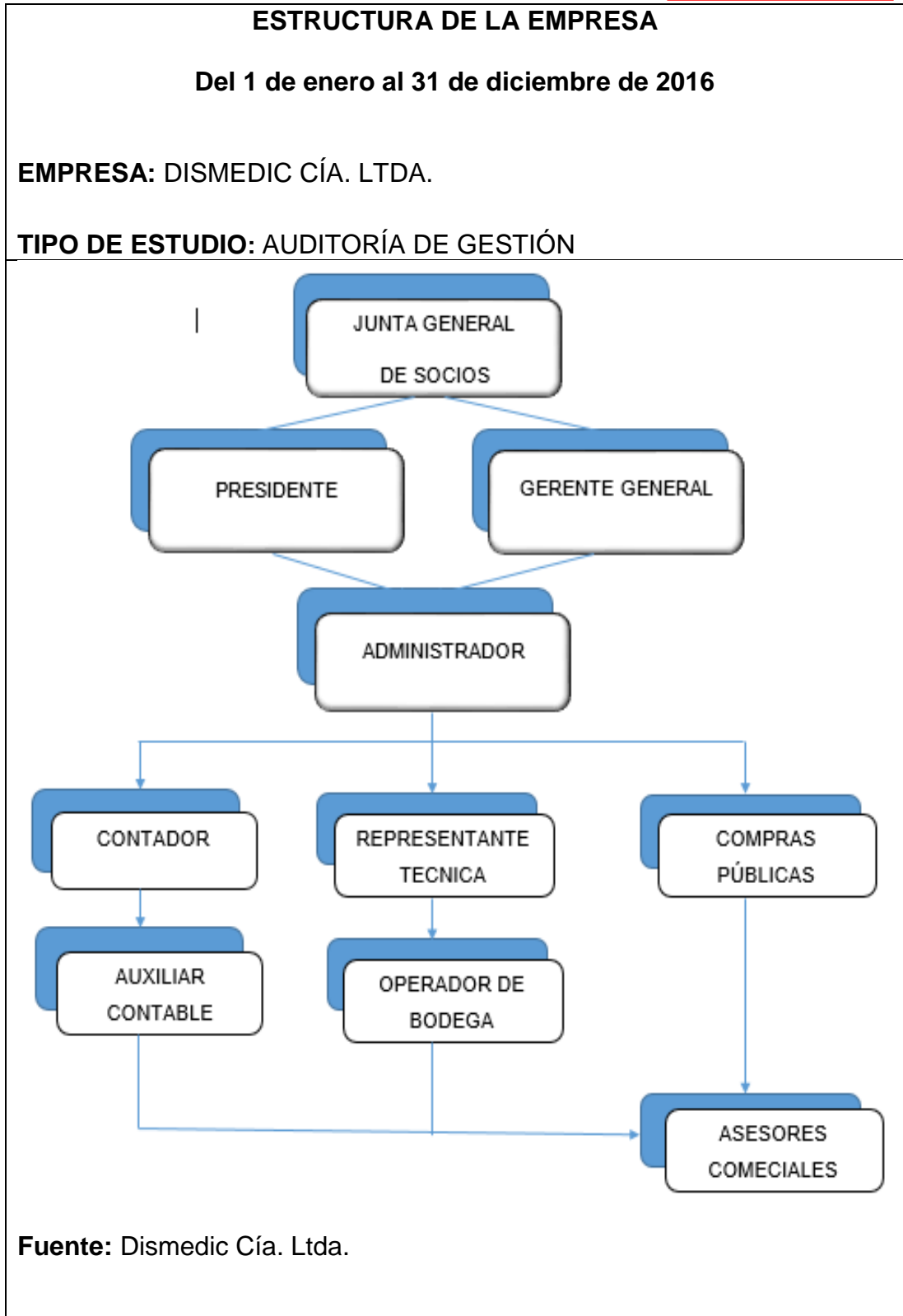
Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque
Fecha:	06 de abril de 2018



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 6: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

P.P.E.O.01/06





UNIVERSIDAD DE CUENCA

P.P.E.O.02/06

La empresa no contaba con una definición clara de las funciones y atribuciones de su estructura organizacional, por lo que, el equipo de auditoria, mediante la aplicación de técnicas de auditoria y en conjunto con el personal de la empresa mediante sus opiniones, se vio en la necesidad de enlistar las funciones ejecutadas de cada miembro de la empresa, a través de la información obtenida se consideró lo siguiente:

- **Junta General de Socios**
 - ✓ La Junta General de Socios, es la encargada, de elegir a los administradores de la sociedad.
 - ✓ Someter a consideración de la Junta General de Accionistas parámetros necesarios a aplicarse en la compañía en el lapso del año, mismo que debe ser analizado en enero de cada año.
- **Presidente**
 - ✓ Convocar y presidir las sesiones de Junta General.
 - ✓ Legalizar con su firma los certificados provisionales y las acciones.
 - ✓ Velar por el cumplimiento del objeto social de la Compañía y por la aplicación de las políticas de la empresa.
 - ✓ Firmar el nombramiento del Gerente General.
 - ✓ Actuar como representante legal de la Compañía por falta o ausencia temporal o definitiva de la Gerente General, con todas las atribuciones conservando las propias mientras se designe a la nueva persona.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

P.P.E.O.03/06

- **Gerente General**

- ✓ Representar legalmente a la compañía, de forma judicial y extrajudicial
- ✓ Conducir la gestión de los negocios sociales y la marcha administrativa de la Compañía
- ✓ Dirigir la gestión económica-financiera de la Compañía.
- ✓ Gestionar, Planificar, coordinar, poner en marcha y cumplir las actividades de la compañía.
- ✓ Ejercer el control y supervisión de las áreas, unidades administrativas y funciones que se desarrollan en la empresa.
- ✓ Realizar pagos por concepto de gastos administrativos o de gestión de la Compañía.
- ✓ Nombrar empleados y fijar sus remuneraciones en caso de necesitar nuevo personal
- ✓ Presentar a la Junta General de Accionistas el Balance General. El Estado de Pérdidas y Ganancias y la propuesta de distribución de beneficios al cierre del ejercicio económico.

- **Administrador:**

- ✓ Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de Dismedic Cía. Ltda., de todas sus funciones y empleados, de los procesos que se realicen dentro de las diferentes áreas de la compañía y de sus actividades sociales.
- ✓ Definir las normas internas bajo las que debe regirse la compañía.
- ✓ En lo comercial, emprender y establecer las normas que permitan el mejor funcionamiento y los mayores logros para el objetivo social de la compañía



UNIVERSIDAD DE CUENCA

P.P.E.O.04/06

- **Contador:**
 - ✓ Presentar mensualmente los informes emitidos por la auxiliar contable, suscribirlos, legalizarlos y realizar los asientos contables correspondientes.
 - ✓ Elaborar y reportar con su firma las declaraciones mensuales y anuales del Servicio de Rentas Internas.
 - ✓ Presentar oportunamente a la Superintendencia de Compañías los balances e informes que manda la ley.

- **Auxiliar de contabilidad:**
 - ✓ Elaborar y reportar al Ministerio de Relaciones Laborales todas las declaraciones e informaciones que de acuerdo con la ley deben ser reportadas en forma oportuna.
 - ✓ Mantener debidamente informado y documentado al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, sobre todas las obligaciones de la compañía frente a dicho instituto y requerir a la gerencia el cumplimiento de las mismas.
 - ✓ Recepción e ingreso de factura de compras.
 - ✓ Recepción y registro de facturas de gastos.
 - ✓ Control y pagos a proveedores.
 - ✓ Emisiones de retenciones en la fuente por compras y gastos.
 - ✓ Emisiones de facturas de venta, control, secuencia y archivo.
 - ✓ Control del Portal del IESS, SRI, MRL.
 - ✓ Manejo del Sistema Contable DynamoWeb.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

P.P.E.O.05/06

- ✓ Elaboración de oficios, informes y comunicados.
- ✓ Custodiar los archivos de Dismedic Cía. Ltda.
- **Vendedores o Asesores Comerciales**
 - ✓ Visitar constantemente a los clientes, para ofertar las medicinas que distribuye la compañía.
 - ✓ Abrir nuevos campos de ventas.
 - ✓ Retirar las devoluciones de medicinas próximas a caducarse.
 - ✓ Regirse por el sistema de DynamoWeb para cerciorarse de stock y precios.
- **Asesora Comercial de Compras Públicas:**
 - ✓ Dar seguimiento constante al Portal de Compras Publicas
 - ✓ Consultar los procesos ofertados, seleccionarlos para su análisis.
 - ✓ Descargar los pliegos y revisar los requisitos solicitados.
 - ✓ Los pliegos seleccionados desarrollarlos en el Ushay y subirlo al sistema de compras públicas del ofertante y enviar el físico.
 - ✓ Efectuar todos los documentos pertinentes para el contrato y despachos.
 - ✓ Realizar los pedidos de las medicinas a proveedores en coordinación con el Administrador.
 - ✓ Junto con el bodeguero realizar los despachos de las medicinas.
 - ✓ Dar el seguimiento a todo el proceso hasta finiquitar con el pago del ofertante.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- **Representante técnico:**

P.P.E.O.06/06

- ✓ Controlar el ingreso, egreso y stock de los psicotrópicos.
- ✓ Emitir los informes mensuales al ARCSA sobre el manejo de los psicotrópicos.
- ✓ Realizar los trámites pertinentes para la renovación de los permisos para comercialización de psicotrópicos.
- ✓ Realizar los trámites requeridos ante las instituciones que correspondan para la obtención del permiso del funcionamiento de Dismedic Cía. Ltda.

- **Operador de bodega:**

- ✓ Receptar y verificar las medicinas que se adquieran para su comercialización.
- ✓ Despachar a los vendedores las medicinas contra solicitud y entrega recepción.
- ✓ Controlar inventarios y stock.
- ✓ Controlar las fechas de caducidad de los inventarios para realizar devoluciones a los proveedores.

Elaborado por: La Autora

Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque
Fecha:	06 de abril de 2018



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 7: RECURSOS HUMANOS

PERSONAL DE DISMEDIC CIA. LTDA.

P.P.RR.HH.01/03

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.

TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN

OBJETIVO: Conocer el Funcionamiento y Estructura del Área de Talento Humano.

NOMINA DEL PERSONAL:

Mediante la recopilación de documentos se observó que para el año 2016 laboraron 12 personas, de las cuales 2 prestaban sus servicios de manera externa con la emisión de una factura por sus servicios y el resto del personal constaba amparado bajo el código de trabajo con su respectivo contrato.

CARGO	Modalidad Contractual
Presidente	Servicios Externos (Factura)
Gerente General	Código de Trabajo (IESS)
Administrador	Código de Trabajo (Contrato)
Contador	Servicios Externos (Factura)
Auxiliar Contable	Código de Trabajo (Contrato)
Representante Técnico	Código de Trabajo (Contrato)
Asesora de Compras Públicas	Código de Trabajo (Contrato)
Operador de Bodega	Código de Trabajo (Contrato)
Asesor Comercial 1	Código de Trabajo (Contrato)
Asesor Comercial 2	Código de Trabajo (Contrato)
Asesor Comercial 3	Código de Trabajo (Contrato)
Asesor Comercial 4	Código de Trabajo (Contrato)

Fuente: Archivo Dismedic Cía. Ltda., 2016



UNIVERSIDAD DE CUENCA

P.P.RR.HH.02/03

DOCUMENTACION DE CONTRATOS:

Mediante la revisión e indagación de los Contratos efectuados se verifico que no específicamente debían tener Instrucción Superior, únicamente lo solicitado era la experiencia en el campo del cargo de cada área a desempeñar en la Empresa. cómo se describe a continuación:

CARGO	DEPARTAMENTO
*Presidente *Gerente General *Administrador	Administrativo
*Contador *Auxiliar Contable	Contabilidad
*Representante Técnico	Control ARCOSA
*Asesora Compras Públicas	Compras Públicas
*Operador de Bodega	Bodega
*Asesores comerciales	Ventas

Fuente: Archivo Dismedic Cía. Ltda., 2016

PROCESO DE CONTRATACIÓN:

Mediante la verificación documental e Indagación del proceso de selección del personal que forman parte de la empresa se constató que no existió un proceso establecido por la empresa, sin embargo, por afirmación verbal del administrador de Dismedic, la contratación del personal se realizaba mediante la recepción de varias carpetas, luego se procedía con la entrevista con las personas pre-seleccionadas, para luego analizarlas y seleccionar a la más idónea, pero lo que más consideraban eran a aquellos que eran recomendados por amistades de los dueños.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

P.P.RR.HH.03/03

PROCESO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO:

Al indagar sobre la evolución del desempeño del personal en todas sus áreas se determinó, que no existió un proceso de evaluación del desempeño, determinaban únicamente que cada empleado o administrativo realizara sus actividades de la mejor manera que considere para cumplir su rol por el cual se le contrato, lo cual dificultó un control eficiente.

DE LA COMUNICACIÓN:

Al indagar al personal se indicó que las relaciones humanas son excelentes, pero lo dificultoso era en el campo de ejecución de ciertos trabajos a desempeñar ya que se los realizaban sin previa planificación conllevando a grandes inconvenientes generando desacuerdos entre empleados y administrativos y a su vez ocasionando pedidas materiales y financieras.

FALTA DE PERSONAL:

Dentro de los diálogos mantenidos con los empleados que laboran en la empresa se evidencio la falta de personal, puesto que algunos de ellos consideran que tienen varias tareas y funciones bajo su responsabilidad. Tal es el caso de la Auxiliar Contable – Secretaria o Asesora de Compras Públicas (cuando la que desempeñaba el cargo renuncio) y del Bodeguero o Mensajero.

Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque
Fecha:	06 de abril de 2018



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 8: MEDICINAS E INSUMOS OFERTADOS POR DISMEDIC CIA. LTDA

MEDICINAS E INSUMOS OFERTADOS			
			P.P.B.O.01/02
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016			
EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.			
TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN			
<p>La actividad principal de Dismedic Cía. Ltda., es la compra de medicinas e insumos genéricos o de marca a diferentes casas comerciales a nivel nacional cuyas marcas sean nacionales o extranjeras y venta al por mayor y menor de dichas medicinas e insumos adquiridos, distribuyéndolos a nivel local y nacional.</p> <p>Se realiza una tabla de referencia de ciertas Casas Comerciales y ciertas medicinas considerando las siguientes:</p>			
CASAS COMERCIALES			
SANDERSON	VITALIS	BIOSANO	SUTURAS ATRAMAT
MEDICINAS E INSUMOS			
AGUA BIDESTILADA 10 ML.	AMIKACINA 100MG. INY.	Furosemida 10mg.	VICRYL del 0 al 4-0
BICARBONATO DE NA 8,4 % 10ML.	AMPICILINA + SULBACTAM INY.	Fentanilo 0,5mg.	CAT GUT CROMICO del 0 al 4-0
DEXAMETASON A 4MG/1ML	BROMURO DE ROCURONIO 10MG.	Diazepam 2ml.	SEDA del 0 al 4-0
HALOPERIDOL 5MG/1ML.	CEFAZOLINA INY. 1G	Morfina 10mg /1ml	NYLON del 2-0 al 5-0
METOCLOPRAM IDA 10MG/2ML.	COMPLEJO B / 2ML.	Fitomenadiona 10mg/ml	INSUMOS MEDICOS
OXITOCINA 10U.I/1ML.	METILPREDNIS OLONA 500MG.	Dexametasona 4mg/1ml.	VIRKON
RANITIDINA 50MG/2ML.	PENICILINA G Benzatínica 1,200,000 U.I.	Ketamina	SURGICEL 2X3 JOHNSON



UNIVERSIDAD DE CUENCA

P.P.B.O.02/02

Dentro de las actividades también se encuentra la recuperación de cartera en donde se realizaban revisiones esporádicas de la cartera, realizando llamadas a clientes en mora pasado su tiempo de crédito que es de 3 meses, impresión de notificaciones a clientes que no acaten el llamado para proceder a términos legales.

Elaborado por: La Autora

Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque
Fecha:	06 de abril de 2018



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 9: MATRIZ FODA DE LA EMPRESA

P.P.M.F.01/01

DISMEDIC CÍA. LTDA.	
Auditoría De Gestión	
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016	
FODA	
Con base en la información obtenida durante la visita previa a DISMEDIC Cía. Ltda. y recurriendo con la verificación ocular, verbal y documental se identificaron variables positivas y negativas de y para la empresa, las mismas que son descritas a continuación:	
Factores internos	
Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none">-Experiencia en el mercado farmacéutico.-Capacidad de adaptación a las necesidades de los clientes.-Excelente relación con los colaboradores.-Medicinas comercializadas fueron de marcas reconocidas.	<ul style="list-style-type: none">-Productos con fecha próxima de caducidad.-Personal insuficientemente capacitado en temas relacionados a la atención al cliente.-Limitaciones presupuestarias para la inversión en publicidad.-Limitaciones tecnológicas.-No poseían un adecuado un control de inventarios-Falta de Manual de procedimientos y control-Falta de divulgación de un Plan Estratégico.
Factores externos	
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none">Reconocimiento de la Empresa a Nivel Nacional.-Gran demanda del mercado tradicional como no tradicional a nivel nacional y local.-Apertura de nuevas farmacias en la ciudad de Cuenca.-Se consolido entre la población una cultura de la prevención en salud.-Constante crecimiento poblacional.-Acceso de las personas a seguros de salud.	<ul style="list-style-type: none">-Producción de medicamentos genéricos más económicos.-Clientes insatisfechos que no fueron tomados en cuenta.-Clientes morosos.-Nuevas distribuidoras operan a nivel local y nacional.-Contrabando de medicamentos.-Inestabilidad Política.-Reformas Cambiantes de los Organismos Públicos de Control.
Elaborado por: La Autora	
Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque
Fecha:	09 de abril de 2018



UNIVERSIDAD DE CUENCA

**ANEXO 10: CUESTIONARIO PRELIMINAR DE CONTROL INTERNO
COSO III**

DISMEDIC CÍA. LTDA.						
					P.P.E.C.I.01	
Auditoría De Gestión Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016						
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO CUESTIONARIO PRELIMINAR						
#	Interrogantes COMPONENTES	Resp.		Ponderación	Calificación	Observaciones
		SI	NO			
	AMBIENTE DE CONTROL					
1	¿Dismedic Cía. Ltda. tiene establecido un Código de Ética y Conducta?		x	10	0	P.P.E.C.I.05 (Pág. 137) P.P.E.C.I.06 (Pág. 139) P.P.E.C.I.07 (Pág. 142)
2	¿Existe un Reglamento Interno, en el que se establezca su naturaleza jurídica, atribuciones, funciones, deberes y ámbito de actuación de administrativos y empleados?		x	10	2	P.P.E.C.I.05 (Pág. 137) P.P.E.C.I.06 (Pág. 139) P.P.E.C.I.07 (Pág. 142)
3	¿Se tienen establecidos Comités para el tratamiento de asuntos relacionados con las funciones operativas de la empresa?	x		10	6	P.P.E.C.I.05 (Pág. 138) P.P.E.C.I.12 (Pág. 148)
4	¿Dismedic tiene establecido un procedimiento para la administración de los recursos humanos?	x		10	8	P.P.I.V.04/06 (Pág.100)
5	¿El personal tiene claro conocimiento de la misión, visión, objetivos de Dismedic?		x	10	4	P.P.E.C.I.05 (Pág. 136) P.P.E.C.I.08 (Pág. 143)
6	¿Se efectúan capacitaciones al personal sobre ámbitos relacionados con la empresa?	x		10	6	P.P.E.C.I.06 (Pág. 140) P.P.E.C.I.12 (Pág. 148)
7	¿Existe un procedimiento formalizado para evaluar el desempeño del personal que labora en la empresa?		x	10	4	P.P.E.C.I.05 (Pág. 137) P.P.E.C.I.12 (Pág. 148)
				70	30	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

	NIVEL DE CONFIANZA				42.8%	P.P.E.C.I.01
	NIVEL DE RIESGO				57.2%	
	EVALUACIÓN DE RIESGOS					
1	¿Dismedic cuenta con un Plan o Programa Estratégico u específico, o documento semejante en el que se establezcan sus objetivos y metas generales o definidos por áreas?	x	10	3		P.P.E.C.I.05 (Pág. 137) P.P.E.C.I.08 (Pág. 143)
2	¿Están bien definidos y divulgados entre el personal, proveedores y clientes los objetivos y metas de Dismedic?	x	10	3		P.P.E.C.I.05 (Pág. 137) P.P.E.C.I.08 (Pág. 143)
3	¿La institución tiene establecidos indicadores (estratégicos, operación, gestión, desempeño, información) para medir el cumplimiento su accionar amparado en sus objetivos o metas esperadas?	x	10	0		P.P.E.C.I.05 (Pág. 137) P.P.E.C.I.08 (Pág. 143)
4	¿La empresa tiene identificada los riesgos que pudieran afectar el cumplimiento de su accionar en general?	x	10	5		P.P.E.C.I.06 (Pág. 140) P.P.E.C.I.12 (Pág. 148)
5	¿La empresa cuenta con una metodología para identificar, evaluar, administrar y controlar los riesgos que pudieran afectar su accionar?	x	10	0		P.P.E.C.I.12 (Pág. 148)
6	¿Se ha instalado sistemas informáticos sin efectuar las pruebas previas para su uso?	x	10	8		P.P.E.C.I.06 (Pág. 140) P.P.E.C.I.12 (Pág. 148)
7	¿Se ha establecido reserva alguna para enfrentar contingencias futuras (cuentas por cobrar en mora, incobrables, cuentas por pagar a crédito, robos, etc.)?	x	10	1		P.P.E.C.I.06 (Pág. 140) P.P.E.C.I.12 (Pág. 148)
			70	20		



UNIVERSIDAD DE CUENCA

	NIVEL DE CONFIANZA			28.57%	P.P.E.C.I.01
	NIVEL DE RIESGO			71.43%	
	ACTIVIDADES DE CONTROL				
1	¿La empresa cuenta con Manuales de Procedimientos de los procesos sustantivos (directos) y adjetivos (apoyo)?	x	10	0	P.P.E.C.I.05 (Pág. 137) P.P.E.C.I.08 (Pág. 139)
2	¿Se establecen controles en los procesos sustantivos y adjetivos en el accionar normal de Dismedic?	x	10	5	P.P.E.C.I.06 (Pág. 139) P.P.E.C.I.12 (Pág. 148)
3	¿La empresa tiene sistemas informáticos que apoyen el desarrollo de sus actividades sustantivas, financieras o administrativas?	x	10	3	P.P.E.C.I.05 (Pág. 138) P.P.E.C.I.06 (Pág. 141) P.P.E.C.I.09 (Pág. 144)
4	¿Se cuenta con métodos de control de inventarios actualizado, oportuno y eficaz?	x	10	2	P.P.E.C.I.06 (Pág. 141) P.P.E.C.I.11 (Pág. 146)
5	¿Se tiene formalmente implantado un documento por el cual se establezca un plan de recuperación de desastres y de continuidad de la operación para los sistemas informáticos (que incluya datos, hardware y software críticos, personal y espacios físicos) asociados directamente a los procesos o actividades de la empresa?	x	10	3	P.P.E.C.I.09 (Pág. 144)
6	¿En su estructura orgánica tiene definido claramente la separación de funciones y la descripción de cada uno de los cargos?	x	10	5	P.P.E.C.I.05 (Pág. 136) P.P.E.O.01/06(Pág. 112)
7	¿Se ha determinado Plan alguno de Capacitación para el personal que responda a sus necesidades?	x	10	1	P.P.E.C.I.06 (Pág. 140) P.P.E.C.I.12 (Pág. 148)



UNIVERSIDAD DE CUENCA

			70	19	P.P.E.C.I.01
	NIVEL DE CONFIANZA			27.14%	
	NIVEL DE RIESGO			72.85%	
	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN				
1	¿Cuenta con algún documento (manual, norma, oficio o circular) en el que se establezcan las líneas de comunicación e información entre los administrativos y sus subordinados de las diferentes áreas?	x	10	4	P.P.E.C.I.05 (Pág. 137) P.P.E.C.I.06 (Pág. 140) P.P.E.C.I.11 (Pág. 147)
2	¿Se tiene formalmente instituido la elaboración de un documento (informe, reporte, etc.) por el cual se informe periódicamente a la Gerente o Administrador, la situación que guarda el funcionamiento general de Dismedic?	x	10	1	P.P.E.C.I.05 (Pág. 137) P.P.E.C.I.06 (Pág. 140) P.P.E.C.I.11 (Pág. 147)
3	¿La forma existente de Información y Comunicación, permiten al Administrador identificar, capturar y comunicar información oportuna que facilite cumplir las responsabilidades de sus subordinados?	x	10	3	P.P.E.C.I.05 (Pág. 137) P.P.E.C.I.06 (Pág. 140) P.P.E.C.I.11 (Pág. 147)
4	¿Los estándares de Información y Comunicación existentes permiten la atención de requerimientos de los clientes?	x	10	6	P.P.E.C.I.05 (Pág. 137) P.P.E.C.I.06 (Pág. 140) P.P.E.C.I.11 (Pág. 147)
5	¿En Dismedic se cuenta con un sistema de información que permita registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones administrativas y financieras?	x	10	4	P.P.E.C.I.05 (Pág. 137) P.P.E.C.I.06 (Pág. 140) P.P.E.C.I.11 (Pág. 147)
			50	18	
	NIVEL DE CONFIANZA			36%	
	NIVEL DE RIESGO			64%	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

SUPERVISIÓN Y MONITOREO					P.P.E.C.I.01							
1	¿Se han llevado a cabo auditorias anteriores ya sean internas o externas?	x	10	0	P.P.E.C.I.05 (Pág. 138) P.P.E.C.I.12 (Pág. 149)							
2	¿Se realiza el seguimiento de las acciones ejecutadas para resolver las problemáticas detectadas (de ser el caso), a fin de verificar que las deficiencias se solucionan de manera oportuna y puntual?	x	10	3	P.P.E.C.I.06 (Pág. 140) P.P.E.C.I.12 (Pág. 148)							
3	¿Con referencia a las capacitaciones sobre el ámbito de la empresa emitida al personal se han supervisado si estas han sido efectivas para el desempeño de sus labores?	x	10	6	P.P.E.C.I.06 (Pág. 140) P.P.E.C.I.12 (Pág. 148)							
4	¿Cuándo se han determinado riesgos internos o externos que afecten al accionar de la empresa la administración ha efectuado un plan de acción que ayude a evitar complicaciones?	x	10	2	P.P.E.C.I.06 (Pág. 140) P.P.E.C.I.06 (Pág. 141) P.P.E.C.I.12 (Pág. 148)							
5	¿Se ha realizado supervisión alguna de cuan eficiente han sido los sistemas de información de actividades sustantivas, financieras o administrativas?	x	10	7	P.P.E.C.I.12 (Pág. 149)							
			50	18								
NIVEL DE CONFIANZA				36%								
NIVEL DE RIESGO				64%								
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;">Revisado por:</td> <td>CPA. Yadira Pacheco</td> </tr> <tr> <td>Supervisado por:</td> <td>Ing. Mónica Duque</td> </tr> <tr> <td>Fecha:</td> <td>16 de abril de 2018</td> </tr> </table>							Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco	Supervisado por:	Ing. Mónica Duque	Fecha:	16 de abril de 2018
Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco											
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque											
Fecha:	16 de abril de 2018											



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 11: RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO COSO III

P.P.E.C.I.02

RESULTADOS DE LA EVALUACION DEL CONTROL INTERNO COSO III

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.

TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN

PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO SE CONSIDERO:

a) VALORACIÓN:

FORMULA	DONDE
$NC = \frac{CT * 100}{PT}$	* Nivel de Confianza (NC) * Calificación Total (CT) * Ponderación Total (PT)
$RC = PO - po$	* Riesgo de Control (RC) * Porcentaje Optimo (PO) * Porcentaje Obtenido (po)

b) NIVELES DE CONFIANZA Y RIESGO:

NIVEL DE CONFIANZA	
ALTO	76 al 95%
MODERADO	51 al 75%
BAJO	15 al 50%

NIVEL DE RIESGO	
ALTO	50 al 85%
MODERADO	25 al 49%
BAJO	5 al 24%

Fuente: (Duque, 2016)

La Evaluación del control Interno se la realizara en forma total y por cada componente del Control Interno según el Coso III, para así obtener su Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo.



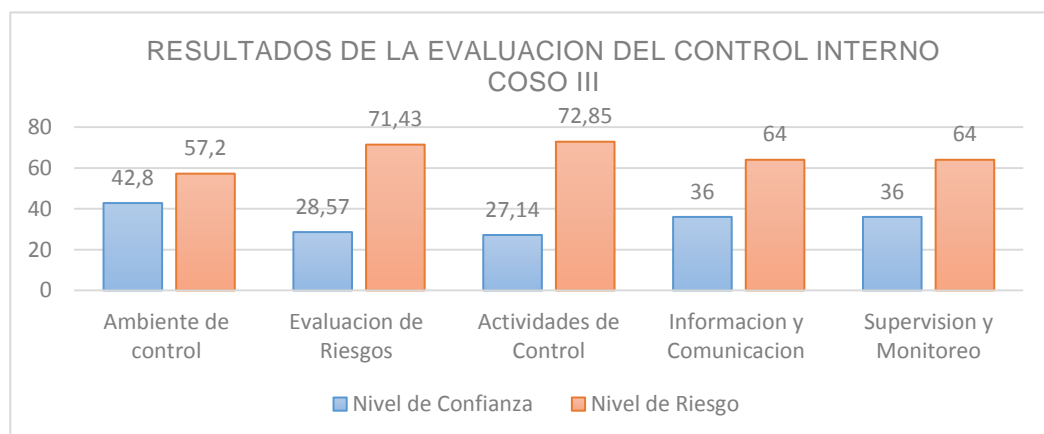
UNIVERSIDAD DE CUENCA

El análisis respectivo se lo representa a continuación:

P.P.E.C.I.02

Componente	Ponderación Total	Calificación Total	Nivel de Confianza	Nivel de Riesgo
Ambiente de Control	70	30	42.8%	57.2%
			BAJO	ALTO
Evaluación de Riesgos	70	20	28.57%	71.43%
			BAJO	ALTO
Actividades de Control	70	19	27.14%	72.85%
			BAJO	ALTO
Información y Comunicación	50	18	36%	64%
			BAJO	ALTO
Supervisión y Monitoreo	50	18	36%	64%
			BAJO	ALTO
TOTALES	310	105		

GRÁFICAMENTE LO PODEMOS REPRESENTAR ASÍ:



Según el Cuestionario Preliminar del Control Interno efectuado en la Fase de Planificación Preliminar, utilizando el modelo Coso III, se observó que Dismedic Cía. Ltda. mantiene un Nivel de Confianza BAJO y un Nivel de



UNIVERSIDAD DE CUENCA

P.P.E.C.I.02

Riesgo ALTO en todos sus componentes de control, se debe poner énfasis en la Evaluación de Riesgos y Actividades de Control ya que su nivel de riesgo es mucho más alto y si no se efectúa cambios puede conllevar a incidentes que perjudiquen el accionar normal de la empresa.

Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque
Fecha:	19 de abril de 2018



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 12: PROMEDIO GLOBAL DE LA EVALUACION DEL CONTROL INTERNO COSO III

P.P.E.C.I.03

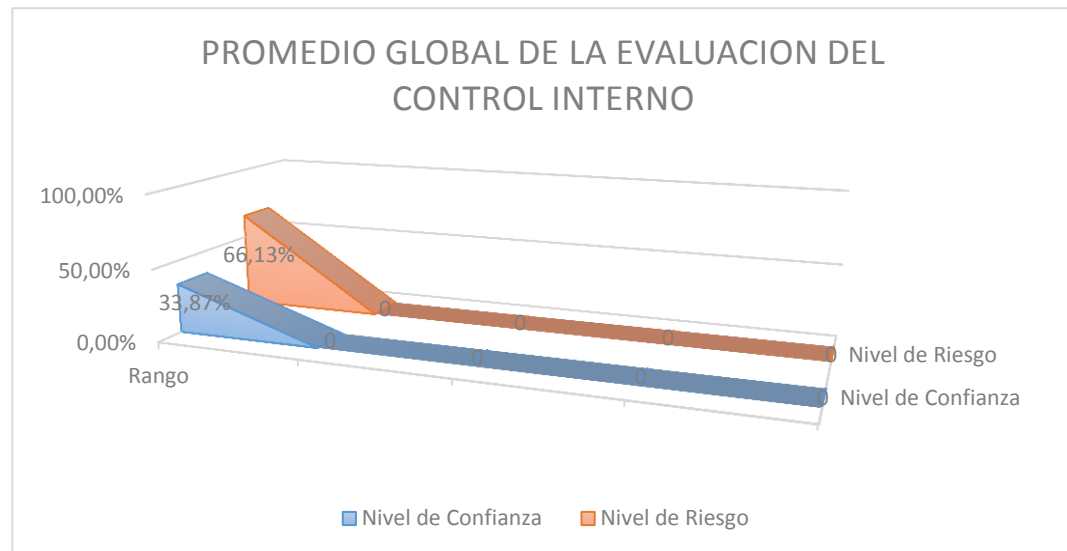
PROMEDIO GLOBAL DEL CONTROL INTERNO COSO III				
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016				
EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.				
TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN				
Mediante la evaluación efectuada al control interno se obtuvo un promedio global representado de la siguiente manera:				
Componente	Ponderación n Total	Calificación n Total	Nivel de Confianza	Nivel de Riesgo
Ambiente de Control	70	30	42.8%	57.2%
Evaluación de Riesgos	70	20	28.57%	71.43%
Actividades de Control	70	19	27.14%	72.85%
Información y Comunicación	50	18	36%	64%
Supervisión y Monitoreo	50	18	36%	64%
TOTALES	310	105		
NIVEL DE CONFIANZA		NIVEL DE RIESGO		
$NC = \frac{CT * 100}{PT} = \frac{105 * 100}{310} = 33.87\%$		$RC = PO - po = 100\% - 33.87\% = 66.13\%$		
BAJO		ALTO		



UNIVERSIDAD DE CUENCA

GRÁFICAMENTE LO PODEMOS REPRESENTAR ASÍ:

P.P.E.C.I.03



Se obtuvo un porcentaje del 33,8% del nivel de confianza y un 66,13% del nivel de riesgos, lo que significa que se tiene una confianza baja y un riesgo alto, por lo que se requiere efectuar un análisis a cada área de Dismedic Cía. Ltda. para obtener pruebas necesarias y evidencia suficiente sobre las actividades efectuadas en la empresa.

Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque
Fecha:	19 de abril de 2018



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 13: DEFICIENCIAS ENCONTRADAS EN LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO COSO III

P.P.E.C.I.04

DEFICIENCIAS ENCONTRADAS DEL CONTROL INTERNO COSO III

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.

TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN

Mediante la evaluación preliminar efectuada al sistema de control interno se ha encontrado las siguientes deficiencias:

- ❖ Inexistencia de un Código de Ética y Conducta.
- ❖ Inexistencia de Reglamento Interno que direcciona a su personal.
- ❖ No existió sustento valido de su plan estratégico (misión, visión, objetivos), ya que este no estaba por escrito, todo lo definía verbalmente a nivel interno y externo.
- ❖ Falta de capacitaciones oportunas sobre el ser de Dismedic y sus responsabilidades
- ❖ No efectuaron evaluaciones del desempeño del personal.
- ❖ No definieron adecuadamente su Estructura Orgánica y Funcional, es decir desarrollaron un organigrama, pero no definieron las funciones de cada uno.
- ❖ Existió una falta de personal para diferentes áreas, mismas que son acatadas por los empleados existentes a pesar de ser funciones fuera de su cargo.
- ❖ Carecía de una metodología para identificar, administrar, evaluar y controlar los riesgos que pudieran afectar su accionar normal.
- ❖ Falta de Indicadores para la evaluación del Riegos en sus diferentes áreas.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- ❖ Deficiencias en los controles de cuentas por cobrar, para prevenir morosidad de los clientes. P.P.E.C.I.04
- ❖ No mantenían una reserva económica para evitar contingencias futuras (cuentas por pagar, robos, estropeo en sus medicinas, etc.)
- ❖ No se contaban con un control adecuado a procedimientos sustantivos (directos) y adjetivos (apoyo).
- ❖ Su Sistema Informático no fue considerado como seguro ya que no respaldaba la información y se tenían que hacer cuadros de Excel para sus controles contables.
- ❖ En el ámbito de Inventarios no se contaba con un adecuado control de su stock para cubrir demandas de los clientes.
- ❖ Las líneas de información y comunicación existentes a nivel interno y externo no eran factibles ni apropiadas ya que estas se emitían informalmente (verbal), sin respaldo como un correo electrónico, informe, etc.
- ❖ No se realizó un sondeo previo para la implementación de un nuevo Sistema Informático, generando atrasos e inseguridades en sus registros.
- ❖ En el aspecto de control interno no era considerado como relevante, razón a ello no implementaron análisis de controles ni auditoría.

Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque
Fecha:	19 de abril de 2018



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 14: DESCRIPCION NARRATIVA – ENCUESTA AL ADMINISTRADOR DE DISMEDIC CIA. LTDA.

P.P.E.C.I.05

ENCUESTA AL ADMINISTRADOR DE DISMEDIC CIA. LTDA.

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.

TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN

OBJETIVO: Obtener información directa de Dismedic Cía. Ltda. cuyo propósito es conocer sus características organizacionales, tecnológicas y ocupacionales, para la conformación de una base de datos con información sobre situaciones y tendencias.

Fecha	06-04-2018
Encuestadora	Yadira Pacheco
Hora	16h30

Cargo del Entrevistado: Administrador

1.- ¿Cómo definiría a Dismedic Cía. Ltda.?

Como una empresa enfocada para el fin que fue creado que es la venta de medicinas e insumos médicos a nivel local y nacional, con una expectativa de crecimiento a gran empresa.

2.- ¿Cómo se distingue de sus competidores?

Dismedic cuenta con una gama variada de medicinas tanto de marca como genéricas, razón a ello tenemos gran demanda por parte de los clientes y hasta de nuestra competencia para solventar su stock.

3.- ¿Cómo se organiza Dismedic Cía. Ltda.?

Se la estableció en:

- * Departamento Administrativo (Presidente, Gerente General, Administrador)
- * Departamento Contable (Contador, Auxiliar Contable)
- * Departamento de Control (Representante Técnico)
- * Departamento Operativo. (Asesores Comerciales y Bodeguero)

4.- ¿Su empresa monitorea el comportamiento del mercado, en caso de hacerlo de que medios se vale para ello?

Buscando las mejores opciones para la adquisición y



UNIVERSIDAD DE CUENCA

P.P.E.C.I.05

comercialización de medicinas e insumos, esto se da en análisis de proformas solicitadas a proveedores de grandes empresas, adicional a ello se considera las reformas emitidas por el ARCSA ente que nos controla como distribuidor y del SEPCOP ente que determina el catálogo para el sector público.

5.- ¿Utiliza el enfoque del Proceso Administrativo (planificación, Organización, dirección y control, ¿y con qué frecuencia?

El proceso se lo acata continuamente, puesto que se establece criterios para el accionar del día a día por la presencia de sucesos diferentes.

6.- ¿Qué importancia les atribuye a los aspectos humanos, utiliza algún enfoque particular para dirigirlo?

El personal con el que se cuenta en Dismedic es indispensable para su funcionamiento, ya que están distribuidos en diferentes ámbitos de acuerdo al cargo que se lo contrato y cada uno de ellos esta orientados en su obligación a desarrollar.

7.- ¿Al realizar la selección del personal qué importancia le atribuye a la educación universitaria?

La instrucción superior es muy importante ya que permite tener un conocimiento más amplio en ámbitos varios, pero también se debe recalcar que no siempre es aplicable a la vida real lo estudiado, por ello que en Dismedic no se considera gran relevancia un título superior ya que la experiencia y ser analítico ante situaciones varias es mas factible.

8.- ¿Con referencia a las funciones del personal, en Dismedic se cuenta con un Código de Ética y Conducta, a su vez con un Reglamento Interno que defina las funciones y accionar en el cada ámbito de trabajo?

Haciendo referencia al código de ética no se cuenta con uno ya que el personal que integra Dismedic es consiente en sus actos éticos y morales.

Con relación al Reglamento Interno se lo realizo en marzo del 2017, previo a cumplir con un requisito para realizar trámites pertinentes a la empresa, mismo que fue creado con las actividades de cada empleado y administrativo de Dismedic.

9.- ¿Cómo es la comunicación dentro de Dismedic Cía. Ltda.?

La comunicación es de manera directa; es decir a través de conversaciones, acuerdos, reuniones, etc.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

P.P.E.C.I.05

10.- ¿Con relación al Sistema Informático, tienen implementado alguno en Dismedic Cía. Ltda.?

Si, se implementó el programa Dynamoweb mismo que es de mucha utilidad para el sistema transaccional de la información y a su vez ayudará a futuro implementar la facturación acatando las ordenanzas del SRI.

11.- ¿Dentro de Dismedic Cía. Ltda. está debidamente designado quien ejecute el control interno del accionar del personal?

Se estableció dos comités el primero el Departamento de Control ARCSA (Representante Técnica - Química) encargado de las declaraciones correspondientes al ARCSA y la actualización de permisos año tras año, el segundo es el Departamento Administrativo encargado de supervisar la acción del personal.

12.- ¿Se ha efectuado alguna auditoria anteriormente en Dismedic Cía. Ltda.?

No, ya que internamente se realizaron sondeos dentro de cada departamento mediante se lo requiera, a base a ello se ha tomado las debidas decisiones en conjunto con la Gerente General para la mejora de los mismos.

13.- ¿Cuál es la expectativa que usted tiene de esta Auditoria de Gestión?

Que los hallazgos de la auditoria efectuada sean relevantes y estos a su vez emitidos de forma clara y concisa en el informe de auditoría; y que las conclusiones y recomendaciones emitidas por la auditora sean factibles y aplicables para mejoras administrativas, operativas y económicas dentro de Dismedic.

Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque
Fecha:	06 de abril de 2018



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 15: DESCRIPCION NARRATIVA - ENCUESTA A LA SECRETARIA – AUXILIAR CONTABLE DE DISMEDIC CIA. LTDA.

ENCUESTA A LA SECRETARIA – AUXILIAR CONTABLE DE DISMEDIC CIA. LTDA.

P.P.E.C.I.06

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.

TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN

OBJETIVO: Obtener información directa de Dismedic Cía. Ltda. cuyo propósito es conocer sus características organizacionales, tecnológicas y ocupacionales, para la conformación de una base de datos con información sobre situaciones y tendencias.

Fecha	06-04-2018
Encuestadora	Yadira Pacheco
Hora	16h30

Cargo de la Entrevistada: Secretaria – Auxiliar Contable

1.- ¿A su criterio como considera la Administración de Dismedic Cía. Ltda.?

Hablando en termino general, a la administración le falta planificación adecuada que sirva de directriz en el accionar de la empresa, una organización eficaz, un control minucioso en todos los departamentos.

2.- ¿Cuándo ingreso a laborar en Dismedic le dieron a conocer sus deberes y obligaciones, a más de ello los principios y valores a regirse dentro de la empresa? ¿Se lo efectuó de manera verbal o mediante manual alguno?

Cuando me contrataron me comunicaron y capacitaron en términos explícitos sobre las actividades que debía realizar todo esto se lo realizo de forma verbal, en cuestión de los principios y valores en ningún momento me comunicaron algo respecto a ello.

3.- ¿Usted tiene conocimiento si Dismedic cuenta con un Código de Ética y Conducta, a su vez con un Reglamento Interno que defina las funciones y accionar en el cada ámbito de trabajo?

Hasta donde tengo conocimiento en el 2017 realizaron un



UNIVERSIDAD DE CUENCA

P.P.E.C.I.06

Reglamento Interno que se mantiene en archivos mismo que no ha sido comunicado al personal oportunamente, mas no tiene ningún código de ética y conducta.

4.- ¿Describe los canales formales o informales a través de los cuales suele recibir información?

Por parte de la Administración hacia los empleados es de manera verbal todo tipo de comunicación.

Para emitir algún aviso u comunicado al personal se lo hace mediante un correo de manera esporádica o caso se lo hace en una reunión o vía telefónica.

Para comunicar algún suceso a clientes se lo hace vía telefónica o correo según sea el caso.

5.- Cuando hay conflictos ¿Como se resuelve? ¿Cuál es normalmente la causa de conflictos en la empresa?

Generalmente es con cartera casusa por falta de supervisión de parte de la Administración y seguimiento de los Asesores Comerciales por cartera vencida, generando así retrasos en pagos a proveedores, sueldos, gastos varios, para resolverlos la Administración acude a préstamos bancarios o familiares según sea el caso.

6.- ¿Usted considera adecuado el personal existente en Dismedic?

Podría decir que sí, pero sería factible contratar a 2 personas más que acaparen el cargo de Asesor Comercial de Compras Públicas (anteriormente existía una persona directamente encargada) y de Mensajero, ya que estos cargos son efectuados por personal existente complicando labores directas que corresponden a cada uno

7.- ¿El personal de Dismedic cuenta con capacitaciones periódicas o esporádicas? ¿Con que frecuencia se las lleva a cabo?

Las capacitaciones son esporádicas, se dan únicamente cuando es un llamado del ARCSA para cumplir un requisito, ya se directamente dictado por el ARCSA o por alguna casa proveedora.

8.- ¿Dismedic Cía. Ltda. tiene implementado algún Sistema Informático?

Si, se maneja el programa Dynamoweb que ayuda al sistema transaccional (pagos, cobros, planillas, registros de ventas, gastos, etc.), adicional a ello se maneja tablas de Excel que sirven como respaldo de la Información de Ventas, Compras, Gastos, Reportes



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Mensuales.

P.P.E.C.I.06

9.- ¿De qué manera se custodia la documentación y archivos de Dismedic?

Los archivos están bajo la custodia de la Auxiliar Contable, están organizados según la información que proporciona cada uno, se los mantiene en archiveros para su protección.

10.- ¿Cómo considera la Atención brindada a los clientes, es factible o es causante de problemas?

Anteriormente era un problema tras problema puesto que los pedidos de clientes se los hacía vía telefónica y existía confusiones por la similitud de los nombres de los medicamentos, ahora se los registra en el sistema Dynamoweb, eh ahí el gran problema que no actualizan oportunamente los inventarios y en el sistema sale como si existiera stock cuando no es así, causando atrasos para con el cliente y hasta perdida de ellos por el incumplimiento del pedido solicitado.

Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque
Fecha:	06 de abril de 2018



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 16: DESCRIPCIÓN NARRATIVA – CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA Y REGLAMENTO INTERNO

P.P.E.C.I.07

DESCRIPCIÓN NARRATIVA DEL CONTROL INTERNO COSO III

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.

TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN

Mediante indagaciones con los empleados y administrativos se ha verificado a través técnicas de auditoria referentes a la de inspección ocular, verbal y documental, obteniendo lo siguiente:

Dismedic Cía. Ltda. contaba con un ambiente de trabajo favorable empleando principios y valores adecuados emitidos entre administrativos y empleados, su unidad de trabajo ha mantenido firme en su razón de ser de la empresa, a pesar de no tener implementado un Código de Ética y Conducta que rija su accionar.

En relación a funciones, deberes y ámbito de trabajo acataron firmemente el cargo para el cual fueron contratados registrado en el contrato de trabajo, recalando que no fueron capacitados en el ámbito de sus funciones, pero no obstante a ello también ayudaban en otras áreas según sea la necesidad que se presentaba, a pesar que en algunas de ellas la acataron como fijas a su labor esto se debió a falta de personal que las ejecuten; recalando así la falta de un Reglamento Interno que direcciona a su personal de manera óptima.

Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque
Fecha:	16 de abril de 2018



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 17: DESCRIPCIÓN NARRATIVA – PLANIFICACION DE DISMEDIC CIA. LTDA.

P.P.E.C.I.08

DESCRIPCIÓN NARRATIVA DEL CONTROL INTERNO COSO III

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.

TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN

Mediante indagaciones con los empleados y administrativos se ha verificado a través técnicas de auditoria referentes a la de inspección ocular, verbal y documental, obteniendo lo siguiente:

A falta de la elaboración y publicación de un Plan Estratégico y de un Plan Operativo Anual a nivel interno y externo, las funciones del personal eran realizadas sin un enfoque, únicamente lo hacían por cumplimiento de sus obligaciones y sin ninguna meta por conseguir, esto se suscita a razón que el personal, proveedores y clientes desconocían la misión, visión y objetivos en forma clara y especifica de la razón de ser de Dismedic Cía. Ltda...

Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque
Fecha:	16 de abril de 2018



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 18: DESCRIPCIÓN NARRATIVA – SISTEMA INFORMÁTICO

DESCRIPCIÓN NARRATIVA DEL CONTROL INTERNO

COSO III

P.P.E.C.I.09

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.

TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN

Mediante indagaciones con los empleados y administrativos se ha verificado a través técnicas de auditoria referentes a la de inspección ocular, verbal y documental, obteniendo lo siguiente:

En función del Sistema Informático existió varios problemas ya que en un inicio fue el programa MONICA que tenían para los registros contables, mismo que solo emitía reportes de ventas y cuentas por cobrar; he ahí el gran problema no era confiable ya que existía variaciones al momento de la verificación de la información física con la del sistema, adicional a ello no permitía un respaldo adecuado de la información, por ello se llevaban tablas de Excel para respaldar toda la información de la empresa, gracias a esta forma de llevar la información no se perdió en una ocasión que se generó un daño grave y total al sistema de Mónica; a razón de tantos problemas ocasionados se buscó nuevas alternativas llegando a dar con el programa DYNAMOWEB programa que en un inicio por desconocimiento de su funcionamiento genero inconvenientes en el desarrollo de las actividades normales de la empresa, posterior a ello con capacitaciones adecuadas por parte de sus creadores se tornó factible y exitoso el programa permite registrar y reportar: compras, ventas, gastos, cuentas por cobrar, cuentas por pagar, notas de crédito, notas de débito, inventario (stock actualizado y todos sus movimientos como ingresos,



UNIVERSIDAD DE CUENCA

P.P.E.C.I.09

egresos, devoluciones), estados financieros, conciliaciones de caja chica, siendo así más factible y ayudando a agilizar y minimizar el trabajo, mismo que lo implementaron en el último trimestre del 2016 y continua hasta el día de hoy, pero a pesar del programa continúan llevando a cabo sus tablas de Excel como respaldo adicional a la información.

Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque
Fecha:	16 de abril de 2018



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 19: DESCRIPCIÓN NARRATIVA - INVENTARIOS

DESCRIPCIÓN NARRATIVA DEL CONTROL INTERNO COSO III

P.P.E.C.I.10

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.

TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN

Mediante indagaciones con los empleados y administrativos se ha verificado a través técnicas de auditoria referentes a la de inspección ocular, verbal y documental, obteniendo lo siguiente:

En cuanto a inventarios existió falencias graves, por el simple hecho de no llevar un control adecuado de su stock no podían responder conforme solicitaba el cliente ya sea por falta de cantidad de cierto medicamento o por error de comunicar la existencia de un medicamento cuando en realidad ya no había en bodega y es ahí cuando recién hacían el pedido al proveedor, mientras tanto los clientes abrumados por el incumplimiento a su pedido y desesperados por la necesidad urgente de adquirirlos; a causa de ello generó la desconfianza ante el desempeño de Dismedic y pérdida de clientes.

Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque
Fecha:	16 de abril de 2018



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 20: DESCRIPCIÓN NARRATIVA – LÍNEAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

P.P.E.C.I.11

DESCRIPCIÓN NARRATIVA DEL CONTROL INTERNO COSO III

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.

TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN

Mediante indagaciones con los empleados y administrativos se ha verificado a través técnicas de auditoria referentes a la de inspección ocular, verbal y documental, obteniendo lo siguiente:

En cuanto a líneas de Información y Comunicación no eran factibles ni apropiadas ya que estaban emitidas informalmente, es decir solo de palabra y no documentadas como debería ser para su respaldo adecuado, este hecho se llevó en todas las funciones dentro de la empresa causando inconvenientes al momento de cumplir con alguna orden emitida por la Administración hacia sus subordinados como es la contradicción de ideas, la omisión de un punto clave, el olvido, etc. Adicional a ello se recalca el mismo modo de comunicarse con los clientes al realizar sus pedidos lo solicitan vía telefónica causando así confusión en cuestión de nombres de medicamentos que se asemejas por ello para evitar este inconveniente en el programa DYNAMOWEB se implementó una función denominada pedidos de tal manera que el vendedor visita al cliente toma su pedido lo ingresa al sistema y refleja el pedido a bodega para que proceda a su despacho.

Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque
Fecha:	16 de abril de 2018



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 21: DESCRIPCIÓN NARRATIVA – CONTROL INTERNO DE DISMEDIC CIA. LTDA.

P.P.E.C.I.12

DESCRIPCIÓN NARRATIVA DEL CONTROL INTERNO COSO III

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.

TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN

Mediante indagaciones con los empleados y administrativos se ha verificado a través técnicas de auditoria referentes a la de inspección ocular, verbal y documental, obteniendo lo siguiente:

En aspectos de Control fueron creados dos comités el primero el Departamento de Control ARCSA (Representante Técnica - Química) encargado de controlar el manejo de ingresos, egresos y declaraciones de medicamentos, adicional a ello actualizar los permisos de funcionamiento cada año y realizar capacitaciones al personal, el segundo es el Departamento Administrativo encargado de controlar la acción del personal, administrar los riesgos, efectuar adquisiciones, seleccionar al personal, efectuar y divulgar el plan estratégico de Dismedic; mismos que no han sido acatados en su totalidad sino en una forma parcial no adecuada; pero el gran problema dentro de este control es la no existencia de documentos que sustenten respaldo de todos los procesos realizados.

Según el análisis previo se determinó la inexistencia de un control adecuado de los riesgos que suscita a nivel interno y externo de la empresa, al no existir una metodología para identificar, evaluar, administrar y controlar los pro y contra de su funcionamiento que a su vez ayuden a analizar y enfrentar riesgos presentes y futuros para su buen



UNIVERSIDAD DE CUENCA

P.P.E.C.I.12

accionar, se puede recalcar también la no existencia de una reserva que ayude a enfrentar imprevistos como es la morosidad de los clientes, mismos que causa inconvenientes con los proveedores porque se retardan pagos y conlleva a cerrar puertas por parte de ellos, he ahí cuando recién buscan una solución como acceder a un crédito bancario o pedir a allegados para salir del apuro, adicionalmente se hace referencia a que no prestan interés a pedidos pequeños por parte de los clientes recalcando que no les conviene realizar dicho despacho por costos en su movilidad y que no genera ganancia, mismo que ha llevado a pérdida de clientes.

En el aspecto de control interno no era considerado como relevante, razón a ello no se implementó análisis de controles, ni auditorias, las supervisiones efectuadas eran superficiales en toda acción de la empresa, cuando determinaban riesgo alguno lo enfrentan al momento de lo suscitado mas no daban seguimiento para evitar reiterar el riesgo, de toda supervisión efectuada no registraron documento de respaldo como para guiarse en contingencias futuras, tornándose así un control débil.

Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque
Fecha:	16 de abril de 2018



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 22: DESCRIPCIÓN NARRATIVA – IDENTIFICACION DE COMPONENTES A AUDITAR EN LA PLANEACIÓN ESPECIFICA

DESCRIPCIÓN NARRATIVA DEL CONTROL INTERNO	
COSO III	
P.P.E.C.I.13	
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016	
EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.	
TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN	
<p>Posterior al análisis preliminar de todas las áreas que forman parte de la empresa se define los siguientes componentes a ser evaluados en la planificación especifica:</p> <ul style="list-style-type: none">• Área de Recursos Humanos• Área de Bodega - Inventarios• Área de Compras• Área de Ventas• Área de Contabilidad	
Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque
Fecha:	19 de abril de 2018



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 23: MATRIZ DE EVALUACIÓN PRELIMINAR DE RIESGO

P.P.M.R.01/02

EVALUACIÓN PRELIMINAR DEL RIESGO DE AUDITORIA		
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016		
EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.		
TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN		
RIESGOS DETECTADOS		ENFOQUE PRELIMINAR DE AUDITORIA
INHERENTE	CONTROL	
Alto	Bajo	Pruebas Sustantivas
<ul style="list-style-type: none">El personal administrativo desconoce cómo realizar el Plan Estratégico, el Código de Ética y Conducta, el Reglamento Interno, el Presupuesto Anual.Desconocimiento en la aplicación de métodos de evaluación al personal y para identificar riesgos de la empresa en general.El personal que ingresaba a la	<ul style="list-style-type: none">Los Stock de medicinas no son actualizados adecuadamente.Las de información y comunicación eran informales, ya que todo era en forma verbal y no escrita, omitiendo el respaldo sobre aspectos relevantes.No contaban con una reserva económica que les permita enfrentar contingencias en el periodo.	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

<p>empresa no mantenía un conocimiento apropiado para el cargo que desempeñaba.</p> <ul style="list-style-type: none">• Falta de personal en ciertas áreas de la empresa, ya que el personal existente en la empresa acata funciones fuera de su ámbito para continuar con las actividades de la empresa en forma normal.• Los organismos de Control, no intervienen efectuando supervisiones al accionar de la empresa.	<ul style="list-style-type: none">• El Control Interno no es considerado como relevante, razón a ello no implementaron análisis de controles, ni auditorias• No mantienen índices que permitan identificar, administrar, evaluar controlar o corregir riesgos oportunamente, evitando afectar su accionar normal.• No fue debidamente analizado el sistema antes de ser implementado en la empresa, causando retrasos en sus registros.	<p style="text-align: center;">P.P.M.R.02/02</p> <p style="text-align: center;">Pruebas Sustantivas</p>						
<table border="1"><tr><td data-bbox="222 1057 495 1109">Revisado por:</td><td data-bbox="495 1057 854 1109">CPA. Yadira Pacheco</td></tr><tr><td data-bbox="222 1109 495 1161">Supervisado por:</td><td data-bbox="495 1109 854 1161">Ing. Mónica Duque</td></tr><tr><td data-bbox="222 1161 495 1211">Fecha:</td><td data-bbox="495 1161 854 1211">20 de abril de 2018</td></tr></table>			Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco	Supervisado por:	Ing. Mónica Duque	Fecha:	20 de abril de 2018
Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco							
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque							
Fecha:	20 de abril de 2018							



UNIVERSIDAD DE CUENCA

PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 24: ENTREVISTA AL AREA DE RECURSOS HUMANOS DE DISMEDIC CIA. LTDA.

P.E.E.A.01/03

ENTREVISTA AL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DISMEDIC CIA. LTDA.

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.

TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN

OBJETIVO: Obtener información directa del Área de Recursos Humanos de Dismedic Cía. Ltda. cuyo propósito es determinar las actividades, funciones y responsabilidades del personal.

Fecha	27-04-2018
Encuestadora	Yadira Pacheco
Hora	17h00

Cargo del Entrevistado: Administrador

1.- ¿Se usa algún medio publicación para solicitar el requerimiento del personal?

Si, usualmente se publica en red Socio Empleo, en Diario el Mercurio, o a su vez con conocidos para q divulguen el requerimiento con allegados (confianza)

2.- ¿Cuál es el proceso a seguir para la selección del personal?

La contratación del personal se realiza mediante la recepción de varias de carpetas o revisión de hojas de vida (socio empleo) luego se procede con la entrevista con las personas pre-seleccionadas, para luego analizarlas y seleccionar a la más idónea.

3.- ¿El personal cuenta con una debida capacitación al momento del ingreso y en toda su vida laboral con relación a las funciones a desarrollar y sobre el accionar de la empresa?

Cuando Ingresan personal nuevo se lo induce en el que tiene hacer dentro de la función para el cual fue contratado, y en el lapso de su jornada laboral dentro de la empresa se lo capacita en ciertos aspectos mediante sean necesarios.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

P.E.E.A.02/03

4.- ¿Se elaboran contratos de trabajo oportunamente al ingreso de un nuevo empleado?

Si, el primer día que ingresa a laborar se elabora el Contrato y se lo registra ante el Ministerio de Relaciones Laborales, a su vez se efectúa el aviso de entrada ante el IESS.

5.- ¿Se cuenta con un manual de funciones (Código de Ética y Reglamento Interno) con el cual los empleados mantengan como base a sus funciones?

Haciendo referencia al código de ética no se cuenta con uno ya que el personal que integra Dismedic es consiente en sus actos éticos y morales.

Con relación al Reglamento Interno se lo realizo en marzo del 2017, previo a cumplir con un requisito para realizar trámites pertinentes a la empresa, mismo que fue creado con las actividades de cada empleado y administrativo de Dismedic.

6.- ¿Se tiene registros debidamente respaldados de las prestaciones sociales, cambios (sueldo, cargos), avisos (entrada, enfermedad, salida), pagos ante el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y el Ministerio de Relaciones Laborales?

Los registros son debidamente salvaguardados en los archivos de la empresa, todo con su respectivo respaldo.

7.- ¿En caso de darse un tiempo extra en la jornada laboral de los empleados, estos son compensados con el adicional de horas extras en su remuneración?

Las Horas Extras no son referente de cálculo, puesto que cuando se da el caso de tiempo extra se otorga un incentivo al empleado.

8.- ¿Quién mantiene a su cargo la elaboración de la nómina mensual?

La encargada directa del cálculo de los reportes mensuales de los sueldos lo hace la Auxiliar Contable, y me los pasa para revisarlos y autorizar la emisión del pago.

9.- ¿El pago de la nómina como se lo realiza en efectivo, transferencia o cheques? ¿Y en qué tiempo es cancelado a los empleados?

Los pagos son realizados en efectivo o cheque y son cancelados los primeros días de cada mes máximo hasta el 10 en caso se presente algún imprevisto económico o situacional del empleado (perdidas, incumplimientos) en la empresa.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

P.E.E.A.03/03

10.- El proceso de liquidación final de los empleados, se los hace a tiempo y que parámetro sigue para realizarlo?

- 1) Se revisa el oficio de renuncia emitido por el empleado
- 2) Se efectúan los cálculos pertinentes
- 3) Se elabora la Acta de Finiquito
- 4) Se convoca al empleado saliente vía telefónica
- 5) Se emite el cheque y se efectúan las firmas
- 6) Se le registra en el Ministerio de Relaciones Laborales y también se realiza el aviso de salida ante el IESS.

Todo este proceso es realizado por la Auxiliar Contable, y supervisado y autorizado por el Administrador y Gerente General.

11.- ¿Se tienen establecidas medidas de seguridad y adecuadas condiciones físicas de trabajo?

Las Instalaciones de la empresa es de una casa de tres pisos, la cual se utiliza en su totalidad par el funcionar de la empresa, por tanto, esta tiene un cerramiento externo y un seguro que solo se lo abre por dentro o con llave por fuera en la puerta del ingreso a la oficina principal, adicional a ello se cuenta con cámaras externa e internas en la empresa, todas las oficinas y bodegas fueron debidamente organizadas y amobladas con todo lo necesario para su normal funcionamiento.

12.- ¿Existe algún método o medio de control de asistencia del personal y valoración de riesgos operativos del personal en general?

No se evalúa ni controla al personal, se confía que cada uno acate sus funciones adecuadamente en bien de la empresa, siempre se observa el trabajo de cada empleado y cuando se ha visto el incumplimiento o errores en el trabajo del empleado se le emite memorándum de llamados de atención, para que mejore y proceda a dar solución o trabajar de mejor manera.

Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque
Fecha:	30 de abril de 2018



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 25: ENTREVISTA AL AREA DE BODEGA - INVENTARIOS

ENTREVISTA AL ÁREA DE BODEGA - INVENTARIOS DISMEDIC CIA. LTDA. Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016		P.E.E.E.01
EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.		
TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN		
OBJETIVO: Obtener información directa del Área de Bodega - Inventarios de Dismedic Cía. Ltda. cuyo propósito es determinar las operaciones de ingreso, existencia, deterioro, perdidas, egresos de las medicinas.		
Fecha	27-04-2018	
Encuestadora	Yadira Pacheco	
Hora	10h00	
Cargo del Entrevistado: Bodeguero		
1.- ¿Fue usted oportunamente capacitado para custodiar, almacenar y controlar los inventarios? Al ingresar me capacito el Administrador, señalando los nombres de las medicinas, las diferentes casas distribuidoras, como se debía organizar las perchas y bodegas, el proceso para la recepción y control (caducidad, devoluciones, y personal autorizado).		
2.- ¿Existe un manual de procedimientos que describa el proceso de custodia, registro, control y responsabilidades en los Inventarios? NO, todo lo que se indica es en forma verbal.		
3.- Existe un orden adecuado de las áreas de almacenaje de manera que brinde acceso rápido y oportuno mediante la necesidad que se requiera? Las bodegas están ordenadas mediante las casas principales (medicinas de marca) y las secundarias (medicinas genéricas) a más de ella las medicinas psicotrópicas tiene su propio espacio y las de refrigeración, de esta manera cuando se requiere algo se puede ubicar por las casas y condición de las medicinas.		
4.- ¿El acceso a las bodegas es restringido o de acceso libre a todo el personal de la empresa?		



UNIVERSIDAD DE CUENCA

P.E.E.E.01

Anteriormente era de libre acceso para todos no se podía custodiar bien los inventarios, ahora es restringido únicamente pueden acceder el Administrador, Bodeguero sin permiso y con permiso y acompañado la Auxiliar Contable y la Representante Técnica.

5.- ¿Qué proceso se sigue para la recepción, almacenamiento y registro de las medicinas?

En ello actúan Bodeguero y Administrador

Bodeguero:

1. Recibe la mercadería (área de cuarentena) y revisa de acorde a la factura de compra (firma de aceptación o emite una observación en caso de haberlo)
2. Almacena en las bodegas según las casas distribuidoras
3. Registra en el sistema Dynamoweb el ingreso de cada medicina
4. Entrega la factura a la Auxiliar Contable para el registro Contable

Administrador:

1. Revisa la factura de compra y verifica si es acorde al pedido efectuado
2. Acepta la compra en el sistema y proceder a poner los precios de ventas que rigen para los vendedores.

6.- ¿Lleva usted un registro de Entradas y Salidas de las medicinas para tener un control de la cantidad de existencias?

Los registros se los determinaría al ingreso y egreso de datos de las facturas de compra o venta al sistema y a su vez en un cuaderno se registra algún movimiento relevante que se efectuó en bodega.

7.- ¿Quién supervisa las actividades de la Bodega?

En principal es el Administrador quien es el que factura las ventas he ahí indirectamente revisa el stock en el sistema y los físicos mediante se realice movimientos de las medicinas; a su vez la Representante Técnica también supervisa las medicinas psicotrópicas y de refrigeración

8.- ¿Cuáles son los inconvenientes más comunes a la hora de efectuar la venta?

- Cuando no hay disponibilidad de medicinas o hay poco stock en las medicinas que requieran
- Cuando las medicinas solicitadas están ya próximas a caducarse y el nuevo pedido realizado al proveedor no a llegado



UNIVERSIDAD DE CUENCA

P.E.E.E.01

- Cuando el Administrador no ha efectuado la aprobación de la compra; ello mantiene bloqueado al medicamento.
- Cuando los pedidos son realizados fuera de tiempo, y estos quedan para el día siguiente (motivos de facturación y empaque)
- Esperar la autorización oportuna del Administrador para el despacho.

9.- ¿Cuándo están próximas a caducarse, sufren algún deterioro o se vencen que proceso se efectúa?

Próximas a Caducarse o Deterioro:

1. Se comunica a la Auxiliar Contable la fecha de caducidad y cantidad de las medicinas próximas a caducar o deterioradas
2. Se las prepara y pone en el lugar de medicinas para devolución
3. La Auxiliar Contable efectúa el oficio y comunica al proveedor
4. El proveedor se acerca a las oficinas de Dismedic o solicita él envió a sus oficinas.

Vencidas

1. Se comunica a la Auxiliar Contable
2. La Auxiliar Contable realiza el oficio de responsabilidad del bodeguero y comunicado al Administrador
3. La Auxiliar Contable emite un oficio al proveedor de la casa distribuidora pertinente para ver si aceptan el retiro para su destrucción o al Administrador para que sean destruidas por su cuenta.
4. Se emite un oficio de baja de las medicinas realizado por la Auxiliar Contable y guardado en los archivos pertinentes.

10.- ¿Con que frecuencia se efectúan el control de inventarios y estos a su vez, son consolidados los físicos con los registrados en contabilidad?

Los Inventarios se los realiza una vez cada año, generalmente en diciembre que se da el cierre de año. Estos a su vez se hacen las comparaciones de lo registrado en el sistema y lo físico, esto a ayudado, pero no es 100% confiable, puesto que el Administrador realiza ajustes cuando considera necesario y esto en ocasiones desvaría el inventario.

11.- ¿Cuentan con algún Seguro que salvaguarde la seguridad de las medicinas en bodega.?

No, únicamente se limita el ingreso a las bodegas y se controla a través de las cámaras instaladas en cada bodega.

Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque
Fecha:	30 de abril de 2018



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 26: ENTREVISTA AL AREA DE COMPRAS

P.E.E.E.02

ENTREVISTA AL ÁREA DE COMPRAS DISMEDIC CIA. LTDA.

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.

TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN

OBJETIVO: Obtener información directa del Área de Compras de Dismedic Cía. Ltda. cuyo propósito es determinar funciones y responsabilidades, procesos y control de las adquisiciones.

Fecha	27-04-2018
Encuestadora	Yadira Pacheco
Hora	15h00

Cargo del Entrevistado: Auxiliar Contable - Secretaria

1.- ¿Se tiene establecido líneas de autoridad y responsabilidad dentro del área de compras?

Si, el responsable es el que realiza los pedidos a los proveedores es el Administrador.

2.- ¿Para efectuar las compras se hace un previo análisis de lo que realmente se necesita?

Se hace el pedido según se requiera ciertos medicamentos, no se hace un análisis minucioso de todas las medicinas en cada bodega, mediante haga falta se efectúa el pedido.

3.- ¿Existen Proveedores Catalogados en la empresa o se considera algún criterio específico para seleccionarlos?

Ya se tiene establecidos ciertos proveedores con los que se lleva trabajando desde ya mucho tiempo, pero a pesar de ello se consideran nuevos proveedores por cuestión de precios y que tengas medicamentos escasos en el mercado, siempre se verifica que estén debidamente registrados y sean legales

4.- ¿Toda solicitud de compra está debidamente respaldada bajo documentos o registro alguno que sustente su validez, como por ejemplo Órdenes de Compra, correos, etc.?

Generalmente las solicitudes se las hace vía telefónica, en



UNIVERSIDAD DE CUENCA

P.E.E.E.02

ocasiones vía correo electrónico, pero lo más usual es que al contactar al proveedor se acerca a las instalaciones de Dismedic para tomar su pedido, esto se da cuando es local; cuando es nacional únicamente vía telefónica.

5.- ¿Se verifica que la mercadería adquirida cumpla con lo solicitado al proveedor y que a la vez cumplan con los estándares de calidad requeridos?

Si, el Bodeguero tiene la responsabilidad de verificar:

1. La recepción de la mercadería y revisar de acorde a la factura de compra (firma de aceptación o emite una observación en caso de haberlo)
2. Almacena en las bodegas según las casas distribuidoras
3. Registra en el sistema Dynamoweb el ingreso de cada medicina
4. Entrega la factura a la Auxiliar Contable para el registro Contable

El Administrador

1. Revisa la factura de compra y verifica si es acorde al pedido efectuado
2. Acepta la compra en el sistema y proceder a poner los precios de ventas que rigen para los vendedores.

6.- ¿Quién es el encargado de verificar los precios de la mercadería adquirida versus el valor de la misma en el mercado?

El Administrador es quien está al tanto de los constantes cambios en el mercado, puesto que el mantiene contactos con otros negocios de la misma índole, él es quien la efectuar las compras procede a poner los precios de venta en el sistema de acuerdo a como este en el mercado y frente al valor de compra.

7.- ¿El sistema que aplica la empresa permite conocer los costos reales de las adquisiciones frente a su servicio de ventas?

Los que eran aplicados en el 2016 no era factible conocer que si perdía o ganaba en las ventas.

Pero hoy en día el sistema que se mantiene si ayuda a efectuar un resultado de ganancia o pérdida, claro que no es cien por ciento confiable, pero al menos es un estimativo que sirve de guía para ver lo que sucede.

8.- ¿Las compras son efectuadas de contado o a crédito?

Generalmente se las efectúa a crédito, mismo que va desde 60 hasta 120 días de crédito según la casa distribuidora que provee a



UNIVERSIDAD DE CUENCA

P.E.E.E.02

Dismedic; pero también se debe considerar que hay ciertas casas que para efectuar la entrega de la mercadería solicitan un cheque de pago inmediato a ser efectivo, esto se ha dado por razones de incumplimiento en los créditos acordados.

9.- ¿Para realizar los pagos estos los efectúan en efectivo, cheque, transferencia u otra forma? ¿y la forma de pago es debidamente contabilizada?

Previo a la separación de la factura solicitada por el proveedor. Los pagos generalmente son efectuados en cheques, esporádicamente en transferencias o efectivo, lo cual el proveedor emite un comprobante de cobro eh ahí el problema que de aquellos pequeños proveedores no dan dicho comprobante solo se le tiene q poner en la factura de compra la leyenda PAGADO y la fecha de pago esto generalmente es cuando se efectúa el pago en efectivo.

10.- ¿Se ha generado algún inconveniente relevante en esta área?

El mayor problema el incumplimiento acordado en los tiempos de crédito (pagos tardíos), generando desconfianza en el proveedor. Cuando se ha solicitado medicamentos, los proveedores no efectúan el despacho inmediato generando esto un inconveniente por el incumplimiento con los clientes. A falta de un minucioso análisis de los medicamentos que realmente faltan, se ha generado un exceso de stock en algunos de ellas.

11.- ¿Los proveedores cumplen con el plazo de entrega ofrecido en la toma del pedido?

Usualmente si efectúan las entregas a tiempo, solo en caso de haberse terminado el medicamento solicitado en sus bodegas, los proveedores comunican la no existencia y el tiempo estimado que a ellos les llega y así proceder a la venta.

12.- ¿Se tienen tiempos establecidos para efectuar las devoluciones de medicinas a caducar o en mal estado?

Las medicinas próximas a caducarse se las debe comunicar y exigir su retiro por parte del proveedor dentro de los 3 o 4 meses según la casa y el medicamento, o cuando están en mal estado se debe comunicar inmediatamente a su recepción.

Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque
Fecha:	30 de abril de 2018



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 27: ENTREVISTA AL AREA DE VENTAS

P.E.E.E.03

ENTREVISTA AL ÁREA DE VENTAS DISMEDIC CIA. LTDA.

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.

TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN

OBJETIVO: Obtener información directa del Área de Ventas de Dismedic Cía. Ltda. cuyo propósito es determinar funciones y responsabilidades, procesos y control de las ventas.

Fecha	27-04-2018
Encuestadora	Yadira Pacheco
Hora	15h30

Cargo del Entrevistado: Auxiliar Contable – Secretaria
Asesores Comerciales

1.- ¿Se tiene establecido líneas de autoridad y responsabilidad dentro del área de ventas?

Si, el responsable que emite las autorizaciones para efectuar la venta es el Administrador, puesto que analiza si es factible o no el cliente, mediante el pedido y pagos efectuados.

2.- ¿Los Asesores Comerciales están debidamente capacitados sobre características de los productos, modos de uso, promociones, tiempos de entrega, garantía, entre otras generalidades que proporcionen un servicio optimo al cliente?

Los Vendedores que laboran en esta área fueron contratados por sus conocimientos en el campo de acción, a más de ello se les asesoro sobre los productos que comercializa Dismedic, por lo tanto, tienen conocimientos apropiados para poder desenvolverse sin problemas y así brindar un buen servicio al cliente.

3.- Aquellos Agentes Vendedores que se desplazan fuera de las instalaciones o a su vez de la ciudad de residencia ¿Cuentan con algún fondo de viáticos y transporte para ejecutar su labor?

Si, los viáticos se les da de acuerdo al lugar al cual se movilicen los cuales varían desde \$130,00 a \$250,00 estos se les da de forma



UNIVERSIDAD DE CUENCA

P.E.E.E.03

mensual, que si en un caso han sobrepasado los valores tienen que presentar facturas para proceder a reembolsar los gastos efectuados.

4.- ¿La apertura de mercado (nuevos clientes), tiene algún procedimiento para identificar la idoneidad del cliente para seguridad de la empresa?

Cuando apertura clientes los Vendedores ellos mismos analizan si es factible o no, ya que la empresa no tiene parámetros a seguir para evaluar al cliente nuevo; y solo toma los datos del cliente y los notifica a la Auxiliar Contable para que genere el código al nuevo cliente.

5.- ¿Después de Efectuada la Venta se realiza un seguimiento a la entrega de la medicina?

Esto es esporádico, quien lo realiza más es el mismo Vendedor ya que desde la empresa directamente solo se efectúa él envió y registro de la guía de envió.

6.- ¿El Sistema que mantiene la empresa facilita el proceso de Venta?

Comparando con el sistema anterior si, existe mejorías puesto que mediante el sistema ya se puede ver los productos directamente y no es de estar llamando a cada momento a la oficina o al bodeguero para hacer la consulta de que, si hay o no ciertas medicinas, lo único que falla es que no se actualizan oportunamente los inventarios en ciertos movimientos de ingresos o egresos de medicinas.

7.- ¿Los agentes vendedores tienen limitaciones al momento de efectuar su trabajo?

- Que no pueden vender a clientes que no se les haya asignado o que no haya sido aperturando por el mismo
- Que si no cumplen las bases mensuales de ventas no acceden a comisiones
- Que si no cobra o da seguimiento oportuno a cartera de facturas vencidas no le corresponde la comisión y se le descuenta en su totalidad en el mes de vencimiento
- Que no estén actualizados los inventarios oportunamente, impidiendo dar a conocer al cliente las medicinas que no existan en stock de la empresa y generando el problema de espera por parte del mismo.
- Que por cartera vencida de algún cliente bajo su código no puede efectuar más ventas al mismo, sino hasta cobrar su



UNIVERSIDAD DE CUENCA

totalidad.

P.E.E.E.03

8.- ¿Para conocer inconvenientes suscitados al efectuar las ventas, se realizan reuniones con el personal involucrado para recopilar sugerencias con un enfoque de mejora?

No, reuniones en si no se llevaban ni llevan a cabo, únicamente se lleva a cabo una conversación cuando sucede algo, mas no toman medidas como para corregir el error y evitar suscite nuevamente, sino solo para arreglar en el momento que sucede.

9.- ¿Se mantiene algún mecanismo para definir el grado de satisfacción del cliente con relación a los productos o servicio brindado al cliente?

No, solo se recepta lo solicitado por el cliente y se trata de cumplir con lo que solicita, mas no se hace una verificación que si la cliente está o no satisfecho.

10.- ¿Se han generado inconvenientes relevantes en esta área?

Los inconvenientes más importantes podrían decirse que son:

- Cartera Vencida de los clientes, mismo que alegan trabajan con el IESS o MSP. que es quien no les pagan a tiempo y ello conlleva al retraso de pagos a Dismedic.
- Falta de interés en pedidos pequeños de los clientes, es decir que el Administrador no despacha pedidos de pocos productos y no considerables económicamente.
- Como el que factura es el Administrador, el problema que se genera que él llega demasiado tarde a facturar y ello complica a no abastecerse el bodeguero a embalar todos los pedidos y dándose así que no se avanza enviar todos los pedidos al día y quedan para enviarse con retardo al cliente.
- El sistema no está activo los fines de semana, sino únicamente de lunes a viernes de 9 a 6:30 de la tarde, para tomar el pedido de algún cliente que requiera algo se debe llamar al Administrador o Bodeguero para consultar el stock

11.- ¿Se tiene establecido un plan de contingencia que afrontar imprevistos en el transporte de las medicinas?

NO, únicamente se confían en el medio de transporte que se contrató que es Servientrega al ser una empresa responsable en su ejecución, y ellos como empresa deberán custodiarlas bien. El respaldo de envió es la guía de transporte de Servientrega.

Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque
Fecha:	30 de abril de 2018



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 28: ENTREVISTA AL AREA DE CONTABILIDAD

P.E.E.E.04

ENTREVISTA AL ÁREA DE CONTABILIDAD DISMEDIC CIA. LTDA.

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.

TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN

OBJETIVO: Obtener información directa del Área de Contabilidad de Dismedic Cía. Ltda. cuyo propósito es determinar si está orientada a facilitar información útil, clasificada y analizada, necesaria y requerida, para la toma de decisiones administrativas.

Fecha	27-04-2018
Encuestadora	Yadira Pacheco
Hora	13h30

Cargo del Entrevistado: Auxiliar Contable - secretaria

1.- ¿Fue usted oportunamente capacitada para desarrollar sus actividades, custodiar los documentos y emitir informes pertinentes al área?

La capacitación fue explícita, es decir que funciones debía realizar en el campo contable como ingresos, egresos, movimientos, informes, etc., a más de ello como secretaria toma de pedidos, elaboración de oficios o comunicados en sí y a su vez realizar trámites que se presenten fuera o dentro de la empresa.

2.- ¿En el Área Contable se tiene un manual de funciones que rija su accionar?

No, todo lo que se efectúa es por conocimientos previos mismos que fueron indicados es en forma verbal.

3.- ¿El Sistema Contable que mantiene la empresa es óptimo, mismo que la información registrada oriente a los administrativos a la toma de decisiones?

Es un sistema muy bueno, permite registrar y reportar: compras, ventas, gastos, cuentas por cobrar, cuentas por pagar, notas de



UNIVERSIDAD DE CUENCA

P.E.E.E.04

crédito, notas de débito, inventario (stock actualizado y todos sus movimientos como ingresos, egresos, devoluciones, bajas), estados financieros, conciliaciones de caja chica, siendo así más factible, pero lo complejo del sistema es que es muy tedioso puesto que para hacer un movimiento es de efectuar varios pasos que si se equivoca en uno se debe retomar desde el inicio y solicitar al administrador borre el registro erróneo, todo esto a su vez hace que la información sea más confiable siendo así que los reportes que emite el sistema ayudan en parte a la toma de decisiones, puesto que para ello también consideran los documentos físicos.

4.- ¿Dismedic Cía. Ltda. tiene establecido un presupuesto anual con el cual se rige en cada periodo?

NO, el movimiento del dinero lo hacen exclusivamente la Gerente General y el Administrador ellos reciben directamente a sus cuentas bancarias mediante ello efectúan los gastos mediante se den más nos los valoran anticipadamente, en caso que no cuenten con el dinero necesario la Administración acude a préstamos bancarios o familiares según sea la urgencia que se suscite.

5.- ¿Se han establecido medidas adecuadas de protección, uso, conservación y almacenamiento de toda la información?

Para respaldo de la información también se la registra en archivos de Excel, a más de ello se los imprime y se los archiva por cada mes.

El acceso al sistema es exclusivo de empleados activos de la empresa, mismos que tienen su clave de acceso y aquellos que ya salieron se les bloquea la cuenta.

6.- ¿El Contador tiene accionar directo con la empresa? ¿Y cuáles son sus funciones específicas que realiza?

El Contador no está jamás en la empresa, únicamente se le envía los reportes mensuales a su oficina.

Mediante los datos emitidos en los informes mensuales el contador tiene que realizar los asientos contables, emitiendo así los estados financieros mensuales, a más de ello reportar las declaraciones mensuales y anuales al SRI y presentar oportunamente a la Superintendencia de Compañías los balances e informes.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

P.E.E.E.04

7.- ¿Se cuenta con Indicadores de Gestión en el Área Contable?

No, para efectuar algún análisis que se requiera se lo hace deliberadamente según sea el caso que se presente, mas no con un enfoque fijo y apropiado.

8.- ¿Al generarse una compra o venta se la registra de inmediato en el sistema o en algún registro que respalde su ingreso o egreso?

Las facturas de Venta el Administrador luego de aceptar el pedido proceden a la facturación y entrega de la factura al bodeguero para su despacho, esto lo hacían en Excel posteriormente lo efectuaron en el registro de Dynamoweb.

Las facturas de Compra la revisan el Administrador, acepta y el Bodeguero o el mismo Administrador ingresa la factura de compra al Sistema, esto se dio a finales del 2016, anterior a ello solo se revisaba y archivaba la factura.

9.- ¿Al generarse un compra o venta el área contable da el respectivo seguimiento para las Cuentas por Pagar o Cuentas por Cobrar?

Para el efecto del pago a proveedores: los proveedores mismo son los que llaman a separar las facturas próximas a vencer el plazo de crédito y esto se lo comunica al Administrador, lo que sigue es esperar la autorización del pago del Administrador o a su vez de la Gerente General; son ellos quien analizan si pagan o no y en qué tiempo.

En cuestión del cobro de facturas: la responsabilidad principal esta sobre los Asesores Comerciales quienes están más al tanto de sus clientes, la Auxiliar Contable pasa los reportes de los deudores y el Administrador es quien se encarga de presionar a los Asesores Comerciales.

10.- ¿Se efectúan reportes de las compras y ventas mes con mes para conocer incrementos o decrementos en su comercialización y que ayude a la toma de decisiones?

Sí, la responsable de emitir los reportes y comunicarlos oportunamente es la Auxiliar Contable, en ellos se evidencia los adquirentes y los ingresos por ventas de cada vendedor y a nivel general.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

P.E.E.E.04

11.- ¿El personal involucrado en esta área, cuándo existen nuevas leyes emitidas por entes del Estado se pone al tanto autocapacitándose sobre el mismo, o la empresa las capacita de cierto modo?

Si, tanto a nivel laboral, profesional como personal es apropiado que tanto el Contador como la Auxiliar Contable se autocapaciten sobre nuevas normativas que emita el Estado, mucho más sobre aquellas que involucren a la empresa como tal.

12.- ¿Existe una supervisión apropiada en esta área?

Usualmente no, en ocasiones el Administrador revisa los reportes contables, generalmente solo los revida los de comisiones de venta, y en cuestión al proceso que se lleva a cabo se mantiene al margen.

Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque
Fecha:	30 de abril de 2018



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 29: ENTREVISTA A PROVEEDORES

P.E.E.P.01/03

ENTREVISTA A PROVEEDORES DISMEDIC CIA. LTDA. Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.

TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN

OBJETIVO: Obtener información directa de los Proveedores que suministran medicinas a Dismedic Cía. Ltda. cuyo fin es efectuar un análisis en el ámbito comercial.

Fecha	30-04-2018
Encuestadora	Yadira Pacheco
Hora	17h30

Cargo del Entrevistado: Proveedor A.

1.- ¿Cómo es la relación comercial con Dismedic Cía. Ltda.?

Es apropiado con relación a términos amistosos, comerciales, puesto que es un dialogo fluido en todo termino hay un trato cordial y atento dispuesto a una excelente prestación comercial.

2.- ¿Cuándo Dismedic Cía. Ltda. efectúa pedidos que medio comunicación lo utilizan? ¿Y quién interactúa directamente efectuar los pedidos?

Generalmente se lo hace vía telefónica, personalmente o vía correo electrónico. El que directamente lo solicita es el Administrador.

3.- ¿Habitualmente hay pedidos con carácter de urgente? ¿Cómo es su accionar ante ello?

Al ser un pedido de manera urgente usualmente se genera una presión o en aprietos pues para el despacho se lo solicita a Quito o Guayaquil según sea el caso, puesto que en Cuenca únicamente existen oficinas mas no bodegas.

Aquellas empresas que tienen la sede en Cuenca, actúan directamente ante el pedido urgente solicitado, siempre y cuando exista el respectivo stock.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

P.E.E.P.02/03

4.- ¿Qué calidad son las medicinas que ustedes ofertan?

Las medicinas que se comercializa son de excelente calidad, en gran mayoría son productos extranjeros respectivamente aprobados para su comercialización en el país, cuentan con su respectivo registro sanitario, medicinas e insumos son de: Colombia, Chile, Alemania, Brasil, China.

5.- ¿Cómo proveedor de Dismedic, suelen enviar muestras gratuitas?

Esto es muy poco que se lo hace, puesto que se recibe notificación de un superior que determina que cantidad está disponible para entregar como obsequios y las mismas tienen que ser repartidas entre todos los clientes que comercialicen dichas medicinas para otorgar muestras.

6.- ¿Su empresa realiza controles para asegurar la calidad de las medicinas?

Si, continuamente

En los laboratorios químicos se evalúa el medicamento cada cierto tiempo y cuando se detectan falencias en el mismo se procede a retirar del mercado y si se a vendido de cada cliente; esto se lo hace según el número de lote del medicamento puesto que todo es debidamente registrado en un sistema de seguimiento.

7.- ¿Existen devoluciones / anulaciones con frecuencia por parte de Dismedic?

Anulaciones: Las efectúan únicamente cuando han sido pedidos con carácter de urgencia y ya han adquirido por otro lado.

Devoluciones: Hay varios parámetros

- Cuando ha existido un despacho defectuoso, es decir equivocaciones de bodega o llega averiada la medicina
- Cuando ya están próximas a caducarse cumpliendo los plazos establecidos que son de 3 meses medicinas e insumos y 4 psicotrópicos dependiendo el tipo de droga que sea; caso contrario se lo deja hasta el último día para que logre venderlo pues esto se da en productos de no mucha rotación.
- Cuando el medicamento solicitado no cumple las características solicitadas como son: marca, concentración, empaque, leyendas, etc.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

P.E.E.P.03/03

8.- ¿Los pagos se realizan según las condiciones acordadas inicialmente?

De un tiempo acá, se ha generado muchas falencias en el caso de cartera, existen varios retrasos a la fecha de vencimiento no cumplen oportunamente, suelen dar un anticipo cuando son facturas considerables, y cuando son pequeñas hacen esperar hasta acaparar otras facturas.

No se respeta la secuencia de vencimiento de facturas emitidas. Eh ahí cuando se bloquea su código hasta que se iguale en los pagos.

9.- ¿Basándose en su propia experiencia considera que sería factible aumentar los tiempos de crédito que posee con Dismedic?

Los tiempos de crédito son normativas estipuladas por superiores del área de ventas de la empresa, y se los considera ya como políticas fijas para todos los clientes, por lo tanto, no es factible incrementar el tiempo de crédito.

10.- ¿La eficacia y el trato con el personal de Dismedic que ha mantenido contacto es la adecuada?

Considere con ello términos como:

- La actitud de las personas con las que trata es colaborativa
- Hay una facilidad de comunicación

El trato brindado por el personal de Dismedic es apropiado, son cordiales en su atención, respetuosos, colaboradores cuando algo se solicita.

Lo que falla es que el personal de pagos evade cuando se lo visita para el cobro, se niega en atender.

Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque
Fecha:	02 de mayo de 2018



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 30: ENTREVISTA A CLIENTES

P.E.E.C.01/03

ENTREVISTA A CLIENTES

DISMEDIC CIA. LTDA.

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.

TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN

OBJETIVO: Obtener información directa de los Clientes que adquieren las medicinas que oferta Dismedic Cía. Ltda. cuyo fin es efectuar un análisis en el ámbito comercial y servicio al cliente.

Fecha	02-05-2018
Encuestadora	Yadira Pacheco
Hora	10h00 a 15h00

Cargo del Entrevistado: Cliente A.

1.- ¿Con que frecuencia comercializa con Dismedic?

Ciertas opiniones de los clientes:

1. Continuamente, ya que se lo tiene como proveedor directo
2. Esporádicamente, cuando se requiere medicinas que comercializa.

2.- ¿Cuándo un Asesor Comercial realiza su visita, es explícito al describir las características y stocks de medicamentos e insumos médicos en su oferta?

Usualmente en las visitas el vendedor consulta e informa de los **medicamentos** que se requiere y los que cuentan en stock de Dismedic, En ocasiones se los llama directamente cuando se requiere algo y el Vendedor se acerca a las instalaciones que lo solicita el cliente.

3.- ¿Cómo considera la entrega de la medicina posterior a su pedido?

1. Cuando es dentro de la ciudad es oportuna ya que se entrega el mismo día del pedido, pero usualmente entregan al final del día y si es urgente lo entregan a unas cuantas horas después del pedido, o caso contrario hay que acercarse a las instalaciones



UNIVERSIDAD DE CUENCA

P.E.E.C.02/03

de Dismedic a retirar uno mismo.

2. Cuando es fuera de ciudad demora de un día a otro para recibir el pedido realizado, esto por cuestión que se envía por Servientrega quienes entregan a domicilio o existen envíos en busetas cuando es urgente y hay que acercarse a retirar uno mismo de la oficina de la buseta.

4.- ¿Cuándo se le presenta algún inconveniente o necesidad urgente el personal de Dismedic actúa inmediatamente o le dan respuesta oportunamente?

La ayuda o respuesta a eventos y consultas son ocasionales, y no de manera inmediata, encaminándonos a buscar nuevas opciones que suplan nuestra necesidad que mantengamos en dicho momento.

5.- ¿Para el proceso de devolución de mercaderías fue informado a apropiadamente de los tiempos de notificación y retiro?

Si, para notificar hay q acogerse para 2 meses de medicinas e insumos y 3 meses para medicamentos psicotrópicos.

Para el retiro hay dos formas: cuando las medicinas son de poca rotación solicita Dismedic las intente vender q si algo queda lo retiran y emiten la nota de crédito. Y cuando es de rotación buena lo retiran de inmediato y emiten la nota de crédito.

6.- ¿Se siente satisfecho con el servicio prestado por parte del personal de Dismedic?

1. Es oportuno en cierto aspecto, pues cuando se solicita alguna medicina que esta escasa en el mercado, imponen la adquisición de otras medicinas para vender lo que realmente se necesita, y frente a la necesidad hay que acogerse a ello, o a su vez buscar nuevas opciones de proveedores.
2. Cuando se requieren medicinas en cantidades pequeñas no despachan, cuando si hay en stock dicho mismo y ofrecido a su vez por el vendedor, y jamás dan un comunicado de ello, sino hasta que uno llame a consultar y notifiquen la negación del despacho por parte del administrador, alegando que no es conveniente y no acapara una base para ventas mínimas.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

P.E.E.C.03/03

7.- ¿A través de que medio contacto a Dismedic?

Se inicio relación comercial mediante la visita de los Visitadores Médicos, fue quienes indujeron información sobre las medicinas que comercializan y estas al ser usualmente comercializadas en el mercado (clínicas, hospitales, negocios pequeños, farmacias, etc.) se aceptó intentar comercializarlas y se continua hasta hoy.

8.- ¿Las facturas las recibe oportunamente al efectuarse la venta o posterior?

Si, la factura la entregan al momento de que dejan o envían la medicina, esta esta siempre en el cartón de envió para poder verificar cantidades y precios, a su vez que se cumpla con lo solicitado.

9.- ¿Considera a Dismedic apto para continuar con las negociaciones a futuro y recomendaría la empresa a otras personas?

Para cuestión de las medicinas que comercializa es factible puesto que se lo tiene como una opción de proveedor más que solvente necesidades de stock mediante se presente.

Y recomendarlo si, porque no se lo haría pues es una empresa que se desenvuelve bien en su ámbito, aunque con sus fallas, pero considerando que no hay perfección en el mundo de los negocios.

Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque
Fecha:	04 de mayo de 2018



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 31: ESTRUCTURA ORGANICA Y FUNCIONAL DE DISMEDIC

ESTRUCTURA ORGANICA Y FUNCIONAL DE DISMEDIC CIA. LTDA.

DISMEDIC CIA. LTDA.

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

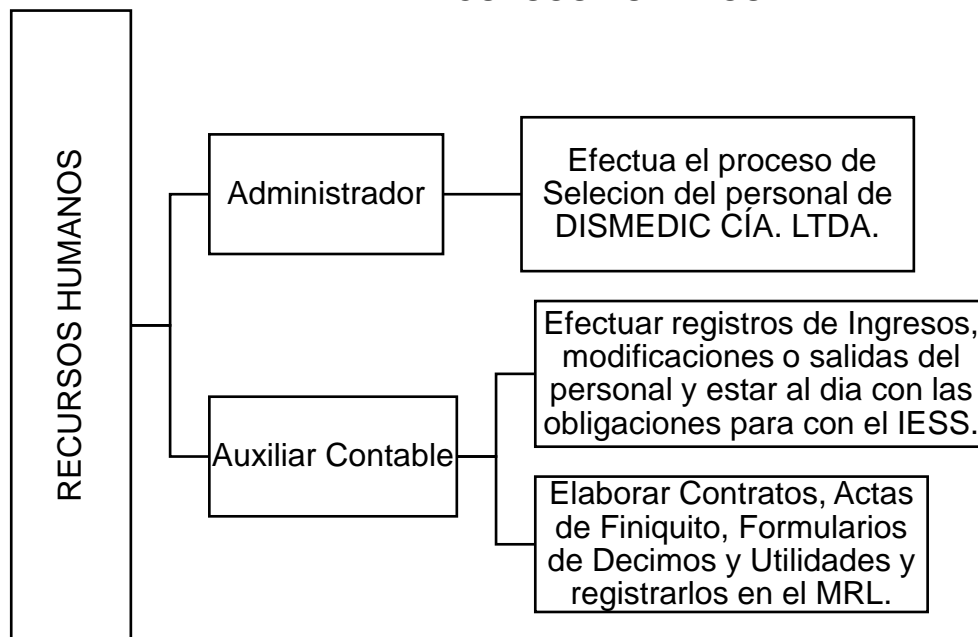
P.E.E.O.01/05

EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.

TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN

La estructura orgánica de los componentes a auditar se lo analizó de la siguiente manera:

ÁREA DE RECURSOS HUMANOS

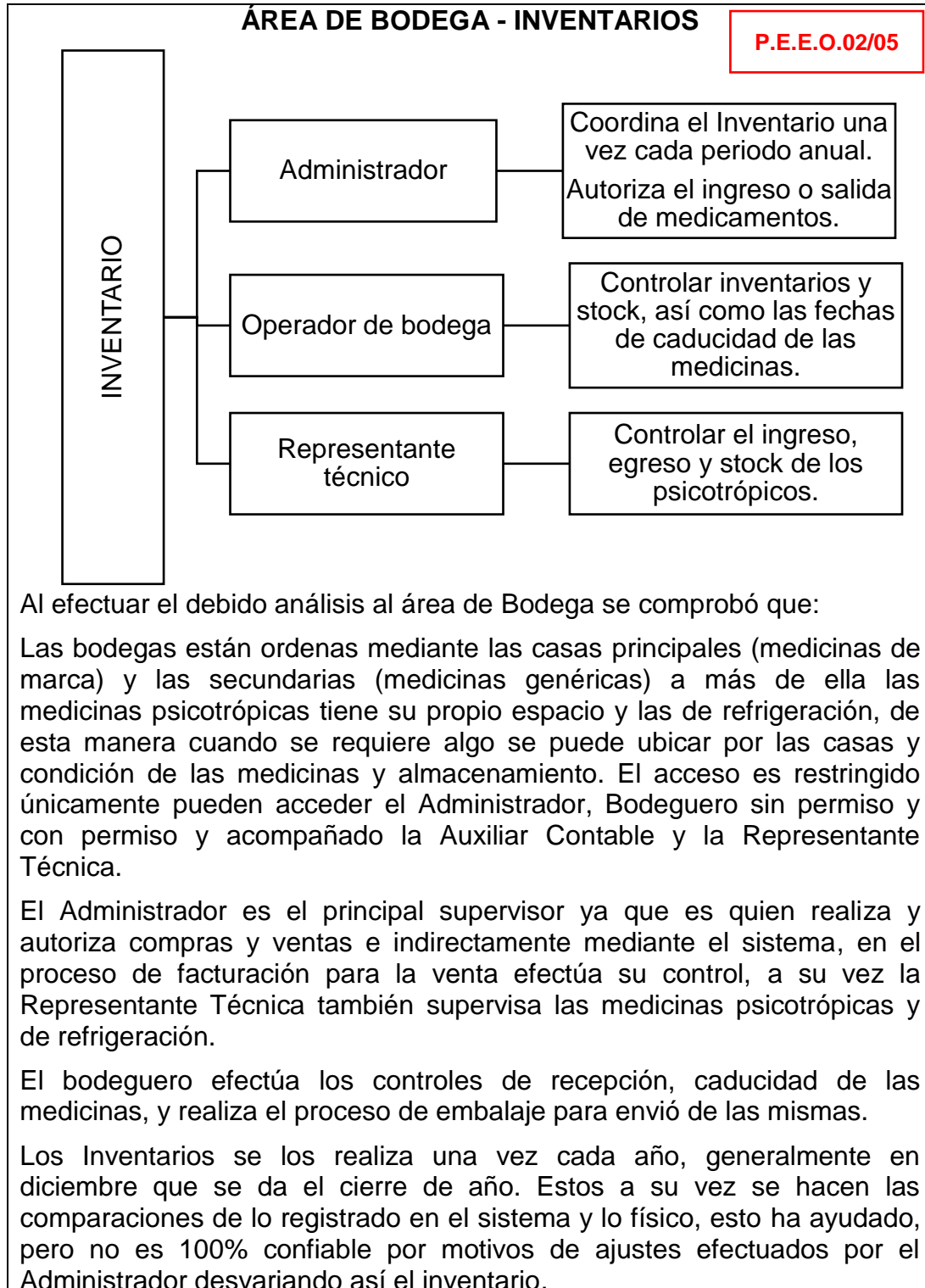


Al efectuar el debido análisis al área de Recursos Humanos se determinó: Cuando Dismedic Cía. Ltda. requiere de personal, el Administrador publica en red Socio Empleo, en Diario el Comercio, o a su vez con conocidos para q divulguen el requerimiento con allegados (confianza)

Posteriormente continua con la recepción o análisis de carpetas y hojas de vida del nuevo aspirante, luego se procese con la entrevista y seleccionar al más idóneo. Cuando Ingresa personal nuevo se lo induce en lo que tiene hacer dentro de la función para el cual fue contratado, y en el lapso de su jornada laboral dentro de la empresa se lo capacita en ciertos aspectos mediante sean necesarios. Para legalizar su ingreso se elabora un contrato laboral y se lo registra ante el IESS y MT, esto le da garantía para que el empleado se acoja a todas las prestaciones sociales.

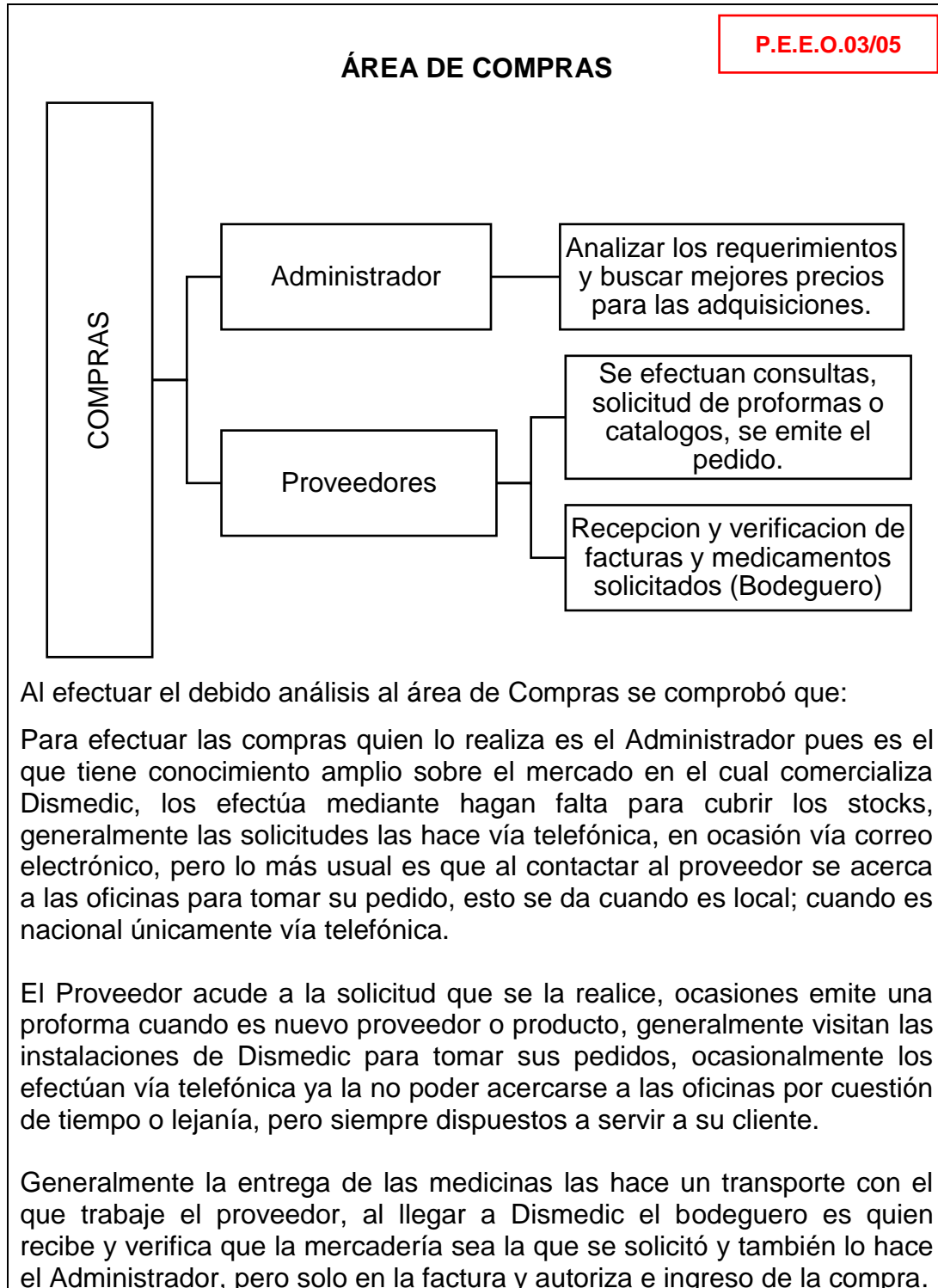


UNIVERSIDAD DE CUENCA



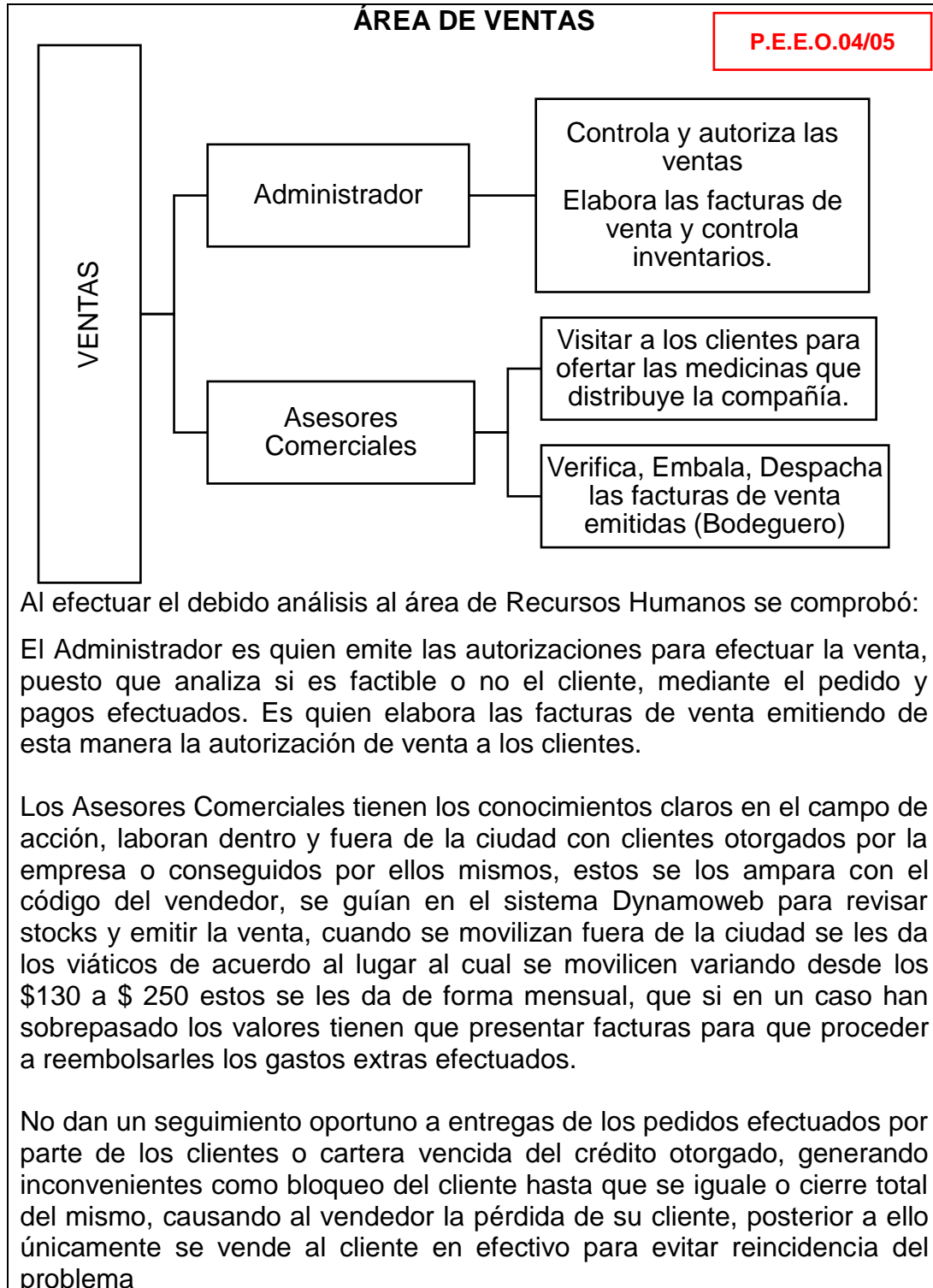


UNIVERSIDAD DE CUENCA



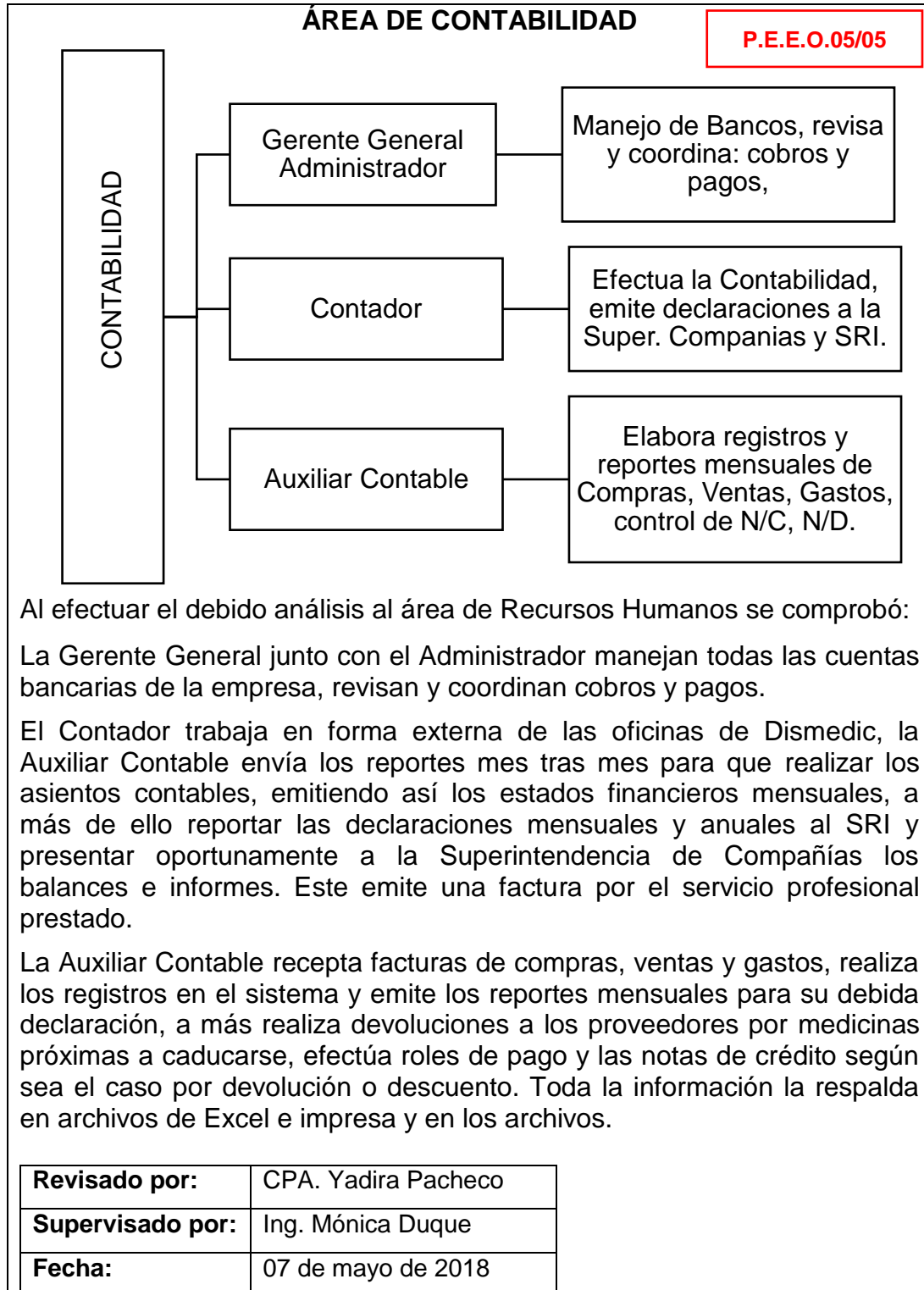


UNIVERSIDAD DE CUENCA





UNIVERSIDAD DE CUENCA





ANEXO 32: FLUJOGRAMAS POR CADA COMPONENTE

P.E.F.01/08

FLUJOGRAMAS POR CADA COMPONENTE
DISMEDIC CIA. LTDA.
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.

TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN

SÍMBOLOS UTILIZADOS EN LA CONSTRUCCIÓN DE FLUJOGRAMAS

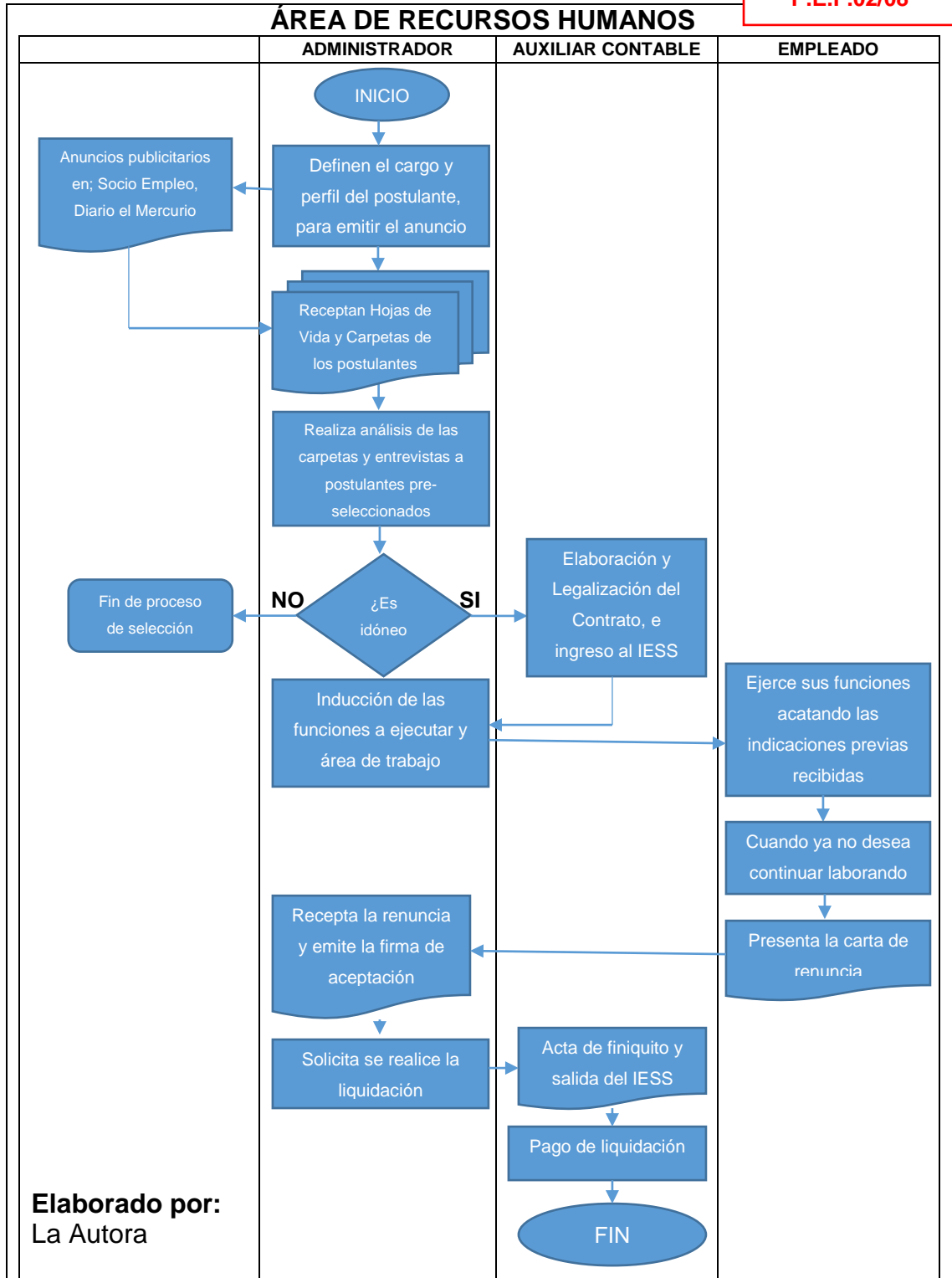
Símbolo	Nombre	Significado
1	Elipse u óvalo	Señala de manera escrita dentro de la figura la actividad inicial y la actividad final del proceso.
2	Rectángulo o caja	Indica de manera escrita dentro de la figura cada actividad que se realiza dentro de un proceso. Es deseable emplear un verbo.
3	Rombo	Representa de manera escrita dentro de la figura una pregunta que permita escoger una alternativa.
4	Flecha	Señala la dirección y la secuencia entre las actividades que conforman el proceso.
5	Símbolos de entrada y salida	Indican las entradas o salidas necesarias al ejecutar las actividades del proceso.
6	Conectores	Representan las conexiones con otros procesos o con otras partes del diagrama de flujo cuando es necesario realizar coordinaciones, cuando el espacio no es suficientemente grande para incluir todo el diagrama de flujo o cuando se pretende detallar alguna parte específica del diagrama de flujo.

Fuente: (Louffat, 2017, pag. 37)



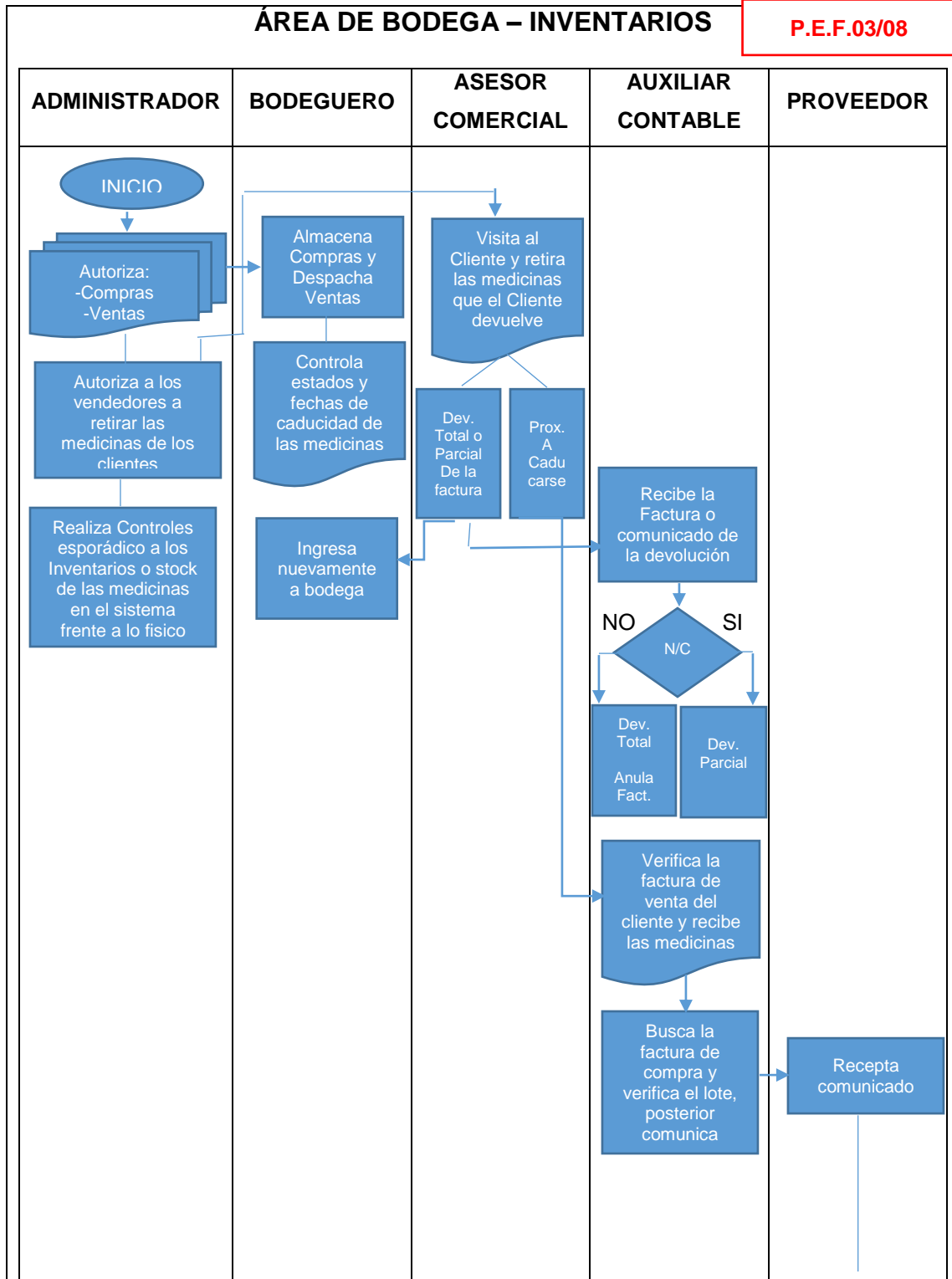
UNIVERSIDAD DE CUENCA

P.E.F.02/08





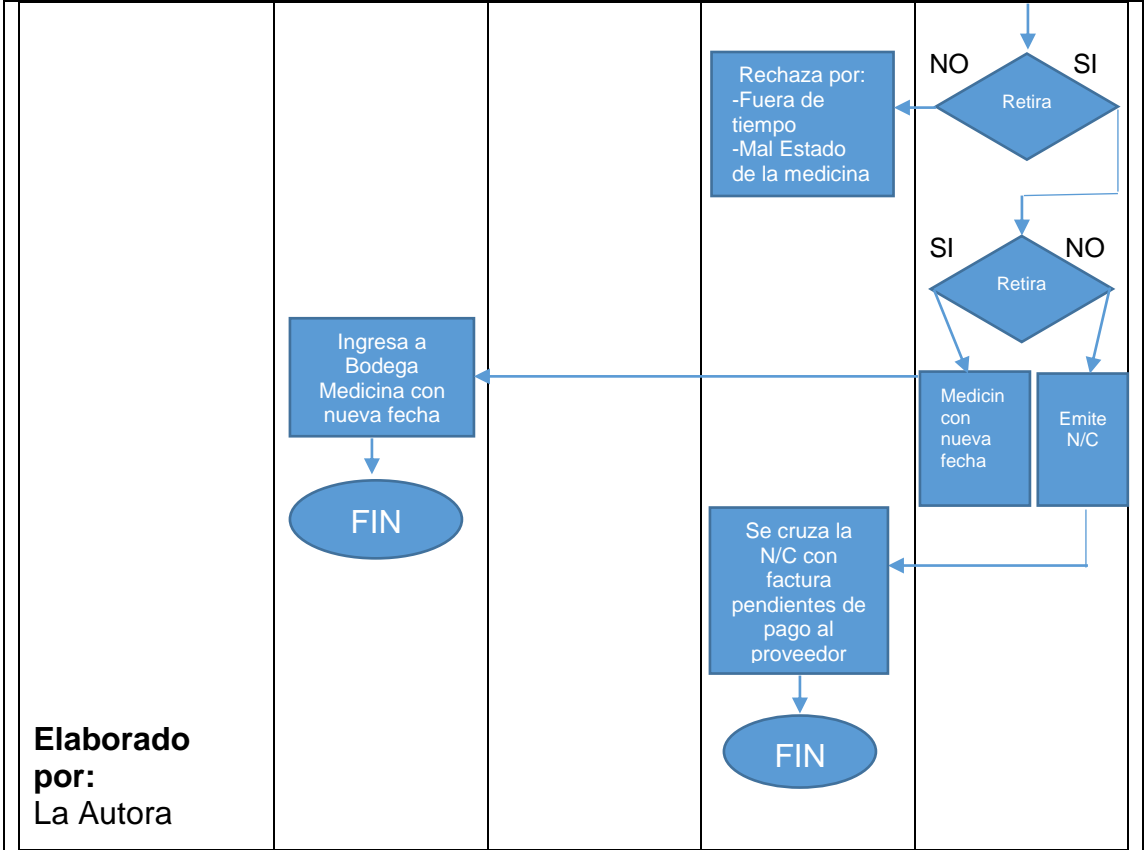
UNIVERSIDAD DE CUENCA





UNIVERSIDAD DE CUENCA

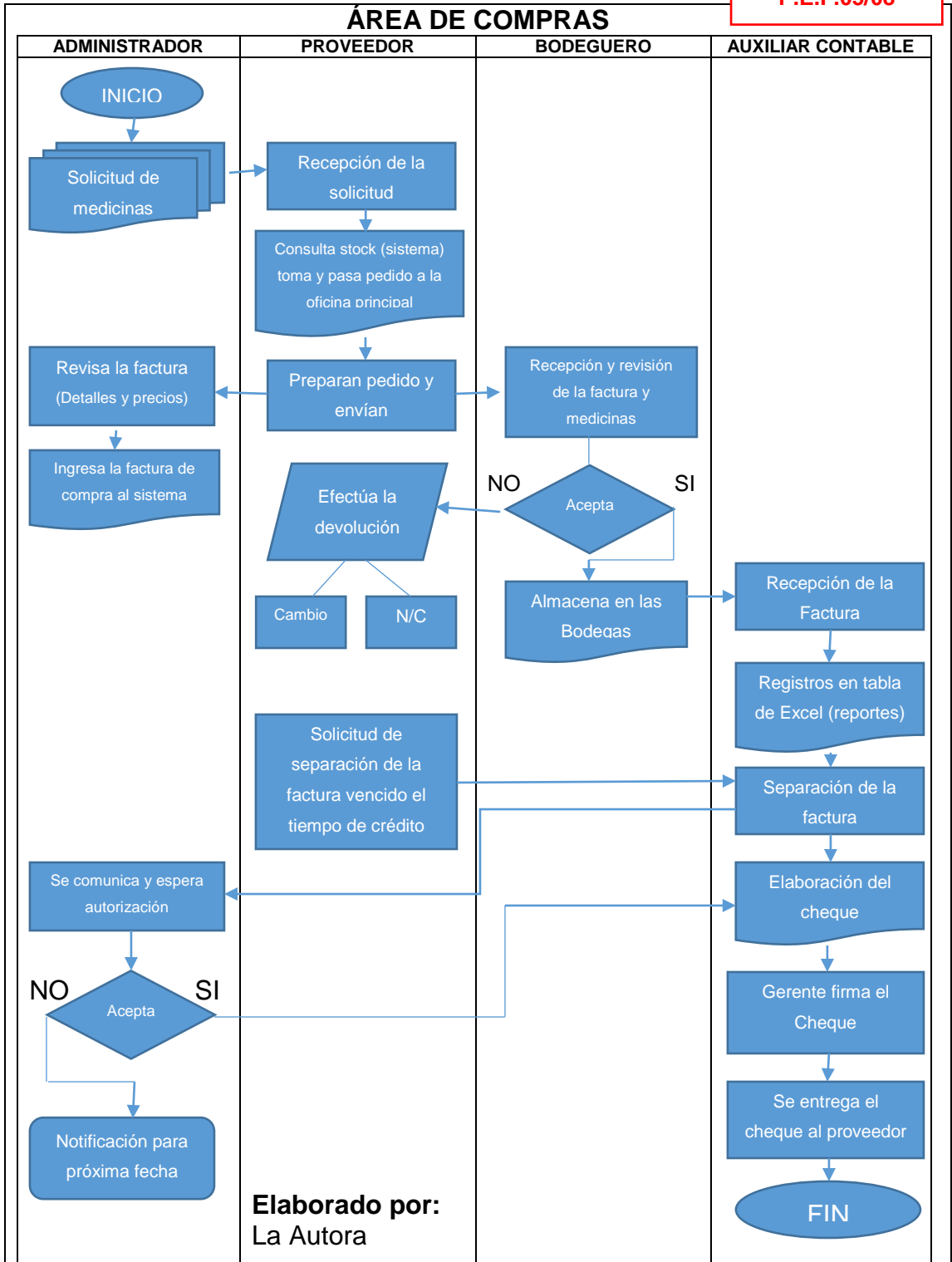
P.E.F.04/08





UNIVERSIDAD DE CUENCA

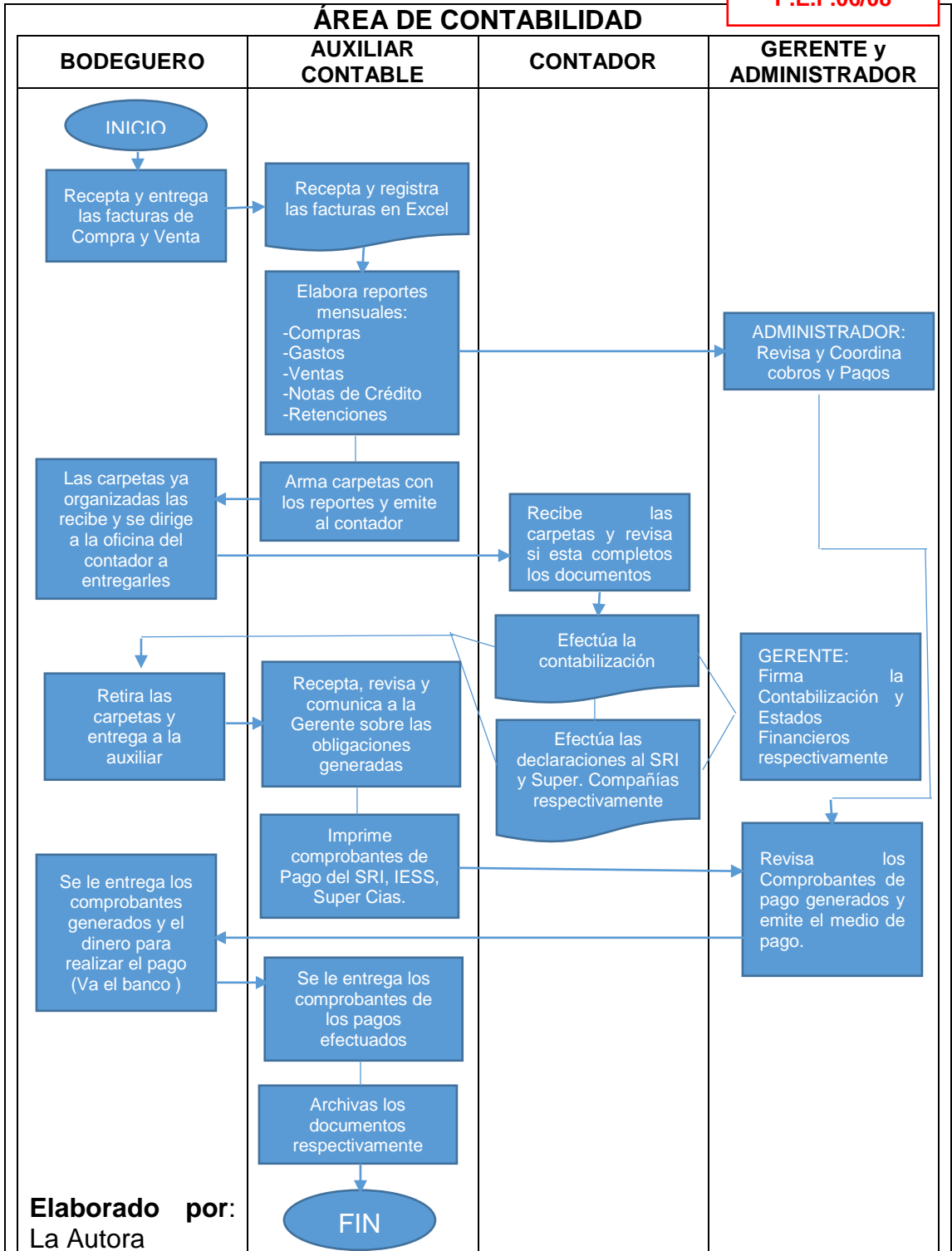
P.E.F.05/08





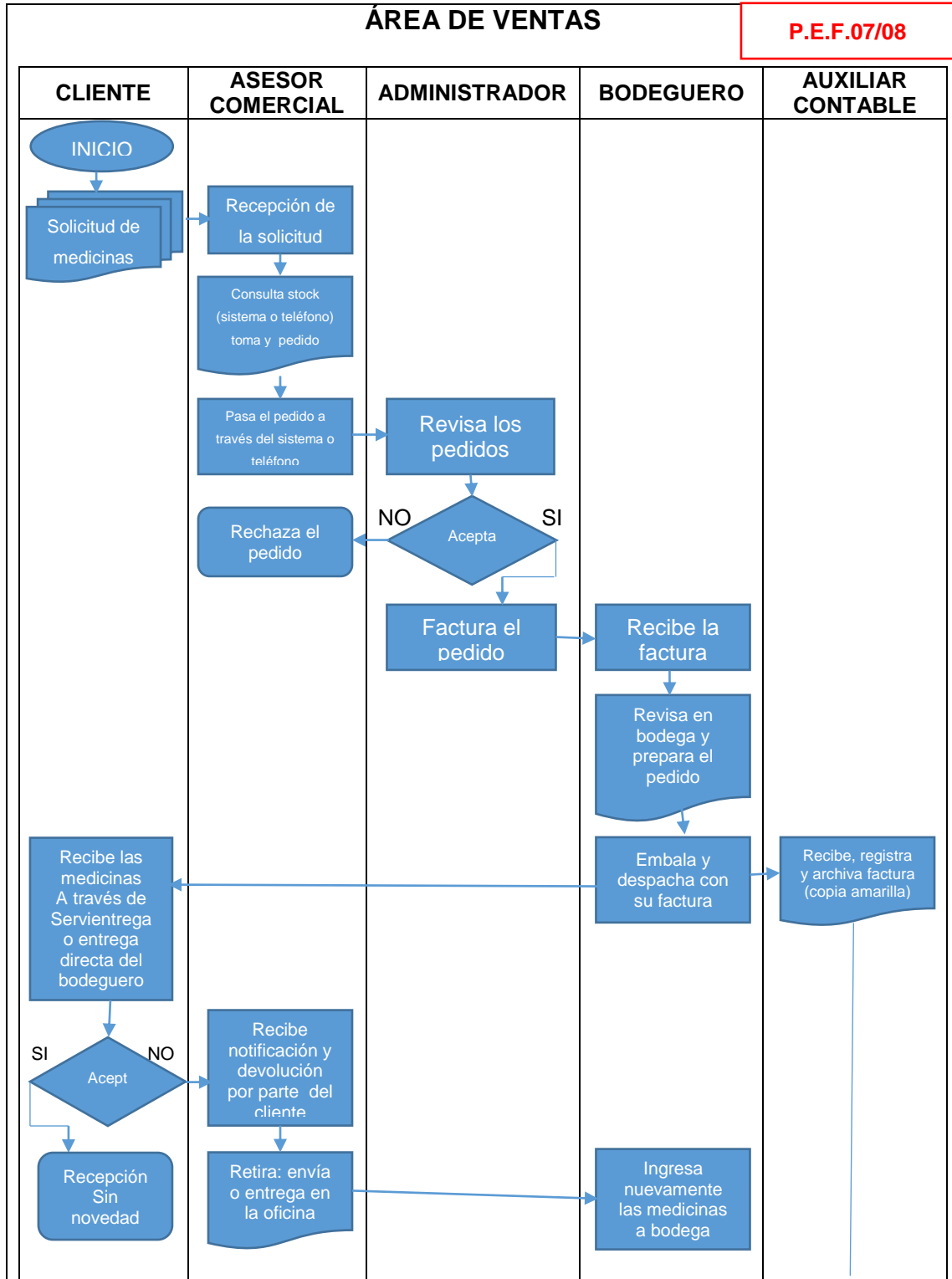
UNIVERSIDAD DE CUENCA

P.E.F.06/08



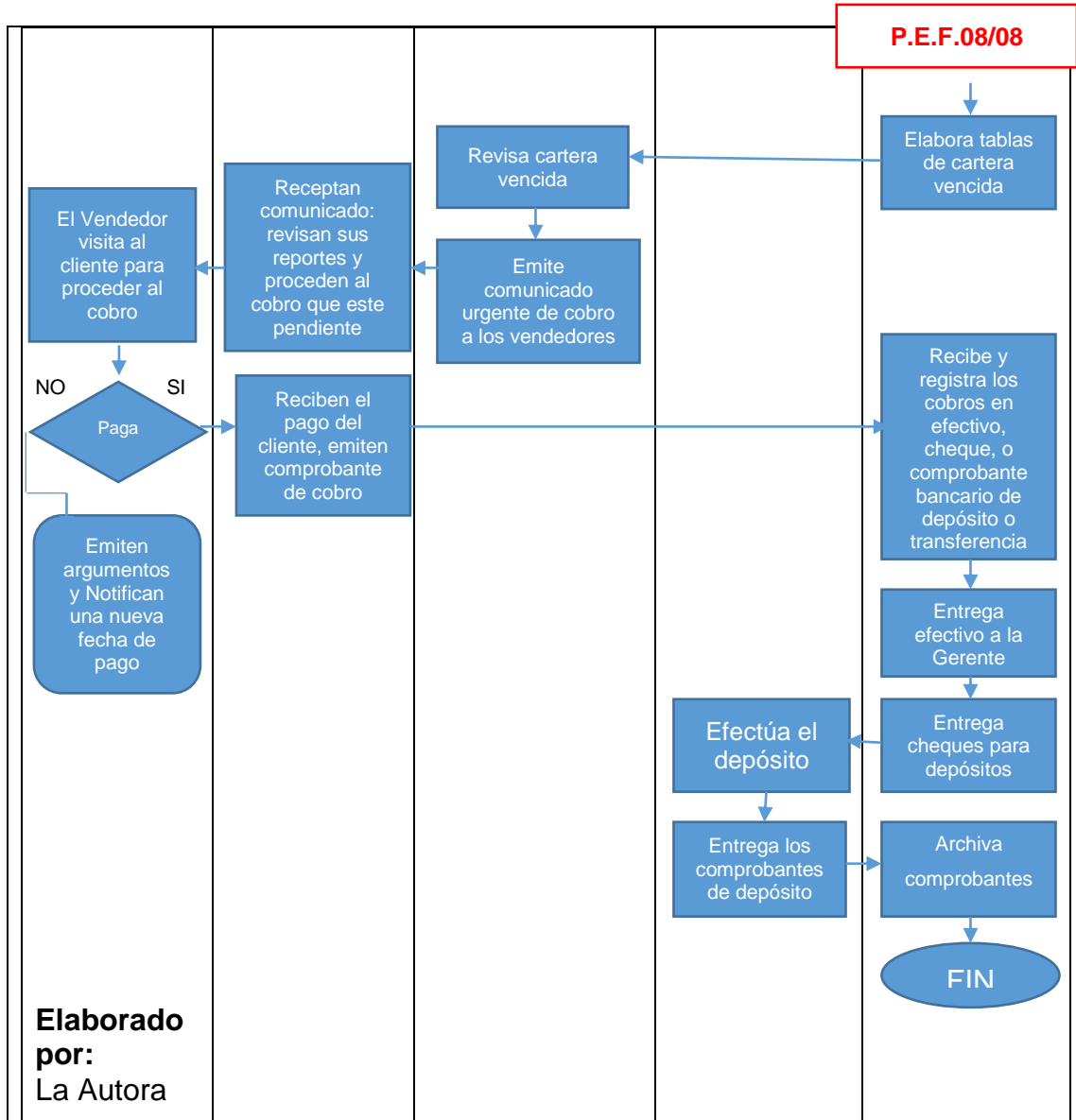


UNIVERSIDAD DE CUENCA





UNIVERSIDAD DE CUENCA



Los flujogramas antes expuestos, brindan una descripción resumida de las actividades que se realizaron en cada área de Dismedic, facilitando así una mejor una comprensión de cada actividad desarrollada y quienes las realizaron.

Elaborado por:	CPA. Yadira Pacheco
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque
Fecha:	07 de mayo de 2018



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 33: INDICADORES DE GESTIÓN POR CADA COMPONENTE

INDICADORES DE GESTIÓN POR CADA COMPONENTE

DISMEDIC CIA. LTDA.

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

P.E.I.G.01/04

EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.

TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN

La Empresa no contaba con Indicadores de Gestión propios, por lo que el Equipo de Auditoria ha visto necesario plantear Indicadores de gestión para medir aspectos la efectividad, eficacia y economía los que serán analizados con posterioridad y permitirán verificar la gestión de DISMEDIC CÍA. LTDA. en los componentes auditados.

Entre los indicadores de gestión a ser objetos de estudio se determinó:

DISMEDIC CIA. LTDA. AREA DE RECURSOS HUMANOS INDICADORES DE GESTION Periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2016	
PROCESO: SELECCIÓN, CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN DEL PERSONAL	
% de carpetas que cumplen los requisitos =	# de carpetas y correos que cumplen los requisitos para el perfil del cargo # total de carpetas y correos revisados
% de contratos legalizados =	# de contratos legalizados # total de contratos revisados
% de empleados que conocen políticas y procedimientos de la empresa =	# de empleados que han recibido inducción # total de empleados indagados
% de rotación del personal =	# de empleados trasladados a otras áreas # total del personal fijo revisado
PROCESO: LIQUIDACION DEL PERSONAL	
% de liquidación que cumple con los requerimientos que exige la ley =	# de empleados liquidados que cumplen requisitos # total de empleados liquidados



UNIVERSIDAD DE CUENCA

P.E.I.G.02/04

DISMEDIC CIA. LTDA. AREA DE BODEGA - INVENTARIOS INDICADORES DE GESTION Periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2016	
PROCESO: REQUERIMIENTO Y DESPACHO DE MERCADERÍA	
% de comprobantes de ingreso = acorde a lo solicitado	<u># total de facturas de compra ingresadas</u> <u># total de comprobantes revisados</u>
% nivel de servicio por solicitud =	<u># de solicitud despachadas</u> <u># total de solicitud pedidas</u>
PROCESO: VERIFICACION DE RIESGOS	
% de vejes del inventario =	<u># unidades dañadas + obsoletas + vencidas</u> <u># unidades disponibles del inventario</u>
% de rotación de mercaderías =	<u>Ventas acumuladas</u> <u>Inventario Promedio</u>

DISMEDIC CIA. LTDA. AREA DE COMPRAS INDICADORES DE GESTION Periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2016	
PROCESO: REQUERIMIENTO DE COMPRAS Y SELECCIÓN DE PROVEEDOR	
% de requisiciones de compra emitidas =	<u># requisiciones de compra autorizadas</u> <u># total de requisiciones de compra</u>
% de proveedores calificados =	<u># proveedores calificados que cumplen</u> <u># total de proveedores</u>
PROCESO: ADQUISICIÓN Y RECEPCIÓN DE LA MERCADERÍA	
% de adquisición y recepción de = mercadería acorde a lo solicitado	<u># de facturas de compra que cumplen con las especificaciones solicitadas</u> <u># total de facturas de compra recibidas</u>
% de comprobantes rechazados por no= cumplir con las especificaciones	<u># de facturas de compra que no cumplen con las especificaciones solicitadas</u> <u># total de facturas de compra ingresadas</u>
PROCESO: REGISTROS DE DOCUMENTOS Y CUENTAS POR PAGAR	
% de facturas de compra registradas =	<u># de facturas recibidas – facturas reembolsadas</u> <u># total de facturas contabilizadas</u>
% rotación de cuentas por pagar =	<u>\$ cuentas por pagar</u> <u>\$ costo de ventas</u>



UNIVERSIDAD DE CUENCA

P.E.I.G.03/04

DISMEDIC CIA. LTDA. AREA DE VENTAS INDICADORES DE GESTION Periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2016	
PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITUDES DE CLIENTES	
% de solicitud de pedidos atendidas =	$\frac{\# \text{ de solicitudes de pedidos atendidos}}{\# \text{ total solicitudes de pedidos recibidos}}$
% de clientes calificados = acorde a la requisición	$\frac{\# \text{ clientes calificados que cumplen}}{\# \text{ total de clientes demandantes}}$
PROCESO: SERVICIO A LOS CLIENTES	
% evaluaciones realizadas para verificar la satisfacción del cliente =	$\frac{\# \text{ evaluaciones de clientes conformes}}{\# \text{ total evaluaciones realizadas a clientes}}$
% personal capacitado =	$\frac{\# \text{ vendedores con conocimientos propios de venta y atención al cliente}}{\# \text{ total de vendedores}}$
PROCESO: DESPACHO DE MERCADERÍA	
% nivel de servicio por solicitudes =	$\frac{\# \text{ de solicitudes despachadas}}{\# \text{ de solicitudes pedidas}}$
% de entregas a tiempo =	$\frac{\# \text{ de envíos entregados a tiempo}}{\# \text{ total de envíos hechos a los clientes}}$
PROCESO: REGISTROS DE DOCUMENTOS Y CUENTAS POR COBRAR	
% de facturas que cumplen con los requisitos solicitados =	$\frac{\# \text{ de facturas enviadas - facturas reembolsadas}}{\# \text{ total de facturas contabilizadas}}$
% rotación de cuentas por cobrar =	$\frac{\$ \text{ Saldo de Cuentas por Cobrar}}{\$ \text{ Valor en Ventas}}$

DISMEDIC CIA. LTDA. AREA DE CONTABILIDAD INDICADORES DE GESTION Periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2016	
PROCESO: EJECUCIÓN OPERATIVA	
% de declaraciones mensuales efectuadas a tiempo =	$\frac{\# \text{ declaraciones efectuadas dentro de tiempo}}{\# \text{ total de declaraciones efectuadas mensuales}}$
% movimientos contables =	$\frac{\# \text{ total de movimientos contables realizados}}{\# \text{ total de operaciones contables}}$
% de declaraciones anuales = (SRI, Super. Cía., MRL)	$\frac{\# \text{ declaraciones efectuadas dentro de tiempo}}{\# \text{ total de declaraciones efectuadas anuales}}$



UNIVERSIDAD DE CUENCA

P.E.I.G.04/04

PROCESO: DESEMPEÑO OPERATIVO

% falta de respaldo de pagos en los reportes mensuales =	$\frac{\# \text{ total de reportes emitidos con su comprobante de pago}}{\# \text{ total de reportes examinados}}$
% de devoluciones notificadas al proveedor =	$\frac{\# \text{ de devoluciones aceptadas por el proveedor}}{\# \text{ de devoluciones reportadas al proveedor}}$
% de facturas pendientes de cobro =	$\frac{\# \text{ total de facturas por cobrar}}{\# \text{ total de facturas por emitidas}}$
% de facturas pendientes de pago =	$\frac{\# \text{ total de facturas por pagar}}{\# \text{ total de facturas recibidas}}$

Elaborado por:	CPA. Yadira Pacheco
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque
Fecha:	07 de mayo de 2018



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 34: CUESTIONARIO ESPECIFICO POR COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO – AREA DE RECURSOS HUMANOS

DISMEDIC CÍA. LTDA.						
					P.E.C.C.I.01	
Auditoría De Gestión						
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016						
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO						
CUESTIONARIO ESPECIFICO						
AREA DE RECURSOS HUMANOS						
#	Interrogantes COMPONENTES	Resp.		Ponderación	Calificación	Observaciones
		SI	NO			
	AMBIENTE DE CONTROL					
1	¿Dismedic Cía. Ltda. cuenta con Contratos de Trabajo legalizados?	x		10	10	P.E.E.A.02/03(Pág.155)
2	¿Se tiene establecido un organigrama que defina el rango de autoridad?	x		10	8	P.E.C.C.I.16 (Pág.233)
3	¿El personal administrativo y operativo tienen bien definidos sus deberes y obligaciones?	x		10	8	P.E.E.A.01/03(Pág.154) P.E.C.C.I.16 (Pág.233)
4	¿Se tiene establecido manuales de procedimientos para efectuar la selección, contratación e inducción del personal?		x	10	0	P.E.E.A.01/03(Pág.154) P.E.C.C.I.16 (Pág.233)
5	¿Se capacita oportunamente al personal al ingresar y durante su labor en la empresa?	x		10	6	P.E.E.A.01/03(Pág.154) P.E.C.C.I.16 (Pág.233)
6	¿Se tienen debidamente archivados los documentos de que respaldan el pago de nómina y prestaciones sociales?	x		10	9	P.E.E.A.02/03(Pág.155) P.E.C.C.I.16 (Pág.234)
				60	41	
	NIVEL DE CONFIANZA				68,33%	
	NIVEL DE RIESGO				31,67%	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

EVALUACIÓN DE RIESGOS						P.E.C.C.I.01
1	¿Se tienen establecidas medidas de seguridad y adecuadas condiciones físicas de trabajo?	x		10	6	P.E.E.A.03/03(Pág.156)
2	¿La Ley de Código de Trabajo es acatada adecuadamente en Dismedic?		x	10	6	P.E.E.A.02/03(Pág.155)
3	¿La nómina y la liquidación de prestaciones sociales es previamente revisada por el Administrador y aprobada para efectuar los pagos respectivos?	x		10	9	P.E.E.A.02/03(Pág.155)
4	¿Existe un control de asistencia del personal ya sea manual o electrónica?		x	10	2	P.E.E.A.03/03(Pág.156)
5	¿Se ha implementado sistema alguno que valore la ocurrencia de riesgos dentro del área?		x	10	0	P.E.E.A.03/03(Pág.156)
6	¿Al determinar riesgo alguno en el desempeño del personal, se han tomado las medidas correctivas necesarias?	x		10	5	P.E.E.A.03/03(Pág.156)
				60	28	
	NIVEL DE CONFIANZA				46,67%	
	NIVEL DE RIESGO				53,33%	
	ACTIVIDADES DE CONTROL					
1	¿El personal que integra Dismedic tuvo su respectiva evaluación previa a su contrato?		x	10	5	P.E.E.A.01/03(Pág.154)
2	¿Se ha efectuado un análisis previo de requerimientos de nuevo personal con relación al perfil del cargo solicitado?	x		10	10	P.E.E.A.01/03(Pág.154)
3	¿Existe una base de datos detallada y actualizada, misma que permita realizar un control inmediato cuando se lo requiera?	x		10	5	P.E.E.A.02/03(Pág.155) P.E.E.A.03/03(Pág.156)



UNIVERSIDAD DE CUENCA

P.E.C.C.I.01

4	¿Existe una adecuada supervisión de los directivos de la empresa con relación al desempeño del personal?	x		10	6	P.E.E.A.03/03(Pág.156)
5	¿Los pagos de la nómina, decimos, fondos de reserva, utilidades, vacaciones son realizados oportunamente?	x		10	5	P.E.E.A.02/03(Pág.155) P.E.C.C.I.16 (Pág.233)
6	¿Se efectúa a tiempo el proceso de liquidación posterior a la salida del empleado?	x		10	8	P.E.E.A.03/03(Pág.156) P.E.C.C.I.16 (Pág.234)
				60	39	
	NIVEL DE CONFIANZA				65%	
	NIVEL DE RIESGO				35%	
	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
1	¿Se tiene establecido medios directos de comunicación para publicar cuando se requiere nuevo personal?	x		10	8	P.E.E.A.01/03(Pág.154) P.E.C.C.I.16 (Pág.233)
2	¿Las líneas de comunicación internas son aptas para el desarrollo de las actividades?		x	10	5	P.E.C.C.I.16 (Pág.234)
3	¿El personal es debidamente capacitado para desenvolverse ante aspectos varios en su campo de acción y generales de la empresa?	x		10	6	P.E.E.A.01/03(Pág.154) P.E.C.C.I.16 (Pág.233)
4	¿Existen una buena relación de comunicación entre compañeros?	x		10	10	P.E.C.C.I.16 (Pág.234)
5	¿El personal está debidamente informado de los tiempos de los horarios de entrada y salida, atrasos, renuncias, permisos, vacaciones?	x		10	8	P.E.E.A.01/03(Pág.154)



UNIVERSIDAD DE CUENCA

P.E.C.C.I.01

6	¿Cuándo existe algún problema le prestan al empleado atención inmediata según lo requiera?		x	10	8	P.E.E.A.03/03(Pág.156)
				60	45	
	NIVEL DE CONFIANZA				75%	
	NIVEL DE RIESGO				25%	
	SUPERVISIÓN Y MONITOREO					
1	¿Se investigan las referencias que emiten los aspirantes a nuevos puestos solicitados por la empresa?		x	10	2	P.E.E.A.01/03(Pág.154)
2	¿Es considerada importante evaluar el desempeño del personal?	x		10	5	P.E.E.A.03/03(Pág.156)
3	¿Se ha indagado con el personal sobre su satisfacción laboral en la empresa?	x		10	3	P.E.E.A.03/03(Pág.156)
4	¿Se han llevado a cabo reuniones donde se interactúe diversas directrices para mejorar aspectos varios de la empresa?	x		10	2	P.E.E.A.03/03(Pág.156)
				40	12	
	NIVEL DE CONFIANZA				30%	
	NIVEL DE RIESGO				70%	

Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque
Fecha:	09 de mayo de 2018



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 35: CUESTIONARIO ESPECIFICO POR COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO – AREA DE BODEGA (INVENTARIOS)

DISMEDIC CÍA. LTDA.						
						P.E.C.C.I.02
Auditoría De Gestión						
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016						
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO						
CUESTIONARIO ESPECIFICO						
AREA DE BODEGA – INVENTARIOS						
#	Interrogantes COMPONENTES	Resp.		Ponderación	Calificación	Observaciones
		SI	NO			
AMBIENTE DE CONTROL						
1	¿Cuenta con un manual que describa los procesos de recepción, custodia, registro, control y responsabilidad de los inventarios?		x	10	0	P.E.E.E.01 (Pág.157)
2	¿Existe capacitación en el personal que interviene en el área de bodega?	x		10	7	P.E.E.E.01 (Pág.157) P.E.C.C.I.17 (Pág.236)
3	¿El almacenamiento de las medicinas en las bodegas es adecuado?	x		10	8	P.E.E.E.01 (Pág.157) P.E.C.C.I.17 (Pág.236)
4	¿El acceso a las bodegas es restringido?	x		10	9	P.E.E.E.01 (Pág.158) P.E.C.C.I.17 (Pág.237)
5	¿Autoriza alguien la entrada y salida de las medicinas de bodega?	x		10	9	P.E.E.E.01 (Pág.158) P.E.C.C.I.17 (Pág.237)
				50	33	
	NIVEL DE CONFIANZA				66%	
	NIVEL DE RIESGO				34%	
EVALUACIÓN DE RIESGOS						
1	¿El bodeguero lleva Kardex para su control de inventarios?		X	10	0	P.E.E.E.01 (Pág.158) P.E.C.C.I.17 (Pág.237)



UNIVERSIDAD DE CUENCA

P.E.C.C.I.02

2	¿Dismedic cuenta con algún seguro que resguarde incidente alguno que puede suscitar con los inventarios?		X	10	0	P.E.E.E.01 (Pág.159)
3	¿Existen medidas de seguridad adecuadas que permitan evitar robos, incendios, etc.??	x		10	8	P.E.E.E.01 (Pág.159) P.E.C.C.I.17 (Pág.238)
4	¿Son debidamente actualizados los inventarios, para evitar pérdidas inapropiadas?		x	10	3	P.E.E.E.01 (Pág.159) P.E.C.C.I.17 (Pág.238)
5	¿Se tiene un adecuado control de las medicinas próximas a caducarse?	x		10	9	P.E.E.E.01 (Pág.159) P.E.C.C.I.17 (Pág.238)
				50	20	
	NIVEL DE CONFIANZA				40%	
	NIVEL DE RIESGO				60%	
	ACTIVIDADES DE CONTROL					
1	¿Para la recepción de las medicinas se tiene establecido un espacio específico para ello?	x		10	7	P.E.E.E.01 (Pág.158)
2	¿Mantiene algún registro de entradas y salidas, ya sea sistematizado o manual de las medicinas?	x		10	7	P.E.E.E.01 (Pág.158) P.E.C.C.I.17 (Pág.237)
3	¿Los movimientos de entradas y salidas de las medicinas son reportadas oportunamente para su contabilización?	x		10	7	P.E.E.E.01 (Pág.158) P.E.C.C.I.17 (Pág.237)
4	¿Se concilian los datos de los inventarios tanto del sistema como físicos de las medicinas?	x		10	9	P.E.E.E.01 (Pág.159) P.E.C.C.I.17 (Pág.238)
5	¿El ejecuta una revisión previa de las medicinas antes de recibir del proveedor?	x		10	7	P.E.E.E.01 (Pág.158) P.E.C.C.I.17 (Pág.237)
				50	37	
	NIVEL DE CONFIANZA				74%	
	NIVEL DE RIESGO				26%	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						P.E.C.C.I.02
1	¿Cuándo esta próximo caducarse algún medicamento es comunicado oportunamente para su devolución?	x		10	9	P.E.E.E.01 (Pág.159) P.E.C.C.I.17 (Pág.238)
2	¿El stock de bodega es debidamente revisado previo a la solicitud o adquisiciones de medicina alguna?		x	10	7	P.E.E.E.02 (Pág.160) P.E.C.C.I.18 (Pág.240)
3	¿Cuándo existe variación alguna en bodega es comunicado oportunamente al Administrador?		x	10	5	P.E.E.E.01 (Pág.158) P.E.C.C.I.17 (Pág.237)
4	¿Es apropiado el sistema Dynamoweb para comunicar los stocks a los vendedores?	x		10	7	P.E.E.E.03 (Pág.164) P.E.C.C.I.19 (Pág.243)
5	¿El orden en que están almacenadas las medicinas es adecuado, mismo que permita ubicarse y comunicar alguna necesidad urgente?	x		10	8	P.E.E.E.01 (Pág.157) P.E.C.C.I.17 (Pág.236)
				50	36	
	NIVEL DE CONFIANZA				72%	
	NIVEL DE RIESGO				28%	
	SUPERVISIÓN Y MONITOREO					
1	¿Se tiene establecidos comités de control para el área de bodega?	x		10	8	P.E.E.O.02/05 (Pág.176)
2	¿Al realizar la verificación de inventarios físicos contra los registros del sistema son efectuados por personal	x		10	9	P.E.E.E.01 (Pág.159) P.E.C.C.I.17 (Pág.238)



UNIVERSIDAD DE CUENCA

	ajeno a la función de bodega?					P.E.C.C.I.02						
3	¿Los controles de inventarios se los realiza de forma periódica?	x	10	2	P.E.E.E.01 (Pág.159) P.E.C.C.I.17 (Pág.238)							
4	¿La supervisión de bodega es realizada minuciosamente?	x	10	3	P.E.E.O.02/05(Pág.176) P.E.C.C.I.17 (Pág.238)							
			40	22								
	NIVEL DE CONFIANZA			55%								
	NIVEL DE RIESGO			45%								
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;">Revisado por:</td> <td>CPA. Yadira Pacheco</td> </tr> <tr> <td>Supervisado por:</td> <td>Ing. Mónica Duque</td> </tr> <tr> <td>Fecha:</td> <td>10 de mayo de 2018</td> </tr> </table>							Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco	Supervisado por:	Ing. Mónica Duque	Fecha:	10 de mayo de 2018
Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco											
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque											
Fecha:	10 de mayo de 2018											



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 36: CUESTIONARIO ESPECIFICO POR COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO – AREA DE COMPRAS

DISMEDIC CÍA. LTDA.						
						P.E.C.C.I.03
Auditoría De Gestión						
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016						
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO						
CUESTIONARIO ESPECIFICO						
AREA DE COMPRAS						
#	Interrogantes COMPONENTES	Resp.		Ponderación	Calificación	Observaciones
		SI	NO			
AMBIENTE DE CONTROL						
1	¿Se tiene establecidas líneas de autoridad y responsabilidad dentro del área de compras?	x		10	9	P.E.E.E.02(Pág.160) P.E.C.C.I.18(Pág.240)
2	¿Se tiene definido procedimientos para las adquisiciones?	x		10	9	P.E.E.E.02(Pág.160) P.E.C.C.I.18(Pág.240)
3	¿Se encuentran segregadas las funciones del área de compras con bodega?	x		10	10	P.E.E.E.02(Pág.160) P.E.C.C.I.18(Pág.240)
4	¿El área de compras tiene relación directa con las demás áreas de la empresa?	x		10	10	P.E.E.E.02 (Pág.161) P.E.C.C.I.18(Pág.240)
5	¿Existen Proveedores Catalogados en la empresa o se considera algún criterio específico para seleccionarlos?	x		10	9	P.E.E.E.02(Pág.160) P.E.C.C.I.18(Pág.240)
6	¿Las facturas de compras son recibidas oportunamente junto a la entrega de la mercadería?	x		10	10	P.E.E.E.02 (Pág.161)
				60	57	
	NIVEL DE CONFIANZA				95%	
	NIVEL DE RIESGO				5%	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

EVALUACIÓN DE RIESGOS					P.E.C.C.I.03
1	¿Se tiene definido un control adecuado sobre stock existentes (máximos y mínimos) previo a la adquisición de mercadería?	x	10	7	P.E.E.E.02 (Pág.161)
2	¿Se evalúa adecuadamente la gestión ejecutada en el área de compras?	x	10	0	P.E.E.E.02(Pág.162)
3	¿En la recepción de las medicinas existe una revisión minuciosa de la compra efectuada?	x	10	7	P.E.E.E.02(Pág.161)
4	¿Está debidamente documentada toda solicitud de compra dentro de Dismedic?	x	10	1	P.E.E.E.02(Pág.161) P.E.C.C.I.18 (Pág.240)
5	¿El proveedor cumple el plazo de entrega ofrecido en la toma del pedido?	x	10	8	P.E.E.E.02(Pág.162)
6	¿Se cumplen los plazos de crédito establecidos con el Proveedor?	x	10	6	P.E.E.E.02(Pág.162) P.E.C.C.I.18 (Pág.241)
			60	29	
	NIVEL DE CONFIANZA			48,33%	
	NIVEL DE RIESGO			51,67%	
	ACTIVIDADES DE CONTROL				
1	¿Se efectúa un análisis preliminar para determinar en qué momento es preciso realizar la adquisición?	x	10	5	P.E.E.E.02 (Pág.160)
2	¿Se solicita cotizaciones para elegir la mejor opción de proveedor (marca y precios)?	x	10	3	P.E.E.E.02 (Pág.160) P.E.C.C.I.18 (Pág.240)
3	¿El Administrador revisa las facturas de compras para constatar mercadería solicitada y precios acordados?	x	10	10	P.E.E.E.02 (Pág.161) P.E.C.C.I.18 (Pág.241)



UNIVERSIDAD DE CUENCA

						P.E.C.C.I.03
4	¿A solicitud del proveedor se realiza las respectivas separaciones de las facturas próximas a vencer para su respectivo análisis?	x		10	8	P.E.E.E.02 (Pág.162)
5	¿Para efectuar devoluciones de medicinas próximas a caducar se emite el comunicado al proveedor dentro de tiempo (3 o 4 meses)?	x		10	10	P.E.E.E.02 (Pág.162)
6	¿Se registra oportunamente las facturas de compra en el sistema contable?	x		10	8	P.E.E.E.02 (Pág.161)
				60	44	
	NIVEL DE CONFIANZA				73,33%	
	NIVEL DE RIESGO				26,67%	
	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
1	¿Existen líneas de comunicación para realizar la solicitud de compra?	x		10	10	P.E.E.E.02 (Pág.161) P.E.C.C.I.18 (Pág.240)
2	¿Existe un comunicado oportuno por parte del bodeguero hacia el Administrador notificando la falta de stock en ciertas medicinas?	x		10	8	P.E.E.E.02 (Pág.160) P.E.C.C.I.18 (Pág.240)
3	¿Existe una comunicación acorde con el-área de bodega (Inventarios) al momento de realizar seguimiento a la mercancía adquirida?	x		10	8	P.E.E.E.02 (Pág.161)
4	¿El sistema que aplica la empresa permite conocer los costos reales de las adquisiciones frente al servicio de ventas?	x		10	8	P.E.E.E.02 (Pág.161)
5	¿Cuándo se requiere una compra urgente y el administrador no se encuentra disponible para	x		10	4	P.E.C.C.I.18 (Pág.240)



UNIVERSIDAD DE CUENCA

	realizarla, comunica y autoriza a un delegado que efectuó dicha compra?					P.E.C.C.I.03						
				50	38							
	NIVEL DE CONFIANZA				76%							
	NIVEL DE RIESGO				24%							
	SUPERVISIÓN Y MONITOREO											
1	¿Se efectúan revisiones internas de las operaciones realizadas dentro del área?	x		10	8	P.E.E.E.02 (Pág.161)						
2	¿Se da un control previo de fondos para cubrir las cuentas por pagar?		x	10	5	P.E.E.E.02 (Pág.162) P.E.C.C.I.18 (Pág.240)						
3	¿Se supervisan los stocks de medicinas posterior a las compras?	x		10	7	P.E.E.E.02 (Pág.161) P.E.E.E.02 (Pág.162)						
4	¿Existe supervisión sobre condiciones comerciales y financieras en el proceso de compra?	x		10	6	P.E.E.E.02 (Pág.161) P.E.E.E.02 (Pág.162)						
				40	26							
	NIVEL DE CONFIANZA				65%							
	NIVEL DE RIESGO				35%							
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 30%;">Revisado por:</td> <td>CPA. Yadira Pacheco</td> </tr> <tr> <td>Supervisado por:</td> <td>Ing. Mónica Duque</td> </tr> <tr> <td>Fecha:</td> <td>11 de mayo de 2018</td> </tr> </table>							Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco	Supervisado por:	Ing. Mónica Duque	Fecha:	11 de mayo de 2018
Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco											
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque											
Fecha:	11 de mayo de 2018											



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 37: CUESTIONARIO ESPECIFICO POR COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO – AREA DE VENTAS

DISMEDIC CÍA. LTDA.						
						P.E.C.C.I.04
Auditoría De Gestión						
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016						
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO						
CUESTIONARIO ESPECIFICO						
AREA DE VENTAS						
#	Interrogantes COMPONENTES	Resp.		Ponderación	Calificación	Observaciones
		SI	NO			
	AMBIENTE DE CONTROL					
1	¿Se tiene establecido líneas de autoridad y responsabilidad?	x		10	10	P.E.E.E.03 (Pág.163)
2	¿Se tiene un manual de capacitación para el personal de ventas?		x	10	0	P.E.E.E.03 (Pág.163) P.E.C.C.I.19 (Pág.243)
3	¿Los Asesores Comerciales tienen los debidos implementos para ofertar las medicinas?	x		10	7	P.E.E.E.03 (Pág.164) P.E.C.C.I.19 (Pág.243)
4	¿Los Asesores Comerciales fueron designados con su zona o clientes específicos?	x		10	9	P.E.E.E.03 (Pág.164)
5	¿La empresa ha definido los objetivos esperados para esta área?	x		10	9	P.E.E.E.03 (Pág.163) P.E.C.C.I.19 (Pág.243)
				50	35	
	NIVEL DE CONFIANZA				70%	
	NIVEL DE RIESGO				30%	
	EVALUACIÓN DE RIESGOS					
1	¿El sistema Dynamoweb se mantiene activo toda la jornada laboral?		x	10	8	P.E.E.E.03 (Pág.165)



UNIVERSIDAD DE CUENCA

						P.E.C.C.I.04
2	¿Los Asesores Comerciales al momento de la venta, constatan la existencia del medicamento solicitado?	x		10	7	P.E.E.E.03 (Pág.164)
3	¿Los Asesores Comerciales dan seguimiento oportuno a cartera de clientes?	x		10	5	P.E.C.C.I.19 (Pág.244)
4	¿Se cuenta con algún plan para afrontar contingencias en el transporte de las medicinas?		x	10	0	P.E.E.E.03 (Pág.165)
5	¿Es debidamente capacitado el personal para defenderse sobre ámbitos de la empresa ante situaciones adversas?		x	10	2	P.E.E.E.03 (Pág.165) P.E.C.C.I.19 (Pág.244)
				50	22	
	NIVEL DE CONFIANZA				44%	
	NIVEL DE RIESGO				56%	
	ACTIVIDADES DE CONTROL					
1	¿La recepción de pedidos se la hace siempre a través de los Asesores Comerciales?		x	10	8	P.E.C.C.I.19 (Pág.243)
2	¿Los pedidos efectuados por parte de los clientes son revisados minuciosamente?		x	10	8	P.E.C.C.I.19 (Pág.243)
3	¿Se efectúan reuniones de administradores con Asesores Comerciales para conocer inconvenientes suscitados al momento de la venta?		x	10	4	P.E.E.E.03 (Pág.165)
4	¿Se tiene un respaldo del transporte en el cual se envía la mercadería fuera de la ciudad?	x		10	10	P.E.E.E.03 (Pág.165)
5	¿Los despachos desde bodega son debidamente respaldados con las facturas?	x		10	10	P.E.C.C.I.19 (Pág.243)
				50	40	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

	NIVEL DE CONFIANZA				80%	P.E.C.C.I.04
	NIVEL DE RIESGO				20%	
	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
1	¿Cuándo no se cuenta con medicamento alguno, es debidamente notificado al cliente?		x	10	2	P.E.E.E.03 (Pág.164)
2	¿Se mantiene algún mecanismo para definir el grado de satisfacción del cliente?		x	10	0	P.E.E.E.03 (Pág.165)
3	¿Los Asesores Comerciales brindan información apropiada al cliente sobre las medicinas que oferta Dismedic?	x		10	7	P.E.E.E.03 (Pág.163)
4	¿La información de las medicinas que brinda Dismedic es de fácil acceso para aquellos que nos son clientes?		x	10	1	P.E.C.C.I.19 (Pág.243)
5	¿Es apropiado el sistema Dynamoweb para comunicar los stocks a los vendedores?	x		10	7	P.E.E.E.03 (Pág.164)
				50	17	
	NIVEL DE CONFIANZA				34%	
	NIVEL DE RIESGO				66%	
	SUPERVISIÓN Y MONITOREO					
1	¿Se efectúa inspecciones o investigaciones al proceso realizado para la venta?		x	10	0	P.E.E.E.03 (Pág.164) P.E.C.C.I.19 (Pág.244)



UNIVERSIDAD DE CUENCA

P.E.C.C.I.04

2	¿Posterior a la venta, se genera algún modo de verificación de la recepción de la mercadería?	x	10	5	P.E.E.E.03 (Pág.164) P.E.C.C.I.19 (Pág.244)						
3	¿Se lleva a cabo algún control para apertura de cartera de clientes con relación a verificación datos en general?	x	10	2	P.E.E.E.03 (Pág.164)						
4	¿Se efectúa reportes de ventas cada mes, mismo que permita conocer incrementos o decrementos en ventas por vendedores y a nivel general?	x	10	10	P.E.E.E.04 (Pág.168)						
			40	17							
	NIVEL DE CONFIANZA			42.5%							
	NIVEL DE RIESGO			57.5%							
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tbody> <tr> <td style="width: 30%;">Revisado por:</td> <td>CPA. Yadira Pacheco</td> </tr> <tr> <td>Supervisado por:</td> <td>Ing. Mónica Duque</td> </tr> <tr> <td>Fecha:</td> <td>14 de mayo de 2018</td> </tr> </tbody> </table>						Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco	Supervisado por:	Ing. Mónica Duque	Fecha:	14 de mayo de 2018
Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco										
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque										
Fecha:	14 de mayo de 2018										



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 38: CUESTIONARIO ESPECIFICO POR COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO – AREA DE CONTABILIDAD

DISMEDIC CÍA. LTDA.						
					P.E.C.C.I.05	
Auditoría De Gestión						
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016						
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO						
CUESTIONARIO ESPECIFICO						
AREA DE CONTABILIDAD						
#	Interrogantes COMPONENTES	Resp.		Ponderación	Calificación	Observaciones
		SI	NO			
AMBIENTE DE CONTROL						
1	¿Se tiene establecidas líneas de autoridad y responsabilidad dentro del área de contabilidad?	x		10	10	P.E.E.E.04 (Pág.166) P.E.E.E.04 (Pág.167)
2	¿Se tiene definido un manual de funciones para el proceso contable?	x		10	0	P.E.E.E.04 (Pág.166)
3	¿Se tienen debidamente archivados los documentos que respaldan del registro contable?	x		10	9	P.E.E.E.04 (Pág.167)
4	¿El personal que interviene en el departamento contable cuenta con la debida capacitación para ejecutar sus funciones?	x		10	7	P.E.E.E.04 (Pág.166)
5	¿El área de contabilidad tiene relación directa con las demás áreas de la empresa?	x		10	10	P.E.C.C.I.20 (Pág.247)
				50	36	
	NIVEL DE CONFIANZA				72%	
	NIVEL DE RIESGO				28%	
EVALUACIÓN DE RIESGOS						
1	¿El sistema contable que mantiene ayuda a la toma de	x		10	7	P.E.E.E.04 (Pág.166)



UNIVERSIDAD DE CUENCA

	decisiones oportunamente?					P.E.C.C.I.05
2	¿Se tiene aplicado presupuesto anual alguno con el cual se rija Dismedic?		x	10	0	P.E.E.E.04 (Pág.167) P.E.C.C.I.20 (Pág.247)
3	¿Par efectuar la contabilización mes tras mes el contador acude a las instalaciones de Dismedic?		x	10	0	P.E.E.E. 04 (Pág.167) P.E.C.C.I.20 (Pág.247)
4	¿Se cuenta con indicadores de gestión que ayuden a medir el riesgo en el área contable?		x	10	0	P.E.E.E. 04 (Pág.167) P.E.C.C.I.20 (Pág.247)
5	¿Se da un oportuno seguimiento en relación de cuentas por cobrar y pagar?	x		10	3	P.E.E.E.04 (Pág.168)
				50	10	
	NIVEL DE CONFIANZA				20%	
	NIVEL DE RIESGO				80%	
	ACTIVIDADES DE CONTROL					
1	¿Se tiene adecuadamente definido el proceso de los registros de ingresos y egresos en la gestión contable?	x		10	8	P.E.C.C.I.20 (Pág.247)
2	¿El Sistema informático es manejado por personal autorizado y su información está debidamente protegida?	x		10	9	P.E.E.E.04 (Pág.166) P.E.C.C.I.20 (Pág.246)
3	¿Existe una base de datos detallada y actualizada, misma que permita realizar un control inmediato cuando se lo requiera?	x		10	5	P.E.E.E.04 (Pág.166) P.E.E.E.04 (Pág.167)
4	¿Existe la documentación que respalde los pagos que se realizan al personal?	x		10	10	P.E.E.E.04 (Pág.167)
5	¿Se registra oportunamente toda factura de compra y venta en el sistema contable?		x	10	7	P.E.E.E.04 (Pág.167)
				50	39	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

	NIVEL DE CONFIANZA				78%	P.E.C.C.I.05
	NIVEL DE RIESGO				22%	
	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
1	¿Se tiene definido líneas de comunicación con todas las áreas de la empresa?	x		10	6	P.E.C.C.I.20 (Pág.246)
2	¿El personal involucrado en esta área, cuándo existen nuevas leyes emitidas por entes del Estado se pone al tanto autocapacitándose sobre el mismo?		x	10	10	P.E.E.E.04 (Pág.168)
3	¿Cuánto se genera un desfase en la gestión contable se comunica inmediatamente al Administrador?	x		10	8	P.E.E.E.04 (Pág.167) P.E.E.E.04 (Pág.168)
4	¿El Sistema Informático que mantiene Dismedic en el Área Contable, es apropiado para emitir información relevante al sistema económico de la misma?	x		10	7	P.E.E.E.04 (Pág.166) P.E.C.C.I.20 (Pág.246)
5	¿Se efectúan análisis de Riesgos y estos son comunicados oportunamente?		x	10	0	P.E.E.E.04 (Pág.167) P.E.C.C.I.20 (Pág.247)
				50	31	
	NIVEL DE CONFIANZA				62%	
	NIVEL DE RIESGO				38%	
	SUPERVISIÓN Y MONITOREO					
1	¿Se efectúa reportes de ingreso y egreso cada mes, mismo que permita conocer incrementos o decrementos generados?	x		10	10	P.E.E.E.04 (Pág.168)
2	¿El Administrador supervisa reportes mensuales?	x		10	8	P.E.E.E.04 (Pág.168)



UNIVERSIDAD DE CUENCA

P.E.C.C.I.05

3	¿Se da un oportuno seguimiento en relación de cuentas por cobrar y pagar?	x		10	3	P.E.E.E.04 (Pág.168)						
4	¿Se efectúa un control adecuado de todos los registros contables?	x		10	7	P.E.C.C.I.20 (Pág.246)						
				40	28							
	NIVEL DE CONFIANZA				70%							
	NIVEL DE RIESGO				30%							
<table border="1"> <tr> <td>Revisado por:</td> <td>CPA. Yadira Pacheco</td> </tr> <tr> <td>Supervisado por:</td> <td>Ing. Mónica Duque</td> </tr> <tr> <td>Fecha:</td> <td>15 de mayo de 2018</td> </tr> </table>							Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco	Supervisado por:	Ing. Mónica Duque	Fecha:	15 de mayo de 2018
Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco											
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque											
Fecha:	15 de mayo de 2018											



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 39: EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO POR AREAS SEGÚN COSO III - ÁREA DE RECURSOS HUMANOS

P.E.C.C.I.06

**EVALUACION DEL CONTROL INTERNO POR AREAS
SEGÚN COSO III
ÁREA DE RECURSOS HUMANOS**

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.

TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN

La Evaluación del control Interno se la realizara por cada componente del Control Interno utilizando el modelo de Coso III, para así obtener su Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo.

El análisis respectivo se lo representa a continuación:

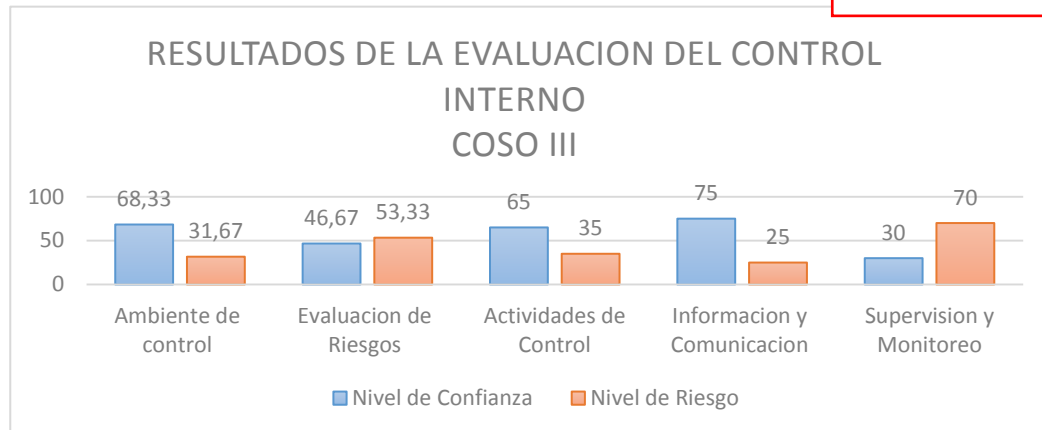
Componente	Ponderación Total	Calificación Total	Nivel de Confianza	Nivel de Riesgo
Ambiente de Control	60	41	68.33%	31.67%
			MODERADO	MODERADO
Evaluación de Riesgos	60	28	46.67%	53.33%
			BAJO	ALTO
Actividades de Control	60	39	65%	35%
			MODERADO	MODERADO
Información y Comunicación	60	45	75%	25%
			MODERADO	MODERADO
Supervisión y Monitoreo	40	12	30%	70%
			BAJO	ALTO
TOTALES	280	165		



UNIVERSIDAD DE CUENCA

GRÁFICAMENTE LO PODEMOS REPRESENTAR ASÍ:

P.E.C.C.I.06



Mediante el análisis efectuado a través del Cuestionario de Control Interno utilizando el modelo COSO III en el área de Recursos Humanos, se pudo observar que:

El Nivel de Confianza y Riesgo fue MODERADO en los componentes de Ambiente de Control, Actividades de Control, Información y Comunicación ya que se dio una instrucción básica de las funciones al personal y existió un ambiente laboral amistoso.

Con relación a los componentes de Evaluación de Riesgos, Supervisión y Monitoreo reflejaron un Nivel de Riesgo ALTO, y que no ejecutaban evaluaciones, ni supervisiones apropiadas, omitiendo efectuar cambios que incidieron a perjuicios en el accionar normal de la empresa.

Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque
Fecha:	16 de mayo de 2018



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 40: EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO POR AREAS SEGÚN COSO III - ÁREA DE BODEGA (INVENTARIO)

P.E.C.C.I.07

**EVALUACION DEL CONTROL INTERNO POR AREAS
SEGÚN COSO III
ÁREA DE BODEGA (INVENTARIOS)**

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.

TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN

La Evaluación del control Interno se la realizara por cada componente del Control Interno utilizando el modelo de Coso III, para así obtener su Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo.

El análisis respectivo se lo representa a continuación:

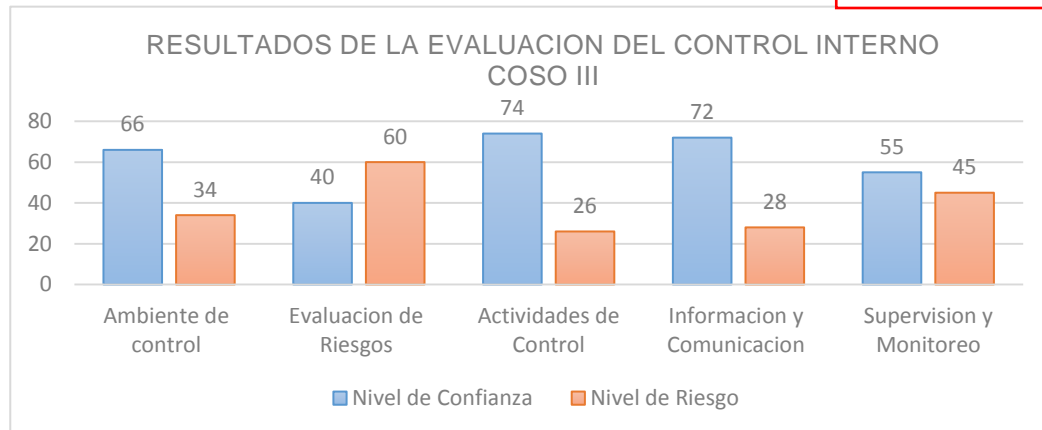
Componente	Ponderación Total	Calificación Total	Nivel de Confianza	Nivel de Riesgo
Ambiente de Control	50	33	66%	34%
			MODERADO	MODERADO
Evaluación de Riesgos	50	20	40%	60%
			BAJO	ALTO
Actividades de Control	50	37	74%	26%
			MODERADO	MODERADO
Información y Comunicación	50	36	72%	28%
			MODERADO	MODERADO
Supervisión y Monitoreo	40	22	55%	45%
			MODERADO	MODERADO
TOTALES	240	148		



UNIVERSIDAD DE CUENCA

GRÁFICAMENTE LO PODEMOS REPRESENTAR ASÍ:

P.E.C.C.I.07



Mediante el análisis efectuado a través del Cuestionario de Control Interno utilizando el modelo COSO III en el área de Bodega se pudo observar que: El Nivel de Confianza y Riesgo fue MODERADO en los componentes de Ambiente de Control, Actividades de Control, Información y Comunicación, Supervisión y Monitoreo ya que el almacenamiento es adecuado y el acceso a las bodegas limitado.

Con relación al componente Evaluación de Riesgos reflejo un riesgo ALTO ya que no mantenían un control adecuado en los movimientos de bodega, conllevando a incidentes que perjudiquen el accionar normal de la empresa.

Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque
Fecha:	16 de mayo de 2018



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 41: EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO POR AREAS SEGÚN COSO III - ÁREA DE COMPRAS

P.E.C.C.I.08

EVALUACION DEL CONTROL INTERNO POR AREAS SEGÚN COSO III

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.

TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN

La Evaluación del control Interno se la realizara por cada componente del Control Interno utilizando el modelo de Coso III, para así obtener su Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo.

El análisis respectivo se lo representa a continuación:

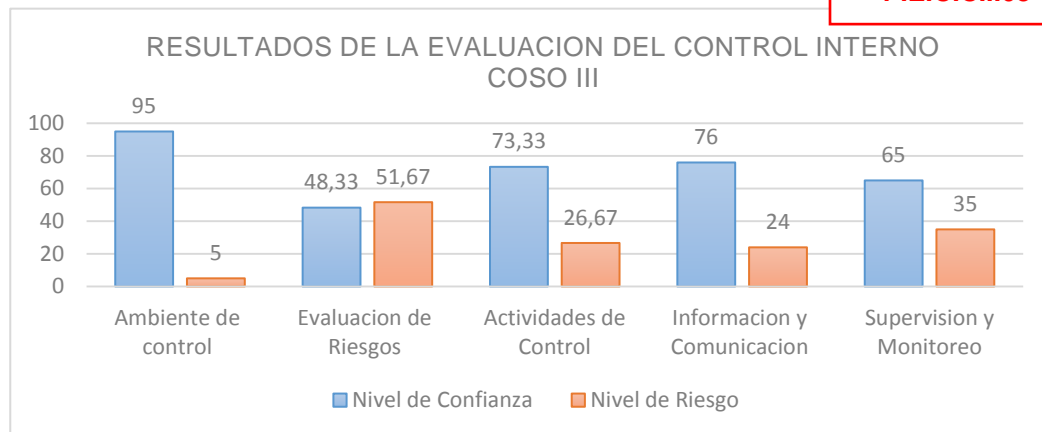
Componente	Ponderación Total	Calificación Total	Nivel de Confianza	Nivel de Riesgo
Ambiente de Control	60	57	95%	5%
			ALTO	BAJO
Evaluación de Riesgos	60	29	48.33%	51.67%
			BAJO	ALTO
Actividades de Control	60	44	73.33%	26.67%
			MODERADO	MODERADO
Información y Comunicación	50	38	76%	24%
			ALTO	BAJO
Supervisión y Monitoreo	40	26	65%	35%
			MODERADO	MODERADO
TOTALES	270	194		



UNIVERSIDAD DE CUENCA

GRÁFICAMENTE LO PODEMOS REPRESENTAR ASÍ:

P.E.C.C.I.08



Mediante el análisis efectuado a través del Cuestionario de Control Interno utilizando el modelo COSO III en el área de Compras, se pudo observar que:

El Nivel de Confianza fue ALTO y el Nivel de Riesgos fue BAJO en los componentes de Ambiente de Control, Información y Comunicación ya que se tenía definido la máxima autoridad quien era el Administrador, mismo que era encargado de ejecutar las compras necesarias.

El Nivel de Confianza y Riesgo fue MODERADO en los componentes de Actividades de Control, Supervisión y Monitoreo ya que el Administrador revisaba las facturas y las aprobaba para su ingreso.

Con relación al componente de Evaluación de Riesgos se reflejó un Nivel de Riesgo ALTO ya que se omitió el registro documentado de la solicitud de compra al proveedor.

Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque
Fecha:	16 de mayo de 2018



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 42: EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO POR AREAS SEGÚN COSO III - ÁREA DE VENTAS

P.E.C.C.I.09

EVALUACION DEL CONTROL INTERNO POR AREAS SEGÚN COSO III

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.

TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN

La Evaluación del control Interno se la realizara por cada componente del Control Interno utilizando el modelo de Coso III, para así obtener su Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo.

El análisis respectivo se lo representa a continuación:

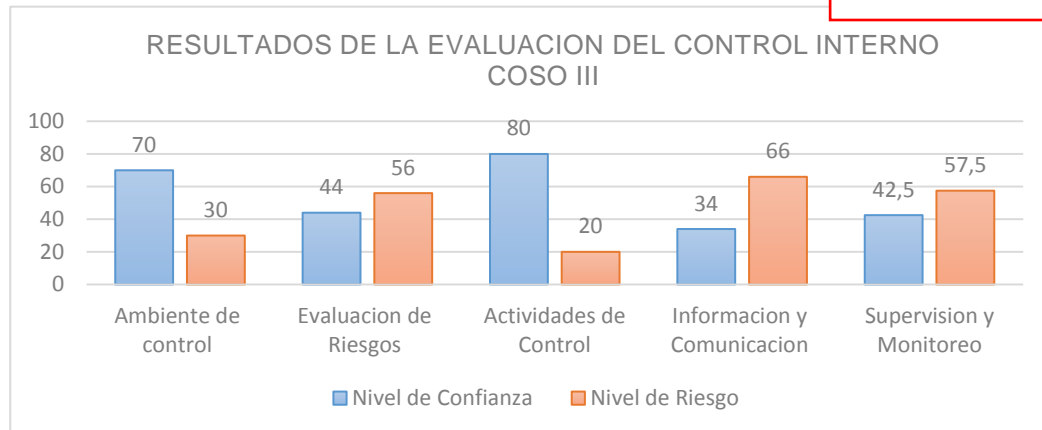
Componente	Ponderación Total	Calificación Total	Nivel de Confianza	Nivel de Riesgo
Ambiente de Control	50	35	70%	30%
			MODERADO	MODERADO
Evaluación de Riesgos	50	22	44%	56%
			BAJO	ALTO
Actividades de Control	50	40	80%	20%
			ALTO	BAJO
Información y Comunicación	50	17	34%	66%
			BAJO	ALTO
Supervisión y Monitoreo	40	17	42.5%	57.5%
			BAJO	ALTO
TOTALES	240	131		



UNIVERSIDAD DE CUENCA

GRÁFICAMENTE LO PODEMOS REPRESENTAR ASÍ:

P.E.C.C.I.09



Mediante el análisis efectuado a través del Cuestionario de Control Interno utilizando el modelo COSO III en el área de Ventas, se pudo observar que: El Nivel de Confianza fue ALTO y el Nivel de Riesgos fue BAJO en el componente de Actividades de Control ya que son los pedidos son revisados, despachados, y archivados los documentos de venta.

El Nivel de Confianza y Riesgo fue MODERADO en el componente de Ambientes de Control ya que los Asesores Comerciales tenían claro su accionar en el campo de ventas.

Con relación a los componentes de Evaluación de Riesgos, Información y Comunicación, Supervisión y Monitoreo se reflejó un Nivel de Riesgo ALTO ya que no dan importancia pedidos pequeños, no comunican su negatividad de despacho oportunamente, y no mantienen reuniones con los asesores comerciales para evaluar incidencias en el campo de ventas.

Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque
Fecha:	16 de mayo de 2018



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 43: EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO POR AREAS SEGÚN COSO III - ÁREA DE CONTABILIDAD

P.E.C.C.I.10

EVALUACION DEL CONTROL INTERNO POR AREAS SEGÚN COSO III

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.

TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN

La Evaluación del control Interno se la realizara por cada componente del Control Interno utilizando el modelo de Coso III, para así obtener su Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo.

El análisis respectivo se lo representa a continuación:

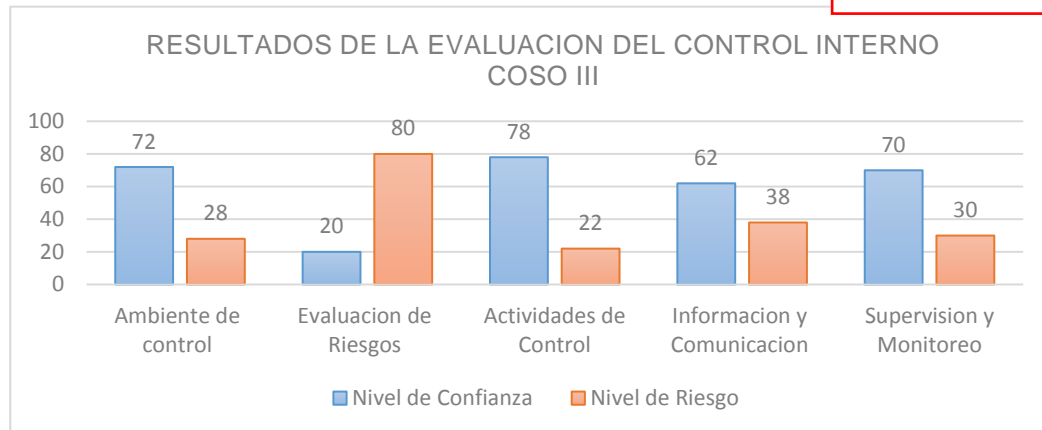
Componente	Ponderación Total	Calificación Total	Nivel de Confianza	Nivel de Riesgo
Ambiente de Control	50	36	72%	28%
			MODERADO	MODERADO
Evaluación de Riesgos	50	10	20%	80%
			BAJO	ALTO
Actividades de Control	50	39	78%	22%
			ALTO	BAJO
Información y Comunicación	50	31	62%	38%
			MODERADO	MODERADO
Supervisión y Monitoreo	40	28	70%	30%
			MODERADO	MODERADO
TOTALES	240	144		



UNIVERSIDAD DE CUENCA

GRÁFICAMENTE LO PODEMOS REPRESENTAR ASÍ:

P.E.C.C.I.10



Mediante el análisis efectuado a través del Cuestionario de Control Interno utilizando el modelo COSO III en el área de Contabilidad, se pudo observar que:

El Nivel de Confianza fue ALTO y el Nivel de Riesgos fue BAJO en el componente de Actividades de Control ya que todo documento contable está debidamente respaldado.

El Nivel de Confianza y Riesgo fue MODERADO en los componentes de Ambientes de Control, Información y Comunicación, Supervisión y Monitoreo ya que el personal que actuaba en el área tenía conocimientos contables apropiados para su desempeño, mantenían una comunicación amena con el Administrador.

Con relación al componente de Evaluación de Riesgos reflejaba un Nivel de Riesgo ALTO ya que no mantenían dificultad para el respaldo de la información en el sistema, no mantenían métodos de evaluación de riesgos.

Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque
Fecha:	16 de mayo de 2018



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 44: PROMEDIO GLOBAL DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO COSO III – ÁREA DE RECURSOS HUMANOS

P.E.C.C.I.11

PROMEDIO GLOBAL DE LA EVALUACIÓN CONTROL INTERNO COSO III

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.

TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN

Mediante la evaluación efectuada al control interno se obtuvo un promedio global representado de la siguiente manera:

Componente	Ponderación Total	Calificación Total	Nivel de Confianza	Nivel de Riesgo
Ambiente de Control	60	41	68,33%	31,67%
Evaluación de Riesgos	60	28	46,67%	53,33%
Actividades de Control	60	39	65%	35%
Información y Comunicación	60	45	75%	25%
Supervisión y Monitoreo	40	12	30%	70%
TOTALES	280	165		

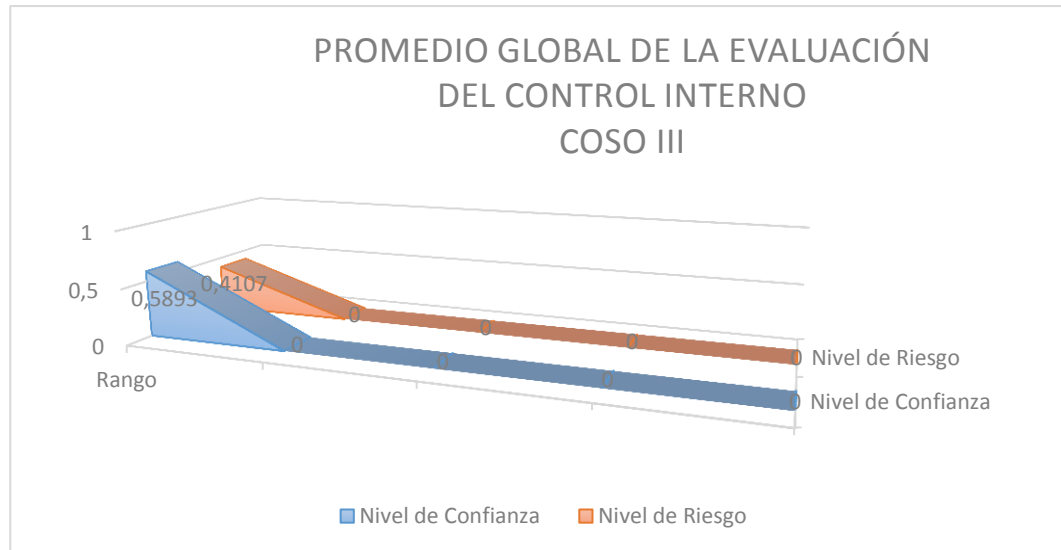
NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
$NC = \frac{CT * 100}{PT} = \frac{165 * 100}{280} = 58,93\%$	$RC = PO - po = 100\% - 58.93\% = 41.07\%$
MODERADO	MODERADO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

P.E.C.C.I.11

GRÁFICAMENTE LO PODEMOS REPRESENTAR ASÍ:



Según el análisis global en el área de Recursos Humanos, se obtuvo un porcentaje del 58.93%, lo que significa que se tiene una confianza MODERADA y un riesgo MODERADO, por lo que se requiere efectuar un análisis al área mediante pruebas necesarias y obtener la evidencia suficiente sobre cuál es la falta que le hace al departamento para mejorar sus actividades.

Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque
Fecha:	16 de mayo de 2018



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 45: PROMEDIO GLOBAL DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO COSO III – ÁREA BODEGA (INVENTARIOS)

P.E.C.C.I.12

**PROMEDIO GLOBAL DE LA EVALUACIÓN CONTROL INTERNO
COSO III**

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.

TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN

Mediante la evaluación efectuada al control interno se obtuvo un promedio global representado de la siguiente manera:

Componente	Ponderación Total	Calificación Total	Nivel de Confianza	Nivel de Riesgo
Ambiente de Control	50	33	66%	34%
Evaluación de Riesgos	50	20	40%	60%
Actividades de Control	50	37	74%	26%
Información y Comunicación	50	36	72%	28%
Supervisión y Monitoreo	40	22	55%	45%
TOTALES	240	148		

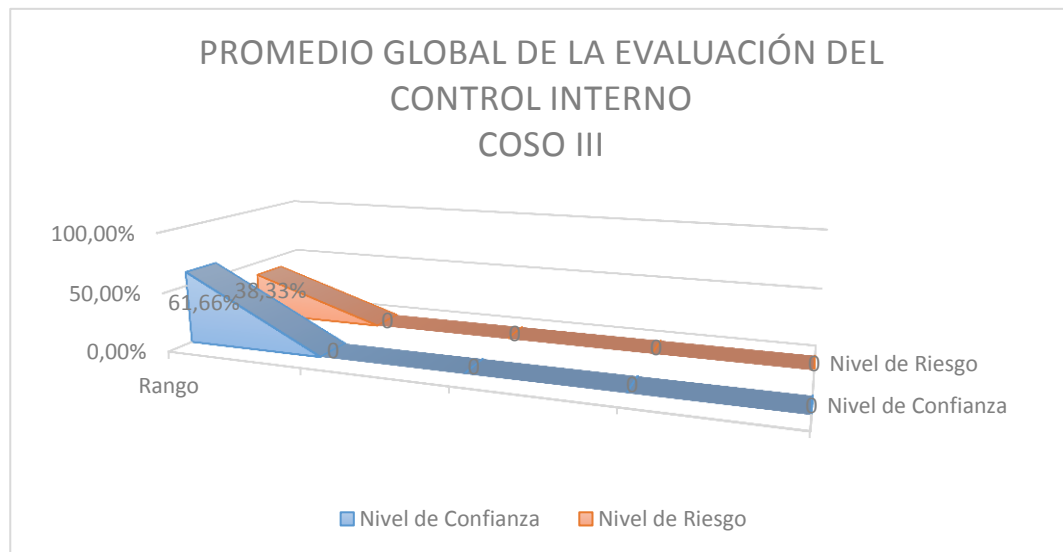
NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
$NC = \frac{CT * 100}{PT} = \frac{148 * 100}{240} = 61.66\%$	$RC = PO - po = 100\% - 61.66\% = 38.33\%$
MODERADO	MODERADO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

GRÁFICAMENTE LO PODEMOS REPRESENTAR ASÍ:

P.E.C.C.I.12



Según el análisis global en el área de Bodega (Inventarios), se obtuvo un porcentaje del 61.66%, lo que significa que se tiene una confianza MODERADA y un riesgo MODERADO, por lo que se requiere efectuar un análisis al área mediante pruebas necesarias y obtener la evidencia suficiente sobre cuál es la falta que le hace al departamento para mejorar sus actividades.

Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque
Fecha:	16 de mayo de 2018



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 46: PROMEDIO GLOBAL DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO COSO III – ÁREA DE COMPRAS

P.E.C.C.I.13

**PROMEDIO GLOBAL DE LA EVALUACIÓN CONTROL INTERNO
COSO III**

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.

TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN

Mediante la evaluación efectuada al control interno se obtuvo un promedio global representado de la siguiente manera:

Componente	Ponderación Total	Calificación Total	Nivel de Confianza	Nivel de Riesgo
Ambiente de Control	60	57	95%	5%
Evaluación de Riesgos	60	29	48.33%	51.67%
Actividades de Control	60	44	73.33%	26.67%
Información y Comunicación	50	38	76%	24%
Supervisión y Monitoreo	40	26	65%	35%
TOTALES	270	194		

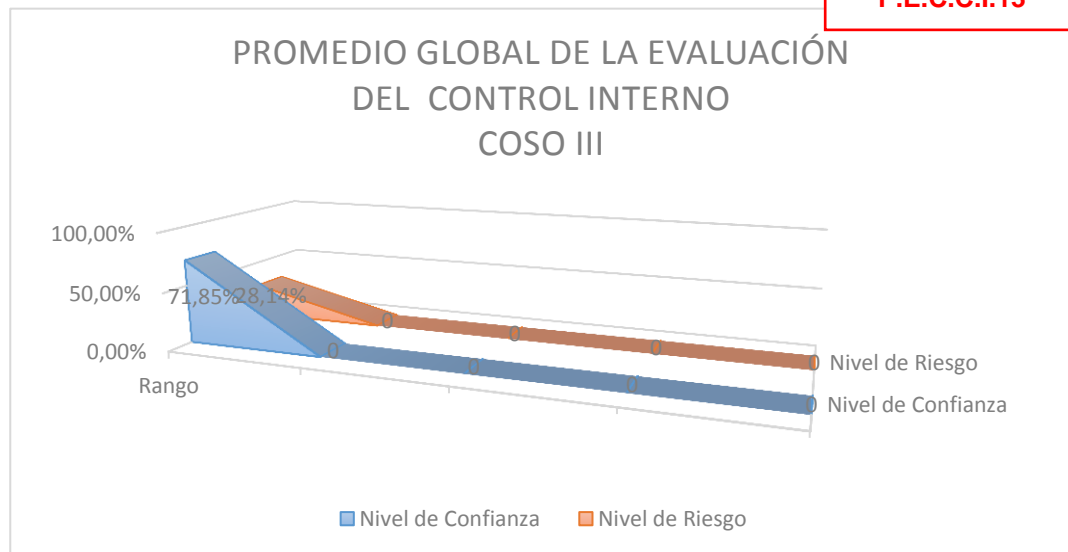
NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
$NC = \frac{CT * 100}{PT} = \frac{194 * 100}{270} = 71.85\%$	$RC = PO - po = 100\% - 71.85\% = 28.14\%$
MODERADO	MODERADO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

GRÁFICAMENTE LO PODEMOS REPRESENTAR ASÍ:

P.E.C.C.I.13



Según el análisis global en el área de Compras, se obtuvo un porcentaje del 71.85%, lo que significa que se tiene una confianza MODERADA y un riesgo MODERADO, por lo que se requiere efectuar un análisis al área mediante pruebas necesarias y obtener la evidencia suficiente sobre cuál es la falta que le hace al departamento para mejorar sus actividades.

Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque
Fecha:	16 de mayo de 2018



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 47: PROMEDIO GLOBAL DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO COSO III – ÁREA DE VENTAS

P.E.C.C.I.14

**PROMEDIO GLOBAL DE LA EVALUACIÓN CONTROL INTERNO
COSO III**

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.

TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN

Mediante la evaluación efectuada al control interno se obtuvo un promedio global representado de la siguiente manera:

Componente	Ponderación Total	Calificación Total	Nivel de Confianza	Nivel de Riesgo
Ambiente de Control	50	35	70%	30%
Evaluación de Riesgos	50	22	44%	56%
Actividades de Control	50	40	80%	20%
Información y Comunicación	50	17	34%	66%
Supervisión y Monitoreo	40	17	42.5%	57.5%
TOTALES	240	131		

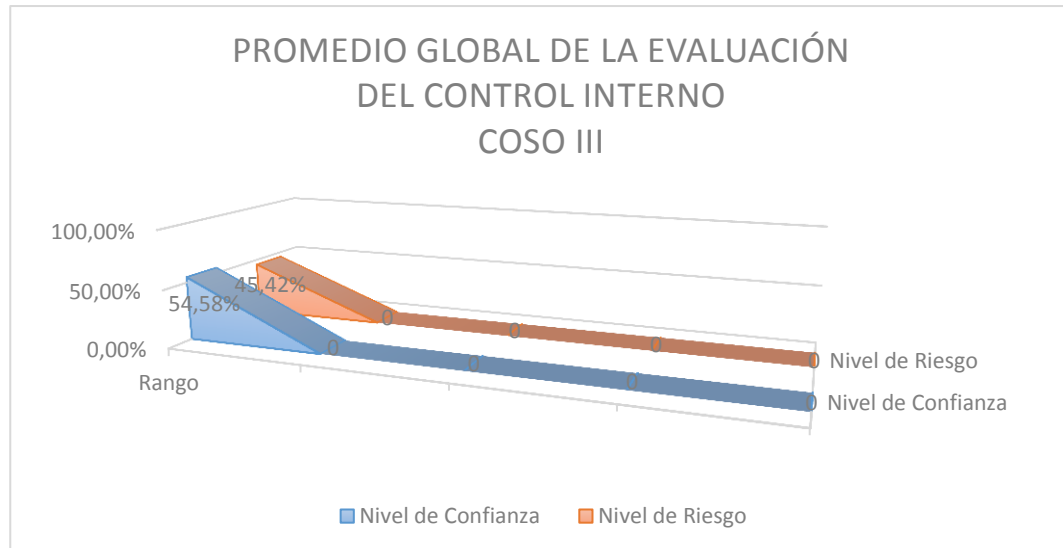
NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
$NC = \frac{CT * 100}{PT} = \frac{131 * 100}{240} = 54.58\%$	$RC = PO - po = 100\% - 54.58\% = 45.42\%$
MODERADO	MODERADO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

GRÁFICAMENTE LO PODEMOS REPRESENTAR ASÍ:

P.E.C.C.I.14



Según el análisis global en el área de Ventas, se obtuvo un porcentaje del 54.58%, lo que significa que se tiene una confianza MODERADA y un riesgo MODERADO, por lo que se requiere efectuar un análisis al área mediante pruebas necesarias y obtener la evidencia suficiente sobre cuál es la falta que le hace al departamento para mejorar sus actividades.

Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque
Fecha:	16 de mayo de 2018



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 48: PROMEDIO GLOBAL DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO COSO III – ÁREA DE CONTABILIDAD

P.E.C.C.I.15

**PROMEDIO GLOBAL DE LA EVALUACIÓN CONTROL INTERNO
COSO III**

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.

TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN

Mediante la evaluación efectuada al control interno se obtuvo un promedio global representado de la siguiente manera:

Componente	Ponderación Total	Calificación Total	Nivel de Confianza	Nivel de Riesgo
Ambiente de Control	50	36	72%	28%
Evaluación de Riesgos	50	10	20%	80%
Actividades de Control	50	39	78%	22%
Información y Comunicación	50	31	62%	38%
Supervisión y Monitoreo	40	28	70%	30%
TOTALES	240	144		

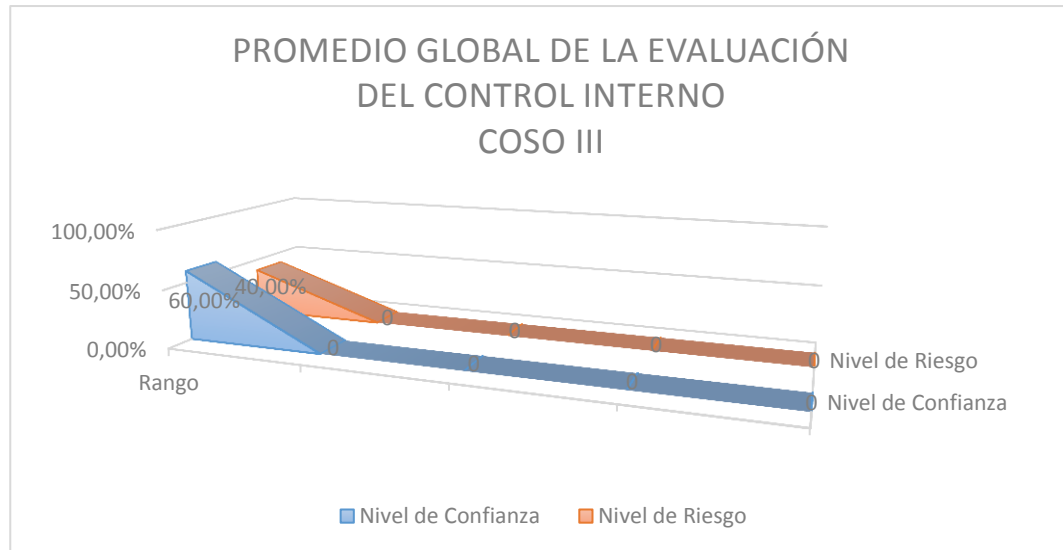
NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
$NC = \frac{CT * 100}{PT} = \frac{144 * 100}{240} = 60\%$	$RC = PO - po = 100\% - 60\% = 40\%$
MODERADO	MODERADO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

GRÁFICAMENTE LO PODEMOS REPRESENTAR ASÍ:

P.E.C.C.I.15



Según el análisis global en el área de Contabilidad, se obtuvo un porcentaje del 60%, lo que significa que se tiene una confianza MODERADA y un riesgo MODERADO, por lo que se requiere efectuar un análisis al área mediante pruebas necesarias y obtener la evidencia suficiente sobre cuál es la falta que le hace al departamento para mejorar sus actividades.

Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque
Fecha:	16 de mayo de 2018



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 49: DESCRIPCIÓN NARRATIVA – DESCRIPCIÓN DEL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO AL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS

P.E.C.C.I.16

DESCRIPCIÓN NARRATIVA DEL CONTROL INTERNO COSO III

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.

TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN

Según verificación ocular, verbal y documental en el área de Recursos Humanos se estableció que:

Dismedic Cía. Ltda. Cuando requiere personal realizaba publicaciones en la red Socio Empleo, Diario el Comercio o mediante conocidos que divulguen el requerimiento, receptando así las hojas de vida o carpetas varias para el análisis respectivo del perfil y cargo solicitado, procediendo así a entrevistas y a seleccionar a la más idónea, consideran más a los recomendados por amistades de los dueños, todo este procedimiento lo efectuaba la Gerente General y el Administrador.

La inducción de las funciones a ejercer y sobre aspectos de la empresa la realizaban en forma verbal, mas no documentada; ya que Dismedic no contaba con un Plan Estratégico, Código de Ética y Conducta, Reglamento Interno, Manuales de Procedimientos; este a su vez no lo estimaron relevante ya que los directivos consideraban que el personal que integraba Dismedic era consciente de sus actos éticos, morales y funciones designadas.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

P.E.C.C.I.16

El Organigrama de funciones tenían elaborado el flujo grama en el cual se define la separación de rangos administrativos y operativos, pero no estaba definido las funciones de cada cargo en sus diferentes áreas, a pesar de ello, el personal ejecutaba las funciones que se les designó al momento de su contrato en el cargo establecido con el propósito de cumplir lo que se le encomendó mas no con un enfoque de crecimiento de la empresa.

El Contrato de Trabajo era efectuado de manera inmediata al momento del ingreso del nuevo empleado, siendo este registrado en el Ministerio de Trabajo y efectuado el aviso de entrada al IESS al nuevo empleado, todo este proceso lo realizaba la Auxiliar Contable.

Los reportes mensuales para pago de sueldos lo efectuaban la Auxiliar Contable, pasando al Administrador para su respectiva revisión y proceder con el pago a cada empleado, esto se lo efectuaba dentro de los primeros 5 días de cada mes o máximo hasta el 10 en caso se presente algún imprevisto económico o situacional del empleado (perdidas, incumplimientos) dentro de las labores o empresa en general, generaba el comprobante de pago al IESS y enviaba al Bodeguero a efectuar el pago.

Las líneas de comunicación eran informales, es decir únicamente lo hacían en forma verbal, mas no documentada o respaldada mediante correo alguno, generando así inconvenientes en ciertos aspectos de ordenes o comunicados, pero existía un ambiente laboral favorable entre el personal.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

P.E.C.C.I.16

Cuando el empleado ya no deseaba continuar laborando en la empresa presenta su carta de renuncia al Administrador con una anticipación de 15 días, posteriormente la Auxiliar Contable procedía a generar el aviso de salida del empleado ante el IESS, y su liquidación generando el acta de finiquito, convocando al empleado vía telefónica para que firme el acta y entregarle su comprobante de pago, y para legalizar la salida lo registra en el Ministerio de Trabajo.

Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque
Fecha:	17 de mayo de 2018



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 50: DESCRIPCIÓN NARRATIVA – DESCRIPCIÓN DEL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO AL ÁREA DE BODEGA - INVENTARIOS

P.E.C.C.I.17

DESCRIPCIÓN NARRATIVA DEL CONTROL INTERNO COSO III

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.

TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN

Según verificación ocular, verbal y documental en el área de Bodega - Inventarios se estableció que:

En el Área de Bodega el responsable de la misma fue contratado por un laso de amistad con el Administrador, mismo que no tenía conocimientos previos para el manejo del almacenamiento de las medicinas, a esto el Administrador lo capacito indicándole las diferentes casas distribuidoras, las diferentes marcas de medicinas, la forma de organizar en las perchas y bodegas, el proceso de recepción y control (caducidad, devoluciones y personal autorizado), ya que no contaban con un manual de procedimientos en el área.

En relación al orden de las bodegas estaban y están organizadas en 3 bodegas que se encuentran en la primera y segunda planta de las instalaciones las cuales se diferencian por las casas distribuidoras y tipos de medicinas de marca y genéricas a más de ellas las psicotrópicas, cuentan también con un refrigerador para las medicinas que requieren temperatura fría para poder comercializarlas; todo este orden que



UNIVERSIDAD DE CUENCA

P.E.C.C.I.17

mantiene ayuda a ubicarse con facilidad al momento de buscar alguna medicina.

El ingreso a las bodegas en el 2016 era de libre acceso para todo el personal de la empresa, generando así varios inconvenientes como pérdidas, inconsistencias en los despachos, desajustes en los inventarios por que tomaban medicinas para uso personal o llevarlas como muestras y olvidaban regresarlas a tiempo; a base de todo esto se determinó en abril del 2017 restringir el acceso y únicamente podían acceder a las bodegas el Administrador y el Bodeguero sin permiso, y con permiso la Auxiliar Contable y Representante Técnica, mismo que ayudado en gran parte a mantener un mejor orden.

Para el proceso de recepción e ingreso el Bodeguero recibía y revisaba las medicinas acorde a la factura de compra, la factura la revisaba el Administrador y pasaba a contabilidad ya casi para los últimos meses del 2016 implementan el sistema Dynamoweb generando así el registro de la factura en el Sistema Dynamoweb esto lo efectuaba el Bodeguero y el Administrador lo acepta la compra y procede a registrar los precios de venta que servían de guía para los asesores comerciales y también ayuda para revisar los stock de medicinas existentes en bodega evitando así el dilema de las llamadas telefónicas para pasar pedidos y preguntar precios, pero en todo esto el problema generado es que el Administrador era quien al final procedía a ingresar al sistema la factura de compra y no siempre era registrado a tiempo, generándose retrasos en los pedidos, mismas cuestión que sucede hasta el día de hoy.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

P.E.C.C.I.17

Para efectuar los despachos desde un siempre ha sido el Administrador quien facturaba los pedidos de los clientes ya que él es el único que sabe los precios con certeza de acuerdo a los stock viejos y nuevos, el problema generado fue y es que no realiza la facturación a tiempo para que el bodeguero pueda revisar, embalar y despachar a tiempo y no en apuros ya que a base de ello se han cometido errores en el despacho.

Para el control de los inventarios quien lo efectuaba y efectúa esporádicamente fue y es el Administrador pero lo generaba en forma aleatoria ya que no había anteriormente un sistema o registros de todas las medicinas que ingresaban o salían y era fácil que se generen irregularidades en bodega, a finales del 2016 y hasta la actualidad para ese control lo aplican mediante el sistema Dynamoweb aunque aún no del todo confiable pero si ayuda a un mejor control en comparación a lo anterior, ya que en el sistema se puede ver todos los movimientos que se genera de cierto producto que se desee consultar.

El control del estado o fechas de caducidad de las medicinas realizaba el Bodeguero en forma física ya que el sistema no registra las fechas de caducidad de las medicinas, al momento de verificar y encontrar alguna novedad se comunicaba inmediatamente a la Auxiliar Contable para que proceda a la notificación al proveedor y este a su vez ayude con el retiro y cambio de las medicinas, todos los documentos los archiva minuciosamente la Auxiliar Contable para darle seguimiento respectivo.

Los Inventarios se los realiza una vez cada año, generalmente en



UNIVERSIDAD DE CUENCA

P.E.C.C.I.17

diciembre que se da el cierre de año. Estos a su vez se hacen las comparaciones de lo registrado en el sistema y lo físico, para implementar el sistema realizaron un inventario de lo que existía en su momento y lo ingresaron en el sistema, esto ha ayudado, pero no es 100% confiable, puesto que el Administrador realiza ajustes cuando considera necesario y esto en ocasiones desvaría el inventario, además las personas que ejecutan el inventario son el mismo bodeguero, la Auxiliar Contable, la Representante Técnica y supervisa todo el Administrador.

Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque
Fecha:	17 de mayo de 2018



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 51: DESCRIPCIÓN NARRATIVA – DESCRIPCIÓN DEL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO AL ÁREA DE COMPRAS

DESCRIPCIÓN NARRATIVA DEL CONTROL INTERNO

COSO III

P.E.C.C.I.18

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.

TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN

Según verificación ocular, verbal y documental en el área de Compras se estableció que:

Para el proceso de adquisición quien comunicaba la falta de stock era el Bodeguero o lo asumía el mismo Administrador, pero para proceder a realizar pedido al proveedor el único que lo efectuaba era el Administrador ya que es quien conocía precios y negociaba con los proveedores para bien de la empresa.

Las adquisiciones las efectúan con proveedores ya catalogados dentro de las necesidades de las medicinas que requería la empresa para comercializarlas, pero a pesar de ello consideraron y trabajaron con nuevos proveedores por cuestión de precios y necesidades requeridas, siempre verificaban que este el proveedor debidamente registrado ante el SRI y sea legal su transacción, en ocasiones por falta de tiempo omitían este paso.

El proceso de solicitud lo hacía vía telefónica cuando era urgente o



UNIVERSIDAD DE CUENCA

P.E.C.C.I.18

netamente se requería para el stock, o a su vez el proveedor mismo visitaba a la empresa para ver si mantenían algún requerimiento de su línea, es cuando con órdenes de pedido que mantiene el proveedor se registraba la solicitud, pero mas no se quedaba un registro de la misma en la empresa, solo el Administrador sabía que solicito y sus cantidades respectivas, hay ciertos proveedores que solicitaban se emita un correo con el listado de las medicinas requeridas, pero las aplicaban más para psicotrópicos.

El medio de transporte que utilizaban los proveedores eran mediante Servientrega o transporte propio, para la recepción de la medicina la efectuaba el bodeguero revisando que la factura sea acorde al pedido y el Administrador verifica los precios acordados y los coteja con precios de facturas anteriores o de otras casas ofertantes, posterior a ello el Administrador ingresa la factura al Sistema con cantidades y precios de venta que regían a los asesores comerciales, todo esto se dio a partir de los últimos meses del 2016, anterior a ello solo se receptaba, revisaba mercadería y precios y se pasaba la factura directo a Contabilidad para que realicen el registro contable y de control respectivo.

Toda compra fue y es efectuada a crédito, mismo que va desde 60 hasta 120 días de crédito según la casa distribuidora que provee a Dismedic, pero existen ciertos proveedores que para efectuar el despacho o entrega de las medicinas solicitan un cheque o depósito de pago inmediato, esto se ha dado por razones de incumplimiento de tiempos de créditos acordados.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

P.E.C.C.I.18

Para efectuar los pagos usualmente el proveedor solicitaba la separación de la factura próxima a vencer a la Auxiliar Contable, a su vez se comunicaba al Administrador y Gerente para su autorización y emisión del cheque respectivamente, esporádicamente realizaban pagos mediante transferencia o efectivo, dando a cambio los proveedores el comprobante de pago o en ocasiones depende del proveedor que no emitía dicho comprobante se escribía la leyenda PAGADO y la fecha en la factura de compra.

Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque
Fecha:	17 de mayo de 2018



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 52: DESCRIPCIÓN NARRATIVA – DESCRIPCIÓN DEL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO AL ÁREA DE VENTAS

DESCRIPCIÓN NARRATIVA DEL CONTROL INTERNO

COSO III

P.E.C.C.I.19

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.

TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN

Según verificación ocular, verbal y documental en el área de Ventas se estableció que:

Los Asesores Comerciales que laboraban en esta área mantenían conocimientos apropiados en el campo de acción, a más de ello se les asesoro sobre los productos que comercializaba Dismedic, por lo tanto, estaban en plena capacidad para poder desenvolverse sin problemas y así brindar un buen servicio al cliente.

A los Asesores Comerciales al momento de contratarlos se los designaba una área o clientes dentro y fuera de la ciudad para que inicie sus actividades, a más de ello podían incrementar su lista de clientes aperturando nuevos clientes, analizando el mismo, que si es factible o no, ya que la empresa no tenía parámetros a seguir para evaluar al nuevo cliente, para ello se otorgaban viáticos de acuerdo al lugar al cual se movilizan los cuales variaban desde 130 a 250 dólares mensuales que si sobrepasan dichos valores debían entregar facturas de evidencia.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

P.E.C.C.I.19

Para el proceso de venta quienes pasaban los pedidos de solicitud de los clientes eran los Asesores Comerciales usualmente lo hacían vía telefónica contactándose con la Auxiliar Contable quien mantenía un cuaderno exclusivo para pedidos posteriormente lo pasaba al Bodeguero para que verifique en bodega la existencia de lo solicitado y a su vez el Administrador revisaba si era o no factible proceder a la venta entonces la facturaba en Excel, caso contrario rechazaba la solicitud alegando que no cubría una base adecuada o que era un solo medicamento para ser despachado, o que mantenía deudas pendientes, posteriormente en los últimos meses del 2016 se implementó el sistema Dynamoweb mismo que ayudo para un control de facturación más rápido, ya que los asesores comerciales pasaban el pedido a través del sistema para que el Administrador solo acepte y ponga precio, aquellos pedidos que no los consideraba los eliminados alegando mismos criterios descritos anteriormente de no proceder a la venta.

Posterior a la Venta el seguimiento de entrega lo realizaba el Asesor Comercial esporádicamente ya que se confiaban que, si se realiza los despachos de las solicitudes emitidas, como evidencia del despacho se mantenía la factura y la guía de envío de Servientrega medio de transporte con que trabajaba Dismedic.

Los inconvenientes por despachos erróneos, quejas de los clientes, devoluciones de medicinas próximas a caducar o en mal estado primeramente lo receptaba el Asesor Comercial emitidos por el cliente, posteriormente comunicaba a la empresa para proceder a dar solución al



UNIVERSIDAD DE CUENCA

asunto.

P.E.C.C.I.19

El control de Cuentas por cobrar lo debían realizar los Asesores Comerciales ya que conocían a sus clientes, y pasar los pagos debidamente a la Auxiliar Contable para que proceda a dar de baja en sus registros, caso contrario el Administrador percatándose del problema de no cobro les llama la atención y se descontaba las ventas no cobradas a tiempo, de sus comisiones.

Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque
Fecha:	17 de mayo de 2018



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 53: DESCRIPCIÓN NARRATIVA – DESCRIPCIÓN DEL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO AL ÁREA DE CONTABILIDAD

DESCRIPCIÓN NARRATIVA DEL CONTROL INTERNO

COSO III

P.E.C.C.I.20

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.

TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN

Según verificación ocular, verbal y documental en el área de Contabilidad se estableció que:

Esta área está en relación directa con todas las áreas objeto de estudio de esta auditoría, ya que receipta todo documento de ingreso, egreso de ámbito económico y operativo, la responsable de este movimiento a nivel interno de la empresa es la Auxiliar Contable, quien fue capacitada previamente sobre las funciones a realizar tanto contables y de secretaria, todo lo efectuaron verbalmente ya que no existía un manual de funciones que sirva de apoyo o guía para ejecutar el trabajo.

Las funciones que realiza la Auxiliar Contable en aspectos contables eran recepción y registros en cuadros de control en Excel facturas de ventas, compras, gastos, emisión y recepción de notas de crédito y retenciones precediendo a su registro anteriormente solo en los controles de Excel, a finales del 2016 también registraba en el sistema Dynamoweb y se lo realiza hasta la actualidad; en aspectos de secretaria era receiptar los pedidos, elaborar oficios o comunicados en si realizar trámites que se



UNIVERSIDAD DE CUENCA

presenten fuera o dentro de la empresa.

P.E.C.C.I.20

El Sistema aplicado Dynamoweb es un sistema que ayudo a facilitar los controles de los movimientos de registros y reportes de compras, ventas, gastos, cuentas por cobrar, cuentas por pagar, notas de crédito, notas de débito, inventario (stock y movimientos de las medicinas), estado financieros, anexos, conciliaciones, pero la complejidad del sistema era que era muy tedioso al efectuar sus registros es decir, toma mucho tiempo ya que eran pasos varios para efectuar cualquier registro y se debía seguir la secuencia numérica de los comprobantes emitidos por la empresa, que si se equivoca en algún paso debía retomar nuevamente todo el proceso sin opción a modificar y solo a eliminar: autorizado y procesado por el Administrador, todo esto hacía que la información sea más confiable ayudando así a sintetizar la elaboración de reportes de cuentas por cobrar o pagar.

Para efectuar la contabilización la Auxiliar Contable armaba carpetas con toda la información del mes y enviaba al Contador (oficina externa) para que proceda efectuar la contabilidad mensualmente, quien ayudaba con la entrega y retiro de las carpetas era el Bodeguero quien también actuaba como mensajero, todos estos documentos eran debidamente archivados.

Un problema generado en esta área, que afecto a toda la empresa es que no tenían establecido un presupuesto o una reserva que permita afrontar imprevistos presentes o futuros, ya que cuando se generaba un cobro exclusivamente la Gerente General y el Administrador recibían directamente a sus cuentas bancarias mediante ello efectúan los gastos mediante se den, más nos los valoraban anticipadamente, cuando no



UNIVERSIDAD DE CUENCA

P.E.C.C.I.20

contaban con el dinero necesario la Administración acudía a préstamos bancarios o familiares según era la urgencia que se suscitaba.

No cotaban con indicadores de gestión, ni financieros que permitan analizar los riesgos que se susciten para efectuar algún análisis que se requiera se lo hacía deliberadamente, según era el caso que se presentaba, mas no con un enfoque fijo y apropiado.

Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque
Fecha:	17 de mayo de 2018



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 54: HOJA DE HALLAZGOS DE CONTROL INTERNO - ÁREA DE RECURSOS HUMANOS

P.E.H.A.01

HOJA DE HALLAZGOS DE CONTROL INTERNO

ÁREA DE RECURSOS HUMANOS

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.

TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN

HALLAZGO: FALTA DE MANUALES DE INDUCCIÓN AL PERSONAL

a) CONDICIÓN

Mediante el análisis efectuado en el área, se verifico la falta de manuales de procedimientos para el desarrollo normal de las actividades en cada área, y de un organigrama bien segmentado que defina las funciones de cada miembro de la empresa.

b) CRITERIO

La Gerente General inobservo el principio 03 del modelo de Control Interno COSO III que señala:

Establece la Estructura, Autoridad y responsabilidad, es decir la administración establece los niveles apropiados de autoridad y responsabilidad para la consecución de los objetivos.

c) CAUSA

Por desconocimiento y falta de interés en estos manuales de procedimientos la Gerente General no ordenó la elaboración de los mismos, adicional a ello por ahorrarse el gasto y tiempo de la



UNIVERSIDAD DE CUENCA

elaboración de los mismos

P.E.H.A.01

d) EFECTO

Al no existir estos manuales que sirven como guía determinando procedimiento y responsabilidades para el personal, este a su vez no laboraba óptimamente dentro de su área, es decir su desempeño genera problemas por el incumplimiento o evasión de tareas, involucrando a compañeros de trabajo para que den solución a las mismas.

CONCLUSIÓN

La inexistencia de estos instructivos ocasionó incumplimiento de actividades y generaron retrasos en labores normales.

RECOMENDACIÓN

A la Gerente General:

Se recomienda elaborar manuales de procedimientos que delimiten los procesos y responsabilidades en sus diferentes áreas y sirvan de directriz para el desarrollo apropiado de las diferentes actividades de cada área y de esta manera facilitar el control interno en Dismedic.

HALLAZGO: FALTA DE CONTROLES Y EVALUACIONES AL PERSONAL

a) CONDICIÓN

No se ejecutaron evaluaciones al desempeño del personal.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

P.E.H.A.01

b) CRITERIO

El Administrador inobservo el principio 07 del modelo de Control Interno COSO III que señala:

Identifica y Analiza Riesgos, es decir, la administración considera los riesgos en todos los niveles de la organización para así tomar decisiones necesarias y dar solución a problemas, considerando métodos de capacitación, evaluación que influye en el control.

c) CAUSA

El Administrador y la Gerente General no consideraron relevante una evaluación al personal, por evitar interrumpir las actividades diarias, por desconocimiento del cómo se debería aplicar dicha evaluación, que simplemente ejecutan su trabajo sin una predisposición de mejora continua.

d) EFECTO

Se generaron desfases varios entre en el personal, por incumplir ciertos aspectos de su actividad que van ligadas entre áreas e impide continuar el trabajo con normalidad.

CONCLUSIÓN

La no aplicación de evaluaciones al personal ocasiono incumplimiento y retrasos de actividades, ya que trabajaban por trabajar sin tener un enfoque de un fin o una meta a conseguir o con guías de mejoras.

RECOMENDACIÓN

Al Administrador: Se recomienda, que se apliquen evaluaciones al



UNIVERSIDAD DE CUENCA

P.E.H.A.01

desempeño del personal para así conocer sus pro y contra en sus actividades y poder aplicar un correctivo apropiado y a tiempo, así evitar inconvenientes futuros, mejorando así también sus líneas de comunicación que sean más apropiadas y respaldadas oportunamente y evitar discordias por mala comprensión en ciertos aspectos laborales.

Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque
Fecha:	21 de mayo de 2018



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 55: HOJA DE HALLAZGOS DE CONTROL INTERNO - ÁREA DE BODEGA - INVENTARIOS

P.E.H.A.02

HOJA DE HALLAZGOS DE CONTROL INTERNO

ÁREA DE BODEGA - INVENTARIOS

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.

TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN

HALLAZGO: FALTA DE DOCUMENTOS DE REGISTRO

a) CONDICIÓN

En Bodega el encargado no llevaba ningún registro que respalde apropiadamente los ingresos y egresos de las medicinas e insumos, a pesar que se implementó el Sistema Dynamoweb no respaldaba un stock confiable que sirva para un óptimo control de sus existencias.

b) CRITERIO

El Bodeguero inobservo el principio 10 del modelo de Control Interno COSO III que señala:

Selecciona y desarrolla actividades de control, es decir, el registro oportuno y adecuado de todo movimiento que se debe registrar y clasificar debidamente en el momento que ocurra para garantizar su relevancia y ayude en la toma de decisiones.

c) CAUSA

Por desconocimiento del bodeguero de crear tablas de control que



UNIVERSIDAD DE CUENCA

P.E.H.A.02

sinetice el trabajo de control de stock y vigencia, conllevando también a que se generó una costumbre inapropiada de solo revisar las facturas de compras y ventas, y proceder al ingreso o egreso a la bodega de las medicinas e insumos.

d) EFECTO

A razón de esta forma de llevar los controles de los inventarios se suscitó faltantes de las medicinas e insumos por perdidas y movilizarlas de lugar o tomarlas para muestra, olvidos de revisar la vigencia de las medicinas ocasionando así perdidas a la empresa por la caducidad e impedimento de venta de las mismas.

CONCLUSIÓN

El mal llevado del control de inventarios conlleva a inconvenientes retrasando su accionar normal.

RECOMENDACIÓN

Al Bodeguero:

Se recomienda crear sus propios controles de seguridad de medicinas e insumos, mediante Kardex en tablas de Excel de las medicinas e insumos, y estos realizar comparaciones con los registros del sistema para así constatar con facilidad las reales existencias en bodega que permitan revisar apropiadamente los stocks y su vigencia, y también implementar comprobantes de ingreso y egreso de la mercadería con los datos de las facturas respectivas para poder constatar el real ingreso o salida de las medicinas e insumos de bodega.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

HALLAZGO: FALTA DE SUPERVISIÓN

P.E.H.A.02

a) **CONDICIÓN**

El Administrador como la Representante Técnica son los responsables de supervisar el cómo se llevan las bodegas, pero no ejecutan una supervisión apropiada, para así observar y determinar las falencias y corregirlas a tiempo.

b) **CRITERIO**

El Administrador inobservo el principio 10 del modelo de Control Interno COSO III que señala:

Selecciona y desarrolla actividades de control, es decir, los controles físicos son objeto de protección y supervisión constante para comparar la existencia física para con lo sistematizado.

c) **CAUSA**

Por falta de organización no se establecieron cronogramas para aplicar una supervisión optima a bodega, ya que lo hacían esporádicamente, y solo cuando se genera inconveniente alguno procedían a revisar únicamente el aspecto del problema.

d) **EFEECTO**

Al no llevarse controles apropiados del manejo de bodega se suscitaron inconvenientes en su accionar normal y al no haber un control adecuado se reiteran los problemas generados.

CONCLUSIÓN

El mal llevado del control de inventarios conlleva a inconvenientes



UNIVERSIDAD DE CUENCA

retrasando su accionar normal.

P.E.H.A.02

RECOMENDACIÓN

Al Administrador: Se recomienda que en coordinación con la Representante Técnica analicen los tiempos adecuados para efectuar una debida supervisión y evaluar los pro y contra de las actividades del bodeguero y la forma de llevado de las bodegas como es su almacenamiento, la recepción y despacho de las medicinas.

Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque
Fecha:	21 de mayo de 2018



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 56: HOJA DE HALLAZGOS DE CONTROL INTERNO - ÁREA DE COMPRAS

P.E.H.A.03

HOJA DE HALLAZGOS DE CONTROL INTERNO

ÁREA DE COMPRAS

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.

TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN

HALLAZGO: FALTA DE DOCUMENTOS DE RESPALDO DE SOLICITUDES DE COMPRA

a) CONDICIÓN

No existen documentos que respalden la solicitud de compra al proveedor, misma que sirva de respaldo al bodeguero para la comparación y recepción de las medicinas, cuando el Administrador no esté en la empresa.

b) CRITERIO

El Administrador inobservo el principio 13 del modelo de Control Interno COSO III que señala:

Usar información relevante, es decir, la administración debe respaldar e informar apropiadamente sobre información necesaria que requieran el personal para ejecutar actividades de su accionar o de control dentro de la empresa.

c) CAUSA

El Administrador no evidencio la necesidad de mantener un registro



UNIVERSIDAD DE CUENCA

de controles de ingresos y egresos en bodega.

P.E.H.A.03

d) EFECTO

La no existencia de documentos de control en bodega para el proceso de solicitudes, de ingreso y egreso de medicinas, genero inconvenientes para la respectiva revisión, generando inconsistencias de control por desconocimiento preciso del bodeguero, puesto que quien realiza los pedidos es el Administrador todo en forma verbal.

CONCLUSIÓN

Existió una mala organización por parte del bodeguero y de los supervisores responsables, mismas que generaron inconsistencias de control.

RECOMENDACIÓN

Al Administrador: Es recomendable que se genere comprobantes para procesos de solicitudes, de ingresos y egresos de bodega, para así tener un respaldo apropiado de su movimiento y sirva de guía tanto para el bodeguero como para las supervisiones con mayor facilidad y ahorro de tiempo.

HALLAZGO: INCUMPLIMIENTOS DE PLAZOS DE CRÉDITO

a) CONDICIÓN

No se cumplía los plazos de crédito acordados entre la empresa y los proveedores.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

P.E.H.A.03

b) CRITERIO

Según acuerdo de proveedores y administradores de Dismedic se acordó plazos de crédito de 60 a 120 días, en dicho tiempo deberían ser pagadas las facturas de compras cuando este plazo se haya cumplido.

c) CAUSA

Por confiarse en relaciones comerciales amistosas generadas para con los proveedores, solicitaban más tiempo para cumplir con la obligación del pago, ya que no han prevenido los fondos para dar cumplimiento a los pagos de las facturas vencidas.

d) EFECTO

Por el incumplimiento de tiempos de crédito acordados genero desconfianza a los proveedores, bloqueándole el código de cliente a Dismedic hasta que cancelen la totalidad de la obligación obtenida, y cuando se realizaban nuevas solicitudes de compra, estos no accedían a su solicitud con facilidad, sino que antes solicitaban se cancele primero la factura y así procedían al despacho, caso contrario el Administrador de Dismedic tenía que buscar un nuevo proveedor que surta de la necesidad requerida.

CONCLUSIÓN

Por el incumplimiento de créditos establecidos, se generó cierre de puertas y apuros económicos a los administradores de Dismedic, puesto que no pueden dejar de adquirir medicinas e insumos mismos que necesitan para suplir las necesidades de sus clientes.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

P.E.H.A.03

RECOMENDACIÓN

Al Administrador: Sería factible que mes tras mes en coordinación con la Auxiliar Contable, se efectuó un análisis de las facturas pendientes de pago para así prever los fondos y fechas de vencimiento de las mismas, evitando inconvenientes para con los proveedores y llevando una armoniosa relación comercial.

Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque
Fecha:	23 de mayo de 2018



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 57: HOJA DE HALLAZGOS DE CONTROL INTERNO - ÁREA DE VENTAS

P.E.H.A.04

HOJA DE HALLAZGOS DE CONTROL INTERNO

ÁREA DE VENTAS

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.

TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN

HALLAZGO: INCUMPLIMIENTO EN LAS SOLICITUDES DE LOS
CLIENTES

a) CONDICIÓN

No existió la debida importancia sobre las solicitudes emitidas por los clientes.

b) CRITERIO

El Administrador inobservo el principio 06 del modelo de Control Interno COSO III que señala:

Especifica objetivos relevantes, es decir, la administración debe especificar términos puntuales de las actividades para identificar y evaluar el riesgo para el logro del objetivo general de la empresa.

Toda solicitud emitida por el cliente a través de los Asesores Comerciales, es revisada, aprobada o rechazada por el Administrador, quien considera la magnitud de cantidades y precios de las medicinas ya sean locales o nacionales.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

P.E.H.A.04

c) CAUSA

Los despachos de ciertas solicitudes emitidas por los clientes no se han despachado a razón de varios factores entre ellos por no cumplir una base de \$ 100 dólares para él envió fuera de la ciudad, por que piden únicamente medicinas escasas en el mercado y no incluyen otras adicional a ellas, por falta de stock de la medicina y no cumplir con la cantidad necesaria requerida, por la no comercialización de ciertas medicinas solicitadas y por no estar al día en sus pagos, todo esto no es comunicado oportunamente a los clientes.

d) EFECTO

Entre ciertos clientes molestos por no ser atendidas sus solicitudes optan por buscar un nuevo proveedor considerándolos como más responsables, o su vez dan tiempo a que se les entregue lo solicitado caso contrario no lo reciben, esto limita a las relaciones comerciales a los Vendedores quienes se afectan porque su lista de clientes disminuye y no logran cumplir con la base de ventas mensual.

CONCLUSIÓN

El incumplimiento de las solicitudes emitidas por los clientes ha generado pérdidas de los mismos ya que consideran a la empresa como irresponsable al no despachar las medicinas o no comunicar inmediatamente la negatividad del despacho para que el cliente en si busque una solución a su requerimiento.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

P.E.H.A.04

RECOMENDACIÓN

Al Administrador: Debería capacitar apropiadamente a los asesores comerciales, anticipándoles sobre qué medicinas podrían venderse en mínimas cantidades o que pedidos son limitados para su despacho, todo esto debe ser efectuado por el Administrador quien conoce el movimiento de las medicinas en el mercado, para que así las solicitudes que efectúen los clientes los vendedores ya analizan si es o no factible tomarlas o dar las opciones para que sea aprobado el pedido.

HALLAZGO: FALTA DE REUNIONES CON EL PERSONAL DE VENTAS

a) CONDICIÓN

En Dismedic no se efectuaron reuniones con el personal de ventas para emitir comunicados o analizar inquietudes que se hayan generado en el lapso de la jornada diaria de los vendedores, generando así que actúen bajo su criterio para efectuar las ventas.

b) CRITERIO

El Administrador inobservo el principio 09 del modelo de Control Interno COSO III que señala:

Identifica y analiza cambios importantes, es decir, identifica y evalúa cambios que podrían impactar significativamente al accionar normal de la empresa, y capacitar a su personal para que identifiquen y comuniquen factores que pueden afectar al objetivo empresarial.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

P.E.H.A.04

c) CAUSA

El Administrador hacia caso omiso a peticiones sobre que se lleven a cabo las reuniones; cuando se generaba inconveniente alguno se procedía a dar solución recién en ese momento, ya que no lo precavían, consideraban que con ello ahorrarían tiempo y dinero.

d) EFECTO

Se genero el descontento de los Vendedores para con Dismedic porque no daban la importancia que requiere su trabajo, ya que ellos son los que dan la cara ante el cliente, y cuando reiteraban su visita hacia el cliente, este ya no le tenía confianza y no les daban la prioridad de pasarles un pedido y por último el Vendedor optaba por renunciar al no tener beneficios en su área de ventas como son las comisiones por ventas.

CONCLUSIÓN

La falta de reuniones por parte del Administrador con los Vendedores, ha suscitado que no tenga un conocimiento de problemáticas generadas para con los clientes, mismos que el Vendedor ha tenido que solucionarlos por su cuenta y cuando ya no está en sus manos la solución, es cuando comunica a la empresa.

RECOMENDACIÓN

Al Administrador:

se recomienda efectúe una reunión cada trimestre, ya que en dicho tiempo es considerable recopilar varios factores suscitados en el campo de las ventas, y juntos podrán emitir una solución o guía que



UNIVERSIDAD DE CUENCA

P.E.H.A.04

ayude posteriormente en aspectos varios de las ventas; con ello conllevaría a una armonía en todo sentido.

Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque
Fecha:	23 de mayo de 2018



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 58: HOJA DE HALLAZGOS DE CONTROL INTERNO - ÁREA DE CONTABILIDAD

P.E.H.A.05

HOJA DE HALLAZGOS DE CONTROL INTERNO

ÁREA DE CONTABILIDAD

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.

TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN

HALLAZGO: FALTA DE CONTROL Y SEGUIMIENTO A LAS CUENTAS

a) CONDICIÓN

Inexistencia de una supervisión oportuna con relación a tiempos y valores pendientes de las cuentas por cobrar y pagar.

b) CRITERIO

El Administrador inobservo el principio 02 del modelo de Control Interno COSO III que señala:

Ejercerse responsabilidad de supervisión, es decir, hace referencia a la supervisión del desarrollo y desempeño de varios ámbitos de la empresa.

c) CAUSA

Al no existir este control apropiado, se generó problemas tanto con los proveedores por incumplimiento de tiempos de créditos por parte de Dismedic, y con los Clientes por no dar oportuno seguimiento y dejar acumular las cuentas que tienen pendientes para con la empresa.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

d) EFECTO

P.E.H.A.05

Tanto con los Proveedores como con los Clientes se complicaron las relaciones comerciales:

Por omitir el seguimiento a las cuentas por pagar se pierde la confianza de los proveedores.

Por omitir el seguimiento a las cuentas por cobrar se perjudica el cliente por sus cuentas acumuladas y los vendedores por descuentos que se efectúan en sus reportes de comisiones, o a su vez se perjudica la empresa por no poder cobrar las cuentas de clientes viejos o que no comercializan tan seguido con la empresa, generando ello a que se apliquen juicios ya todo con el ámbito legal.

CONCLUSIÓN

Se ha verificado que no existe una organización apropiada el cual ayude a mantener una supervisión de las cuentas por cobrar y por pagar, generando inconvenientes tanto para la empresa como para proveedores y clientes.

RECOMENDACIÓN

Al Administrador:

En coordinación con la Auxiliar Contable, tendrían que analizar prioritariamente a las cuentas por cobrar y pagar, generando tablas de control mes con mes de todos los pendientes y así no dejar acumular trabajo para una efectiva supervisión, ya que los cobros son los ingresos que mantendrán viva la empresa y a base de ellos cumplir con los pagos a tiempo de las cuentas por pagar, existiendo así un ámbito comercial ameno evitando inconvenientes.



HALLAZGO: NO TIENEN UN PRESUPUESTO ESTABLECIDO

a) CONDICIÓN

El accionar de la empresa cursa con normalidad, pero en su ámbito económico es un tanto débil ya que no poseen un presupuesto planeado que ayude a integrar y dirigir sistemáticamente todas las actividades a desarrollarse dentro de un periodo determinado, así como también a controlar y medir los resultados que se generen en el periodo.

b) CRITERIO

La Gerente General inobservo el principio 07 del modelo de Control Interno COSO III que señala:

Identifica y analiza los riesgos, es decir, identifica y analiza los riesgos en todos los niveles de la organización, ayudando en la toma de decisiones mediante los cambios que puedan impactar las finanzas, la disponibilidad de capital y barreras al acceso competitivo

c) CAUSA

No establecieron un presupuesto por desconocimiento a como realizarlo y por omitir un gasto que consideraban como innecesario, ya que según los administrativos de Dismedic consideraban estaba bien la forma de llevar las cosas.

d) EFECTO

Al no tener un presupuesto que ayude a direccionar la empresa de



UNIVERSIDAD DE CUENCA

P.E.H.A.05

mejor manera se generaron varios inconvenientes en el ámbito operativo siendo estos retrasos en los pagos de compras, de sueldos, y ponía en aprietos a los administrativos ya que para cumplir con todas las obligaciones que se generaban en la empresa buscan créditos con carácter de urgente.

CONCLUSIÓN

En el análisis realizado se determinó costos innecesarios y mala utilización de los recursos los cuales conlleva a un débil ámbito económico y operativo, y esto impide un control adecuado de los fondos de ingresos obtenidos por la actividad comercial que realiza Dismedic.

RECOMENDACIÓN

A la Gerente General:

Se recomienda se aplique un presupuesto anual en Dismedic ya que ayudara a minimizar los riesgos en las operaciones efectuadas dentro del accionar normal, ayudando así a plantear metas que sirven de guía para direccionar de forma apropiada a la empresa tanto previniendo como corrigiendo mediante sea necesario.

Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque
Fecha:	25 de mayo de 2018



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 59: PLAN DE MUESTREO

P.E.P.M.01/04

PLAN DE MUESTREO

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.

TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN

FORMULAS SEGÚN KISH

N: Tamaño de la población

Y: Valor de la Variable (por lo general es = 1)

V: Varianza Población

Se: Desviación Standard (típica 0,015 para 15%) – margen de error

P: Probabilidad de ocurrencia (típica 95%)

n: Tamaño de la muestra

n': Tamaño de la muestra provisional (sin ajustar)

S²: Varianza de la muestra

$$n' = S^2 / V^2$$

$$V^2 = Se^2$$

$$n = n' / (1 + n'/N)$$

$$S^2 = p (1-p)$$

ÁREA DE RECURSOS HUMANOS

El personal que laboro en el 2016 en la empresa fueron 12 personas en aspectos de administración, contable y operativa

- **Muestra de carpetas y hojas de vida de postulantes que cumplían con los requisitos para el perfil del puesto solicitado**



UNIVERSIDAD DE CUENCA

UNIDAD DE MEDIDA: Carpetas y hojas de vida

P.E.P.M.02/04

TIPO DE MUESTREO: Estadístico

N: 55

P:90% (Intervalo de Confianza 10%)

Se= 0,015

$V^2 = (0,015)^2 = 0,000225$

$S^2 = 0,9 (1-0,9) = 0,09$

$n' = 0,09 / 0,000225 = 400$

$$n = \frac{400}{1 + \left(\frac{400}{55}\right)} = 48$$

ÁREA DE BODEGA - INVENTARIOS

Mediante una evaluación a las ventas realizadas en el 2016 se determinó que se receptaron 1560 solicitudes de clientes de los cuales fueron facturadas 1440, el resto se notifica que fueron pedidos muy pequeños que no se consideraban relevantes para el despacho.

- **Muestra de pedidos de los clientes receptados, facturados y despachados.**

UNIDAD DE MEDIDA: Pedidos de los clientes receptados, facturados y despachados.

TIPO DE MUESTREO: No Estadístico

N: 1440

P:65% (Intervalo de Confianza 35%)

Se= 0,015

$V^2 = (0,015)^2 = 0,000225$

$S^2 = 0,65 (1-0,65) = 0,2275$

$n' = 0,2275 / 0,000225 = 1.011$



UNIVERSIDAD DE CUENCA

$$n = \frac{1.011}{1 + \left(\frac{1.011}{1440}\right)} = 595$$

P.E.P.M.03/04

ÁREA DE COMPRAS

Los proveedores que solventaron la necesidad de la empresa de adquisición de medicinas en el 2016 fueron 105.

- **Muestra de proveedores que cumplen con los requerimientos solicitados para efectuar la compra**

UNIDAD DE MEDIDA: Proveedores Calificados

TIPO DE MUESTREO: No Estadístico

N: 105

P:80% (Intervalo de Confianza 20%)

Se= 0,015

$V^2 = (0,015)^2 = 0,000225$

$S^2 = 0,80 (1-0,80) = 0,16$

$n' = 0,16 / 0,000225 = 711$

$$n = \frac{711}{1 + \left(\frac{711}{105}\right)} = 92$$

ÁREA DE VENTAS

Según se estable en el 2016 los clientes a los que Dismedic solvento las necesidades de medicinas fueron 217.

- **Muestra de clientes que cumplen con los requisitos para efectuar la venta**

UNIDAD DE MEDIDA: Clientes Calificados

TIPO DE MUESTREO: No Estadístico

N: 217



UNIVERSIDAD DE CUENCA

P:80% (Intervalo de Confianza 20%)

P.E.P.M.04/04

Se= 0,015

$$V^2 = (0,015)^2 = 0,000225$$

$$S^2 = 0,80 (1-0,80) = 0,16$$

$$n' = 0,16 / 0,000225 = 711$$

$$n = \frac{711}{1 + \left(\frac{711}{217}\right)} = 166$$

ÁREA DE CONTABILIDAD

Cuentas por Cobrar	Cuentas por Pagar
UNIDAD DE MEDIDA: Facturas de venta pendiente de Cobro TIPO DE MUESTREO: No Estadístico N: 150 P:60% (Intervalo de Confianza 40%) Se= 0,015 $V^2 = (0,015)^2 = 0,000225$ $S^2 = 0,60 (1-0,60) = 0,24$ $n' = 0,24 / 0,000225 = 1.067$ $n = \frac{1.067}{1 + \left(\frac{1.067}{150}\right)} = 132$	UNIDAD DE MEDIDA: Facturas de compra pendiente de Pago TIPO DE MUESTREO: No Estadístico N: 80 P:60% (Intervalo de Confianza 40%) Se= 0,015 $V^2 = (0,015)^2 = 0,000225$ $S^2 = 0,60 (1-0,60) = 0,24$ $n' = 0,24 / 0,000225 = 1.067$ $n = \frac{1.067}{1 + \left(\frac{1.067}{80}\right)} = 74$

Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque
Fecha:	28 de mayo de 2018



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 60: MATRIZ DE RIESGO DE PLANIFICACIÓN ESPECIFICA

P.E.M.R.01/06

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGO DE AUDITORIA				
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016				
EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.			TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN	
COMPONENTE	RIESGOS DETECTADOS		ENFOQUE DE AUDITORIA	
	INHERENTE	CONTROL	Pruebas de cumplimiento	Pruebas Sustantivas
	Moderado	Moderado		
Área de Recursos Humanos	Falta de preparación y capacitación oportuna en ámbito de sus funciones y ámbito general de la empresa hacia el personal, siendo que se mantiene una forma de comunicación informales.	<ul style="list-style-type: none"> No se implementó un Código de Ética y Conducta, Plan Estratégico, un Reglamento Interno. El Organigrama no delimita el listado de sus funciones. No existe una Norma de Selección, Capacitación y 	<ul style="list-style-type: none"> Verifique que los directivos de la empresa realicen un análisis previo sobre los requerimientos necesarios para definir el cargo de los aspirantes. Verifique que los medios publicitarios que utilizan para reclutar personal sean óptimos. De la muestra obtenida, 	<ul style="list-style-type: none"> Verifique si las carpetas del personal contratado están con la documentación apropiada para el cargo que se encuentran desempeñando. Revise los archivos de los contratos realizados y verificar si estos están estructurados oportunamente y debidamente formalizados y



UNIVERSIDAD DE CUENCA

P.E.M.R.02/06

		<p>Evaluación de Personal.</p> <ul style="list-style-type: none"> Falta de personal para el desarrollo apropiado de las diferentes actividades Las líneas de información y comunicación fueron realizadas verbalmente mas no documentado. 	<p>revise si las carpetas y hojas de vida cuentan con la debida información y respaldo de conocimientos de los postulantes.</p>	<p>legalizados.</p> <ul style="list-style-type: none"> Verifique si los empleados recibieron inducción de la estructura organizacional, políticas, y actividades propias a desarrollar, y si efectuaron evaluaciones a su desempeño. Verifique si existe la debida documentación que ampare el cumplimiento de las prestaciones sociales, cambios de sueldos, avisos de entrada y salida.
	Moderado	Moderado		
Área Bodega – Inventarios	Inexistencia de un manual de procedimientos para el manejo de bodega e inventarios.	<ul style="list-style-type: none"> Nivel del Control y Supervisión de los Inventarios es esporádico y no apropiado. No tiene implementado un control de bodega en stock, caducidad devoluciones, ingresos, 	<ul style="list-style-type: none"> Verifique que se mantenga un registro de ingresos y egresos de bodega. Verifique el proceso a seguir por caducidad o deterioro de las medicinas. 	<ul style="list-style-type: none"> Verifique que las facturas de Compra y Venta hayan sido debidamente revisadas e ingresadas a bodega o despachadas al cliente. Verifique que el orden de almacenaje de las bodegas es el adecuado que permita el acceso y control rápido.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

P.E.M.R.03/06

		egresos mediante documentos únicamente se guían en lo que refleja el Sistema Dynamoweb (ingresos inconsistentes).		<ul style="list-style-type: none"> Verifique que se mantenga un área de recepción, despacho y devoluciones.
	Moderado	Moderado		
Área de Compras	No existe un previo análisis minucioso para realizar las adquisiciones necesarias y apropiadas.	<ul style="list-style-type: none"> A falta de análisis se genera faltantes o excesos en ciertos casos. El bodeguero no tiene documentos que sustenten los pedidos efectuados al proveedor por parte del administrador; cuando llega las medicinas las recibe y consulta si es o no el pedido efectuado. 	<ul style="list-style-type: none"> Revise si existe un debido análisis en bodega para proceder a efectuar la solicitud de compra. De la muestra obtenida, revise si todos los proveedores cumplen con los requisitos solicitados para efectuar la compra. 	<ul style="list-style-type: none"> Verifique que las solicitudes de compra cuenten con un respaldo de solicitud de pedido al proveedor. Verifique aleatoriamente las facturas de compra que estén debidamente revisadas e ingresada la mercadería a bodega. Verifique que todas las facturas de compra hayan sido entregadas en



UNIVERSIDAD DE CUENCA

P.E.M.R.04/06

		<ul style="list-style-type: none"> Retrasos en los pagos, incumplimiento tiempos de crédito acordados previamente. 		Contabilidad dentro del mes que se efectuó la adquisición, para que se proceda a la contabilización respectiva.
	Moderado	Moderado		
Área de Ventas	Existe una limitación al momento de efectuar la venta, ya que quien lo autoriza y factura es el Administrador.	<ul style="list-style-type: none"> No se efectúa ventas pequeñas. No se da un seguimiento apropiado de entrega posterior a la venta. En el sistema no existe una actualización oportuna de stock. No existe un control apropiado de cartera de clientes. (cuentas por cobrar) 	<ul style="list-style-type: none"> Revise que los comprobantes de venta que emite la empresa cumplan con los requisitos de ley. Revise el procedimiento de la recepción de solicitudes de los Asesores Comerciales con los requerimientos de los Clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> Verifique que se hayan atendido todas las solicitudes de emitidas por los Asesores Comerciales, según el requerimiento solicitado por lo Clientes. Verifique que las facturas de venta y guías de transporte estén cronológicamente archivadas, y referenciadas respectivamente con su comprobante. Aplique una encuesta a los clientes para determinar el nivel del servicio que emite la empresa.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

P.E.M.R.05/06

	Moderado	Moderado		
Área de Contabilidad	<p>Recepta los documentos de todas las áreas de la empresa, para proceder a registrarlos en los cuadros de control (Excel) y contabilizarlos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La contabilización se la efectúa en montos totales de mas no detallados para su control. • El área de archivo está en un lugar donde todos tienen acceso, no existe una seguridad total. • No se operan con indicadores financieros o de gestión que permitan medir riesgos o resultados. • Carece de una metodología para identificar, administrar, evaluar, y controlar los riesgos que pudieran afectar su accionar normal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Revise si existe un debido control y registro de los comprobantes contables: Facturas de Compras, Gastos, Ventas, Notas de Crédito, Notas de Débito, Retenciones y Pagos respectivos. • Revise si existe un debido respaldo y registro de las devoluciones recibidas de los clientes y efectuadas a los proveedores. 	<ul style="list-style-type: none"> • Verifique que se haya efectuado las conciliaciones bancarias de las diferentes cuentas de la empresa. • Revise si existe un debido respaldo y registro de los sueldos y comisiones. • Evalúe el control de Cuentas por Cobrar y Cuentas por Pagar.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

		<ul style="list-style-type: none">El sistema informático Dynamoweb permite registrar, procesar, resumir e informar sobre operaciones financieras, mas no es 100% confiable por variaciones que genera al momento de verificar, por ello se llevan cuadros de Excel como respaldo adicional.		P.E.M.R.0606						
<table border="1"><tr><td>Revisado por:</td><td>CPA. Yadira Pacheco</td></tr><tr><td>Supervisado por:</td><td>Ing. Mónica Duque</td></tr><tr><td>Fecha:</td><td>30 de mayo de 2018</td></tr></table>					Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco	Supervisado por:	Ing. Mónica Duque	Fecha:	30 de mayo de 2018
Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco									
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque									
Fecha:	30 de mayo de 2018									



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 61: PROGRAMA DE AUDITORIA DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS.

P.E.P.A.01

PROGRAMA DE AUDITORIA DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016				
EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.				
TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN				
Objetivo:				
<ul style="list-style-type: none">• Conseguir evidencia relevante y apropiada misma que permia realizar el análisis de los indicadores respectivos para él componente.• Elaborar papeles de trabajo que sustenten evidencias suficientes, convenientes y adecuadas.• Detallar, redactar y comunicar los hallazgos.				
Nº	PROCEDIMIENTOS	REF.	Realizado por:	Fecha de Cump.
	BASADOS EN PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO			
1	Verifique que los directivos de la empresa realicen un análisis previo sobre los requerimientos necesarios para definir el cargo de los aspirantes	E.H.A.1-1	Y.P.R.	15-06-2018
2	Verifique que los medios publicitarios que utilizan para reclutar personal sean óptimos.	E.H.A.1-2	Y.P.R.	18-06-2018
3	De la muestra obtenida, revise si las carpetas y hojas de vida cuentan con la debida información y respaldo de conocimientos de los postulantes.	E.H.A.1-3	Y.P.R.	19-06-2018
	BASADOS EN PRUEBAS SUSTANTIVAS			
1	Verifique si las carpetas del personal contratado están con la documentación apropiada para el cargo que se encuentran desempeñando.	E.H.A.1-4	Y.P.R.	21-06-2018
2	Revise los archivos de los contratos realizados y verificar si	E.H.A.1-5	Y.P.R.	25-06-2018



UNIVERSIDAD DE CUENCA

	estos están estructurados oportunamente y debidamente formalizados y legalizados.		P.E.P.A.01							
3	Verifique si los empleados recibieron inducción de la estructura organizacional, políticas, y actividades propias a desarrollar, y si efectuaron evaluaciones a su desempeño.	E.H.A.1-6	Y.P.R.	27-06-2018						
4	Verifique si existe la debida documentación que ampare el cumplimiento de las prestaciones sociales, cambios de sueldos, avisos de entrada y salida.	E.H.A.1-7	Y.P.R.	29-06-2018						
5	Aplice y evalúe los indicadores de gestión	E.I.G.02/16	Y.P.R.	08-06-2016						
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;">Revisado por:</td> <td>CPA. Yadira Pacheco</td> </tr> <tr> <td>Supervisado por:</td> <td>Ing. Mónica Duque</td> </tr> <tr> <td>Fecha:</td> <td>01 de junio de 2018</td> </tr> </table>					Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco	Supervisado por:	Ing. Mónica Duque	Fecha:	01 de junio de 2018
Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco									
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque									
Fecha:	01 de junio de 2018									



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 62: PROGRAMA DE AUDITORIA DEL ÁREA DE BODEGA - INVENTARIOS

P.E.P.A.02

PROGRAMA DE AUDITORIA DEL ÁREA DE BODEGA - INVENTARIOS				
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016				
EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.				
TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN				
Objetivo:				
<ul style="list-style-type: none"> • Conseguir evidencia relevante y apropiada misma que permia realizar el análisis de los indicadores respectivos para él componente. • Elaborar papeles de trabajo que sustenten evidencias suficientes, convenientes y adecuadas. • Detallar, redactar y comunicar los hallazgos. 				
Nº	PROCEDIMIENTOS	REF.	Realizado por:	Fecha de Cump.
	BASADOS EN PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO			
1	Verifique que se mantenga un registro de ingresos y egresos de bodega.	E.H.A.2-1	Y.P.R.	02-07-2018
2	Verifique el proceso a seguir por caducidad o deterioro de las medicinas.	E.H.A.2-2	Y.P.R.	04-07-2018
	BASADOS EN PRUEBAS SUSTANTIVAS			
1	Verifique que las facturas de Compra y Venta hayan sido debidamente revisadas e ingresadas a bodega o despachadas al cliente.	E.H.A.2-3	Y.P.R.	06-07-2018
2	Verifique que el orden de almacenaje de las bodegas es el adecuado que permita el acceso y control rápido.	E.H.A.2-4	Y.P.R.	10-07-2018
3	Verifique que se mantenga un área de recepción, despacho y devoluciones.	E.H.A.2-5	Y.P.R.	12-06-2018
Revisado por:		CPA. Yadira Pacheco		
Supervisado por:		Ing. Mónica Duque		
Fecha:		01 de junio de 2018		



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 63: PROGRAMA DE AUDITORIA DEL ÁREA DE COMPRAS

PROGRAMA DE AUDITORIA DEL ÁREA DE COMPRAS				
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016				
EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.			P.E.P.A.03	
TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN				
Objetivo:				
<ul style="list-style-type: none"> • Conseguir evidencia relevante y apropiada misma que permia realizar el análisis de los indicadores respectivos para él componente. • Elaborar papeles de trabajo que sustenten evidencias suficientes, convenientes y adecuadas. • Detallar, redactar y comunicar los hallazgos. 				
Nº	PROCEDIMIENTOS	REF.	Realizado por:	Fecha de Cump.
	BASADOS EN PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO			
1	Revise si existe un debido análisis en bodega para proceder a efectuar la solicitud de compra.	E.H.A.3-1	Y.P.R.	16-07-2018
2	De la muestra obtenida, revise si todos los proveedores cumplen con los requisitos solicitados para efectuar la compra.	E.H.A.3-2	Y.P.R.	18-07-2018
	BASADOS EN PRUEBAS SUSTANTIVAS			
1	Verifique que las solicitudes de compra cuenten con un respaldo de solicitud de pedido al proveedor.	E.H.A.3-3	Y.P.R.	20-07-2018
2	Verifique aleatoriamente las facturas de compra que estén debidamente revisadas e ingresada la mercadería a bodega.	E.H.A.3-4	Y.P.R.	24-07-2018
3	Verifique que todas las facturas de compra hayan sido entregadas en Contabilidad dentro del mes que se efectuó la adquisición, para que se proceda a la contabilización respectiva.	E.H.A.3-5	Y.P.R.	26-07-2018
Revisado por:		CPA. Yadira Pacheco		
Supervisado por:		Ing. Mónica Duque		
Fecha:		01 de junio de 2018		



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 64: PROGRAMA DE AUDITORIA DEL ÁREA DE VENTAS

PROGRAMA DE AUDITORIA DEL ÁREA DE VENTAS				
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016				
EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.			P.E.P.A.04	
TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN				
Objetivo:				
<ul style="list-style-type: none"> • Conseguir evidencia relevante y apropiada misma que permia realizar el análisis de los indicadores respectivos para él componente. • Elaborar papeles de trabajo que sustenten evidencias suficientes, convenientes y adecuadas. • Detallar, redactar y comunicar los hallazgos. 				
Nº	PROCEDIMIENTOS	REF.	Realizado por:	Fecha de Cump.
	BASADOS EN PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO			
1	Revise que los comprobantes de venta que emite la empresa cumplan con los requisitos de ley.	E.H.A.4-1	Y.P.R.	30-07-2018
2	Revise el procedimiento de la recepción de solicitudes de los Asesores Comerciales con los requerimientos de los Clientes.	E.H.A.4-2	Y.P.R.	01-08-2018
	BASADOS EN PRUEBAS SUSTANTIVAS			
1	Verifique que se hayan atendido todas las solicitudes de emitidas por los Asesores Comerciales, según el requerimiento solicitado por lo Clientes.	E.H.A.4-3	Y.P.R.	03-08-2018
2	Verifique que las facturas de venta y guías de transporte estén cronológicamente archivadas, y referenciadas respectivamente con su comprobante.	E.H.A.4-4	Y.P.R.	06-08-2018
3	Aplice una encuesta a los clientes para determinar el nivel del servicio que emite la empresa.	E.H.A.4-5	Y.P.R.	08-08-2018
Revisado por:		CPA. Yadira Pacheco		
Supervisado por:		Ing. Mónica Duque		
Fecha:		01 de junio de 2018		



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 65: PROGRAMA DE AUDITORIA DEL ÁREA DE CONTABILIDAD

PROGRAMA DE AUDITORIA DEL ÁREA DE CONTABILIDAD Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016				
EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.				P.E.P.A.05
TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN				
Objetivo:				
<ul style="list-style-type: none"> • Conseguir evidencia relevante y apropiada misma que permia realizar el análisis de los indicadores respectivos para él componente. • Elaborar papeles de trabajo que sustenten evidencias suficientes, convenientes y adecuadas. • Detallar, redactar y comunicar los hallazgos. 				
Nº	PROCEDIMIENTOS	REF.	Realizado por:	Fecha de Cump.
	BASADOS EN PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO			
1	Revise si existe un debido control y registro de los comprobantes contables: Facturas de Compra, Venta, Gastos, Notas de Crédito, Débito, Retenciones y Pagos respectivos.	E.H.A.5-1	Y.P.R.	10-08-2018
2	Revise si existe un debido respaldo y registro de las devoluciones recibidas de los clientes y efectuadas a los proveedores.	E.H.A.5-2	Y.P.R.	13-08-2018
	BASADOS EN PRUEBAS SUSTANTIVAS			
1	Verifique que se haya efectuado las conciliaciones bancarias de las diferentes cuentas de la empresa.	E.H.A.5-3	Y.P.R.	15-08-2018
2	Revise si existe un debido respaldo y registro de los sueldos y comisiones.	E.H.A.5-4	Y.P.R.	17-08-2018
3	Evalué el control de Cuentas por Cobrar y Cuentas por Pagar.	E.H.A.5-5	Y.P.R.	20-08-2018
Revisado por:		CPA. Yadira Pacheco		
Supervisado por:		Ing. Mónica Duque		
Fecha:		01 de junio de 2018		



UNIVERSIDAD DE CUENCA

EJECUCIÓN



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 66: INDICADORES DE GESTIÓN POR CADA COMPONENTE

E.I.G.01/18

INDICADORES DE GESTIÓN POR CADA COMPONENTE DISMEDIC CIA. LTDA. Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016									
EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.					TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN				
OBJETIVO: Estos indicadores tienen por objetivo medir aspectos de efectividad, eficiencia y economía para verificar la gestión de Dismedic Cía. Ltda., de esta forma se mide el grado operativo y económico de la empresa.									
DATOS PARA EL ANÁLISIS DE LOS INDICADORES									
ÁREA DE RECURSOS HUMANOS		ÁREA DE BODEGA - INVENTARIOS		ÁREA DE COMPRAS		ÁREA DE VENTAS		ÁREA DE CONTABILIDAD	
Postulantes	55	Ventas	1'198.695,72	Compras	898.151,66	Ventas	1'198.695,72		
Personal	12	Inventario Promedio	100.000	Total Proveedores	105	Total Clientes	217	Operaciones contables anual	240
Contratos	10	Facturas Compras	400	Proveedores Calificados	100	Clientes Calificados	210	Movimientos contables Realizados	180
Liquidados y reemplazados	2	Facturas Venta	1.440	Total Fact. Compra	400	Vendedores	5	Declara. Mes a tiempo	9
		Facturas revisadas	405	Facturas revisadas	405	Facturas Venta	1440	Declaraciones Anuales	3
		Solicitudes receptadas	1.560	Facturas devueltas	5	Entregas a Tiempo	1400	Total, reportes	108
		Unidades de baja	1500	Costo de Ventas	913.631,61	Facturas devueltas	20	Dev. Reportadas	25
		Unidades disponibles promedio	20.000	Cuentas por Pagar	140.189,07	Total Facturas despachas	1460	Facturas por cobrar	150
						Cuentas x Cobrar	124.530,96	Facturas por pagar	80



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ÁREA DE RECURSOS HUMANOS

E.I.G.02/18

Σ

DISMEDIC CIA. LTDA. AREA DE RECURSOS HUMANOS INDICADORES DE GESTION Periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2016					
PROCESO: SELECCIÓN, CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN DEL PERSONAL					
% de carpetas que cumplen los requisitos =	# de carpetas y correos que cumplen los requisitos para el perfil del cargo # total de carpetas y correos revisados	x	100	$= \frac{15}{55} \times 100$	27,27%
% de contratos legalizados =	# de contratos legalizados # total de contratos revisados	x	100	$= \frac{10}{10} \times 100$	100%
% de empleados que conocen políticas = y procedimientos de la empresa	# de empleados que han recibido inducción # total de empleados indagados	x	100	$= \frac{09}{12} \times 100$	75%
% de rotación del personal =	# de empleados trasladados a otras áreas # total del personal fijo revisado	x	100	$= \frac{02}{10} \times 100$	20%
PROCESO: LIQUIDACION DEL PERSONAL					
% de liquidación que cumple con los = requerimientos que exige la ley	# de empleados liquidados que cumplen requisitos # total de empleados liquidados	x	100	$= \frac{02}{02} \times 100$	100%

Σ CÁLCULOS de los Indicadores de Gestión del área de Recursos Humanos



UNIVERSIDAD DE CUENCA

E.I.G.03/18

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS

Para ejecutar este análisis se consideró los siguientes datos:

- Carpetas y correos con hojas de vida de los postulantes a puestos varios
- Contratos efectuados y legalizados
- Personal que ha sido inducido previamente a su ingreso
- Personal que rota esporádicamente a efectuar actividades en otra área
- Liquidaciones efectuadas y legalizadas

Al evaluar el área de Recursos Humanos se evidencio que se receptaban carpetas y hojas de vida de postulantes varios que se informaron de la requisición a través de medios publicitarios mismas que casi no las consideran por el mismo hecho que la mayoría de postulantes aplicaban sin cumplir requisitos previos solicitados determinando así que el 27,27% de los postulantes cumplían la experiencia en el área solicitud.

Una vez seleccionado el postulante apto para el puesto se efectúa el contrato y procediendo a legalizarlo



UNIVERSIDAD DE CUENCA

E.I.G.04/18

considerando así un 100% de su cumplimiento que obliga la ley, al personal nuevo que ingresaba se dio una inducción básica sobre su accionar dentro de la empresa en nuestro análisis representa un 20% y el resto lo asume una autocapacitación en el transcurso de sus labores, dando así que el personal existente en la empresa tiene que ejecutar labores no solo de su área sino de la que sea necesario en campos que no tenga la personal adecuado como es el de la Auxiliar Contable que actuaba como Asesora de Compras Públicas cuando esta renunció a su cargo, y el Bodeguero que actuaba como Mensajero a falta de una persona que efectuó esta actividad dándonos así un 20% del personal de la empresa que rota a otras áreas.

Cuando se da el caso de la renuncia de personal alguno se procedía a efectuar el aviso de salida, se realizaban su liquidación, generando así el acta de finiquito registrándola oportunamente y procediendo a su pago pertinente, todo esto se efectúa dentro de los 30 días que establece la ley a la salida del empleado dando así un 100% del cumplimiento de esta obligación.

Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque
Fecha:	08 de junio de 2018



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ÁREA DE BODEGA – INVENTARIOS

E.I.G.05/18

Σ

DISMEDIC CIA. LTDA. AREA DE BODEGA - INVENTARIOS INDICADORES DE GESTION Periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2016					
PROCESO: REQUERIMIENTO Y DESPACHO DE MERCADERÍA					
% de comprobantes de ingreso = acorde a lo solicitado	$\frac{\# \text{ total de facturas de compras ingresadas}}{\# \text{ total de comprobantes revisados}}$	x	100	$= \frac{400}{405} \times 100$	98,77%
% nivel de servicio por solicitudes =	$\frac{\# \text{ de solicitudes despachadas}}{\# \text{ total de solicitudes pedidas}}$	x	100	$= \frac{1440}{1560} \times 100$	92,3%
PROCESO: VERIFICACION DE RIESGOS					
% de vejes del inventario =	$\frac{\# \text{ unidades dañadas + obsoletas + vencidas}}{\# \text{ unidades disponibles del inventario}}$	x	100	$= \frac{1500}{20.000} \times 100$	7,5%
% de rotación de mercaderías =	$\frac{\text{Ventas acumuladas}}{\text{Inventario Promedio}}$	x	100	$= \frac{1'198.695,72}{100.000} \times 100$	100%

Σ CÁLCULOS de los Indicadores de Gestión del área de Bodega – Inventarios



UNIVERSIDAD DE CUENCA

E.I.G.06/18

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN DEL ÁREA DE BODEGA - INVENTARIOS

Para ejecutar este análisis se consideró los siguientes datos:

- Facturas de compra revisada e ingresadas
- Solicitudes de pedidos de los clientes, formulados por los Asesores Comerciales para su despacho
- Vejez de los Inventarios
- Rotación de la mercadería almacena en las bodegas

Al evaluar el área de Bodega - Inventarios se evidencio que no existen documentos de soporte que avale los controles de los inventarios, ya que en su ingreso se limitaban a recibir las facturas de compra revisarlas y ubicarlas en cuarentena hasta esperar la aprobación del Administrador y almacenarlas respectivamente en las bodegas correspondiente en esta revisión se valoró que fueron 405 recibidas de las cuales 5 no cumplían con el solicitud emitida dando así un 98,77% del cumplimiento de las solicitudes emitidas a los proveedores.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

E.I.G.07/18

En cuanto a los requerimientos de despachos por ventas el cumplimiento de pedidos se dio en un 92,3%, su diferencia no se efectuó por considerarlos no aptos por solicitud de mínimas cantidades, al únicamente medicinas escasas en el mercado o por no cumplir una base acorde para su despacho.

Al revisar el tiempo de vejez del stock de las bodegas se verifico que hay un 7,5% que se dan de baja ya sea por unidades dañadas, obsoletas o vencidas, mismas que se proceden a comunicar respectivamente ya sea para devolución al proveedor o para proceder a su destrucción por no ser apto para su uso.

Las medicinas e insumos que existían en Bodega eran rotadas diariamente por la demanda misma de los clientes esto nos da un 100% de rotación de mercaderías.

Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque
Fecha:	11 de junio de 2018



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ÁREA DE COMPRAS						E.I.G.08/18
SMEDIC CIA. LTDA. AREA DE COMPRAS INDICADORES DE GESTION Periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2016						Σ
PROCESO: REQUERIMIENTO DE COMPRAS Y SELECCIÓN DE PROVEEDOR						
% de requisiciones de compras emitidas =	# requisiciones de compra autorizadas # total de requisiciones de compra	x	100	$= \frac{0}{0} \times 100$	Incumple	
% de proveedores calificados =	# proveedores calificados que cumplen # total de proveedores	x	100	$= \frac{100}{105} \times 100$	95,24%	
PROCESO: ADQUISICIÓN Y RECEPCIÓN DE LA MERCADERÍA						
% de adquisición y recepción de = mercadería acorde a lo solicitado	# de facturas de compra que cumplen <u>con las especificaciones solicitadas</u> # total de facturas de compra recibidas	x	100	$= \frac{400}{405} \times 100$	98,77%	
% de comprobantes rechazados = por no cumplir con las especificaciones	# de facturas de compra que no cumplen <u>con las especificaciones solicitadas</u> # total de facturas de compra ingresadas	x	100	$= \frac{5}{400} \times 100$	1,25%	
PROCESO: REGISTROS DE DOCUMENTOS Y CUENTAS POR PAGAR						
% de facturas de compra registradas=	# de facturas recibidas – facturas reembolsadas # total de facturas contabilizadas	x	100	$= \frac{405 - 5}{400} \times 100$	100%	
% rotación de cuentas por pagar =	\$ <u>cuentas por pagar</u> \$ costo de ventas	x	100	$= \frac{140.189,07}{913.631,61} \times 100$	15,34%	

Σ CÁLCULOS de los Indicadores de Gestión del área de Compras



UNIVERSIDAD DE CUENCA

E.I.G.09/18

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN DEL ÁREA DE COMPRAS

Para ejecutar este análisis se consideró los siguientes datos:

- Falta de documentos de requisición de compras
- Proveedores Calificados para proveer de medicinas e insumos a Dismedic Cía. Ltda.
- Facturas de compra revisadas y aceptadas acorde a lo solicitado e ingresadas adecuadamente
- Facturas de compra rechazadas por no cumplir con las especificaciones solicitadas
- Rotación de cuentas por pagar

Al evaluar el área de Compras se evidencio que no existen documentos que soporten las requisiciones de compra, mismos que fueron realizadas únicamente en forma verbal por parte del Administrador hacia el proveedor dando así 0%.

Para realizar las adquisiciones ya contaban con una gama de proveedores que los suplían de las medicinas e insumos mediante eran requeridos dando así un 95,24% de confiabilidad y seguridad de su legalidad, y un 4,76%



UNIVERSIDAD DE CUENCA

E.I.G.10/18

son aquellos proveedores que son esporádicos, en si pequeños comerciantes con los cuales comercializan únicamente cuando no había ciertas medicinas en el mercado, pero estas tenían su reserva y sus fuentes de adquirir para suplir a sus clientes.

Cuando se receiptaba alguna factura de compra primeramente el bodeguero procedía a la revisión de la factura contra las medicinas físicas que este recibiendo, las ponía en el área de cuarentena a la espera que el Administrador revise las facturas (detalles, precios y cantidades) y las autorice para proceder a almacenarlas, en caso no se estaba algo en concordancia a lo solicitado (detalles, precios y cantidades) se procedía a devolver parcialmente la factura o en su totalidad de acuerdo al caso que sea, esto nos da un 98,77% de aceptación y un 1,25% de rechazo por no cumplir con las especificaciones solicitadas.

Existió un 100% de registro de las facturas de compras, en las mismas se verifico que al fin del año 2016 genero un 75,14% de cumplimiento de las cuentas por pagar para con sus proveedores respectivos, la diferencia de facturas pendientes se dio por razones de falta de financiamiento de las ya vencidas y otras por aun no se cumplían su plazo para vencer le tiempo de pago.

Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque
Fecha:	12 de junio de 2018



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ÁREA DE VENTAS						E.I.G.11/18
DISMEDIC CIA. LTDA. AREA DE VENTAS INDICADORES DE GESTION Periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2016						Σ
PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITUDES DE CLIENTES						
% de solicitudes de pedidos atendidas =	# de <u>solicitudes de pedidos atendidos</u> # total solicitudes de pedidos recibidos	x	100	= $\frac{1440}{1560} \times 100$	92,30%	
% de clientes calificados = acorde a la requisición	# <u>clientes calificados que cumplen</u> # total de clientes demandantes	x	100	= $\frac{210}{217} \times 100$	96,77%	
PROCESO: SERVICIO A LOS CLIENTES						
% evaluaciones realizadas para = verificar la satisfacción del cliente	# <u>evaluaciones de clientes conformes</u> # total evaluaciones realizadas al cliente	x	100	= $\frac{0}{0} \times 100$	Incumpl e	
% personal capacitado =	# <u>vendedores con conocimientos propios de ventas y atención al cliente</u> # total de vendedores	x	100	= $\frac{5}{5} \times 100$	100%	
PROCESO: DESPACHO DE MERCADERIA						
% nivel de servicio por solicitudes =	# <u>de solicitudes despachadas</u> # total de solicitudes pedidas	x	100	= $\frac{1440}{1560} \times 100$	92,3%	
% de entregas a tiempo =	# <u>de envíos entregados a tiempo</u> # total de envíos hechos a los clientes	x	100	= $\frac{1400}{1440} \times 100$	97,22%	
PROCESO: REGISTROS DE DOCUMENTOS Y CUENTAS POR COBRAR						
% de facturas que cumplen = con los requisitos solicitados	# de facturas enviadas – facturas <u>rembolsadas</u> # total de facturas contabilizadas	x	100	= $\frac{1460 - 20}{1440} \times 100$	100%	
% Rotación de cuentas por cobrar =	\$ <u>Saldo de Cuentas por Cobrar</u> \$ Valor en Ventas	x	100	= $\frac{124.530,96}{1'198.695,72} \times 100$	10,39%	
Σ						

CÁLCULOS de los Indicadores de Gestión del área de Ventas



UNIVERSIDAD DE CUENCA

E.I.G.12/18

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN DEL ÁREA DE VENTAS

Para ejecutar este análisis se consideró los siguientes datos:

- Solicitudes de los clientes emitidas y atendidas que fueron comunicadas por parte de los Vendedores
- Clientes calificados por el Administrador.
- Falta de evaluaciones de conformidad de los clientes
- Personal capacitado en el ámbito de ventas
- Envíos entregados a tiempo
- Facturas devueltas por los clientes
- Rotación de Cuentas por Cobrar

Al evaluar el área de Ventas se verifico que existió un 92,30% de solicitudes aceptadas de los clientes y despachadas acorde al pedido, su diferencia es por razón que no se consideraban aptas para su despacho ya sea porque no cumplían con la base de ventas que era de \$100, o únicamente pedían medicinas por cantidades pequeñas, psicotrópicos, o medicinas escasas en el mercado.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

E.I.G.13/18

Se evidencio que no existía un método de evaluación al proceso de ventas, mismo que ayudaría a evidenciar cuan conformes estaban los clientes con el servicio prestado, a falta de esto se generaron reclamos, molestias y llamados de atención de los clientes para con los vendedores, comunicando estos percances a la empresa en específico al Administrador quien no efectúa ningún procedimiento por mejorarlo sino que considera que cada vendedor tiene que solucionarlo, considerando que los vendedores estaban en capacidad de arreglar estos percances y tranquilizar al cliente para evitar perder sus adquisiciones, a ello mediante las verificaciones realizadas al personal de ventas se determinó un 100% de aut Capacitación ya que la empresa únicamente los capacita en aspectos básicos mas no minuciosamente en ámbitos varios de su labor, siendo que ellos mismos en su labor diaria van conociendo factores que los ayudan a enfrentar percances para con los clientes.

Las entregas de las medicinas e insumos se las hacia a través de Servientrega cuando era fuera de la ciudad y cuando era dentro de la ciudad lo efectúa el mismo bodeguero dando esto un 97,22% de efectividad de las entregas y su diferencia era por retrasos del transporte, por inconvenientes con la unidades de Servientrega o problemas de las vías por percances climáticos, o en ciertos casos se ha dado que el transportista no se ubica con la dirección y retornaba el paquete a la oficina de Dismedic, generando así un retraso total para con el cliente, y



UNIVERSIDAD DE CUENCA

E.I.G.14/18

cuando era por retraso del bodeguero generalmente era por acumulación de trabajo al final del día, quien los iba a entregar ya en la noche o al día siguiente en caso ya no esté en su jornada laboral el cliente, todo esto en ocasiones genera el rechazo en la recepción del pedido solicitado.

Existió un 100% de registro de las facturas de ventas, en las mismas se verificó que al fin del año 2016, se generó un 10,39% de falta cumplimiento de las cuentas por cobrar para con sus clientes, la diferencia de facturas pendientes se dio por razones de falta de financiamiento de las ya vencidas y otras porque aún no se cumplían su plazo de vencimiento para el pago.

Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque
Fecha:	13 de junio de 2018



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ÁREA DE CONTABILIDAD

E.I.G.15/18

DISMEDIC CIA. LTDA. AREA DE CONTABILIDAD INDICADORES DE GESTION Periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2016					
PROCESO: EJECUCIÓN OPERATIVA					
% de declaraciones mensuales efectuadas a tiempo =	<u># declaraciones dentro de tiempo</u> # total de declaraciones mensuales	x	100	$= \frac{9}{12} \times 100$	75%
% movimientos contables =	<u># total de movimientos contables realizados</u> # total de operaciones contables	x	100	$= \frac{180}{240} \times 100$	75%
% de declaraciones anuales = (SRI, Super. Cía., MRL)	<u># declaraciones dentro de tiempo</u> # total de declaraciones anuales	x	100	$= \frac{3}{3} \times 100$	100%
PROCESO: DESEMPEÑO OPERATIVO					
% falta de respaldo de pagos en los reportes mensuales =	<u># total de reportes emitidos con su comprobante de pago</u> # total de reportes examinados	x	100	$= \frac{25}{108} \times 100$	23,14%
% de devoluciones notificadas al proveedor =	<u># de devoluciones aceptadas por el proveedor</u> # de devoluciones reportadas al proveedor	x	100	$= \frac{20}{25} \times 100$	80%
% de facturas pendientes de cobro=	<u># total de facturas por cobrar</u> # total de facturas por emitidas	x	100	$= \frac{150}{1440} \times 100$	10,42%
% de facturas pendientes de pago =	<u># total de facturas por pagar</u> # total de facturas recibidas	x	100	$= \frac{80}{322} \times 100$	24,84%

Σ

ΣCÁLCULOS de los Indicadores de Gestión del área de Contabilidad



UNIVERSIDAD DE CUENCA

E.I.G.16/18

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN DEL ÁREA DE CONTABILIDAD

Para ejecutar este análisis se consideró los siguientes datos:

- Declaraciones mensuales y anuales de la empresa
- Operaciones contables con sus respectivos registros
- Reportes con sus respectivos respaldos de pagos
- Notificaciones de devoluciones efectuadas al proveedor
- Facturas pendientes de cobro y pago respectivamente

Al evaluar el área de Contabilidad se evaluó sus tiempos de cumplimiento en sus declaraciones obteniendo así un 75% de cumplimiento dentro del tiempo de las declaraciones mensuales, mismos retrasos enuncian se suscitaron por falta de los reportes a tiempo, por problemas en el portal web del SRI. Y se evidencio un 100% de cumplimiento de sus declaraciones anuales como son al Servicio de Rentas Internas (Estados Financieros), a la Superintendencia de Compañía (Estados Financieros y Actas), al Ministerio de Trabajo (Utilidades) respectivamente.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

E.I.G.17/18

Los reportes de sueldos y comisiones eran emitidos mensualmente, pero al revisarlos se evidencio que existía un 23.14% de falta de respaldo de sus comprobantes de pagos, como fueron todos los reportes del Administrador que solo se lo emitía y no existía comprobante de pago alguno, ya que coordinación con la Gerente cobrando su sueldo, esto también se generaba con alguno vendedores ya que el Administrador o bien la Gerente efectuaban los pagos directamente a ellos, sin su respaldo respectivamente y solo comunicaban que se efectuó al o los vendedores y su forma sin tener así una copia del cheque emitido o firma del empleado que respalde su pago, llevando así la Gerente un registro de forma de pago en una agenda personal, mas no lo registraban en los reportes de la empresa.

En el área contable se efectuaban y se archivaban todo los documentos de las devoluciones efectuadas a los proveedores en la evaluación realizada se determinó un 80% que las notificaciones fueron aceptadas por el proveedor y el resto fue negado, por estar fuera de tiempo el comunicado, porque estaban ya caducadas y retiraban solo con el fin de destrucción sin reembolso alguno de cambio o nota de crédito, en ciertos casos las medicinas que ya no son aceptadas se las regalaba a centros de ayuda siempre y cuando estas estén aún vigentes.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

E.I.G.18/18

Como ya se analizó en el Área de Compras y Área de Ventas, se evidencio y se constató un que en cuentas por pagar existió un 24,84% y en cuentas por cobrar un 10, 42% de facturas pendientes de pago y cobro respectivamente, mismas que se omitió una supervisión adecuada con respecto a estos movimientos.

Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque
Fecha:	14 de junio de 2018



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 67: HOJA DE HALLAZGOS DE AUDITORIA - ÁREA DE RECURSOS HUMANOS

E.H.A.01-01 1/3

HOJA DE HALLAZGOS DE AUDITORIA
ÁREA DE RECURSOS HUMANOS
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.

TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN

HALLAZGO: SELECCIÓN DEL PERSONAL - RECLUTAMIENTO

a) CONDICIÓN

No cuentan con un proceso apropiado para el reclutamiento del personal, ya que mantenían un enfoque general y no específico, es decir debidamente capacitado sobre ámbitos del cargo a desempeñar dentro de la empresa.

b) CRITERIO

El Administrador y la Gerente General inobservaron el principio 04 del modelo de Control Interno COSO III que señala:

Demuestra compromiso con la competencia, es decir, demuestra compromiso de reclutar, capacitar y tener personas competentes y comprometidos con su trabajo de la empresa en general como de sus obligaciones y responsabilidades, capaz de ejercer sus funciones sin problema.

c) CAUSA

Se dio por la necesidad de ingresar a un nuevo miembro a la



UNIVERSIDAD DE CUENCA

E.H.A.01-01 2/3

empresa, que efectuó las actividades en el área que no tenía un responsable quien las ejecuté para un accionar normal de la empresa.

d) EFECTO

Contratación de personal no estaba bien capacitado, y que en su jornada laboral generaron inconvenientes en aspectos operativos.

CONCLUSIÓN

Al indagar con el responsable de Recursos Humanos y analizar el modo de requisición de personal con respecto al perfil de los postulantes, se pudo determinar que de acuerdo al cargo a desempeñar solicitaban requisitos básicos para su trabajo, y nunca aplicaron ningún test psicológico o técnico para definirlos, únicamente se lo hizo en forma verbal.

RECOMENDACIÓN

Al Administrador:

1. Se recomienda desarrollar un manual que se estipule las líneas a seguir para selección, contratación e inducción del personal orientando así a un mejor proceso.
2. Sería factible apliquen test psicológicos y técnicos de acuerdo al cargo que el postulante vaya a desempeñar en la empresa para así definir habilidades y aptitudes de las funciones a desempeñar en cada cargo.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

E.H.A.01-01 3/3

DISMEDIC CIA. LTDA.
AREA DE RECURSOS HUMANOS
ANÁLISIS DE REQUISITOS PREVIOS DE LOS POSTULANTES
Periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2016

Administrativo y Técnico

INSTRUCCIÓN:
Bachiller o tercer nivel de acuerdo al cargo.

CONOCIMIENTOS:
Administrativos-Contables, leyes SERCOP, Leyes ARCSA, según el cargo a desempeñar.

EXPERIENCIA:
Mínima: 1 año en cargos similares

?

Operativo

INSTRUCCIÓN:
Bachiller

CONOCIMIENTOS:
Ventas, Almacenamiento.

EXPERIENCIA:
Ninguna.

ADICIONALES:
Vehículo propio para su movilización en su iornada laboral.

Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque
Fecha:	15 de junio de 2018

MARCAS DE AUDITORIA UTILIZADAS:
? INDAGADO al responsable de Recursos Humanos.



HOJA DE HALLAZGOS DE AUDITORIA
ÁREA DE RECURSOS HUMANOS
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.

TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN

HALLAZGO: SELECCIÓN DEL PERSONAL – MEDIOS PUBLICITARIOS

a) CONDICIÓN

No se tenían un plan específico de canales y medios de reclutamiento, por tanto, era muy pobre su publicación al no dar a conocer los objetivos estratégicos de la empresa.

b) CRITERIO

El Administrador y la Gerente General inobservaron el principio 04 del modelo de Control Interno COSO III que señala:

Demuestra compromiso con la competencia, es decir, demuestra compromiso de reclutar, capacitar y tener personas competentes y comprometidos con su trabajo de la empresa en general como de sus obligaciones y responsabilidades, capaz de ejercer sus funciones sin problema.

c) CAUSA

Se efectuaban las publicaciones para receptor carpetas u hojas de vida de los postulantes varios, con el fin de buscar opciones adecuadas para la empresa.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

d) EFECTO

E.H.A.01-02 2/3

No dieron gran importancia a las postulaciones varias por los distintos medios que aplicaron la publicación, simplemente acordaron contratar al recomendado por sus amistades, con el propósito de mantener una persona de confianza en la empresa.

CONCLUSIÓN

Se ha verificado que los medios que más utiliza realmente para comunicar la necesidad de nuevo personal en la empresa era por Red Socio Empleo, pero más era por medios de conocidos o amistosos, mismos que al indagar sobre el tema notifican que es por razones de confianza que recurren al medio, sin analizar la posibilidad de contratar a extraños que en realidad estén bien preparados para el cargo enunciado.

RECOMENDACIÓN

A la Gerente General:

Se recomienda que en coordinación con el Administrador Sería apliquen un análisis minucioso mediante canales y medios de comunicación como en los diarios y la red socio empleo para así puedan analizar varias carpetas u hojas de vida y contratar personal oportunamente capacitado, mismo que ayudara a mejorar muchos factores de la empresa con sus recomendaciones por los conocimientos que poseen, dando así una gran ventaja a la empresa, y no solo contratar personal por ámbitos de conocidos amistosos que no tienen la certeza previa de su preparación apropiada para el cargo.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

E.H.A.01-02 3/3

DISMEDIC CIA. LTDA.
AREA DE RECURSOS HUMANOS
ANÁLISIS DE LOS MEDIOS PUBLICITARIOS
Periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2016

?

CARGOS REQUERIDOS	MEDIOS PUBLICITARIOS PARA RECLUTAR AL PERSONAL		
	Diario el Mercurio	Red Socio Empleo	Diálogos entre conocidos
Contador			X
Auxiliar Contable-Secretaria		X	X
Representante Técnica			X
Asesora Compras Publicas			X
Operador de Bodega			X
Asesores Comerciales	X	X	X

Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque
Fecha:	18 de junio de 2018

MARCAS DE AUDITORIA UTILIZADAS:
? INDAGADO al responsable de Recursos Humanos.



HOJA DE HALLAZGOS DE AUDITORIA
ÁREA DE RECURSOS HUMANOS
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.

TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN

HALLAZGO: REVISIÓN DE LAS CARPETAS Y HOJAS DE VIDA DE
LOS POSTULANTES

a) CONDICIÓN

Mediante la muestra obtenida, se revisó las carpetas y hojas de vida que no cuentan con la debida información y respaldo de conocimientos de los postulantes.

b) CRITERIO

El Administrador y la Gerente General inobservaron el principio 07 del modelo de Control Interno COSO III que señala:

Identifica y analiza los riesgos, es decir, identificar y analizar riesgos que ayuden a la toma de decisiones sobre la calidad del personal aspirante, mismo que pueda influir positivamente en el accionar normal de la empresa.

c) CAUSA

Se requirió la recepción y análisis de carpetas y hojas de vida para tener una amplia gama de postulantes, y poder seleccionar a la que les convenga.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

d) EFECTO

E.H.A.01-03 2/4

Al no ser analizado minuciosamente a los postulantes, se generó problemas a la hora de ejecutar sus actividades mismas que debían ser corregidas casi continuamente hasta que el o los empleados que ingresaron en su momento tengan un conocimiento apropiado de la real ejecución de su trabajo.

CONCLUSIÓN

Se verifico que las carpetas de postulantes que recibieron en su momento no fueron tomadas en cuenta como se debe ser, es decir analizarlas realmente, sino que se efectuaron los contratos de aquellos que eran recomendados amistosamente sin un previo y un verdadero análisis bien definido de sus aptitudes y conocimientos.

RECOMENDACIÓN

A la Gerente General:

En coordinación con el Administrador se recomienda que cuando requieran personal y recepen carpetas u hojas de vida de postulantes varios, sean revisadas minuciosamente para así captar a los que realmente estén capacitados y aptos para ejercer el cargo, mismo que serán favorables para el bien de la empresa, mas no contratar al personal así por así por el hecho de hechas a perder una amistad o generar discordias por no contratar a sus recomendados.

CALCULO DEL INDICADOR DE GESTIÓN

	% de carpetas que cumplen los requisitos =	# de carpetas y correos que cumplen <u>los requisitos para el perfil del cargo</u> # total de carpetas y correos revisados
$= \frac{15}{55} \times 100$		El 27.27% de las carpetas y hojas de vida revisadas presentadas por los postulantes cumplen con los requisitos de aptitudes y conocimientos para los cargos que postularon en su momento.
		El 72.73% de las carpetas y hojas de vida revisadas presentadas por los postulantes no cumplen, ya que no contienen la información necesaria del postulante.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

E.H.A.01-03 3/4

DISMEDIC CIA. LTDA.
AREA DE RECURSOS HUMANOS
ANÁLISIS DE LAS CARPETAS Y HOJAS DE VIDA DE LOS POSTULANTES
Periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2016

POSTULANTES	DOCUMENTOS PERSONALES COMPLETOS	NIVEL DE INSTRUCCION	EXPERIENCIA LABORAL	REFERENCIAS	VERIFICACION DE ADMINISTRACION
15 - POSTULANTES QUE CUMPLEN					
1	Represtante Tecnica	✓	✓	✓	✓
1	Asesora de Compras Publicas	✓	✓	✓	✓
3	Operador de Bodega	✓	☐	✓	
10	Asesores Comerciales	✓	☐	✓	

⊛ En cuanto a los Operadores de Bodega y Asesores Comerciales han realizado actividades semejantes a las solicitadas por la empresa, razón a ello tienen una noción de como ejecutar el trabajo del cargo.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

40 - POSTULANTES QUE NO CUMPLEN						E.H.A.01-03	4/4						
4	Represtante Tecnica	✓	✓	X	∅								
6	Asesora de Compras Publicas	✓	✓	∅	∅								
9	Operador de Bodega	✓	✓	X	X								
21	Asesores Comerciales	✓	✓	∅ X	∅								
<p>⊛ Al revisar sus carpetas se constato que eran iniciantes en el mundo laboral y por ende buscaban su oportunidad para iniciar su experiencia laboral.</p>													
<table border="1"> <tr> <td>Revisado por:</td> <td>CPA. Yadira Pacheco</td> </tr> <tr> <td>Supervisado por:</td> <td>Ing. Mónica Duque</td> </tr> <tr> <td>Fecha:</td> <td>19 de junio de 2018</td> </tr> </table>		Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco	Supervisado por:	Ing. Mónica Duque	Fecha:	19 de junio de 2018	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>MARCAS DE AUDITORIA UTILIZADAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ VERIFICADO corresponde a lo solicitado ∅ SEMEJANTES mantienen una idea del requisito NO ENCONTRADO no existe evidencia de revisión de las carpetas por parte del Administrador X NO CORRESPONDE a lo solicitado ∅ INEXISTENTE - Documento ⊛ NOTAS EXPLICATIVAS </div>					
Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco												
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque												
Fecha:	19 de junio de 2018												



HOJA DE HALLAZGOS DE AUDITORIA
ÁREA DE RECURSOS HUMANOS
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.

TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN

HALLAZGO: REVISIÓN DE LAS CARPETAS DE LOS EMPLEADOS

a) CONDICIÓN

Las carpetas del personal contratado, no contienen la documentación apropiada para el cargo que se encuentra desempeñando.

b) CRITERIO

El Administrador y la Gerente General inobservaron el principio 04 del modelo de Control Interno COSO III que señala:

Demuestra compromiso con la competencia, es decir, demuestra compromiso de reclutar, capacitar y tener personas competentes y comprometidos con su trabajo de la empresa en general como de sus obligaciones y responsabilidades, capaz de ejercer sus funciones sin problema.

c) CAUSA

Porque fu evidente la incertidumbre y desorientación de ciertas actividades o funciones, entre unos pocos integrantes de la empresa, ya que al parecer fueron contratados sin previos conocimientos y tenían enfrentarse al reto impuesto.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

d) EFECTO

E.H.A.01-04 2/4

- No mantener documentos apropiados para los registros y archivos, que ayuden a enfrentar inspección alguna.
- Inconvenientes laborales por desconocimiento o desacierto en las actividades dentro de la empresa.

CONCLUSIÓN

Mediante el análisis establecido en el área, se verificó que la documentación que mantienen en sus archivos son únicamente datos básicos, mas no documentación completa donde referencie sus estudios, experiencia laboral, cursos de capacitación, referencias tanto personales como laborales, determinándose así la falta de importancia.

RECOMENDACIÓN

A la Gerente General:

Se recomienda que cuando ingrese nuevo personal a la empresa se solicite toda documentación apropiada tanto personales, estudiantiles, laborales, de recomendación, datos que van ayudar a evidenciar su veracidad o falsedad de los mismos y a su vez sirvan para realizar los respectivos registros tanto en el IESS, MT y para los archivos de respaldo dentro de la empresa, generando así una seguridad plena para la empresa y evitarse inconvenientes tanto a nivel legal como laboral.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

DISMEDIC CIA. LTDA.						
AREA DE RECURSOS HUMANOS						
ANÁLISIS DE LAS CARPETAS DEL PERSONAL DE DISMEDIC CIA. LTDA.						
Periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2016						
EMPLEADOS		DOCUMENTOS PERSONALES COMPLETOS	NIVEL DE INSTRUCCION	EXPERIENCIA LABORAL	REFERENCIAS	VERIFICACION ALGUNA ADMINISTRATIVA
1	Presidente	✓	∅	∅	∅	
2	Gerente General	✓	∅	∅	∅	
3	Administrador	✓	∅	∅	∅	
4	Contador	✓	✓	✓	✓	
5	Auxiliar Contable	✓	✓	✓	✓	
6	Representante Tecnica	✓	✓	✓	∅	
7	Asesora de Compras Publicas	✓	✓	✓	✓	

E.H.A.01-04 3/4



UNIVERSIDAD DE CUENCA

E.H.A.01-04 4/4

8	Operador de Bodega	✓	∅	∅	∅	
9	Asesor Comercial 1	✓	∅	✓	✓	
10	Asesor Comercial 2	✓	∅	✓	✓	
11	Asesor Comercial 3	✓	∅	∅	✓	
12	Asesor Comercial 4	✓	∅	∅	∅	

⊛ Mediante la evaluación a la documentación del personal que integra Dismedic se verifico que hay faltante de documentos, al indagar con Administración comunico que ciertos documentos no son necesarios presentar ya que el Presidente, Gerente General, Administrador son socios propietarios de la empresa y del resto del personal se lo definió para el cargo según la entrevista y los conocimientos de que dieron a recalcar en la misma, que de aquellos que si constan los documentos son por el cargo mismo que es obligatoriamente requieren una preparación acorde a lo que van a realizar.

Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque
Fecha:	21 de junio de 2018

MARCAS DE AUDITORIA UTILIZADAS:

- ✓ VERIFICADO corresponde a lo solicitado
- ∅ SEMEJANTES mantienen una idea del requisito
NO ENCONTRADO no existe evidencia de revisión de las carpetas por parte del Administrador
- ∅ INEXISTENTE – Documento
- ⊛ NOTAS EXPLICATIVAS



HOJA DE HALLAZGOS DE AUDITORIA
ÁREA DE RECURSOS HUMANOS
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.

TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN

HALLAZGO: REVISIÓN DE LOS CONTRATOS DE TRABAJO.

a) CONDICIÓN

Los contratos están generados y legalizados, pero de las actividades en su inciso séptimo que enuncia obligaciones de los trabajadores y empleadores se los detalla en forma general, mas no especificado acorde al cargo que desempeñan.

b) CRITERIO

Mediante Código de Trabajo se estable que el empleador tiene 30 días para realizar el contrato de trabajo y legalizar ante el Ministerio de Relaciones Laborales y hacer su debido ingreso al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, caso contrario se atienen a las multas correspondientes.

c) CAUSA

Acatando la ley y para evitar problemas ejecutaron los contratos del personal afiliado al IESS y los legalizaron adecuadamente en el Ministerio de Trabajo.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

d) EFECTO

E.H.A.01-05 2/5

Por desconocimiento y falta de supervisiones:

Omitieron los contratos por prestación de servicios profesionales del Contador y Presidente, a pesar que este último fue afiliado al IESS en el último trimestre del 2016.

Omitieron el contrato del Administrador al momento de su ingreso ocasionando así una multa por registro tardío ante el Ministerio de Trabajo, ya que al IESS si lo ingresaron oportunamente.

CONCLUSIÓN

Mediante la evaluación se determinó que, por falta de conocimientos de la Auxiliar Contable y Administrativos, a más de ello por la falta de supervisión oportuna del Contador no efectuaron los contratos oportunamente.

RECOMENDACIÓN

Al Administrador:

Ya que es el responsable del área de Recursos Humanos capacitarse y dar el debido seguimiento de los registros del nuevo personal que se integre a la empresa, que si existe desconocimiento por parte del personal subordinado debería capacitarlos o a su vez permitirle que tome cursos para la capacitación requerida.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

E.H.A.01-05 3/5

CALCULO DEL INDICADOR DE GESTIÓN

% de contratos legalizados =	$\frac{\# \text{ de contratos legalizados}}{\# \text{ total de contratos revisados}}$
------------------------------	---

$= \frac{10}{10} \times 100$	El 100% de los contratos revisados del personal que esta afiliado al IESS están debidamente realizados, pero no debidamente registrados mismo que generaron multas al momento de su registro ante el MRL.
	En el 2016 laboraron 12 personas en Dismedic siendo que el Contador emite factura y la Gerente no posee un contrato al ser la empleadora de la empresa, en cierto periodo del 2016 el Presidente también emitía factura, a partir del último trimestre del 2016 se lo afilia al IESS con el cargo que desempeña, pero igual labora externamente.

FORMATO DEL CONTRATO DE TRABAJO

CONTRATO DE TRABAJO INDEFINIDO

En la ciudad de Cuenca, a los 01 días del mes de octubre del año 2016, comparecen, por una parte, **DISMEDIC CIA. LTDA.**, debidamente representada por **(GERENTE GENERAL)** portadora de la cédula de ciudadanía N° (XXXX) en calidad de EMPLEADORA; y por otra parte, (ella señora) (XXXX) portadora de la cédula de ciudadanía N° (XXXX) en calidad de TRABAJADORA. Las comparecientes son ecuatorianos, domiciliados en la ciudad de Cuenca y capaces para contratar, quienes libre y voluntariamente convienen en celebrar este **CONTRATO DE TRABAJO A PLAZO INDEFINIDO** con sujeción a las declaraciones y estipulaciones contenidas en las siguientes cláusulas:

A la EMPLEADORA y TRABAJADORA en adelante se lo denominará conjuntamente como "Partes" e individualmente como "Parte".

PRIMERA. ANTECEDENTES:

La EMPLEADORA Sra. **(GERENTE GENERAL)** representante legal de **DISMEDIC CIA. LTDA.** cuyo principal objetivo en sus actividades económicas es la venta al por mayor y menor de: **MEDICINAS, ROPA DE USO HOSPITALARIO Y DE EQUIPO DE INSUMO MEDICO** para el cumplimiento de sus actividades y desarrollo de las tareas propias de su actividad necesita contratar los servicios laborales de una (XXXX).

SEGUNDA. OBJETO DEL CONTRATO:

La EMPLEADORA para el cumplimiento de sus actividades contrata a la TRABAJADORA en calidad de una (XXXX). Revisados los antecedentes de (XXXX) ésta declara tener los conocimientos necesarios para el desempeño del cargo indicado, por lo que en base a las consideraciones anteriores y por lo expresado en las numeradas siguientes, LA EMPLEADORA y LA TRABAJADORA, proceden a celebrar el presente Contrato de Trabajo.

TERCERA. - JORNADA Y HORARIO DE TRABAJO:

La TRABAJADORA cumplirá sus labores en la jornada ordinaria máxima, establecida en el artículo 47 del Código de Trabajo, de lunes a viernes en el horario de **8h00 a 12h30** y de **16h00 a 18h30**, con descanso de **1 hora y 30 minutos** de acuerdo al artículo 57 del mismo cuerpo legal, el mismo que declara conocerlo y aceptarlo.

Las Partes podrán convenir que la TRABAJADORA labore tiempo extraordinario y suplementario cuando las circunstancias lo ameriten, para lo cual se aplicará las disposiciones establecidas en el artículo 55 de este mismo Código.

El horario de labores podrá ser modificado por el empleador cuando lo estime conveniente y acorde a las necesidades y a las actividades de la empresa, siempre y cuando dichos cambios sean comunicados con la debida anticipación, conforme al artículo 63 del Código del Trabajo.

Los sábados y domingos serán días de descanso forzoso, según lo establece el artículo 50 del Código de la materia.

CUARTA. - REMUNERACIÓN:

La Empleadora, de acuerdo a los artículos 80 y 83 del Código de Trabajo, cancelará por concepto de remuneración a favor del trabajador la suma de (XXXX) **DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA** mediante (XXXX).

Además, la Empleadora cancelará los demás beneficios sociales establecidos en los artículos 57, 111 y 113 del Código de Trabajo, conforme el Acuerdo Ministerial No. 0046 del Ministerio de Relaciones Laborales. Asimismo, el Empleador reconocerá los recargos correspondientes por concepto de horas suplementarias o extraordinarias, de acuerdo a los artículos 49 y 55 del Código de Trabajo, siempre que hayan sido autorizados previamente y por escrito.

QUINTA. - PLAZO DEL CONTRATO:

El presente contrato, conforme el artículo 14 del Código de Trabajo, es de **PLAZO INDEFINIDO**.

Este contrato podrá terminar por las causales establecidas en el Art. 169 del Código de Trabajo en cuanto sean aplicables para este tipo de contrato.

SEXTA. - LUGAR DE TRABAJO:

LA TRABAJADORA desempeñará las funciones para las cuales ha sido contratado dentro y fuera de las instalaciones ubicadas en **Yanahuroo 11-58 y Yanuquí Etc.**, en la ciudad de Cuenca, provincia de **Azuay** para el cumplimiento cabal de las funciones a ella encomendadas.

SÉPTIMA. - OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES Y EMPLEADORES:

En lo que respecta a las obligaciones, derechos y prohibiciones del empleador y trabajador, estos se sujetan estrictamente a lo dispuesto en el Código de Trabajo en su Capítulo IV "De las obligaciones de la Empleadora y de la Trabajadora", a más de las estipuladas en este contrato:

- Cumplir las órdenes de su empleadora.
- Prestar sus servicios personales en forma ágil y esmerada.
- Dar el uso adecuado a los materiales con los que realiza el trabajo.
- Cumplir con los horarios y acuerdos establecidos entre la empleadora y la trabajadora.
- Guardar ponderación sobre la metodología y resultados del trabajo.
- Cumplir las funciones oportunamente al cargo asignado.
- La trabajadora será responsable, del cuidado y buen trato, de los materiales e insumos entregados.
- La Empleadora notificará de forma escrita con anticipación algún cambio de horario y asistencia fuera de la jornada laboral.

OCTAVA. - LEGISLACIÓN APLICABLE:

En todo lo no previsto en este Contrato, las partes se sujetan al Código del Trabajo.

NOVENA. - JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA:

En caso de suscitarse discrepancias en la interpretación, cumplimiento y ejecución del presente Contrato y cuando no fuere posible llegar a un acuerdo entre las Partes, estas se someterán a los jueces competentes del lugar en que este contrato ha sido celebrado, así como al procedimiento oral determinados por la Ley.

DÉCIMA. - SUSCRIPCIÓN:

Las partes se ratifican en todas y cada una de las cláusulas precedentes y para constancia y plena validez de lo estipulado, firman este contrato en original y dos ejemplares de igual tenor y valor.

Suscrito en la ciudad de Cuenca, el día 01 del mes de octubre del año 2016.

GERENTE GENERAL
EMPLEADORA
C.I. (XXXX)

(XXXX)
TRABAJADORA
C.I. (XXXX)



UNIVERSIDAD DE CUENCA

<p style="text-align: center;">DISMEDIC CIA. LTDA. AREA DE RECURSOS HUMANOS ANÁLISIS DE LOS CONTRATOS DE TRABAJO Periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2016</p>											
<div style="border: 1px solid red; padding: 2px; display: inline-block;"> E.H.A.01-05 4/5 </div>											
Empleados		Datos Comparecientes		Datos Laborales					Registro MRL	Aviso de Entrada IESS	FACT.
		Nombre	No. C.I.	Cargo	Horario	Rem.	Lug. Trab.	Oblig			
1	Presidente	©	©	©	©	©	©	©	©	©	X
2	Gerente General	X	X	X	X	X	X	X	X	©	X
3	Administrador	©	©	©	©	©	©	©	©	©	X
4	Contador	X	X	X	X	X	X	X	X	X	©
5	Auxiliar Contable	©	©	©	©	©	©	©	©	©	X
6	Representante Tecnica	©	©	©	©	©	©	©	©	©	X
7	Asesora de Compras Publicas	©	©	©	©	©	©	©	©	©	X
8	Operador de Bodega	©	©	©	©	©	©	©	©	©	X



UNIVERSIDAD DE CUENCA

E.H.A.01-05 5/5

9	Asesor Comercial 1	©	©	©	©	©	©	©	©	©	X
10	Asesor Comercial 2	©	©	©	©	©	©	©	©	©	X
11	Asesor Comercial 3	©	©	©	©	©	©	©	©	©	X
12	Asesor Comercial 4	©	©	©	©	©	©	©	©	©	X
<p>⊛ Los contratos de trabajo se los realizaba años tras año y con una observación de 3 meses de prueba a partir de octubre del 2015 se elaboraron los contratos a Tiempo Indefinido.</p> <p>Todos los contratos tienen el mismo formato, unicamente cambia el cargo y sueldo respectivamente.</p> <p>Las obligaciones son definidas a nivel general mediante el Código de Trabajo, pero las funciones a ejecutar cada quien lo tiene definido de acuerdo al cargo que fueron contratados.</p>											

Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque
Fecha:	25 de junio de 2018

MARCAS DE AUDITORIA UTILIZADAS:

- © COMPROBADO la documentación en los archivos
- X NO CORRESPONDE
- ⊛ NOTAS EXPLICATIVAS



**HOJA DE HALLAZGOS DE AUDITORIA
ÁREA DE RECURSOS HUMANOS
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016**

EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.

TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN

HALLAZGO: INDUCCIÓN Y EVALUACIÓN AL PERSONAL

a) CONDICIÓN

La inducción proporcionada al personal fue básicamente sobre sus funciones a desarrollar, mas no sobre la estructura organizacional y políticas de la empresa, razón a ello y por desconocimiento de cómo hacerlo omitieron la evaluación al personal.

b) CRITERIO

El Administrador y la Gerente General inobservaron el principio 04 del modelo de Control Interno COSO III que señala:

Demuestra compromiso con la competencia, es decir, el personal es la parte fundamental de toda organización en donde se deben dar capacitaciones sobre sus funciones, de esta manera desempeñarán las mismas de la mejor manera y obtendrán un excelente rendimiento, permitiendo así ejecutar controles más óptimos.

c) CAUSA

La capacitación al personal es la base principal para que conozcan directrices que guiaran su accionar dentro de la empresa, y al desempeñar estas se podrá evaluar para así conocer, pros y contra que existan en el desempeño laboral de su personal en la empresa.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

d) EFECTO

E.H.A.01-06 2/3

Al no existir reglamentos, planificaciones, manuales que guíen en el direccionamiento de funciones y fines de la empresa al personal, no permitieron que se genere una capacitación óptima o que el mismo personal se capacite en su ámbito laboral en general, seguido de esto no hubo forma de evaluar al personal ya que ellos trabajaban bajo su modalidad es decir bajo su propio criterio, y esto no se podía valorar para ver si es eficiente o no, en si cada uno con criterio diferente y trabajaban por un simple hecho de efectuar sus funciones.

CONCLUSIÓN

El desconocimiento que mantuvo el personal sobre ámbitos varios de la empresa y sus funciones conllevó, a que no trabajen con un fin común, sino que cada quien por el simple hecho de cumplir con el trabajo para el cual fueron contratados, todo esto conlleva al gran descuido de no haber elaborado un Reglamento Interno o manuales de funciones que guíen el accionar de personal, a razón no han realizado evaluaciones a no ser factible evaluar su desempeño para ver si cumplen o no el proceso acorde a la empresa.

RECOMENDACIÓN

A la Gerente General:

Deberían crear un Plan Estratégico, Código de Ética y Conducta, Reglamento Interno, Manuales de Procedimientos mismos que ayuden a una inducción apropiada para el personal sobre temas relevantes de la empresa y sus funciones dentro de cada área y todo ello ayuda que la evaluación sea más factible, garantizando así un rendimiento más eficiente del personal.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

DISMEDIC CIA. LTDA.								E.H.A.01-06 3/3	
AREA DE RECURSOS HUMANOS									
ANÁLISIS DE LA INDUCCION RECIBIDA Y EVALUACIONES EFECTUADAS									
Periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2016								?	
	EMPLEADOS	ESTRUCTURA DE LA EMPRESA			TRABAJO		Evaluacion del Desempeño		
		Actividad Comercial	Plan Estrategico	Estructura Organizacional	Funciones a desempeñar	Area de Trabajo			
1	Presidente	%	%	%	%	E	#		
2	Gerente General	%	%	%	%	%	#		
3	Administrador	%	%	%	%	%	#		
4	Contador	@	∅	∅	⊙ ✓	E	#		
5	Auxiliar Contable	@	∅	∅	⊙ ✓	✓	#		
6	Representante Tecnica	@	∅	∅	⊙ ✓	✓	#		
7	Asesora de Compras Publicas	@	∅	∅	⊙ ✓	✓	#		
8	Operador de Bodega	@	∅	∅	⊙ ✓	✓	#		
9	Asesor Comercial 1	@	∅	∅	⊙ ✓	✓	#		
10	Asesor Comercial 2	@	∅	∅	⊙ ✓	✓	#		
11	Asesor Comercial 3	@	∅	∅	⊙ ✓	✓	#		
12	Asesor Comercial 4	@	∅	∅	⊙ ✓	✓	#		

Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque
Fecha:	27 de junio de 2018

MARCAS DE AUDITORIA UTILIZADAS:	
@ RESPUESTA AFIRMATIVA	✓ VERIFICADO
% CONOCIMIENTOS PREVIOS	⊙ OBSERVADO
∅ DESCONOCIMIENTO	# RESPUESTA NEGATIVA
? INDAGADO	E EXTERNO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

HOJA DE HALLAZGOS DE AUDITORIA

ÁREA DE RECURSOS HUMANOS

E.H.A.01-07 1/4

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.

TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN

HALLAZGO: VERIFICACIÓN DE REGISTROS Y PAGOS A TIEMPO

a) CONDICIÓN

Existió la inobservancia de ciertos documentos como es la carta de vacaciones, documento que ampara a la empresa frente al trabajador cuando este ya toma sus vacaciones.

b) CRITERIO

Mediante normas emitidas en el Código de Trabajo y del IESS, todo personal nuevo que ingrese a la empresa o que se genere cambio alguno de estos deben ser legalizados a través el portal del IESS y MT respectivamente al momento del suceso.

c) CAUSA

Este análisis se efectuó por las quejas de los empleados que no se les pagaba en el tiempo sus respectivas bonificaciones extras, sino les notificaban que serán pagados posteriormente por falta de fondos en la empresa, pero cuando era alguna liquidación efectuaban el pago dentro de los 30 días de su salida.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

d) EFECTO

E.H.A.01-07 2/4

Al no tener generado un fondo preventivo para cumplir con todas las obligaciones que la empresa tiene para con los empleados, se generaba un descontento y una baja en el desempeño del personal, porque para evitarse las multas hacían firmar los documentos para su respectivo respaldo y luego pagaban todo lo que tengan pendiente para con los empleados.

CONCLUSIÓN

Al analizar la documentación referente al hallazgo, si cumplen con todos los archivos debidamente respaldados de cada obligación que han mantenido para con los empleados, únicamente al indagar con el personal se refirieron al pago tardío que efectuaban sus haberes y bonificaciones adicionales.

RECOMENDACIÓN

A la Gerente General: Se recomienda efectuar el presupuesto anual de la empresa, mismo que les ayudara a evitar tales inconvenientes, o a su vez mantener un fondo como reserva para cumplir sin retrasos las obligaciones para con el personal ya que ellos son los que dan vida a la empresa.

CALCULO DEL INDICADOR DE GESTIÓN

<p style="text-align: center;">% de liquidación que cumple con los = requerimientos que exige la ley</p>	<p style="text-align: center;"># de empleados liquidados que cumplen <u>requisitos</u> # total de empleados liquidados</p>
<p style="text-align: center;">$= \frac{2}{2} \times 100$</p>	<p>El 100% del personal que ha salido de la empresa ha sido liquidado respectivamente.</p> <p>Al efectuar los cálculos de la liquidación se hace el llamado al empleado saliente y proceder a sus firmas y al pago respectivo.</p>



UNIVERSIDAD DE CUENCA

DISMEDIC CIA. LTDA.									
AREA DE RECURSOS HUMANOS									
ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DE LAS PRESTACIONES SOCIALES Y LIQUIDACIÓN									
Periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2016									
N.	EMPLEADOS	Ministerio de Relaciones Laborales			Intituto Ecuatoriano de Seguridad Social				Vacaciones
		XIII sueldo	XIV sueldo	Utilidades	Horas Extras	Fondos de Reserva	Avisos de Enfermedad o Maternidad	Cambio de Sueldos o Cargos	
1	Presidente	✓	E	X	≠	X	X	✓	...
2	Gerente General	✓	✓	X	≠	Ⓜ	X	✓	E
3	Administrador	✓	✓	✓	≠	Ⓜ	X	✓	E
4	Contador	E	E	E	E	E	E	E	E
5	Auxiliar Contable	✓	✓	✓	≠	Ⓜ	✓	✓	✓
6	Representante Tecnica	✓	✓	✓	≠	Ⓜ	X	✓	...
7	Asesora de Compras Publicas	✓	✓	✓	≠	Ⓜ	X	✓	Ⓜ
8	Operador de Bodega	✓	✓	✓	≠	Ⓜ	✓	X	Ⓜ
9	Asesor Comercial 1	✓	✓	✓	≠	Ⓜ	X	X	✓
10	Asesor Comercial 2	✓	✓	✓	≠	Ⓜ	✓	X	✓
11	Asesor Comercial 3	✓	✓	✓	≠	Ⓜ	X	X	✓
12	Asesor Comercial 4	✓	✓	✓	≠	Ⓜ	X	X	✓

Ⓜ Mediante el análisis realizado se determine que, si se tiene la documentación de respaldo sobre las obligaciones pendientes, existiendo un desfase, aunque mínimo en ciertos aspectos como se puede observar en el cuadro de análisis.

E.H.A.01-07 3/4



UNIVERSIDAD DE CUENCA

E.H.A.01-07 4/4

LIQUIDACION DEL PERSONAL						
N.	EMPLEADOS	Requerimientos de la Empresa		Requerimientos por Ley		
		Carta de Renuncia (15 días de anticip)	Comunicado de los pendientes a la Administracion	Aviso de Salida IESS	Acta de Finiquito MRL	Registro ante el MRL
1	Asesora de Compras Publicas	✓	?	✓	✓	✓
2	Operador de Bodega	✓	?	✓	✓	✓

Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque
Fecha:	29 de junio de 2018

MARCAS DE AUDITORIA UTILIZADAS:

- Ⓡ REVISADO
- ✓ VERIFICADO
- ⚡ RESPUESTA NEGATIVA
- E EXTERNO
- ⊠ INEXISTENTE – Documento
- X NO CORRESPONDE
- ... PENDIENTE
- ⊛ NOTAS EXPLICATIVAS
- ? INDAGADO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 68: HOJA DE HALLAZGOS DE AUDITORIA - ÁREA DE BODEGA - INVENTARIOS

E.H.A.02-01 1/3

HOJA DE HALLAZGOS DE AUDITORIA
ÁREA DE BODEGA - INVENTARIOS
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.

TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN

HALLAZGO: FALTA DE REGISTROS DE INGRESO Y EGRESO

a) CONDICIÓN

No hay documento alguno que hayan mantenido un registro de ingresos y egresos de Bodega.

b) CRITERIO

El Bodeguero inobservo el principio 10 del modelo de Control Interno COSO III que señala:

Selecciona y desarrolla actividades de control, es decir, el registro oportuno y adecuado de todo movimiento que se debe registrar y clasificar debidamente en el momento que ocurra para garantizar su relevancia y ayude en la toma de decisiones.

c) CAUSA

Por desconocimiento del bodeguero, de cómo debía llevar adecuadamente los registros.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

d) EFECTO

E.H.A.02-01 2/3

- Por falta de capacitación específica en el tema hacia el bodeguero se suscitó que intervenga el Administrador en el manejo de la bodega, el resultado fue faltantes por pérdidas o movilizaciones no organizadas dentro y fuera de la bodega, descuido en el control de vigencias que generaron pérdidas para la empresa.
- Y otro factor que no llevaban un registro adecuado que era en un cuaderno, pero solo registraba cuando era asuntos relevantes del movimiento de las medicinas
- Por inconvenientes suscitados, implementaron el sistema Dynamoweb para que ayude en el control de stock.

CONCLUSIÓN

Se determinó una falta de control minucioso de todos los movimientos que a pesar que implementaron un sistema no les permitió conocer con certeza sus stocks reales, al ser desorganizados en los ingresos de la factura de compra, falta de controles de vigencia de los medicamentos para proceder a su devolución al proveedor mediante sea factible y a tiempo.

RECOMENDACIÓN

Al Administrador:

Se debe asignar a un responsable único en Bodega, capacitarlo conforme a lo que necesite para desenvolverse en forma adecuada y oportuna en su labor dentro de la empresa en su área y brindarle todos los materiales que necesite para desarrollar su actividad sin inconveniente alguno.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

DISMEDIC CIA. LTDA.												E.H.A.02-01 3/3	
AREA DE BODEGA - INVENTARIOS													
ANÁLISIS DEL REGISTRO DE INGRESOS Y EGRESOS DE MERCADERIA													
Periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2016													
CONTROLES MANUALES DE MERCADERIA (TABLAS DE EXCEL O CUADERNO)													
DETALLE	COMPRAS				VENTAS				SALDOS			Fechas de Caducidad	Estado de Recepcion o Entrega
	Prov.	Cant.	Costo Unit.	Costo Total	Clint.	Cant.	Costo Unit.	Costo Total	Cant.	Costo Unit.	Costo Total		
Medicinas	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	↑	↑
Insumos	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	↑	↑
⊕ Los registros de fechas de caducidad y estados de recepción o entrega el bodeguero los llevaba en un cuaderno, pero estos eran esporádicos y solo de ciertos medicamentos.													
CONTROLES EN EL SISTEMA DYNAMOWEB													
DETALLE	COMPRAS				VENTAS				SALDOS			Fechas de Caducidad	Estado de Recepcion o Entrega
	Prov.	Cant.	Costo Unit.	Costo Total	Clint.	Cant.	Costo Unit.	Costo Total	Cant.	Costo Unit.	Costo Total		
Medicinas	⊕	⊕	⊕	⊕	⊕	⊕	⊕	⊕	⊕	⊕	⊕	X	X
Insumos	⊕	⊕	⊕	⊕	⊕	⊕	⊕	⊕	⊕	⊕	⊕	X	X
⊕ Los registros en el Sistema si cuenta con los respaldos analizados, el inconveniente suscita en sus registros tardíos y la falta de control de estados y fechas de caducidad para dar el seguimiento previo.													
Revisado por:		CPA. Yadira Pacheco											
Supervisado por:		Ing. Mónica Duque											
Fecha:		02 de julio de 2018											
MARCAS DE AUDITORIA UTILIZADAS: E INEXISTENTE - DOCUMENTO ↑ IDENTIFICADO – MOVIMIENTOS ESPORADICOS X NO CORRESPONDE – EL REGISTRO EN EL SISTEMA ⊕ COMPROBADO – SU EXISTENCIA ⊕* NOTAS EXPLICATIVAS													



HOJA DE HALLAZGOS DE AUDITORIA
ÁREA DE BODEGA - INVENTARIOS
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.

TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN

HALLAZGO: PROCESOS DE COMUNICADOS DE CADUCIDAD O
DETERIORO DE LAS MEDICINAS

a) CONDICIÓN

No existió una revisión constante y apropiada por parte del bodeguero con relación a caducidad o deterioro de las medicinas.

b) CRITERIO

El Bodeguero inobservo el principio 14 del modelo de Control Interno COSO III que señala:

Comunicación a Nivel Interno, es decir, por descuido del Bodeguero al no efectuar adecuadamente las revisiones en bodega no comunica oportunamente a la Auxiliar Contable dentro del tiempo establecido que es de 2 a 3 meses para proceder a la devolución con el proveedor.

c) CAUSA

Por no estar siempre al pendiente de la vigencia o estado de las medicinas e insumos, generándose un olvido total conllevando a perdidas a la empresa, la razón es que no llevo ningún registro que ayude controle la vigencia de las medicinas.



d) EFECTO

Por olvido o descuido de comunicar oportunamente se le aplica una multa o descuento del valor de la compra que efectuaron al proveedor en su momento, se emitía también un memorándum por cada error cometido que servía de respaldo a la empresa en caso se suscite algo grave, cuando se caducan proceder a la devolución al proveedor para destrucción, sin cambio o nota de crédito alguno a beneficio de la empresa

CONCLUSIÓN

Mediante el análisis realizado se verifico que cuando el bodeguero comunica a tiempo a la Auxiliar Contable sobre las medicinas próximas a caducarse esta procede a efectuar el documento de devolución con su respectiva notificación al proveedor, generándose el retiro de las medicinas conllevando al cambio o nota de crédito según el criterio del proveedor.

Pero cuando el comunicado llega fuera de tiempo y las medicinas ya se han caducado se comunica al proveedor solo retire para su destrucción de acuerdo a las medicinas que sean sin beneficio alguno para la empresa, o caso contrario el mismo personal de la empresa procede a destruir.

RECOMENDACIÓN

Al Bodeguero: Se recomienda para un debido control aplique tablas de Excel con el método de FIFO (primeras entradas, primeras salidas) de los ingresos y en específico de sus fechas, y revisar periódicamente para evitar olvidos y ello ayudara a tener una noción de que está próximo a caducar ya sea para sacarlo mediante venta o para su respectiva devolución, ya que en sistema Dynamoweb no existe esta opción.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

DISMEDIC CIA. LTDA. AREA DE BODEGA - INVENTARIOS ANÁLISIS DEL CONTROL DE CADUCIDAD O DETERIORO DE LAS MEDICINAS E INSUMOS Periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2016						E.H.A.02-02 3/3	
CONTROLES DEL BODEGUERO							
DETALLE	COMPRA			VENTA		STOCK	
	LOTE	CANTIDAD	FECHA VENCIMIENTO	LOTE	CANTIDAD		
MEDICINAS	E	E	E	E	E	↑	
INSUMOS	E	E	E	E	E	↑	
⊕ Evaluando se verifico que el bodeguero lleva sus controles a la mente, sin percatarse que el ser humano es frágil de memoria y tiende a olvidar por varios factores que le suscitan en su diario vivir, cosa que le sucede al bodeguero que no toma las debidas precauciones para omitir incidentes en este aspecto.							
CONTROLES DE AUXILIAR CONTABLE							
DETALLE	EMISION DE OFICIO Y COMUNICADO AL PROVEEDOR						
	CANTIDAD	LOTE	FECHA VENCIMIENTO	NO. FACTURA	FECHA DE FACTURA	COMUNICADO AL PROVEEDOR	RESPALDO DE ENTREGA DE MEDICINAS
MEDICINAS	✓	✓	✓	✓	✓	⊙	⊙
INSUMOS	✓	✓	✓	✓	✓	⊙	⊙
⊕ La labor de la Auxilia es receptar el comunicado del Bodeguero sobre caducidad y deterioro de la medicinas e insumos comunicar debidamente al proveedor correspondiente y dar el debido seguimiento hasta su cambio o N/C por parte del proveedor.							
Revisado por: CPA. Yadira Pacheco Supervisado por: Ing. Mónica Duque Fecha: 04 de julio de 2018		MARCAS DE AUDITORIA UTILIZADAS: E INEXISTENTE – DOCUMENTO ↑ IDENTIFICADO – STOCKS EN EL SISTEMA ✓ VERIFICADO – LA ELABOCION DEL OFICIO ⊙ COMPROBADO – COMUNICADOS Y ENTREGAS AL PROV. ⊛ NOTAS EXPLICATIVAS					



HOJA DE HALLAZGOS DE AUDITORIA
ÁREA DE BODEGA - INVENTARIOS
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.

TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN

HALLAZGO: REVISIÓN, INGRESO O EGRESO DE LAS FACTURAS

a) CONDICIÓN

Omitieron una revisión minuciosa de las facturas de Compra y Venta frente a la mercadería física, tanto en su recepción o despacho respectivamente.

b) CRITERIO

El Bodeguero inobservo el principio 10 del modelo de Control Interno COSO III que señala:

Selecciona y desarrolla actividades de control, es decir, ejecuta la recepción de las facturas de compra y venta, procediendo a efectuar comparaciones para constatar que cumplan el detalle de lo documentado con lo físico.

c) CAUSA

El Bodeguero no efectuaba las revisiones cuidadosamente, es decir, solo efectuaba lo que es el conteo de lo documentado contra lo físico, y no se percataba de revisar minuciosamente el estado en el que se encontraba las medicinas receptadas o despachadas.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

E.H.A.02-03 2/4

En las compras no siempre se revisa minuciosamente el estado las medicinas por ser grandes cantidades que recibían y muy poco el tiempo que el transportista encargado tenía para realizar la entrega y revisión, únicamente lo hacían el conteo de las cantidades en comparación de la factura, y para el registro de la factura debía esperar la revisión y autorización del administrador.

En las ventas el Administrador al aceptar el pedido emitía la factura y pasaba al bodeguero para su despacho quien revisaba y las cantidades registradas en la factura contra lo físico en bodega, adicional sus lotes, en ciertos casos omitía estos y cuando efectúa el cliente devolución alguna se genera complicaciones para su respectiva revisión y aprobación.

d) EFECTO

Al no tener una precaución tanto en la recepción como en el despacho, se generaron inconvenientes como son:

En las compras: el haber recibido medicinas en mal estado, es decir empaques deteriorados, medicinas trizadas, tiempo de vigencia corta, etc. conllevando a que recién ese momento reportaran al proveedor el inconveniente.

En las ventas: el haber despachado, medicinas sin registro previo en la factura de sus lotes, medicinas confundiendo por los empaques semejantes, medicinas nuevas y no las viejas, sin embalar cuidadosamente los pedidos para los envíos, ocasionando que tienda a romperse llegando así deterioradas las medicinas ante el cliente.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CONCLUSIÓN

E.H.A.02-03 3/4

Por falta o ahorro de tiempo el bodeguero no se percataba en detalles al momento de la recepción o despacho que, aunque lo consideraba como pequeños, eran relevantes, puesto que mediante el cuidado que prestaba podía ayudar a evitar inconvenientes en un futuro, a más de ellos tenía que esperar la autorización del Administrador para proceder al ingreso de las facturas de compra o al despacho de las facturas de venta, a todo esto, se consideró omisión de una debida organización.

RECOMENDACIÓN

Al Administrador:

Se recomienda crear un registro de solicitudes de compra que sirva de guía al bodeguero para la recepción de las medicinas al momento de su entrega y así no esté a la expectativa de que si está bien o mal y esperar a que el Administrador revise para recién proceder a su almacenamiento y registro correspondiente.

Al Bodeguero:

Es recomendable que sea un poco más cauteloso en la recepción o despacho considerando:

1. Al momento de la recepción darse el tiempo de revisar cada unidad recibida para percatarse del estado en el que se encuentra, y así poder emitir un comunicado oportuno y a tiempo sobre inconsistencias en el pedido.
2. Llevar los controles de stock de manera personalizada, misma que le ayudara a percatarse con facilidad de los stocks existentes, vigencia y lotes de las medicinas, con la finalidad de ahorrar tiempo y tener una certeza clara del estado de la bodega y proceder a los despachos sin mayor inconveniente.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

E.H.A.02-03 4/4

DISMEDIC CIA. LTDA.
 AREA DE BODEGA - INVENTARIOS
 ANÁLISIS DEL CONTROL DE REVISIONES E INGRESOS O EGRESOS
 Periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2016

	AUTORIZACION		REGISTRO		OBSERVACION DE REVISADO	
	COMPRA	VENTA	COMPRA	VENTA	RECEPCION	DESPACHO
Administrador	✓	✓	✓	⊙	✓	X
Operador de Bodega	X	X	⊙	X	†	†

⊙ El Administrador es quien autoriza si se efectúa la compra o la venta
 El Bodeguero efectúa el registro de la compra de detalles y cantidades, pero quien autoriza y verifica es el Administrador para proceder a poner los precios de venta.
 En la recepción el bodeguero receipta y revisa las medicinas detalle y cantidades según la factura de compra frente a las cantidades recibidas, posteriormente el Administrador revisa y acepta para su almacenamiento y registro o rechaza y se procede a la devolución total o parcial al proveedor.
 En el despacho el bodeguero revisa factura frente a lo físico, si en caso hay un desfase en el stock se anula y se factura la venta nuevamente, posterior embala y prepara para que Servientrega retire de las oficinas y entregue a los clientes respectivamente.

Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque
Fecha:	06 de julio de 2018

MARCAS DE AUDITORIA UTILIZADAS:
 † IDENTIFICADO – OBSERVACIONES EN LAS FACTURAS
 ✓ APROBADO – SE VERIFICO SU MODO DE AUTORIZACION
 ⊙ COMPROBADO – EL RESGISTRO EFECTUADO
 X NO CORRESPONDE
 ⊙ NOTAS EXPLICATIVAS



HOJA DE HALLAZGOS DE AUDITORIA
ÁREA DE BODEGA - INVENTARIOS
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.

TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN

HALLAZGO: ALMACENAMIENTO E INGRESOS A LAS BODEGAS

a) CONDICIÓN

Inexistencia de una guía que sirva para implementar la sistematización de la manipulación, ordenamiento, almacenamiento, conservación y suministro de medicamentos e insumos.

b) CRITERIO

Inobservaron el reglamento emitido por el ARCSA sobre Reglamento de buenas prácticas de almacenamiento, distribución y transporte para establecimientos farmacéuticos, cuyo objetivo es establecer las normas de buenas prácticas de almacenamiento, distribución y transporte, de medicamentos en general, productos para industria farmacéutica, dispositivos médicos, reactivos bioquímicos de diagnóstico, cosmético, productos de higiene doméstica y productos absorbentes de higiene personal; así como implementar los mecanismos apropiados para otorgar la certificación de cumplimiento de dichas normas, con la finalidad de precautelar las propiedad y mantener la calidad y características



fisicoquímicas, microbiológicas y farmacológicas según aplique, de los citados productos.

c) CAUSA

Por desconocimiento tanto del Administrador como del Bodeguero, no crearon una guía de cómo llevar el manejo de bodega y se limitaron a llevarlo de manera tradicional y básica.

d) EFECTO

Al no llevar un adecuado orden en el almacenamiento conlleva a la omisión de la vigencia de las medicinas, a un tardío acceso a ciertas medicinas de menor comercialización por desconocer su ubicación y un limitante control.

CONCLUSIÓN

El orden existente en las bodegas era básico, es decir, lo realizaron en referencias a casas comerciales con sus medicamentos de marca o genéricos, pero hay ciertos parámetros que le falta como es el controlar la vigencia de las medicinas, ubicar inmediatamente las medicinas en las perchas y dejar el exceso de ellas en cartones sobre pallets, y crear tablas de control de los stocks.

RECOMENDACIÓN

Al Bodeguero:

1. Mediante sea factible y existiese el lugar adecuado en bodega, sería que separe las medicinas próximas a caducar o deterioradas con cierto tiempo que permita un mejor control y poderlas reportar a tiempo.
2. Mantener con llave las bodegas para que sea de ingreso exclusivo del bodeguero, evitando así, el ingreso de personal no autorizado que altere el orden o genere perdidas.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

E.H.A.02-04 3/3

DISMEDIC CIA. LTDA.
 AREA DE BODEGA - INVENTARIOS
 ANÁLISIS DEL CONTROL DE ALMACENAMIENTO E INGRESO A LAS BODEGAS
 Periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2016

	Organizado por Casas Distribuidoras	Controles				Existencia	
		Seguridad por Camara	Temperatura	Limpieza	Acceso Restringido	Pallets	Perchas
BODEGA 1	∅	✓	⊙	⊙	±	✓	✓
BODEGA 2	∅	✓	⊙	⊙	±	✓	✓
BODEGA 3	∅	✓	⊙	⊙	±	✓	✓
REFRIGERADOR	∅	∄	⊙	⊙	X	X	X

⊙ El almacenamiento de las bodegas están organizadas por sus diferentes casas distribuidoras acorde a medicinas de marca y genéricas.
 Los controles a las bodegas existen, considerando que hay una omisión en la habitación del refrigerador al no existir una cámara y un acceso limitado del personal de la empresa, conllevando a un manejo descontrolado de los medicamentos refrigerados.

Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque
Fecha:	10 de julio de 2018

MARCAS DE AUDITORIA UTILIZADAS:

✓ VERIFICADO – SU EXISTENCIA
 ∅ OBSERVADO – EL ORDEN EXISTENTE
 ⊙ COMPROBADO – EL REGISTRO DE CONTROLES
 X NO CORRESPONDE ± LIMITADO
 ∄ INEXISTENTE ⊙ NOTAS EXPLICATIVAS



HOJA DE HALLAZGOS DE AUDITORIA
ÁREA DE BODEGA - INVENTARIOS
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.

TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN

HALLAZGO: LUGAR DE RECEPCIÓN, DESPACHO Y DEVOLUCIONES

a) CONDICIÓN

Se observo que no mantienen un área de recepción, despacho y devoluciones.

b) CRITERIO

Inobservaron el Art. 25 del Reglamento de buenas prácticas de almacenamiento, distribución y transporte para establecimientos farmacéuticos que señala:

Los establecimientos deberán contar con capacidad suficiente para permitir un adecuado almacenamiento de los productos, a fin de minimizar confusiones y riesgos de contaminación y permitir una rotación ordenada de los inventarios, para lo cual contara con áreas rotuladas y delimitadas para:

- a) Recepción
- b) Cuarentena
- c) Productos aprobados
- d) Medicamentos que contienen sustancias estupefacientes y psicotrópicas
- e) Cámaras frías o cuartos fríos para productos que requieren para



UNIVERSIDAD DE CUENCA

E.H.A.02-05 2/4

su almacenamiento de condiciones especiales de temperatura y humedad.

- f) Materiales inflamables, productos radiactivos, productos citotóxicos, explosivos y otros similares
- g) Despacho
- h) Rechazos y bajas
- i) Devoluciones o retiro del mercado
- j) Impresiones

c) CAUSA

Por falta de delimitar lugares donde se procedan a la recepción y despacho o devoluciones, utilizaban la recepción de la empresa, lugar donde funcionaba la oficina de la Auxiliar Contable.

d) EFECTO

En el caso de la recepción de compras, abrían los cartones para revisar detalles y cantidades acorde a la factura de compra, generando así un desorden total en el área de recepción de la empresa, y falta de espacio para recibir a personal externo y poder movilizarse, pasando luego al área de cuarentena para esperar la revisión por parte del Administrador e ingresarlas a bodega.

En el caso de los despachos, embalaban los cartones en las bodegas mismas y bajaban los cartones al área de recepción de la empresa para empilarlos y esperar que llegue Servientrega a retirarlos, en el transcurso de ello era una acumulación de cartones hasta su retiro, dando así una mala imagen en esta área.

En el caso de las devoluciones, existía una vitrina de madera en el



UNIVERSIDAD DE CUENCA

E.H.A.02-05 3/4

área de recepción de la empresa, en la cual se ubicaban todas las medicinas pendientes de devolución, cuando estas eran en grandes cantidades la dejan en el área de cuarentena hasta su retiro.

Todo esto se dio por falta de espacio o asignación oportuna de lugares para cada proceso a seguir.

CONCLUSIÓN

Analizando estos procesos se determinó que el área de recepción de la empresa era considerada también un área como parte del accionar de bodega, ocasionando una mala imagen en el área de recepción de la empresa ante visitantes externos.

RECOMENDACIÓN

Al Administrador:

Se recomienda que defina un área para todos estos procedimientos que requiere bodega para así evitar la aglomeración de cajas y dar una mala imagen en el área de recepción.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

E.H.A.02-05 4/4

DISMEDIC CIA. LTDA.
 AREA DE BODEGA - INVENTARIOS
 ANÁLISIS DEL CONTROL DE AREA DE RECEPCION Y DESPACHO
 Periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2016

DETALLE	RECEPCION DE DISMEDIC CIA. LTDA.				AREA DEBIDAMENTE DEFINIDA PARA RECEPCION DESPACHO
	RECEPCIÓN DE COMPRAS	DESPACHO DE VENTAS	DEVOLUCIONES		
			CLIENTES	PROVEEDORES	
MEDICINAS	⊘	⊘	↑	↑	∄
INSUMOS	⊘	⊘	↑	↑	∄

⊘* Analizando estos procesos se determinó que el área de recepción de la empresa es considerada también un área como parte del accionar de bodega, ya que limitando la movilidad y dando una mala imagen por el tumulto generado.

Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque
Fecha:	12 de julio de 2018

MARCAS DE AUDITORIA UTILIZADAS:
 ⊘ OBSERVADO – EL ORDEN EXISTENTE
 ↑ IDENTIFICADO
 ∄ INEXISTENTE
 ⊘* NOTAS EXPLICATIVAS



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 69: HOJA DE HALLAZGOS DE AUDITORIA - ÁREA DE COMPRAS

HOJA DE HALLAZGOS DE AUDITORIA	
ÁREA DE COMPRAS	E.H.A.03-01 1/3
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016	
EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.	
TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN	
HALLAZGO: REVISIÓN PREVIA EN BODEGA PARA LA SOLICITUD DE COMPRA	
<p>a) CONDICIÓN</p> <p>No emitieron reporte alguno en el cual conste el análisis previo sobre las medicinas que requerían ser respuestas en bodega.</p>	
<p>b) CRITERIO</p> <p>El Administrador inobservo el principio 02 del modelo de Control Interno COSO III que señala:</p> <p>Ejerce responsabilidad de Supervisión, es decir, ejerce supervisión del desarrollo las actividades y desempeño del personal, además entiende el negocio, sus expectativas y requerimientos que ayudan a encaminar hacia el objetivo de la empresa.</p>	
<p>c) CAUSA</p> <p>Todo análisis que se ejecutaban en bodega era esporádico y lo hacían mediante observación simple, comunicando todo en forma verbal, sin tener la predisposición de documentarlo, mismo que</p>	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

E.H.A.03-01 2/3

hubiera ayudado a evidenciar la verdadera necesidad de adquisición acorde a rotación de las medicinas para con sus clientes.

d) EFECTO

Al no existir este análisis previo para efectuar los pedidos, se generaron stock excesivo en ciertas medicinas ya que consideraban se iba a vender cuando en ocasiones no se genera estas ventas y no se podía devolver al proveedor sino hasta los 3 meses que se aproxime su caducidad, estas fueron políticas que aplicaba el proveedor.

CONCLUSIÓN

La falta de análisis denota pérdidas a la empresa y un sinfín de stocks acumulados que no rotaban como esperaban al momento de su adquisición.

RECOMENDACIÓN

Al Bodeguero:

Se recomienda llevar un registro del stock de las medicinas para conocer ahí su movimiento si es bastante o poco y en cuanto tiempo roto, y así no estar en el desacierto de que, si será o no factible la compra de ciertos insumos o medicamentos.

Al Administrador:

Que, si va a comercializar nuevas medicinas o insumos, analizar su rotación en el mercado y no hacer pedidos exagerados por estimaciones tal vez erróneas en su momento.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

E.H.A.03-01 3/3

DISMEDIC CIA. LTDA.
AREA DE COMPRAS
ANÁLISIS DE FALTANTES EN BODEGA
Periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2016

DETALLE	ANALISIS DE FALTANTES EN BODEGA	
	Analisis por parte del Bodeguero	Analisis por parte del Administrador
MEDICINAS	±	±
INSUMOS	±	±
⊛ Según la evidencia obtenida en el examen de auditoria se verifico la limitación del análisis, ya que lo hacen considerando la necesidad, pero sin considerar si se rotara apropiadamente.		

Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque
Fecha:	16 de julio del 2018

MARCAS DE AUDITORIA UTILIZADAS:

± LIMITADO – EXISTE UN ANALISIS LIMITADO POR PARTE DEL BODEGUERO Y ADMINISTRADOR AL MOMENTO DE COMPRA

⊛ NOTAS EXPLICATIVAS



**HOJA DE HALLAZGOS DE AUDITORIA
ÁREA DE COMPRAS
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016**

EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.

TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN

HALLAZGO: CALIFICACIÓN DE PROVEEDORES

a) CONDICIÓN

De la muestra obtenida, se revisó que no todos los proveedores cumplían con los requisitos solicitados para efectuar la compra.

b) CRITERIO

A través del portal del SRI es factible evidenciar la legalidad del proveedor y la validez de sus comprobantes, ello es factible porque ayuda a evitar efectuar negocios con proveedores fantasmas.

Adicional a ello se considera aspectos que el Administrador analiza como son los precios y condiciones comerciales.

c) CAUSA

Crear relaciones comerciales con proveedores varios es esencial ya que ellos suplen de la mercadería necesaria para llegar hasta los clientes.

Se ha verificado que, en ciertos casos por cuestión de falta de medicinas o insumos en el mercado, acudieron a proveedores de la Bahía en Guayaquil ya que estos mantenían reservas o contactos para conseguirlos y así procedían a cumplir con su cliente.

d) EFECTO

Se evidencio que en el 2016 se generó un inconveniente con el SRI ya que existió dos proveedores considerados como empresas



UNIVERSIDAD DE CUENCA

E.H.A.03-02 2/3

fantasmas, conllevando a que Dismedic realice las sustitutivas correspondientes de sus declaraciones tanto mensuales como anuales y pagando los valores correspondientes por la negligencia de no verificar los datos del proveedor.

CONCLUSIÓN

No todos los proveedores eran verificados adecuada y oportunamente para realizar adquisición alguna, se dejaban llevar por la necesidad que mantenían en su momento sin precautelar las consecuencias futuras.

RECOMENDACIÓN

Al Administrador:

Se recomienda que para efectuar adquisición alguna siempre debe analizar o indagar sobre el proveedor y no poner en riesgo la actividad de la empresa por comprar productos que tal vez no tengan ni el debido registro sanitario ecuatoriano.

A la Auxiliar Contable:

Siempre que llegue una factura de compra, debe ingresar al portal del SRI y verificar si es o no valido el comprobante y así evidenciar la legalidad del proveedor, claro está, que este proceso lo lleve a cabo siempre y cuando sea un proveedor nuevo o esporádico.

CALCULO DEL INDICADOR DE GESTIÓN

	% de proveedores calificados =	$\frac{\# \text{ proveedores calificados que cumplen}}{\# \text{ total de proveedores}}$
$= \frac{100}{105} \times 100$	El 95,24% de los proveedores son apropiadamente calificados ya que son proveedores fijos y continuamente se ejecuta adquisiciones para estos.	
	4,76% son proveedores esporádicos, y con riesgo de que sean fantasmas ya que emiten sus facturas físicas evidenciando como validas, cuando en realidad ya han caducado o son documentos inválidos para la contabilización.	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

DISMEDIC CIA. LTDA. AREA DE COMPRAS ANÁLISIS DE PROVEEDORES CALIFICADOS Periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2016							E.H.A.03-02 3/3		
CONSULTAS SRI DEL RUC DE LOS PROVEEDORES									
PROVEEDOR	RUC	RAZON SOCIAL	ESTADO DEL CONTRIB.	NOMBRE COMERCIAL	TIPO DE CONTRIB.	FECHA INICIO DE ACTIVIDADES	FECHA DE ACTUALIZACION	FECHA DE CESE DE ACTIVIDADES	FECHA REINICIO DE ACTIVIDADES
PROV. A	✓	✓	✓	✓	✓	✓			
PROV. B	✓	✓	✓	✓	✓	✓		⊘	
⊘ Para este análisis se consideró Proveedor A como el proveedor legalmente registrado ante el SRI y es un proveedor fijo, y Proveedor B es un proveedor adecuadamente registrado ante el SRI, pero esporádico y propensos al cierre de un rato a otro.									
CONSULTA SRI VALIDACION DE LAS FACTURAS DE COMPRA									
PROVEEDOR	FECHA DE EMISION	AUTORIZACION SRI	RUC	TIPO DE DOCUMENTO	NUMERO DE DOCUMENTO				
PROV. A	✓	✓	✓	✓	✓				
PROV. B	⊘	X	✓	✓	⊘				
⊘ Para este análisis se considera al Proveedor A como el que tiene sus facturas validas, y el Proveedor B emite sus facturas sin validez es decir vencidas.									
Revisado por: CPA. Yadira Pacheco		MARCAS DE AUDITORIA UTILIZADAS: ✓ VERIFICADO – LA LEGALIDAD DEL PROVEEDOR X NO CORRESPONDE – PARA SU EMISION ⊘ OBSERVADO – QUE ES ESTADO PASIVO ⊛ NOTAS EXPLICATIVAS							
Supervisado por: Ing. Mónica Duque									
Fecha: 18 de julio del 2018									



HOJA DE HALLAZGOS DE AUDITORIA
ÁREA DE COMPRAS
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.

TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN

HALLAZGO: SOLICITUDES DE REQUISICIÓN DE COMPRA

a) CONDICIÓN

No existen documentos que amparen las solicitudes de compra, es decir no contaban con un respaldo de solicitud de pedido al proveedor.

b) CRITERIO

El Administrador inobservo el principio 10 del modelo de Control Interno COSO III que señala:

Selecciona y desarrolla actividades de control, es decir, el registro oportuno y adecuado de todo movimiento que se debe registrar y clasificar debidamente en el momento que ocurra para garantizar su relevancia y ayude en la toma de decisiones.

c) CAUSA

Todo pedido lo efectuado al Proveedor, el Administrador lo realizaba verbalmente, sin un documento que respalde su pedido.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

E.H.A.03-03 2/3

d) EFECTO

Conllevo a pérdida de tiempo por la espera de la autorización del Administrador, esto se daba por el desconocimiento del pedido exacto y detallado por parte del Bodeguero, y por ende no se podía proceder a la venta, aunque sea de carácter urgente.

CONCLUSIÓN

No existían documento o registros alguno, donde se haya detallado todas las especificaciones de los pedidos realizados, mismo que conllevo a pérdida de tiempo al bodeguero al desconocer el detalle de los pedidos y limito el ingreso de la factura al sistema y de la mercadería a bodega.

RECOMENDACIÓN

Al Administrador:

Se recomienda crear órdenes de compra mismas que sirvan de respaldo, sobre el detalle de las requisiciones efectuadas al proveedor, ya que:

- Le permitirá llevar un correcto control y registro del inventario, cuando la compra sea a gran volumen.
- Ayuda a planificar los costes exactos que se van a generar en esa compra.
- Ayuda a planificar los requisitos y tiempos de entrega.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

E.H.A.03-03 3/3

DISMEDIC CIA. LTDA.
AREA DE COMPRAS
ANÁLISIS DE SOLCITUDES DE REQUISITION DE COMPRA
Periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2016

DETALLE	ORDENES DE COMPRA	
	Solicitud emitida por el Bodeguero	Pedido al Proveedor por parte de el Administrador
MEDICINAS	∄	∄
INSUMOS	∄	∄
⊕ Según la evidencia obtenida al analizar este factor se observó que todo pedido es pasado en forma verbal tanto del Bodeguero al Administrador, o del Administrador al Proveedor.		

Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque
Fecha:	20 de julio del 2018

MARCAS DE AUDITORIA UTILIZADAS:

- ∄ INEXISTENTE
- ⊕ NOTAS EXPLICATIVAS



HOJA DE HALLAZGOS DE AUDITORIA
ÁREA DE COMPRAS
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.

TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN

HALLAZGO: REVISIÓN DE FACTURAS E INGRESO DE MERCADERÍA
A BODEGA

a) CONDICIÓN

Omitieron una revisión minuciosa de las facturas de Compra, frente a la mercadería física recibida, y se mantenía una limitación para poder ingresar la mercadería a bodega.

b) CRITERIO

El Bodeguero inobservo el principio 17 del modelo de Control Interno COSO III que señala:

Evalúa y comunica las deficiencias, es decir, debe revisar minuciosamente y comunicar a sus superiores, sobre las deficiencias encontradas al momento de la recepción de la compra, ayudando así a la toma de decisiones mediante inconsistencias que se generen.

c) CAUSA

El Bodeguero no fue precavido, omitió revisar minuciosamente las medicinas e insumos recibidos, para así verificar su estado y su fecha de vigencia, alegando que en ciertas ocasiones eran grandes



UNIVERSIDAD DE CUENCA

E.H.A.03-04 2/3

cantidades que recibían, y muy poco el tiempo que el transportista encargado tenía para realizar la entrega y revisión, únicamente lo hacían el conteo de las cantidades en comparación de la factura

d) EFECTO

Al momento de almacenar en las perchas, recién verificaban el estado en que se encontraban las medicinas, emitiendo así notificaciones tardías en caso encontraran algún deterioro o inconsistencia de las medicinas.

CONCLUSIÓN

El Bodeguero efectuaba una revisión superficial en gran parte de las recepciones de compra, y en cuestión de las facturas siempre requerían la revisión y autorización del Administrador para proceder a registrarlas y almacenar la mercadería pues era quien conocía con certeza las requisiciones realizadas.

RECOMENDACIÓN

Al Administrador:

Se recomienda crear un registro de solicitudes de compra que sirva de guía al bodeguero para la recepción de las medicinas al momento de su entrega y así no esté a la expectativa de que si está bien o mal y esperar a que el Administrador revise para recién proceder a su almacenamiento y registro correspondiente.

CALCULO DEL INDICADOR DE GESTIÓN

	% de adquisición y recepción de = mercadería acorde a lo solicitado	# de facturas de compra que cumplen <u>con</u> <u>las especificaciones solicitadas</u> # total de facturas de compra recibidas
$= \frac{400}{405} \times 100$	El 98,77% de las facturas receiptadas cumplieron con lo solicitado al proveedor.	
	El 1,23% no cumplió con especificaciones solicitados, precios, marcas, etc.	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

E.H.A.03-05 1/3

**HOJA DE HALLAZGOS DE AUDITORIA
ÁREA DE COMPRAS
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016**

EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.

TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN

HALLAZGO: FACTURAS ENTREGAS Y REGISTRADAS EN
CONTABILIDAD

a) CONDICIÓN

Ciertas facturas de compra fueron contabilizadas tardíamente, a razón que el Bodeguero las entrego fuera de tiempo, es decir fuera del mes que se efectuó la adquisición.

b) CRITERIO

El Bodeguero inobservo el principio 10 del modelo de Control Interno COSO III que señala:

Selecciona y desarrolla actividades de control, es decir, el registro oportuno y adecuado de todo movimiento que se debe registrar y clasificar debidamente en el momento que ocurra para garantizar su relevancia y ayude en la toma de decisiones

c) CAUSA

El bodeguero no siempre pasaba las facturas de compra inmediatamente a contabilidad, las dejaba en bodega cuando ingresaba la mercadería, y días después las pasaba o en se olvidaba entregarlas a tiempo para su contabilización, cosa que esto dio un cambio total, cuando se implementó el sistema Dynamoweb ya que este ayudaba a controlar el ingreso de las facturas de compra puesto que ya las ingresaba con detalles



UNIVERSIDAD DE CUENCA

E.H.A.03-05 2/3

específicos de la compra, pero no se daba este ingreso en gastos varios generados por la empresa, siempre las entregaban después y esto generaba un desorden para el control de pagos de dichas obligaciones generadas.

d) EFECTO

Por omisión de la entrega a tiempo de las facturas, no se generaba el registro oportuno dentro del mes que se efectuaba la adquisición, efectuándose un ajuste en el mes de registro o a su vez la sustitutiva respectiva si era un valor considerable, esto era esporádico, pero se evidencio que si sucedió tanto en compras de medicinas como en gastos varios de la empresa.

CONCLUSIÓN

Se evidencio que existió un cierto desorden en la entrega de facturas de compras y gastos varios de la empresa hacia contabilidad, ocasionando una descoordinación para sus registros y pagos oportunamente, todo eso conlleva a una falta de control en este proceso, a lo que implementaron el sistema Dynamoweb ayudo en parte a su control ya que al menos se ingresaba las facturas de compra de medicinas e insumos, pero mas no lo hacían en los gastos generales efectuados por movimientos y necesidades varias de la empresa.

RECOMENDACIÓN

A la Auxiliar Contable:

Que evidencia la recepción de la mercadería, de seguimiento de las facturas q van llegando y exigir al bodeguero su entrega inmediata, y solicitar al final de la semana las facturas de gastos tanto administrativos como operativos.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

DISMEDIC CIA. LTDA.
AREA DE COMPRAS
ANÁLISIS DE FACTURAS ENTREGADAS A CONTABILIDAD
 Periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2016

E.H.A.03-05 3/3

MES	CONTABILIDAD				OBSERVACIONES	
	FACTURAS FISICAS		REGISTROS CONTABLES		COMPRAS	GASTOS
	COMPRAS	GASTOS	COMPRAS	GASTOS		
ENERO	Ⓢ	Ⓢ	✓	✓		
FEBRERO	Ⓢ	Ⓢ	✓	✓		¶
MARZO	Ⓢ	Ⓢ	✓	✓	⊘	¶
ABRIL	Ⓢ	Ⓢ	✓	✓		¶
MAYO	Ⓢ	Ⓢ	✓	✓		¶
JUNIO	Ⓢ	Ⓢ	✓	✓		¶
JULIO	Ⓢ	Ⓢ	✓	✓		¶
AGOSTO	Ⓢ	Ⓢ	✓	✓	⊘	¶
SEPTIEMBRE	Ⓢ	Ⓢ	✓	✓		¶
OCTUBRE	Ⓢ	Ⓢ	✓	✓		¶
NOVIEMBRE	Ⓢ	Ⓢ	✓	✓		¶
DICIEMBRE	Ⓢ	Ⓢ	✓	✓		¶

Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque
Fecha:	26 de julio del 2018

MARCAS DE AUDITORIA UTILIZADAS:

- ⊘ OBSERVADO – QUE ESITIERON FACTURAS DE COMPRA QUE SE RESGISRO FUERA DEL MES DE EMISION (AJUSTES)
- ¶ IDENTIFICADO – QUE CIERTOS GASTOS FUERON INCLUIDOS EN LA CONTABILIDAD DEL MES SIGUIENTE
- ✓ VERIFICADO – QUE SI EXISTEN REGISTROS CONTABLES DE COMPRAS Y GASTOS
- Ⓢ COMPROBADO - LA EXISTENCIA DE LAS FACTURAS FISICAS EN LOS ARCHIVOS DE LAEMPREA



ANEXO 70: HOJA DE HALLAZGOS DE AUDITORIA - ÁREA DE VENTAS

<p style="text-align: center;">HOJA DE HALLAZGOS DE AUDITORIA ÁREA DE VENTAS Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016</p> <p>EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.</p> <p>TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN</p>
<p>HALLAZGO: REVISIÓN DE LOS COMPROBANTES DE VENTA</p>
<p>a) CONDICIÓN</p> <p>En lo que respecta a datos preimpresos los tienen debidamente registrados en sus 3 documentos que son original y 2 copias, se detectó que, en la copia amarilla, copia misma donde se registra la firma de recepción del cliente, en gran parte de estas no se evidencio firma alguna.</p> <p>b) CRITERIO</p> <p>Según el Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y Documentos Complementarios, en su art. 18 establece los requisitos previos para emitir las facturas de venta.</p> <p>c) CAUSA</p> <p>El bodeguero alego que solo se envían la factura blanca y las 2 copias se quedaban en la empresa, pues era Servientrega quien efectúa la entrega al cliente y para evitar pérdidas omitían su emisión, solo cuando el mismo Asesor Comercial o el Bodeguero</p>



UNIVERSIDAD DE CUENCA

E.H.A.04-01 2/3

hacia la entrega personalmente, llevaban la copia amarilla para que la firmen.

d) EFECTO

Ciertos clientes negaban haber efectuado compras a Dismedic o de haber recibido las medicinas a través del transporte en el que se enviaban que era Servientrega, el cliente solicitaban una copia de la factura donde conste la firma de quien recibió, misma que no tenían dicho registro, esto generó algunos problemas con ciertos clientes ya que omitían el pago de la factura alegando no haber recibido dichas medicinas y que la empresa no demostraba quien recibió.

CONCLUSIÓN

Con referencia a las facturas preimpresas estas cumplen con todos los requisitos estipulados por el SRI, hace falta un control de las facturas en cuestión a firmas de respaldo de recepción por parte del cliente y dar el respectivo seguimiento a las facturas que van con la copia amarilla para solicitar la devolución al responsable que la llevo.

RECOMENDACIÓN

A la Auxiliar Contable:

Se recomienda encargarse del control y realizar algún registro de aquellas facturas que van con su copia, en si trabajar conjuntamente con el Bodeguero para evitar pérdidas de las facturas y registrarlas conforme sean emitidas mes con mes.



HOJA DE HALLAZGOS DE AUDITORIA
ÁREA DE VENTAS
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.

TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN

HALLAZGO: PROCEDIMIENTO DE RECEPCION DE SOLICITUDES

a) CONDICIÓN

Existencia de un gran dilema en la recepción de pedidos, es decir que toda solicitud se la emitía vía telefónica ya sea para consulta de stock, como para pasar pedidos.

b) CRITERIO

El Administrador inobservo el principio 02 del modelo de Control Interno COSO III que señala:

Ejerce responsabilidad de supervisión, es decir, supervisa y apoya estructuras y procesos establecidos en los diferentes ámbitos de la empresa con la responsabilidad de implementar un óptimo sistema de control interno.

c) CAUSA

Se vio necesario realizar este análisis por las quejas de los asesores comerciales, al no ser atendidos en el momento requerido.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

E.H.A.04-02 2/3

d) EFECTO

Al no ser atendidos oportunamente los Asesores Comerciales en la consulta o toma de pedidos existía un desanimo en laboral, pues no tenía toda la información o atención debida para realizar su trabajo, a razón de ello implementaron el sistema Dynamoweb para simplificar los inconvenientes suscitados, mismo que fue aplicado e inducido finalmente en el 2017, puesto que como se aplicó en el último trimestre del 2016 no dio mucho resultado en su momento.

CONCLUSIÓN

La toma de pedidos era un dilema en el 2016 ya que se lo realizaba vía telefónica y el sistema Dynamoweb fue implementado en el último trimestre del 2016 pero a ello faltaba capacitaciones al personal para que lo manejen bien, en parte ayudo, pero no del todo, siendo así que fue mejorado en el 2017.

RECOMENDACIÓN

Al Administrador:

Se recomienda que al ya haberse implementado el sistema Dynamoweb en la empresa a falta de su tiempo, debería contratar o delegar personal responsable que actualice constantemente los stocks existentes de bodega para facilitar así el trabajo de los Asesores Comerciales y así evitar volver al dilema del 2016 que era las llamadas telefónicas.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

DISMEDIC CIA. LTDA. AREA DE VENTAS ANÁLISIS DE PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE SOLICITUDES Periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2016		E.H.A.04-02 3/3
DETALLE	SOLICITUDES A TRAVES DE VIA TELEFONICA	SOLICITUDES A TRAVES DEL SISTEMA DYNAMOWEB
MEDICINAS	⊘	↑
INSUMOS	⊘	↑
OBSERVACIONES	<p>⊘ Generalmente los Asesores Comerciales solían llamar al Bodeguero o Administrador para consultar si existe medicamento o insumo alguno en bodega, y para pasar el pedido llamaban a la Auxiliar Contable en el lapso de toda su jornada diaria, misma que los registraba en un cuaderno que tenía específicamente para pedidos, posteriormente los pasaba al Administrador para su análisis y facturación, este a su vez pasaba al Bodeguero para su despacho.</p>	<p>⊘ Por las faltas de actualización por parte del Administrador y bodeguero en el sistema, genero desconfianza en los Asesores Comerciales, y esta era evidente ya que muy poco utilizaban el sistema, e igual llamaban para cerciorarse de existencias o no de stock alguno o para pasar pedidos, quedando así un poco más tranquilos y más seguros, de haberse asegurado y emitir el comunicado pertinente al cliente.</p>
Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco	MARCAS DE AUDITORIA UTILIZADAS: ⊘ OBSERVADO – LA EXISTENCIA DEL CUADERNO DE PEDIDOS ↑ IDENTIFICADO – EL REGISTRO DE DATOS EN EL SISTEMA ⊘ NOTAS EXPLICATIVAS
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque	
Fecha:	01 de agosto del 2018	



**HOJA DE HALLAZGOS DE AUDITORIA
ÁREA DE VENTAS
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016**

EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.

TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN

HALLAZGO: ATENCIÓN OPORTUNA O NO EN LAS SOLICITUDES DE PEDIDOS

a) CONDICIÓN

No cumplían con todas las solicitudes emitidas por los clientes.

b) CRITERIO

El Administrador y la Gerente General inobservaron el principio 17 del modelo de Control Interno COSO III que señala:

Evalúa y comunica las deficiencias, es decir, evalúa y comunica las deficiencias de forma oportuna a las partes responsables para que apliquen las medidas correctivas.

c) CAUSA

Los despachos de ciertas solicitudes emitidas por los clientes no se realizaron a razón de varios factores entre ellos por no cumplir una base de \$ 100 dólares para él enviaron fuera de la ciudad, por haber pedido únicamente medicinas escasas en el mercado y el no incluir otras adicional a ellas, por falta de stock de las medicinas y no cumplir con la cantidad necesaria requerida, por la no comercialización de ciertas medicinas solicitadas y por no estar al día en sus pagos y todo esto no es comunicado oportunamente a los clientes.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

d) EFECTO

E.H.A.04-03 2/3

Entre ciertos clientes molestos por no ser atendidas sus solicitudes optaban por buscar un nuevo proveedor considerándolo a Dismedic como irresponsable o su vez daban tiempo a que se les entregue lo solicitado caso contrario no lo recibían, esto limitaba a las relaciones comerciales a los Vendedores quienes se afectan porque su lista de clientes disminuía y no lograban cumplir con la base de ventas mensual.

CONCLUSIÓN

El incumplimiento de las solicitudes emitidas por los clientes generó pérdidas de los mismos, ya que consideraron a la empresa como irresponsable al no despachar las medicinas o no comunicar inmediatamente la negatividad del despacho para que el cliente en si busque una solución a su requerimiento.

RECOMENDACIÓN

Al Administrador:

Se recomienda efectuar reuniones o comunicados donde se especifiquen las limitaciones de los despachos frente a los pedidos de los clientes, comunicando oportunamente a cada vendedor, para que lo transmitan a sus clientes y así omitir problemas al momento de la venta.

CALCULO DEL INDICADOR DE GESTIÓN

$\% \text{ de solicitudes de pedidos atendidas} = \frac{\# \text{ de solicitudes de pedidos atendidos}}{\# \text{ total solicitudes de pedidos recibidos}}$	
$= \frac{1440}{1560} \times 100$	El 92,3% de solicitudes fueron favorablemente atendidas
	El 7,7% fueron rechazadas por factores de no cumplir con bases que se estipula el Administrador para proceder a su despacho.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

DISMEDIC CIA. LTDA. AREA DE VENTAS ANÁLISIS DE LA ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES EMITIDAS Periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2016		E.H.A.04-03 3/3						
VIA DE SOLICITUD	SOLICITUDES ACEPTADAS	SOLICITUDES RECHAZADAS						
TELEFONICA	⊘	⊘						
SISTEMA DYNAMOWEB	↑	⊘						
OBSERVACIONES	<p>⊘ Los pedidos registrados en el cuaderno, cuando se los aceptaba y facturaba se los ponía un (✓) sobre el texto del pedido.</p> <p>Los pedidos en el Sistema cuando se los aceptaba enseguida se los facturaba, el Administrador únicamente tenía que poner el valor de venta y se enviaba a imprimir.</p>	<p>⊘ Los pedidos registrados en el cuaderno, cuando se los rechazaba se los ponía un (x) sobre el texto del pedido, pero la falla era que no comunicaban su negatividad de despacho.</p> <p>Los pedidos en el Sistema cuando se los rechazaba, el Administrador únicamente ponía omitir y se eliminaban automáticamente, lo malo de ello es que no quedaba registro para el vendedor tenga un respaldo del pedido rechazado, conllevando a quedarse mal para con el cliente por desconocer.</p>						
<table border="1"> <tr> <td>Revisado por:</td> <td>CPA. Yadira Pacheco</td> </tr> <tr> <td>Supervisado por:</td> <td>Ing. Mónica Duque</td> </tr> <tr> <td>Fecha:</td> <td>03 de agosto del 2018</td> </tr> </table>	Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco	Supervisado por:	Ing. Mónica Duque	Fecha:	03 de agosto del 2018	MARCAS DE AUDITORIA UTILIZADAS: ⊘ OBSERVADO – LA EXISTENCIA DE REGISTROS DE PEDIDOS ↑ IDENTIFICADO – EN EL REGISTRO DE FACTURACION SIST. ⊘ INEXISTENTE – EL REGISTRO DE RECHAZO ⊘ NOTAS EXPLICATIVAS	
Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco							
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque							
Fecha:	03 de agosto del 2018							



UNIVERSIDAD DE CUENCA

E.H.A.04-04 1/3

**HOJA DE HALLAZGOS DE AUDITORIA
ÁREA DE VENTAS
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016**

EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.

TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN

HALLAZGO: CONTROL DE FACTURAS, GUÍAS DE REMISIÓN y GUIAS DE TRANSPORTE

a) CONDICIÓN

Falta de seguimiento apropiado a la secuencia de las facturas y guías de transporte en forma mensual.

Omisión de las guías de remisión, alegando que todo envió se lo hacía a través de Servientrega y sus guías o las guías de transporte servían como respaldo para la movilidad de la mercadería.

b) CRITERIO

El Administrador inobservo el principio 10 del modelo de Control Interno COSO III que señala:

Selecciona y desarrolla actividades de control, es decir, el registro oportuno y adecuado de todo movimiento que se debe registrar y clasificar debidamente en el momento que ocurra para garantizar su relevancia y ayude en la toma de decisiones.

c) CAUSA

Se evidencio que por no mantener un control constante en forma diaria de todos los envíos realizados y no poner el número de guía de transporte en la factura de venta, al momento de querer evidenciar algún envió efectuado, se les complicaba por la omisión del registro de respaldo.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

d) EFECTO

E.H.A.04-04 2/3

Se ha generado pérdida de tiempo cuando ejecutaban búsqueda de evidencias de los envíos, por la forma desordenada de archivar las guías de transporte y por no haber registrado el número de dicha guía en la factura de venta correspondiente, conllevando realizar la búsqueda por nombre del cliente y por fechas para llegar hasta la guía requerida.

CONCLUSIÓN

Las copias de las facturas de venta si fueron ordenadas por su numeración mes con mes, tanto emitidas y anuladas (original y 2 copias), no emitieron guías de remisión de ninguna factura a pesar de tenerlas de en la oficina, y las guías de transporte que emite Servientrega fueron archivadas en forma desordenada y no registradas en las facturas de venta respectivamente según el cliente.

RECOMENDACIÓN

Al Bodeguero

Tener más cuidado con el orden de las guías de transporte y verificar en cada envío que se registren el número de guía en la factura y viceversa.

Al Administrador

Se recomienda emitir las guías de remisión, cumpliendo así normas emitidas por el SRI, y para evitar en cierto momento se les quite la mercadería cuando existan revisiones por parte de la policía en las vías.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

DISMEDIC CIA. LTDA. AREA DE VENTAS ANÁLISIS DE LAS FACTURAS Y GUÍAS DE TRANSPORTE Periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2016				E.H.A.04-04 3/3
MES	DOCUMENTOS ARCHIVADOS			OBSERVACIONES
	FACTURAS DE VENTAS	GUIAS DE REMISION	GUIAS DE TRANSPORTE SERVIENTREGA	
ENERO	✓	E	⊙	⊕ LAS FACTURAS DE VENTA ESTÁN ORDENADAS CRONOLÓGICAMENTE, SE EVIDENCIO QUE EXISTIERON FACTURAS QUE NO ENCONTRARON SUS COPIAS AMARILLAS, A MÁS DE ELLO NO ESTABAN DEBIDAMENTE FIRMADAS LAS COPIAS. LAS FACTURAS ANULADAS ESTABAN LAS 3 COPIAS DEBIDAMENTE ARCHIVADAS. ⊕ SE VERIFICO QUE LAS GUÍAS DE REMISIÓN JAMÁS LAS EMITIERON ADECUADAMENTE, LAS EMITIDAS FUERON EN ENERO, Y MEDIADOS DE FEBRERO EL RESTO DEL AÑO NO SE LAS EMITIÓ, YA QUE NO LAS CONSIDERARON IMPORTANTE PORQUE YA TENÍAN RESPALDADO SU ENVÍO CON LA GUÍA DE TRANSPORTE. ⊕ SERVIENTREGA ENTREGA GUÍAS DE TRANSPORTE A DISMEDIC PARA QUE SEAN EMITIDAS EN CADA ENVIÓ REALIZADO A LOS CLIENTES, GUÍAS MISMAS QUE NO ESTÁN ORDENADAS ACORDE A LA FECHA O NUMERACIÓN, SOLO LAS ARCHIVAN POR MES SIN UN ORDEN PREVIO, RETRASANDO ASI CONTROLES QUE SE REQUIERAN.
FEBRERO	✓	E	⊙	
MARZO	✓	E	⊙	
ABRIL	✓	E	⊙	
MAYO	✓	E	⊙	
JUNIO	✓	E	⊙	
JULIO	✓	E	⊙	
AGOSTO	✓	E	⊙	
SEPTIEMBRE	✓	E	⊙	
OCTUBRE	✓	E	⊙	
NOVIEMBRE	✓	E	⊙	
DICIEMBRE	✓	E	⊙	

Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque
Fecha:	06 de agosto del 2018

MARCAS DE AUDITORIA UTILIZADAS:	
✓ VERIFICADO – EL ARCHIVO Y ORDEN POR NUMERACION DE LAS FACTURAS DE VENTA	
⊙ COMPROBADO – GUIAS DE TRANSPORTE ARCHIVADAS	
E INEXISTENTE- DE GUIAS DE REMISION	⊕ NOTAS EXPLICATIVAS



**HOJA DE HALLAZGOS DE AUDITORIA
ÁREA DE VENTAS
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016**

EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.

TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN

HALLAZGO: ANÁLISIS DEL SERVICIO A LOS CLIENTES

a) CONDICIÓN

Descontento de ciertos clientes por el servicio brindado.

b) CRITERIO

Como es de conocimiento el cliente es la fuente de vida de una empresa, por lo tanto, se le debe brindar un excelente servicio para que continúe con sus negociaciones y recomiende a otros más y así expandir el mercado.

c) CAUSA

El Administrador era quien limitaba el despacho de ciertos pedidos que efectuaban los clientes, pues era quien autorizaba y emitía las facturas de venta, y cuando no estaba de acuerdo con algún pedido simplemente no lo despachaba y lo más grave omitía comunicar adecuadamente el porqué de la negatividad al no aprobar el pedido, ocasionando esto el disgusto en ciertos clientes.

d) EFECTO

La insatisfacción del o los clientes causo la pérdida de clientes y mala fama de la empresa para con otros posibles clientes.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

E.H.A.04-05 2/7

CONCLUSIÓN

La atención al cliente fue compleja ya que interactuaba lo humano y lo económico dentro y fuera de la empresa, lo referente al aspecto humano existió un trato favorable, pero en lo económico limitaban su servicio al ver que no era de beneficio para la empresa.

RECOMENDACIÓN

Al Administrador:

Una gran y favorable estrategia que se puede aplicar es el interactuar y brindar un excelente servicio al cliente, siendo así que de poco a poco por recomendaciones de los mismo se gane nuevos clientes, razón a ello es indispensable que el personal de Dismedic en general con especial atención al personal de ventas reciban una capacitación de atención al cliente y formas de llegar al cliente para efectuar su venta para que puedan solventar cualquier tipo de exigencia emitida por el cliente, y así favorezcan al incremento de su clientela y amplié su gama comercial.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

E.H.A.04-05 3/7

DISMEDIC CIA. LTDA.
AREA DE VENTAS
ANÁLISIS DEL SERVICIO AL CLIENTE
Periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2016

ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE

LA PRESENTE ENCUESTA TIENE COMO FIN EVALUAR EL NIVEL DE SATISFACCION DE USTED COMO CLIENTE PARA CON LOS SERVICIOS PRESTADOS POR PARTE DE DISMEDIC CIA. LTDA.

FAVOR CALIFICAR LOS SIGUIENTES PARAMETROS	SATISFACTORIO (3)	POCO SATISFACTORIO (2)	INSATISFACTORIO (1)
1) Cuando requiere alguna medicina e insumo, es atendido inmediatamente su requerimiento?			
2) El Asesor Comercial en su visita es explicito describiendo características y stock de las medicinas e insumos.?			
3) Con que nivel de eficiencia cumplen con los plazos de entrega de las medicinas e insumos?			
4) Cuando usted emite notificaciones por devoluciones le dan solucion inmediata?			
5) Se siente satisfecho con el servicio prestado por parte del personal de la empresa.?			
6) Considera apto continuar con las negociaciones con la empresa.?			

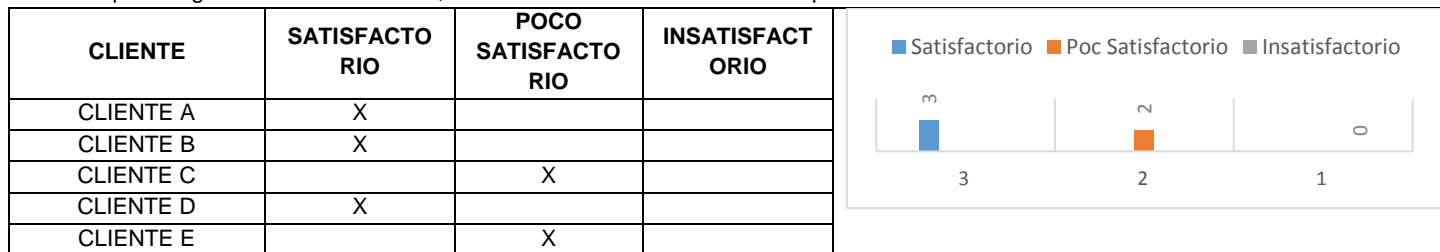


UNIVERSIDAD DE CUENCA

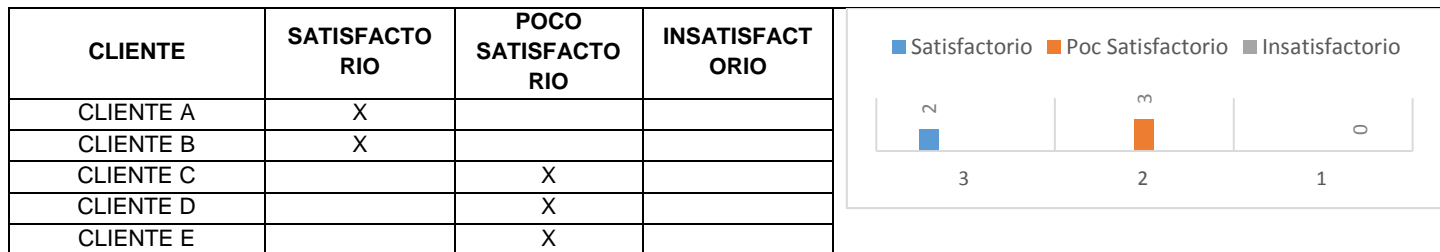
E.H.A.04-05 4/7

ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA

1) ¿Cuando requiere alguna medicina e insumo, es atendido inmediatamente su requerimiento.? ?



2) ¿El Asesor Comercial en su visita, es explicito describiendo características y stock de las medicinas e insumos.? ?

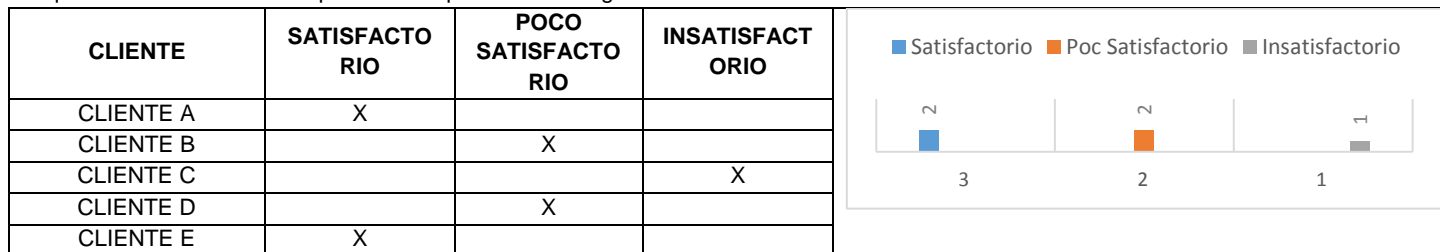




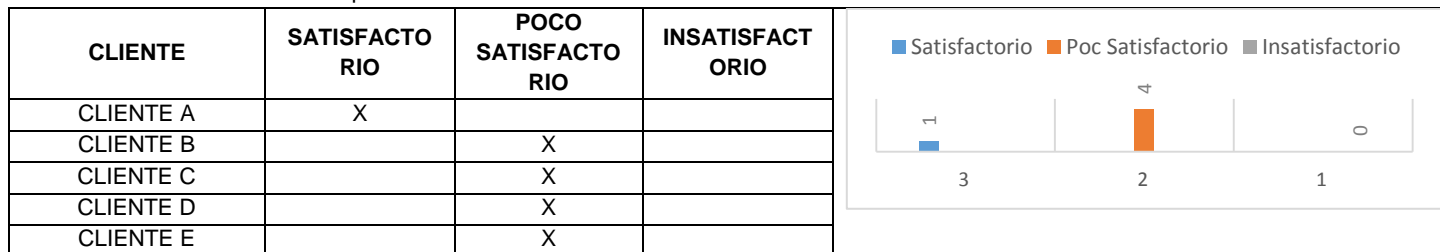
UNIVERSIDAD DE CUENCA

E.H.A.04-05 5/7

3) ¿Con que nivel de eficiencia cumplen con los plazos de entrega de las medicinas e insumos? ?



4) ¿Cuando usted emite notificaciones por devoluciones le dan solucion inmediata.? ?

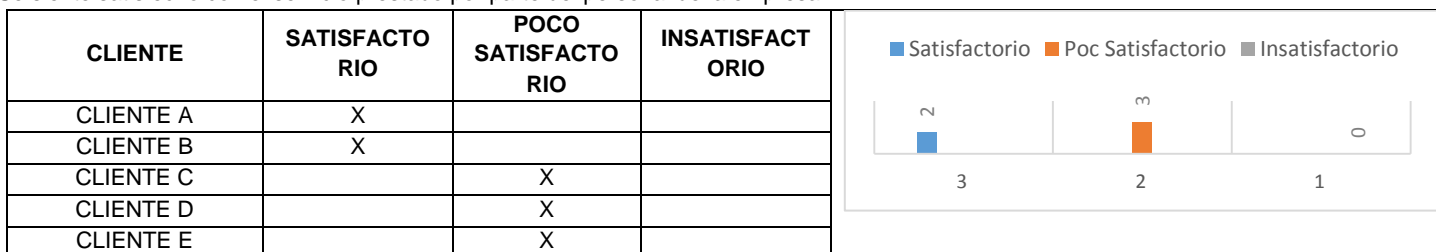




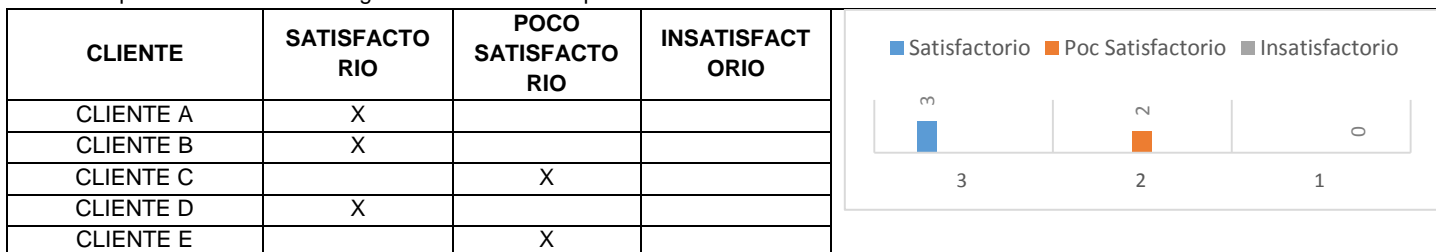
UNIVERSIDAD DE CUENCA

E.H.A.04-05 6/7

5) ¿Se siente satisfecho con el servicio prestado por parte del personal de la empresa.? ?



6) ¿Considera apto continuar con las negociaciones con la empresa.? ?



? INDAGADO – SE ENTREVISTÓ A CLIENTES VARIOS Y SE CONSIDERARON LOS SIGUIENTES DATOS PARA LA EVALUACIÓN

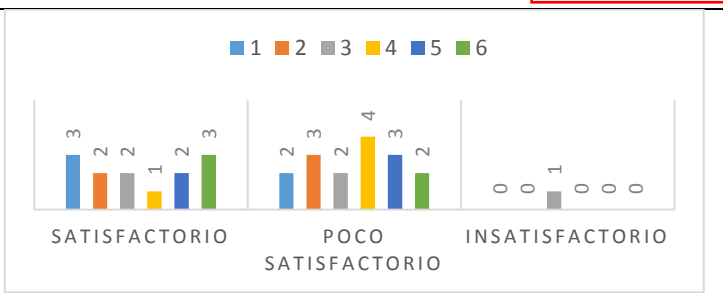


UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANALISIS GLOBLAL DE LA ENCUESTA

E.H.A.04-05 7/7

No. Pregunta	SATISFACTO RIO	POCO SATISFACTO RIO	INSATISFACT ORO
1	3	2	0
2	2	3	0
3	2	2	1
4	1	4	0
5	2	3	0
6	3	2	0



Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque
Fecha:	08 de agosto del 2018

MARCAS DE AUDITORIA UTILIZADAS:

- EVALUADO – ENCUESTA A LOS CLIENTES
- INDAGADO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

E.H.A.05-01 1/3

ANEXO 71: HOJA DE HALLAZGOS DE AUDITORIA - ÁREA DE CONTABILIDAD

<p style="text-align: center;">HOJA DE HALLAZGOS DE AUDITORIA ÁREA DE CONTABILIDAD Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016</p> <p>EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.</p> <p>TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>HALLAZGO: REGISTROS Y CONTROLES DE COMPROBANTES Y PAGOS</p>
<p>a) CONDICIÓN</p> <p>Existió una omisión de controles en todos los documentos contables como son facturas, notas de crédito, retenciones, cobros y pagos.</p> <p>b) CRITERIO</p> <p>La Auxiliar Contable inobservo el principio 10 del modelo de Control Interno COSO III que señala:</p> <p>Selecciona y desarrolla actividades de control, es decir, el registro oportuno y adecuado de todo movimiento que se debe registrar y clasificar debidamente en el momento que ocurra para garantizar su relevancia y ayude en la toma de decisiones.</p> <p>c) CAUSA</p> <p>Por la falta de un control oportuno al movimiento de los distintos documentos contables, se han generado registros fuera de tiempo,</p>



UNIVERSIDAD DE CUENCA

E.H.A.05-01 2/3

es decir, fuera del mes que se efectuó el movimiento, y en ciertos casos generando perdidas a la empresa.

d) EFECTO

- Registros tardíos de las facturas de compra.
- No entrega de Retenciones dentro de los 5 días hábiles que estipula la ley haciéndose cargo de sus valores la empresa.
- Cobros y Pagos efectuados fuera del tiempo límite de crédito.

CONCLUSIÓN

Suscitaron inconvenientes en este aspecto a falta de controles y seguimientos oportunos sobre estos documentos.

RECOMENDACIÓN

A la Auxiliar Contable:

Se recomienda mantener un control minucioso sobre todos los documentos para proceder a su respectivo registro dentro del mes correspondiente a su emisión, y así mantener una guía apropiada para un análisis según lo requieran y poder modificar o solucionar aspectos negativos en su debido momento.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

E.H.A.05-01 3/3

DISMEDIC CIA. LTDA.
 AREA DE CONTABILIDAD
 ANÁLISIS DE LOS REGISTROS DE COMPROBANTES VARIOS Y PAGOS
 Periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2016

MES	DOCUMENTOS FISICOS EN ARCHIVOS Y REGISTRADOS CONTABLEMENTE						RESGISTROS EXCEL	
	FACTURAS DE COMPRAS	FACTURAS DE GASTOS	FACTURAS DE VENTAS	NOTAS DE CRÉDITO	NOTAS DE DÉBITO	RETENCIONES	COBROS	PAGOS
ENERO	Ⓢ	⊘	Ⓢ	Ⓢ	⊘	±	✓	✓
FEBRERO	Ⓢ	⊘	Ⓢ	Ⓢ	⊘	±	✓	✓
MARZO	Ⓢ	⊘	Ⓢ	Ⓢ	⊘	±	✓	✓
ABRIL	Ⓢ	⊘	Ⓢ	Ⓢ	⊘	±	✓	✓
MAYO	Ⓢ	⊘	Ⓢ	Ⓢ	⊘	±	✓	✓
JUNIO	Ⓢ	⊘	Ⓢ	Ⓢ	⊘	±	✓	✓
JULIO	Ⓢ	⊘	Ⓢ	Ⓢ	⊘	±	✓	✓
AGOSTO	Ⓢ	⊘	Ⓢ	Ⓢ	⊘	±	✓	✓
SEPTIEMBRE	Ⓢ	⊘	Ⓢ	Ⓢ	⊘	±	✓	✓
OCTUBRE	Ⓢ	⊘	Ⓢ	Ⓢ	⊘	±	✓	✓
NOVIEMBRE	Ⓢ	⊘	Ⓢ	Ⓢ	⊘	±	✓	✓
DICIEMBRE	Ⓢ	⊘	Ⓢ	Ⓢ	⊘	±	✓	✓

Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque
Fecha:	10 de agosto del 2018

MARCAS DE AUDITORIA UTILIZADAS:

- ⊘ OBSERVADO – FACTURAS REGISTRADAS EN EL MES DE SU EMISION Y FUERA DE EL EN MESES POSTERIORES.
- Ⓢ COMPROBADO – SU REGISTRO Y ARCHIVOS CRONOLOGICAMENTE
- ⊘ INEXISTENTE – DOCUMENTO SIN REGISTROS
- ✓ VERIFICADO – REGISTROS EN EXCEL
- ± LIMITADO SU CONTROL TANTO EN RECEPCION COMO EN ENTRGAS (RETENCIONES ASUMIDAS POR LA EMPRESA)



HOJA DE HALLAZGOS DE AUDITORIA
ÁREA DE CONTABILIDAD
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.

TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN

HALLAZGO: RESPALDOS DE DEVOLUCIONES DE CLIENTES Y A
PROVEEDORES

a) CONDICIÓN

Omitían el seguimiento oportuno sobre devoluciones efectuadas por los clientes y las realizadas a los proveedores.

b) CRITERIO

La Auxiliar Contable inobservo el principio 02 del modelo de Control Interno COSO III que señala:

Ejerce responsabilidad de supervisión, es decir, que entiende el negocio y las expectativas del mismo, brindando apoyo a las estructuras y procesos establecidos para el bienestar de la empresa.

c) CAUSA

Por olvido y falta de supervisión de un superior se omitieron varias veces el cumplir con las devoluciones efectuadas por los clientes o el exigir las devoluciones realizadas a los proveedores.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

d) EFECTO

E.H.A.05-02 2/3

Los clientes detenían sus pagos, porque no se les daba respuesta apropiada con respecto a las devoluciones que efectuaron.

Con no dar el seguimiento oportuno a las devoluciones efectuadas a los proveedores, se perjudicaba a la empresa porque se mantenían valores estancados en dichas devoluciones.

CONCLUSIÓN

Se evidencio una falta de seriedad para con los clientes por no cumplir a tiempo con un cambio o emisión de nota de crédito por la devolución que efectuaron, y al no tener un seguimiento oportuno de las devoluciones a los proveedores se generaba perdidas a la empresa.

RECOMENDACIÓN

A la Auxilia Contable:

Que es la responsable de este movimiento, debería tener un poco más de cuidado y efectuar controles y seguimientos apropiados, y no a la deriva, ya que las medicinas e insumos en juego sirven para continuar con la comercialización normal y en forma beneficiosa de la empresa, que si no se controlan pueden causar perdidas y desfavorecer a Dismedic.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

DISMEDIC CIA. LTDA.
AREA DE CONTABILIDAD
ANÁLISIS DE LOS RESPALDOS DE DEVOLUCIONES
 Periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2016

E.H.A.05-02 3/3

DETALLE	DEVOLUCIÓN DE CLIENTES	DEVOLUCIÓN DE PROVEEDORES																
MEDICINAS	⊗ - ✘	✓																
INSUMOS	⊗ - ✘	✓																
		<p>Cuenca, Mayo 25 de 2016</p> <p>Señores PHARMEDIC S.A. Cuenca.</p> <p>De mis consideraciones:</p> <p>Por medio del presente dejo constancia de la devolución de:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>CANTIDAD</th> <th>DETALLE</th> <th>LOTE</th> <th>F. VENCIMIENTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>50 ampollas</td> <td>COPASTINA 200MG/20ML</td> <td>14.03.6923</td> <td>03 - 2016</td> </tr> <tr> <td>50 ampollas</td> <td>DIAZEPAM 10MG/20ML</td> <td>13.12.4675</td> <td>12 - 2015</td> </tr> <tr> <td>2 ampollas</td> <td>PENTANOLO 0.5 MG/10ML</td> <td>14.06.7266</td> <td>06 - 2016</td> </tr> </tbody> </table> <p>OBSERVACIONES.- La presente devolución se la realiza únicamente para que el laboratorio proceda a la destrucción de las ampollas, sin tener reembolso alguno (Cambio o Notas de Crédito) Sin otro particular de momento, agradecemos su atención.</p> <p>Atentamente,</p> <p>Secretaria - Contable DISMEDIC CIA. LTDA.</p>	CANTIDAD	DETALLE	LOTE	F. VENCIMIENTO	50 ampollas	COPASTINA 200MG/20ML	14.03.6923	03 - 2016	50 ampollas	DIAZEPAM 10MG/20ML	13.12.4675	12 - 2015	2 ampollas	PENTANOLO 0.5 MG/10ML	14.06.7266	06 - 2016
CANTIDAD	DETALLE	LOTE	F. VENCIMIENTO															
50 ampollas	COPASTINA 200MG/20ML	14.03.6923	03 - 2016															
50 ampollas	DIAZEPAM 10MG/20ML	13.12.4675	12 - 2015															
2 ampollas	PENTANOLO 0.5 MG/10ML	14.06.7266	06 - 2016															

Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque
Fecha:	13 de agosto del 2018

MARCAS DE AUDITORIA UTILIZADAS:
 ⊗ OBSERVADO – EXISTEN CIERTOS DOCUMENTOS QUE RESPALDAN LAS DEVOLUCIONES DE LOS CLIENTES
 ✘ INEXISTENTE – CIERTAS DEVOLUCIONES QUE NO FUERON RESPALDADAS
 ✓ VERIFICADO – TODA DEVOLUCION DEBIDAMENTE RESPALDADA



**HOJA DE HALLAZGOS DE AUDITORIA
ÁREA DE CONTABILIDAD
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016**

EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.

TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN

HALLAZGO: FALTA DE CONCILIACIONES BANCARIAS

a) CONDICIÓN

Omisión en la realización de conciliaciones bancarias.

b) CRITERIO

La conciliación bancaria básicamente es una herramienta que se ocupa para asegurar que tanto el saldo según los libros contables como el saldo según el banco sean correctos y por lo tanto esta conciliación forma parte fundamental del sistema de control interno administrativo.

Con la conciliación bancaria, se puede:

- Asegurar que todos los depósitos están correctamente reflejados en el saldo bancario y que no se han abonado a otra cuenta.
- Detectar algún depósito contabilizado que no llegó al banco por algún motivo.
- Identificar depósitos a la cuenta que no están contabilizados.
- Identificar los cheques girados que no se han cobrado.
- Detectar algún cheque girado y cobrado, pero no contabilizado.
- Contabilizar todos los cargos bancarios
- Detectar errores en los montos, en sus propios libros contables o



UNIVERSIDAD DE CUENCA

en las cuentas bancarias.

E.H.A.05-03 2/3

c) CAUSA

Por falta de información apropiado sobre saldos de las diferentes cuentas, débitos o depósitos efectuados, se omitieron la realización de las conciliaciones bancarias de dos, de las tres cuentas bancarias que mantenía la empresa.

d) EFECTO

Por no tener claro, es decir la información necesaria, del porqué de los movimientos, se generaba la necesidad de consultar al banco la razón del movimiento en la cuenta que se efectuaba la conciliación, y de aquellas cuentas que no se las efectuaban la gerente general efectúa las revisiones de estas cuentas.

CONCLUSIÓN

El desconocimiento del movimiento de las cuentas se debió a falta de un mejor seguimiento y constancia de buscar un porqué de cada movimiento, generando pérdidas de tiempo por cada consulta realizada al banco.

RECOMENDACIÓN

A la Auxiliar Contable:

Se le recomienda ser un poco más autocrítica y solicitar se le de toda la información necesaria de las cuentas para poder controlarlas al menos una vez por semana y no dejar acumular hasta el fin de mes, solicitando un reporte impreso del movimiento de las cuentas a la Gerente o Administrador, conllevando así a efectuar una conciliación bancaria clara y precisa que emita en forma resumida cada movimiento generado en las cuentas, y esto debería hacer en las 3 cuentas de la empresa.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

E.H.A.05-03 3/3

DISMEDIC CIA. LTDA.
 AREA DE CONTABILIDAD
 ANÁLISIS DE RECEPCIÓN Y ENTREGA DE RETENCIONES
 Periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2016

MES	CONCILIACIÓN BANCARIA			OBSERVACIONES
	BANCO DEL AUSTRO	BANCO DEL PICHINCHA	COOPERATIVA LA MERCED	
ENERO	✓	∅	∅	⊛ EN LA CUENTA No. 1 SI SE EMITIAN CONCILIACIONES BANCARIAS TODOS LOS MESES, PERO CIERTOS VALORES NO FUERON BIEN DETERMINADOS DEL PORQUE DE ELLOS, DEJANDO INCLONCLUSO EL ANALISIS DE CONCILIACION.
FEBRERO	✓	∅	∅	
MARZO	✓	∅	∅	
ABRIL	✓	∅	∅	
MAYO	✓	∅	∅	
JUNIO	✓	∅	∅	
JULIO	✓	∅	∅	⊛ EN LA CUENTA No. 2 Y No. 3 NO SE REALIZABAN CONCILIZACIONES, YA QUE LA GERENTE REvisa SUS ESTADOS FINANCIEROS A SIMPLE VISTA SIN ANALISIS ALGUNO POR SER MOVIMIENTOS PEQUEÑOS. EN EL 2017 SE INICIO CON LA CONCILIACION DE LA CUENTA No. 2.
AGOSTO	✓	∅	∅	
SEPTIEMBRE	✓	∅	∅	
OCTUBRE	✓	∅	∅	
NOVIEMBRE	✓	∅	∅	
DICIEMBRE	✓	∅	∅	

Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque
Fecha:	15 de agosto del 2018

MARCAS DE AUDITORIA UTILIZADAS:
✓ VERIFICO – QUE SI EXITIAN CONCILIACIONES BANCARIAS
∅ INEXISTENTE – CONCILIACIONES INEXISTENTES
⊛ NOTAS EXPLICATIVAS



HOJA DE HALLAZGOS DE AUDITORIA
ÁREA DE CONTABILIDAD
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.

TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN

HALLAZGO: REGISTROS DE SUELDOS Y COMISIONES

a) CONDICIÓN

Inexistencias de un respaldo de comprobantes de pago con relación a los reportes emitidos de sueldos y comisiones

b) CRITERIO

El Administrador inobservo el principio 10 del modelo de Control Interno COSO III que señala:

Selecciona y desarrolla actividades de control, es decir, el registro oportuno y adecuado de todo movimiento que se debe registrar y clasificar debidamente en el momento que ocurra para garantizar su relevancia y ayude en la toma de decisiones.

c) CAUSA

Esta falta de respaldo se daba a base que la Gerente General o el Administrador efectuaban el pago sin comunicar o sacar copia del documento de pago, esto lo hacían posteriormente al revisar el reporte mensual entregado por la Auxiliar Contable, para constancia del archivo la Auxiliar Contable solicita al Administrador firmar el



UNIVERSIDAD DE CUENCA

E.H.A.05-04 2/3

reporte pagado de aquellos empleados a los cuales cancelaron el sueldo y comisión respectiva.

d) EFECTO

Un desorden total al no llevar un proceso adecuado y realizar las cosas a criterio de la Gerente o Administrador, omitiendo un documento que respalde su pago, y todo ello conlleva a la pérdida de tiempo de la Auxiliar Contable al estar a la expectativa de revisar los reportes pagados, indagar el medio de pago, fechas, a quienes sí efectuaron el pago, y de quienes están pendientes.

CONCLUSIÓN

No existe una coordinación apropiada entre el personal Administrativo con el operativo y todo lo efectúan al son sin percatarse de registrar respaldo alguno de movimientos realizados, mismos que no son fiables, ni favorables para el buen vivir de la empresa.

RECOMENDACIÓN

A la Gerente General:

En conjunto con el Administrador, coordinar con la Auxiliar Contable una fecha de pago de sueldos y comisiones hacia el personal entregándole los cheques, órdenes de pago o efectivo, para que ella coordine con el personal cancelándole y registrando evidencia de la forma de pago emitida, siendo así favorable para la empresa al tener todo bien respaldado para prevenir imprevistos inesperados futuros.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

E.H.A.05-04 3/3

DISMEDIC CIA. LTDA.
 AREA DE CONTABILIDAD
 ANÁLISIS DE LOS REGISTROS DE SUELDOS Y COMISIONES
 Periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2016

	EMPLEADOS	REPORTE DE SUELDOS Y COMISIONES	FACRURA DE HONORARIOS	COMPROBANTE DE PAGO	CONTABILIZACION
1	Presidente	∄	✓	∄	✓
2	Gerente General	∄	X	∄	✓
3	Administrador	✓	X	∄	✓
4	Contador	∄	✓	✓	✓
5	Auxiliar Contable	✓	X	✓	✓
6	Representante Tecnica	✓	X	✓	✓
7	Asesora de Compras Publicas	✓	X	⊘ - ✓	✓
8	Operador de Bodega	✓	X	⊘ - ✓	✓
9	Asesor Comercial 1	✓	X	⊘ - ✓	✓
10	Asesor Comercial 2	✓	X	⊘ - ✓	✓
11	Asesor Comercial 3	✓	X	⊘ - ✓	✓
12	Asesor Comercial 4	✓	X	⊘ - ✓	✓

Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque
Fecha:	17 de agosto del 2018

MARCAS DE AUDITORIA UTILIZADAS:
 ✓ VERIFICO – LA EXISTENCIA DE SU REPORTE, PAGO Y CONTABILIZACION RESPECTIVAMENTE.
 ⊘ OBSERVADO – SE EVIDENCIO QUE EXISTIERON PAGOS SIN EL COMPROBANTE DE RESPALDO.
 X NO CORRESPONDE
 ∄ INEXISTENTE – DE REPORTES EN CIERTO PERSONAL



HOJA DE HALLAZGOS DE AUDITORIA
ÁREA DE CONTABILIDAD
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

EMPRESA: DISMEDIC CÍA. LTDA.

TIPO DE ESTUDIO: AUDITORÍA DE GESTIÓN

HALLAZGO: ANÁLISIS DE CUENTAS POR COBRAR Y PAGAR

a) CONDICIÓN

El seguimiento a las cuentas por cobrar y pagar se los realizo esporádicamente, sin prestar la debida importancia a estos documentos.

b) CRITERIO

La Auxiliar Contable inobservo el principio 02 del modelo de Control Interno COSO III que señala:

Ejerce responsabilidad de supervisión, es decir, que entiende el negocio y las expectativas del mismo, brindando apoyo a las estructuras y procesos establecidos para el bienestar de la empresa.

c) CAUSA

Porque la Auxiliar Contable se confiaba, en que los Asesores Comerciales daban seguimiento a sus cuentas por cobrar, y por qué siempre esperaba que los proveedores llamen a separar las facturas de compras que estaban próximas a concluir su tiempo de crédito.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

d) EFECTO

E.H.A.05-05 2/3

El problema más grande es la cartera vencida tanto en facturas de los Clientes (retrasando los fondos de inversión de la empresa), como de los Proveedores (retrasando el cumplimiento de obligaciones obtenidas por la empresa).

CONCLUSIÓN

Existe una falta de control y seguimiento oportuno de las cuentas por cobrar y pagar, impidiendo anticiparse a sucesos futuros y generando apuros para los administrativos de la empresa, al no tener fondos de ingreso para afrontar a pagos pendientes.

RECOMENDACIÓN

Al Administrador: Se recomienda contratar un supervisor o delegar a algún empleado que asuma el cargo, para que ayude a controlar las cuentas por cobrar ya que la Auxiliar Contable con todo su trabajo no le alcanza el tiempo con el fin de evitar inconvenientes.

A la Auxiliar Contable: revisar periódicamente la lista de cuentas por pagar y comunicar al Administrador su proximidad de vencimiento para que este a su vez anticipe sus fondos o emita comunicado alguno de espera un tiempo más para efectuar el pago de la factura de compra.

CALCULO DEL INDICADOR DE GESTIÓN

$\% \text{ de facturas pendientes de cobro} =$	$\frac{\# \text{ total de facturas por cobrar}}{\# \text{ total de facturas por emitidas}}$
$= \frac{150}{1440} \times 100$	El 10,42% son facturas pendientes de cobro. Existe un 89,58 de cumplimiento por parte de los clientes para con la empres

$\% \text{ de facturas pendientes de pago} =$	$\frac{\# \text{ total de facturas por pagar}}{\# \text{ total de facturas recibidas}}$
$= \frac{80}{322} \times 100$	El 24,84% son facturas de compras pendientes de pago. Existe un 75,16% de cumplimiento de la empresa para con los proveedores



UNIVERSIDAD DE CUENCA

DISMEDIC CIA. LTDA. AREA DE CONTABILIDAD				
ANÁLISIS DEL CONTROL DE CUENTAS POR COBRAR Y PAGAR				E.H.A.05-05 3/3
Periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2016				
DETALLE	COMPRAS		VENTAS	
	CUENTAS POR PAGAR	QUIENES INTERVIENEN	CUENTAS POR COBRAR	QUIENES INTERVIENEN
MEDICINAS	⊘ - ∅	*Proveedor	⊘ - ∅	*Asesor Comercial
INSUMOS	⊘ - ∅	*Auxiliar Contable * Administrador *Gerente General	⊘ - ∅	*Auxiliar Contable *Administrador
⊘	*Proveedor. - solicita separación la factura *Auxiliar Contable. - separa la factura y comunica al Administrador. * Administrador. - analiza el plazo de vencimiento y los fondos requeridos (aprueba o rechaza). *Gerente General. - firma el cheque y entrega a la Auxiliar Contable para que pague al Prov.		*Asesor Comercial. – Es el encargado de dar seguimiento a las facturas de sus clientes. *Auxiliar Contable. – Es quien emite los reportes con el listado de las ventas efectuadas mes con mes a cada asesor comercial. *Administrador. – Es quien exige los pagos, y controla ocasionalmente cartera vencida.	

Revisado por:	CPA. Yadira Pacheco
Supervisado por:	Ing. Mónica Duque
Fecha:	20 de agosto del 2018

MARCAS DE AUDITORIA UTILIZADAS:

- ⊘ OBSERVADO – EL PROCESO REALIZADO EL MANEJO DE CUENTAS POR PARGAR Y COBRAR.
- ∅ INEXISTENTE – CONTROLES APROPIADOS INEXISTENTES.
- ⊘* NOTAS EXPLICATIVAS



UNIVERSIDAD DE CUENCA

COMUNICACIÓN DE RESULTADOS



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 72: COMUNICACIÓN PROVISIONAL DE RESULTADOS DE LA AUDITORIA DE GESTIÓN

C.R.P.I.A.01/02

NOTIFICACION FIN DE LA AUDITORIA

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

SECCIÓN: UNIDAD DE AUDITORIA DE GESTION

ASUNTO: NOTIFICACIÓN DEL FIN DE LA AUDITORIA

OFICIO CIRCULAR No. 003

Ciudad, agosto 21 de 2018

Señora
Gerente General
DISMEDIC CIA. LTDA
Ciudad

De mi consideración:

Auditricont Cía. Ltda. efectuó la Auditoría de Gestión a la empresa Dismedic Cía. Ltda., por el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre 2016, mediante mandato de trabajo No. 001 del 02 de abril de 2018.

La ejecución de esta auditoria se realizó bajo términos previstos por la ley y las normas profesionales sobre la materia, estas normas pretenden que la auditoria sea planificada y ejecutada, y obtener así una certeza razonable de que la información y la documentación examinada es relevante y libre de errores significativos.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

C.R.P.I.A.02/02

Mediante la evaluación del control interno a Dismedic Cía. Ltda., los resultados obtenidos de los hallazgos de auditoria se los expreso en los comentarios, conclusiones y recomendaciones de cada uno de ellos, por lo que, se recomienda observar y aplicarlas recomendaciones emitidas para beneficio de la empresa.

Agradeceré a usted, presentar sus observaciones respecto de los resultados provisionales, favor adjuntar la documentación de sustento y enviar a las oficinas de Auditoricont Cía. Ltda., ubicada en la Héroes de Verdeloma y Américas, en Cuenca, Telf.074084039).

Atentamente,

Ing. Mónica Duque
DIRECTORA DE AUDITORÍA.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 73: CONVOCATORIA A LA CONFERENCIA FINAL DE RESULTADOS

C.R.C.F..01/04

NOTIFICACION FIN DE LA AUDITORIA

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

SECCIÓN: UNIDAD DE AUDITORIA DE GESTION

ASUNTO: CONVOCATORIA A LA CONFERENCIA FINAL

OFICIO CIRCULAR No. 004

Ciudad, agosto 23 de 2018

Señora
Gerente General
DISMEDIC CIA. LTDA
Ciudad

De mi consideración:

Mediante la presente, convoco a usted a la conferencia final de comunicación de resultados mediante la lectura del borrador del informe del examen Auditoría de Gestión a la empresa Dismedic Cía. Ltda., por el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre 2016, realizado por Auditricont Cía. Ltda., mediante mandato de trabajo No. 001 del 02 de abril de 2018.

La conferencia se llevará a cabo en la sala de las instalaciones de Dismedic Cía. Ltda., el día lunes 27 de agosto de 2018 a las 15h00.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

C.R.C.F..02/04

En caso de no poder asistir personalmente, agradeceré notificar por escrito, indicando los nombres, apellidos y número de cédula de identidad de la persona que participará en su representación.

Atentamente,

Ing. Mónica Duque
DIRECTORA DE AUDITORÍA.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

C.R.C.F..03/04



ACTA DE CONFERENCIA FINAL DE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS CONTENIDOS EN EL BORRADOR DEL INFORME DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA DISMEDIC CIA. LTDA., POR EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL UNO DE ENERO AL TREINTA Y UNO DE DICIEMBRE DE DOS MIL DIECISÉIS.

En la ciudad de Cuenca, Provincia del Azuay, a los veinte y siete días del mes Agosto del dos mil dieciocho, a las quince horas, la suscrita: Ingeniera Mónica Duque Directora de Auditoría y Cpa. Yadira Pacheco , se constituye en la sala de las instalaciones de Dismedic Cía. Ltda., con el objetivo de dejar constancia de la comunicación final de resultados mediante la lectura del borrador del informe de la Auditoría de Gestión a empresa Dismedic Cía. Ltda., por el período comprendido entre el uno de enero al treinta y uno de diciembre de dos mil dieciséis, que fue realizado por la Auditoricont Cía. Ltda. de conformidad según mandato de trabajo No. 001, de fecha dos de abril del dos mil diecisiete.

Se convocó mediante oficio circular No. 004, de fecha veinte y tres de agosto del dos mil dieciocho, a los empleados y personas relacionadas con la Auditoría de Gestión, para que asistan a la presente diligencia, misma que se cumplió en los términos previstos por la ley y las normas profesionales sobre la materia.

Al efecto, en presencia de los abajo firmantes, se procedió a la lectura del borrador del informe y se analizaron los resultados de la Auditoría de Gestión constantes en los comentarios y conclusiones.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

C.R.C.F..04/04

Para constancia de lo actuado, las personas asistentes suscriben la presente acta en dos ejemplares de igual tenor.

ASISTENTES	FIRMAS
Presidente	
Gerente General	
Administrador	
Representante Técnica	
Auxiliar Contable	
Operador de Bodega	
Asesor Comercial 1	
Directora de Auditoria	
Auditora	

Atentamente,

Ing. Mónica Duque
DIRECTORA DE AUDITORÍA.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 74: INFORME FINAL DE AUDITORIA DE GESTIÓN



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUDITORIA DE GESTIÓN

INFORME NO.001



AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA DISMEDIC CIA. LTDA.
PERIODO FISCAL 2016

Cuenca – Ecuador

2018



UNIVERSIDAD DE CUENCA

SIGLAS Y ABREVIATURAS UTILIZADAS

SIGLAS	SIGNIFICADO
SRI	Servicio de Rentas Internas
MRL	Ministerio de Relaciones Laborales
IESS	Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social
ARCSA	Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria
FODA	Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas
ABREVIATURAS	SIGNIFICADO
CIA.	Compañía
LTDA.	Limitada
AV.	Avenida
ING.	Ingeniera



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CAPITULO I.- ENFOQUE DE LA AUDITORIA

MOTIVO DE LA AUDITORIA

La Auditoria de Gestión a la Empresa Dismedic Cía. Ltda., se realizará a solicitud de la gerencia y por cumplir un requisito previo a la obtención del título de Contador Público Auditor, cuya finalidad es brindar una opinión profesional sobre eficiencia, eficacia y economía en los procesos y operaciones de la empresa.

LOS OBJETIVOS GENERALES SON:

- Examinar y evaluar el control interno, la gestión y el desempeño aplicado en la empresa Dismedic Cía. Ltda.
- Verificar si la gestión de la administración de Dismedic Cía. Ltda. se realizó de conformidad a los principios y criterios de eficiencia, eficacia y economía en todas sus áreas

ALCANCE DE LA AUDITORIA

La Auditoría de Gestión se lo aplicará al período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del año 2016, comprende el estudio y análisis sobre la optimización y buen uso de recursos en las operaciones realizadas dentro de los departamentos de la empresa Dismedic Cía. Ltda.

ENFOQUE DE LA AUDITORIA

El examen de auditoria de gestión a aplicarse en Dismedic Cía. Ltda. se orienta a efectuar un análisis de todas sus áreas para examinar su eficacia, eficiencia y economía en sus procesos y funciones realizadas en la empresa.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

COMPONENTES AUDITADOS

- Área de Recursos Humano
 - Publicación
 - Selección
 - Contratación
 - Inducción
 - Liquidación
- Área de Bodega – Inventarios
 - Requerimiento
 - Controles de Ingresos y Egresos
 - Almacenamiento
 - Revisión de Inventarios
 - Control de Caducidad o Deterioro
 - Espacios que ejecutan acciones.
- Área de Compras
 - Valoración de los proveedores
 - Procesos y respaldos de Solicitudes de requerimientos
 - Controles de revisión e ingreso de las facturas y mercadería
 - Control de ingreso de las facturas a Contabilidad
- Área de Ventas
 - Revisión de requisitos preimpresos de las facturas de venta
 - Procesos de recepción y atención a las solicitudes de los clientes
 - Verificación de facturas de venta y guías de transporte
 - Análisis del servicio prestado al Cliente
- Área de Contabilidad
 - Controles y registros de los documentos contables



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Controles y registros de devoluciones
- Verificación de Conciliaciones Bancarias
- Verificación de registros y respaldos de sueldos y comisiones
- Controles de Cuentas por Pagar y Cobrar

INDICADORES UTILIZADOS

DISMEDIC CIA. LTDA. AREA DE RECURSOS HUMANOS INDICADORES DE GESTION Periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2016	
PROCESO: SELECCIÓN, CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN DEL PERSONAL	
% de carpetas que cumplen los requisitos =	# de carpetas y correos que cumplen <u>los requisitos para el perfil del cargo</u> # total de carpetas y correos revisados
% de contratos legalizados =	# de contratos legalizados # total de contratos revisados
% de empleados que conocen políticas y procedimientos de la empresa =	# de empleados que han recibido <u>inducción</u> # total de empleados indagados
% de rotación del personal =	# de empleados trasladados a otras áreas # total del personal fijo revisado
PROCESO: LIQUIDACION DEL PERSONAL	
% de liquidación que cumple con los requerimientos que exige la ley =	# de empleados liquidados que cumplen <u>requisitos</u> # total de empleados liquidados

DISMEDIC CIA. LTDA. AREA DE BODEGA - INVENTARIOS INDICADORES DE GESTION Periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2016	
PROCESO: REQUERIMIENTO Y DESPACHO DE MERCADERÍA	
% de comprobantes de ingreso acorde a lo solicitado =	# <u>total de facturas de compra ingresadas</u> # total de comprobantes revisados
% nivel de servicio por solicitud =	# <u>de solicitud despachadas</u> # total de solicitud pedidas
PROCESO: VERIFICACION DE RIESGOS	
% de vejes del inventario =	# <u>unidades dañadas + obsoletas + vencidas</u> # unidades disponibles del inventario



UNIVERSIDAD DE CUENCA

% de rotación de mercaderías =	$\frac{\text{Ventas acumuladas}}{\text{Inventario Promedio}}$
<p>DISMEDIC CIA. LTDA. AREA DE COMPRAS INDICADORES DE GESTION Periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2016</p>	
PROCESO: REQUERIMIENTO DE COMPRAS Y SELECCIÓN DE PROVEEDOR	
% de requisiciones de compra emitidas =	$\frac{\# \text{ requisiciones de compra autorizadas}}{\# \text{ total de requisiciones de compra}}$
% de proveedores calificados =	$\frac{\# \text{ proveedores calificados que cumplen}}{\# \text{ total de proveedores}}$
PROCESO: ADQUISICIÓN Y RECEPCIÓN DE LA MERCADERÍA	
% de adquisición y recepción de mercadería acorde a lo solicitado =	$\frac{\# \text{ de facturas de compra que cumplen con las especificaciones solicitadas}}{\# \text{ total de facturas de compra recibidas}}$
% de comprobantes rechazados por no cumplir con las especificaciones =	$\frac{\# \text{ de facturas de compra que no cumplen con las especificaciones solicitadas}}{\# \text{ total de facturas de compra ingresadas}}$
PROCESO: REGISTROS DE DOCUMENTOS Y CUENTAS POR PAGAR	
% de facturas de compra registradas =	$\frac{\$ \text{ de facturas recibidas} - \text{ facturas reembolsadas}}{\$ \text{ total de facturas contabilizadas}}$
% rotación de cuentas por pagar =	$\frac{\$ \text{ cuentas por pagar}}{\$ \text{ costo de ventas}}$
<p>DISMEDIC CIA. LTDA. AREA DE VENTAS INDICADORES DE GESTION Periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2016</p>	
PROCESO: ATENCIÓN A SOLICITUDES DE CLIENTES	
% de solicitud de pedidos atendidas =	$\frac{\# \text{ de solicitudes de pedido atendidos}}{\# \text{ total solicitudes de pedidos recibidos}}$
% de clientes calificados acorde a la requisición =	$\frac{\# \text{ clientes calificados que cumplen}}{\# \text{ total de clientes demandantes}}$
PROCESO: SERVICIO A LOS CLIENTES	
% evaluaciones realizadas para verificar la satisfacción del cliente =	$\frac{\# \text{ evaluaciones de clientes conformes}}{\# \text{ total evaluaciones realizadas a clientes}}$
% personal capacitado =	$\frac{\# \text{ vendedores con conocimientos propios de venta y atención al cliente}}{\# \text{ total de vendedores}}$



UNIVERSIDAD DE CUENCA

PROCESO: DESPACHO DE MERCADERÍA	
% nivel de servicio por solicitudes =	# de solicitudes despachadas _____ # de solicitudes pedidas
% de entregas a tiempo =	# de envíos entregados a tiempo # total de envíos hechos a los clientes
PROCESO: REGISTROS DE DOCUMENTOS Y CUENTAS POR COBRAR	
% de facturas que cumplen = con los requisitos solicitados	# de facturas enviadas – facturas reembolsadas # total de facturas contabilizadas
% rotación de cuentas por cobrar =	\$ Saldo de Cuentas por Cobrar _____ \$ Valor en Ventas

DISMEDIC CIA. LTDA. AREA DE CONTABILIDAD INDICADORES DE GESTION Periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2016	
PROCESO: EJECUCIÓN OPERATIVA	
% de declaraciones mensuales efectuadas a tiempo =	# declaraciones efectuadas dentro de tiempo # total de declaraciones efectuadas mensuales
% movimientos contables =	# total de movimientos contables realizados # total de operaciones contables
% de declaraciones anuales = (SRI, Super. Cía., MRL)	# declaraciones efectuadas dentro de tiempo # total de declaraciones efectuadas anuales
PROCESO: DESEMPEÑO OPERATIVO	
% falta de respaldo de pagos en los reportes mensuales =	# total de reportes emitidos con su comprobante de pago _____ # total de reportes examinados
% de devoluciones notificadas al proveedor =	# de devoluciones aceptadas por el proveedor # de devoluciones reportadas al proveedor
% de facturas pendientes de cobro =	# total de facturas por cobrar # total de facturas por emitidas
% de facturas pendientes de pago =	# total de facturas por pagar # total de facturas recibidas

Elaborado por: La Autora



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CAPITULO II.- INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

La empresa no contaba con un Plan Estratégico, ni con un Plan Operativo Anual, por lo que, el equipo de auditoria, mediante la aplicación de técnicas de auditoria como es la verificación ocular, física y en conjunto con el personal de la empresa mediante sus opiniones, se vio en la necesidad de plantear una definición sobre la actividad encaminada de la empresa, a través de la cual se formuló lo siguiente:

MISIÓN:

Servir a nivel nacional en la distribución de medicamentos e insumos, cuya oferta está dirigida a distribuidoras, clínicas, hospitales, farmacias y centros de rehabilitación con el mejor servicio y otorgando al consumidor productos de la más alta calidad, cumpliendo normas establecidas por las organizaciones de control.

VISIÓN:

Consolidarse en el mercado farmacéutico a nivel nacional para ser una empresa reconocida que alcanza el éxito de manera competitiva, cumpliendo estándares de calidad, innovando los servicios y optimizando los procesos para así penetrar en nuevos mercados.

Elaborado por: La Autora



UNIVERSIDAD DE CUENCA

FODA

FODA	
<p>Con base en la información obtenida durante la visita previa a DISMEDIC Cía. Ltda. y recurriendo con la verificación ocular, verbal y documental se identificaron variables positivas y negativas de y para la empresa, las mismas que son descritas a continuación:</p>	
Factores internos	
Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> -Experiencia en el mercado farmacéutico. -Capacidad de adaptación a las necesidades de los clientes. -Excelente relación con los colaboradores. -Medicinas comercializadas fueron de marcas reconocidas. 	<ul style="list-style-type: none"> -Productos con fecha próxima de caducidad. -Personal insuficientemente capacitado en temas relacionados a la atención al cliente. -Limitaciones presupuestarias para la inversión en publicidad. -Limitaciones tecnológicas. -No poseían un adecuado un control de inventarios -Falta de Manual de procedimientos y control -Falta de divulgación de un Plan Estratégico.
Factores externos	
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> -Reconocimiento de la Empresa a Nivel Nacional. -Gran demanda del mercado tradicional como no tradicional a nivel nacional y local. -Apertura de nuevas farmacias en la ciudad de Cuenca. -Se consolido entre la población una cultura de la prevención en salud. -Constante crecimiento poblacional. -Acceso de las personas a seguros de salud. 	<ul style="list-style-type: none"> -Producción de medicamentos genéricos más económicos. -Clientes insatisfechos que no fueron tomados en cuenta. -Clientes morosos. -Nuevas distribuidoras operan a nivel local y nacional. -Contrabando de medicamentos. -Inestabilidad Política. -Reformas Cambiantes de los Organismos Públicos de Control.

Elaborado por: La Autora



UNIVERSIDAD DE CUENCA

BASE LEGAL

DISMEDIC CÍA. LTDA. es una empresa comercial de servicios, cuya actividad es la venta al por mayor y menor de productos farmacéuticos e insumos médicos. La empresa se encuentra ubicada en la Provincia del Azuay, Cantón Cuenca, Sector Totoracocha, en la calle Yanahurco 11-58 y Yaruqui Esquina, con número de teléfono 072868702.

El 16 de diciembre de 2008 y participando la Socia 1 y el Socio 2, como Gerente General y Presidente respectivamente, inicia sus actividades el 06 de Enero de 2009. Se inicia con un capital de cinco mil dólares de los Estados Unidos de América, sus aportaciones fueron divididas: en \$ 4.000 de la Socia 1 y \$ 1.000 del Socio 2. El 15 de julio del 2016 se incorporan dos socios más, cada uno con un aporte capital de \$ 1.000, lo que da actualmente un Capital Social de \$ 7.000.

Para la realización de las actividades financieras y administrativas, DISMEDIC CÍA. LTDA., se encuentra regulada por las siguientes empresas de control:

- Servicio de Rentas Internas (SRI).
- Superintendencia de Compañías.
- GAD Municipal del Cantón Cuenca
- Cuerpo de bomberos.
- Código de trabajo.
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS).



UNIVERSIDAD DE CUENCA

OBJETIVOS:

Para con los clientes: Busca comercializar medicinas e insumos de calidad, mismos que satisfagan las necesidades y expectativas de sus clientes activos y posesionarse en un amplio mercado.

Para con la sociedad: Ofrecer la mejor variedad de medicamentos e insumos de calidad certificada a precios accesibles en beneficio de la salud del ser humano.

Para con los empleados: Ofrece un ambiente optimo laboral, mismo que encamine a la motivación del personal en su día a día, proporcionando calidad de vida laboral, bienestar y salud en el trabajo que permitan el desarrollo personal y profesional al interior de la organización.

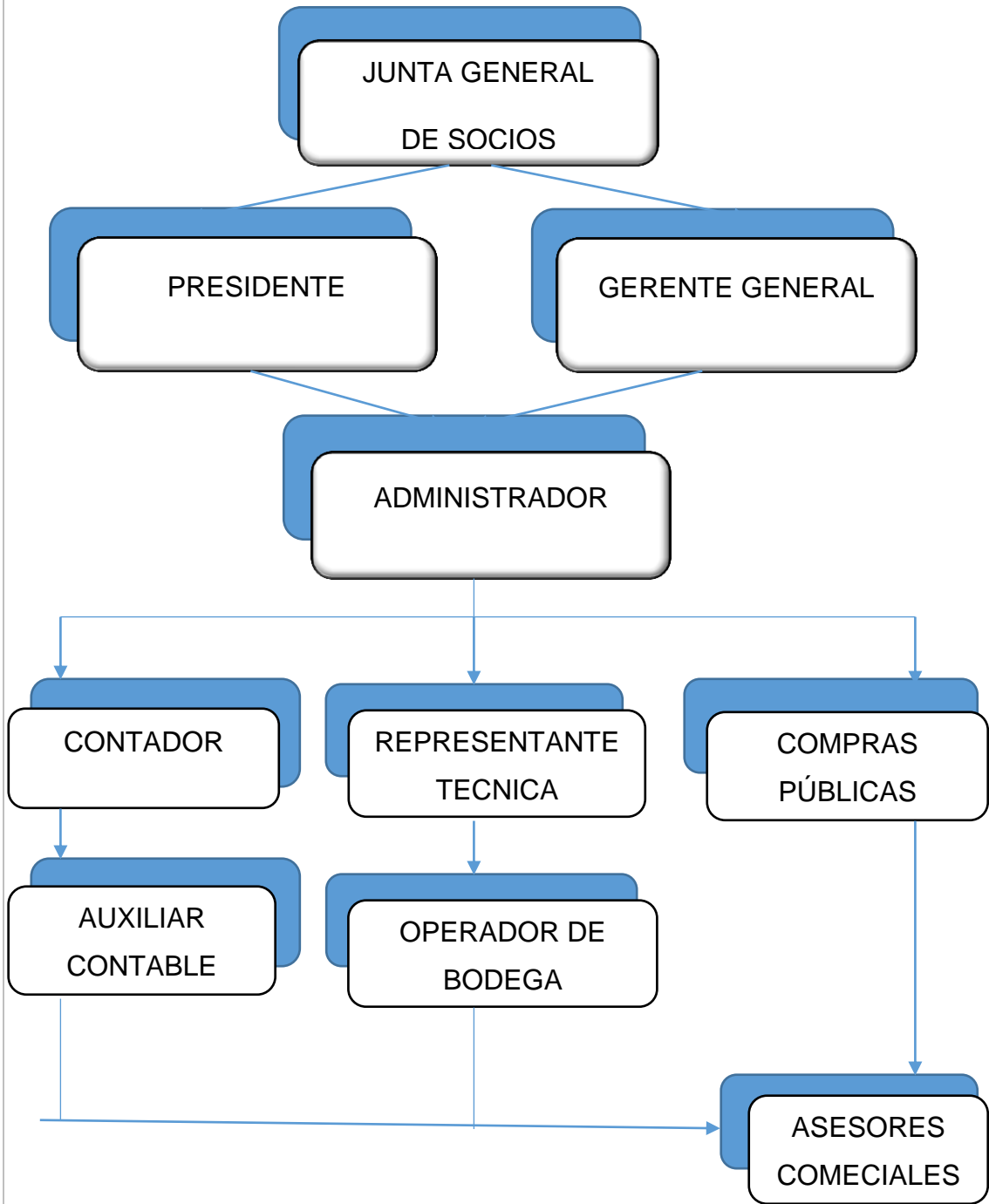
Elaborado por: La Autora



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ESTRUCTURA ORGÁNICA:

Organigrama Estructural de la Empresa "Dismedic Cía. Ltda."



Fuente: Dismedic Cía. Ltda.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

PERSONAL QUE COOPERÓ CON EL EQUIPO DE AUDITORÍA

COLABORADORES INTERNOS

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">✓ Gerente General✓ Administrador✓ Representante Técnica✓ Auxiliar Contable✓ Operador de Bodega✓ Asesor Comercial A |
|---|

COLABORADORES EXTERNOS

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">✓ Proveedor A✓ Cliente A |
|---|



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CAPITULO III.- RESULTADOS GENERALES

ÁREA DE RECURSOS HUMANOS

➤ FALTA MANUALES DE INDUCCIÓN AL PERSONAL

Mediante el análisis efectuado en el área, se verifico la falta de manuales de procedimientos para el desarrollo normal de las actividades en cada área, y de un organigrama bien segmentado que defina las funciones de cada miembro de la empresa, mismo que por desconocimiento y falta de interés en estos manuales de procedimientos la Gerente General no ordenó la elaboración de los mismos, adicional a ello por ahorrarse el gasto y tiempo de la elaboración de los mismos.

CONCLUSIONES

La no existencia de estos manuales que sirven como guía determinando procedimiento y responsabilidades para el personal, este a su vez no laboraba óptimamente dentro de su área, es decir su desempeño genera problemas por el incumplimiento o evasión de tareas, involucrando a compañeros de trabajo para que den solución a las mismas.

RECOMENDACIONES

A la Gerente General y al Administrador:

1. Se recomienda elaborar manuales de procedimientos que delimiten los procesos y responsabilidades en sus diferentes áreas y sirvan de directriz para el desarrollo apropiado de las diferentes actividades de cada área y de esta manera facilitar el control interno en Dismedic.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

➤ **FALTA DE CONTROLES Y EVALUACIONES AL PERSONAL**

No se ejecutaron evaluaciones al desempeño del personal.

El Administrador y la Gerente General no consideraron relevante una evaluación al personal, por evitar interrumpir las actividades diarias, y por desconocimiento del cómo se debería aplicar dicha evaluación, que simplemente ejecutan su trabajo sin una predisposición de mejora continua, por la omisión de esta evaluación se generaron desfases varios entre en el personal, incumpliendo ciertos aspectos de su actividad que van ligadas entre áreas e impide continuar el trabajo con normalidad.

CONCLUSIONES

La no aplicación de evaluaciones al personal ocasiono incumplimiento y retrasos de actividades, ya que trabajaban por trabajar sin tener un enfoque de un fin o una meta a conseguir o con guías de mejoras.

RECOMENDACIONES

Al Administrador:

Se recomienda, que se apliquen evaluaciones al desempeño del personal para así conocer sus pro y contra en sus actividades y poder aplicar un correctivo apropiado y a tiempo, así evitar inconvenientes futuros, mejorando así también sus líneas de comunicación que sean más apropiadas y respaldadas oportunamente y evitar discordias por mala comprensión en ciertos aspectos laborales.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ÁREA DE BODEGA – INVENTARIOS

➤ FALTA DE DOCUMENTOS QUE RESPALDEN SUS REGISTROS

En Bodega el encargado no llevaba ningún registro que respalde apropiadamente los ingresos y egresos de las medicinas e insumos, a pesar que se implementó el Sistema Dynamoweb no respaldaba un stock confiable que sirva para un óptimo control de sus existencias, conllevando también a que se generó una costumbre inapropiada de solo revisar las facturas de compras y ventas, y proceder al ingreso o egreso a la bodega de las medicinas e insumos, generando así faltantes por perdidas, o por que tomaban sin previo aviso medicinas para muestras, causó también olvidos de revisar la vigencia de las medicinas ocasionando así perdidas a la empresa por la caducidad e impedimento de venta de las mismas.

CONCLUSIONES

El mal llevado del control de inventarios conllevó a inconvenientes retrasando su accionar normal.

RECOMENDACIONES

Al Bodeguero:

Se recomienda crear sus propios controles de seguridad de medicinas e insumos, mediante Kardex en tablas de Excel de las medicinas e insumos, y estos realizar comparaciones con los registros del sistema para así constatar con facilidad las reales existencias en bodega que permitan revisar apropiadamente los stocks y su vigencia, y también implementar comprobantes de ingreso y egreso de la mercadería con los datos de las facturas respectivas para poder constatar el real ingreso o salida de las medicinas e insumos de bodega.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

➤ **FALTA DE CONTROLES Y SUPERVISIONES**

El Administrador como la Representante Técnica fueron los responsables de supervisar el cómo se llevaban las bodegas, pero no ejecutaron una supervisión apropiada, para así observar y determinar las falencias y corregirlas a tiempo, conllevado por falta de organización y establecimiento de cronogramas para aplicar una supervisión optima a bodega, ya que lo hacían esporádicamente, y solo cuando se genera inconveniente alguno procedían a revisar únicamente el aspecto del problema y al no haber un control adecuado se reiteran los problemas generados una y otra vez.

CONCLUSIONES

El mal llevado del control de inventarios conlleva a inconvenientes retrasando su accionar normal.

RECOMENDACIONES

Al Administrador:

Se recomienda que en coordinación con la Representante Técnica analicen los tiempos adecuados para efectuar una debida supervisión y evaluar los pro y contra de las actividades del bodeguero y la forma de llevado de las bodegas como es su almacenamiento, la recepción y despacho de las medicinas.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ÁREA DE COMPRAS

➤ **FALTA DE DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO DE SOLICITUD DE COMPRA**

La inexistencia de documentos que respalden la solicitud de compra al proveedor, impedía que el bodeguero mantenga un respaldo para la comparación y recepción de las medicinas, generando inconvenientes en la respectiva revisión, causando inconsistencias de control por desconocimiento preciso del bodeguero al momento de la recepción, puesto que quien conocía con detalles específicos era Administrador y todo pedido lo efectuaba en forma verbal.

CONCLUSIONES

Existió una mala organización por parte del bodeguero y de los supervisores responsables, mismas que generaron inconsistencias de control.

RECOMENDACIONES

Al Administrador:

Es recomendable que se genere comprobantes para procesos de solicitudes, de ingresos y egresos de bodega, para así tener un respaldo apropiado de su movimiento y sirva de guía tanto para el bodeguero como para las supervisiones con mayor facilidad y ahorro de tiempo.

➤ **INCUMPLIMIENTO DE PLAZOS DE CRÉDITO**

No se cumplía los plazos de crédito acordados entre la empresa y los proveedores, mismos que eran plazos de crédito de 60 a 120 días, en dicho tiempo deberían ser pagadas las facturas de compras cuando este



UNIVERSIDAD DE CUENCA

plazo se haya cumplido y por confiarse en relaciones comerciales amistosas generadas para con los proveedores, solicitaban más tiempo para cumplir con la obligación del pago, ya que no prevenían los fondos para dar cumplimiento a los pagos de las facturas vencidas y por este incumplimiento se generó desconfianza por parte de los proveedores, bloqueándole el código de cliente a Dismedic hasta que cancelen la totalidad de la obligación obtenida, y cuando se realizaban nuevas solicitudes de compra, estos no accedían a su solicitud con facilidad, sino que antes solicitaban se cancele primero la factura y así procedían al despacho, caso contrario el Administrador de Dismedic tenía que buscar un nuevo proveedor que surta de la necesidad requerida.

CONCLUSIONES

Por el incumplimiento de créditos establecidos, se generó cierre de puertas y apuros económicos a los administradores de Dismedic, puesto que no pueden dejar de adquirir medicinas e insumos mismos que necesitan para suplir las necesidades de sus clientes.

RECOMENDACIONES

Al Administrador:

Sería factible que mes tras mes en coordinación con la Auxiliar Contable, se efectuó un análisis de las facturas pendientes de pago para así prever los fondos y fechas de vencimiento de las mismas, evitando inconvenientes para con los proveedores y llevando una armoniosa relación comercial.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ÁREA DE VENTAS

➤ FALTA DE ATENCIÓN A SOLICITUDES EMITIDAS POR LOS CLIENTES

No se dio la debida importancia sobre las solicitudes emitidas por los clientes, ya que toda solicitud emitida por el cliente es revisada, aprobada o rechazada por el Administrador, quien considera la magnitud de cantidades y precios de las medicinas ya sean locales o nacionales, una vez aprobada la solicitud procedía a la facturación, y cuando no se basaba en los siguientes parámetros:

- Por no cumplir una base de \$ 100 dólares para él enviaron fuera de la ciudad
- Por qué piden únicamente medicinas escasas en el mercado y no incluyen otras adicional a ellas
- Por falta de stock de la medicina y no cumplir con la cantidad necesaria requerida,
- Por la no comercialización de ciertas medicinas solicitadas
- Por no estar al día en sus pagos

Todo esto no era comunicado oportunamente a los clientes.

Entre ciertos clientes molestos por no ser atendidas sus solicitudes optaban por buscar un nuevo proveedor considerando a Dismedic como irresponsables, o su vez daban tiempo a que se les entregue lo solicitado caso contrario no lo recibían, esto limitaba las relaciones comerciales a los Vendedores quienes se afectan porque su lista de clientes disminuía y no lograban cumplir con la base de ventas mensual.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CONCLUSIONES

El incumplimiento de las solicitudes emitidas por los clientes ha generado pérdidas de los mismos ya que consideran a la empresa como irresponsable al no despachar las medicinas o no comunicar inmediatamente la negatividad del despacho para que el cliente en si busque una solución a su requerimiento.

RECOMENDACIÓN

Al Administrador:

Debería capacitar apropiadamente a los asesores comerciales, anticipándoles sobre qué medicinas podrían venderse en mínimas cantidades o que pedidos son limitados para su despacho, todo esto debe ser efectuado por el Administrador quien conoce el movimiento de las medicinas en el mercado, para que así las solicitudes que efectúen los clientes los vendedores ya analizan si es o no factible tomarlas o dar las opciones para que sea aprobado el pedido.

➤ **FALTA DE REUNIONES CON EL PERSONAL DE VENTAS**

En Dismedic no se efectuaron reuniones con el personal de ventas para emitir comunicados o analizar inquietudes que se hayan generado en el lapso de la jornada diaria de los vendedores, generando así que actúen bajo su criterio para efectuar las ventas, ya que el Administrador hacia caso omiso a peticiones sobre que se lleven a cabo las reuniones; cuando se generaba inconveniente alguno se procedía a dar solución recién en ese momento, ya que no lo prevenían, consideraban que con ello ahorrarían tiempo y dinero, a todo esto se generó el descontento de los Vendedores porque no daban la importancia que requiera su trabajo, ya



UNIVERSIDAD DE CUENCA

que ellos son los que daban la cara ante el cliente, y cuando reiteraban su visita hacia el cliente, este ya no le tenía confianza y no les daban la prioridad de pasarles un pedido y por último el Vendedor optaba por renunciar al no tener beneficios en su área de ventas como son las comisiones por ventas.

CONCLUSIONES

La falta de reuniones por parte del Administrador con los Vendedores, ha suscitado que no tenga un conocimiento de problemáticas generadas para con los clientes, mismos que el Vendedor ha tenido que solucionarlos por su cuenta y cuando ya no está en sus manos la solución, es cuando comunica a la empresa.

RECOMENDACIONES

Al Administrador:

Se recomienda efectúe una reunión cada trimestre, ya que en dicho tiempo es considerable recopilar varios factores suscitados en el campo de las ventas, y juntos podrán emitir una solución o guía que ayude posteriormente en aspectos varios de las ventas; con ello conllevaría a una armonía en todo sentido.

ÁREA DE CONTABILIDAD

➤ FALTA DE CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LAS CUENTAS POR PAGAR Y COBRAR

No existió una supervisión oportuna con relación a tiempos y valores pendientes de las cuentas por cobrar y pagar, generando problemas tanto con los proveedores por incumplimiento de tiempos de créditos por parte



UNIVERSIDAD DE CUENCA

de Dismedic, y con los Clientes por no dar oportuno seguimiento y dejar acumular las cuentas que tenían pendientes para con la empresa, a todo esto, se complicaron las relaciones comerciales tanto con proveedores como con los clientes por omitir el seguimiento a las cuentas por pagar se perdía la confianza de los proveedores, y por omitir el seguimiento a las cuentas por cobrar se perjudica el cliente por sus cuentas acumuladas y los vendedores por descuentos que se efectúan en sus reportes de comisiones, o a su vez se perjudica la empresa por no poder cobrar las cuentas de clientes viejos o que no comercializan tan seguido con la empresa, generando ello a que se apliquen juicios ya todo con el ámbito legal.

CONCLUSIONES

Se ha verificado que no existe una organización apropiada el cual ayude a mantener una supervisión de las cuentas por cobrar y por pagar, generando inconvenientes tanto para la empresa como para proveedores y clientes.

RECOMENDACIONES

Al Administrador:

En coordinación con la Auxiliar Contable, tendrían que analizar prioritariamente a las cuentas por cobrar y pagar, generando tablas de control mes con mes de todos los pendientes y así no dejar acumular trabajo para una efectiva supervisión, ya que los cobros son los ingresos que mantendrán viva la empresa y a base de ellos cumplir con los pagos a tiempo de las cuentas por pagar, existiendo así un ámbito comercial ameno evitando inconvenientes.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

➤ **FALTA DE APLICAR ESTRATEGIAS ECONÓMICAS PARA LA EMPRESA.**

El accionar de la empresa cursaba con normalidad, pero en su ámbito económico es un tanto débil ya que no poseían un presupuesto planeado que ayude a integrar y dirigir sistemáticamente todas las actividades a desarrollarse dentro de un periodo determinado, así como también a controlar y medir los resultados que se generen en el periodo, el inconveniente fue por desconocimiento a como realizarlo y por omitir un gasto que consideraban como innecesario, ya que según los administrativos de Dismedic consideraban estaba bien la forma de llevar las cosas, a todo esto se generaron varios inconvenientes en el ámbito operativo siendo estos retrasos en los pagos de compras, de sueldos, y ponía en aprietos a los administrativos ya que para cumplir con todas las obligaciones que se generaban en la empresa buscan créditos con carácter de urgente.

CONCLUSIONES

En el análisis realizado se determinó costos innecesarios y mala utilización de los recursos los cuales conlleva a un débil ámbito económico y operativo, y esto impide un control adecuado de los fondos de ingresos obtenidos por la actividad comercial que realiza Dismedic.

RECOMENDACIONES

A la Gerente General:

Se recomienda se aplique un presupuesto anual en Dismedic ya que ayudara a minimizar los riesgos en las operaciones efectuadas dentro del accionar normal, ayudando así a plantear metas que sirven de guía para direccionar de forma apropiada a la empresa tanto previniendo como corrigiendo mediante sea necesario.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CAPITULO IV.- RESULTADOS ESPECIFICOS POR ÁREAS

ÁREA DE RECURSOS HUMANOS

➤ SELECCIÓN DEL PERSONAL – RECLUTAMIENTO

En Dismedic no cuentan con un proceso apropiado para el reclutamiento del personal, ya que mantenían un enfoque general y no específico, es decir que el nuevo integrante esté debidamente capacitado sobre ámbitos del cargo a desempeñar dentro de la empresa, que cuando se los contrataba

en su jornada laboral generaron inconvenientes en aspectos operativos.

CONCLUSIÓN

Al indagar con el responsable de Recursos Humanos y analizar el modo de requisición de personal con respecto al perfil de los postulantes, se pudo determinar que de acuerdo al cargo a desempeñar solicitaban requisitos básicos para su trabajo, y nunca aplicaron ningún test psicológico o técnico para definirlos, únicamente se lo hizo en forma verbal.

RECOMENDACIÓN

Al Administrador:

3. Se recomienda desarrollar un manual que se estipule las líneas a seguir para selección, contratación e inducción del personal orientando así a un mejor proceso.
4. Sería factible apliquen test psicológicos y técnicos de acuerdo al cargo que el postulante vaya a desempeñar en la empresa para así definir habilidades y aptitudes de las funciones a desempeñar en cada cargo.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

➤ **SELECCIÓN DEL PERSONAL – MEDIO PUBLICITARIOS**

No se tenían un plan específico de canales y medios de reclutamiento, por tanto, era muy pobre su publicación al no dar a conocer los objetivos estratégicos de la empresa, no dieron gran importancia a las postulaciones varias por los distintos medios que aplicaron la publicación, simplemente acordaron contratar al recomendado por sus amistades, con el propósito de mantener una persona de confianza en la empresa.

CONCLUSIÓN

Se ha verificado que los medios que más utiliza realmente para comunicar la necesidad de nuevo personal en la empresa eran por Red Socio Empleo, pero más era por medios de conocidos o amistosos, mismos que al indagar sobre el tema notifican que es por razones de confianza que recurren al medio, sin analizar la posibilidad de contratar a extraños que en realidad estén bien preparados para el cargo enunciado.

RECOMENDACIÓN

A la Gerente General:

Se recomienda que en coordinación con el Administrador Sería apliquen un análisis minucioso mediante canales y medios de comunicación como en los diarios y la red socio empleo para así puedan analizar varias carpetas u hojas de vida y contratar personal oportunamente capacitado, mismo que ayudara a mejorar muchos factores de la empresa con sus recomendaciones por los conocimientos que poseen, dando así una gran ventaja a la empresa, y no solo contratar personal por ámbitos de conocidos amistosos que no tienen la certeza previa de su preparación apropiada para el cargo.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

➤ **REVISIÓN DE LAS CARPETAS Y HOJAS DE VIDA DE LOS POSTULANTES**

Mediante la muestra obtenida, se revisó las carpetas y hojas de vida, que no contaban con la debida información y respaldo de conocimientos de los postulantes, que, si a alguno de ellos se lo contrataba, al no haber analizado minuciosamente sus documentos de capacidad y experiencia, se generaba problemas a la hora de ejecutar sus actividades, mismas que debían ser corregidas hasta que tengan un conocimiento apropiado de la real ejecución de su trabajo.

CONCLUSIÓN

Se verifico que las carpetas de postulantes que recibieron en su momento no fueron tomadas en cuenta como se debe ser, es decir analizarlas realmente, sino que se efectuaron los contratos de aquellos que eran recomendados amistosamente sin un previo y un verdadero análisis bien definido de sus aptitudes y conocimientos.

RECOMENDACIÓN

A la Gerente General:

En coordinación con el Administrador se recomienda que cuando requieran personal y recepen carpetas u hojas de vida de postulantes varios, sean revisadas minuciosamente para así captar a los que realmente estén capacitados y aptos para ejercer el cargo, mismo que serán favorables para el bien de la empresa, mas no contratar al personal así por así por el hecho de hechas a perder una amistad o generar discordias por no contratar a sus recomendados.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CALCULO DEL INDICADOR DE GESTIÓN

% de carpetas que cumplen los requisitos =	# de carpetas y correos que cumplen <u>los requisitos para el perfil del cargo</u> # total de carpetas y correos revisados
--	---

$= \frac{15}{55} \times 100$	El 27.27% de las carpetas y hojas de vida revisadas presentadas por los postulantes cumplen con los requisitos de aptitudes y conocimientos para los cargos que postularon en su momento.
	El 72.73% de las carpetas y hojas de vida revisadas presentadas por los postulantes no cumplen, ya que no contienen la información necesaria del postulante.

➤ REVISIÓN DE LAS CARPETAS DE LOS EMPLEADOS

Las carpetas del personal contratado, no contienen la documentación apropiada para el cargo que se encontraban desempeñando, fue evidente la falta de importancia de contratar personal capacitado apropiadamente, ya que se constató la incertidumbre y desorientación de ciertas actividades o funciones, entre unos pocos integrantes de la empresa, por tantos errores cometidos, ya que al parecer fueron contratados sin previos conocimientos y tenían enfrentarse al reto impuesto.

CONCLUSIÓN

Mediante el análisis establecido en el área, se verificó que la documentación que mantienen en sus archivos son únicamente datos básicos, mas no documentación completa donde referencie sus estudios, experiencia laboral, cursos de capacitación, referencias tanto personales como laborales, determinándose así la falta de importancia.

RECOMENDACIÓN

A la Gerente General:

Se recomienda que cuando ingrese nuevo personal a la empresa se



UNIVERSIDAD DE CUENCA

solicite toda documentación apropiada tanto personales, estudiantiles, laborales, de recomendación, datos que van ayudar a evidenciar su veracidad o falsedad de los mismos y a su vez sirvan para realizar los respectivos registros tanto en el IESS, MT y para los archivos de respaldo dentro de la empresa, generando así una seguridad plena para la empresa y evitarse inconvenientes tanto a nivel legal como laboral.

➤ **REVISIÓN DE LOS CONTRATOS DE TRABAJO**

Los contratos estaban generados y legalizados, acatando la ley y para evitar problemas procedieron a afiliarse al personal en el IESS y legalizar el contrato en el Ministerio de Trabajo, pero de las actividades en su inciso séptimo que enuncia sobre las obligaciones de los trabajadores y empleadores, detallándolos en forma general, mas no especificado acorde al cargo que desempeñan.

Por desconocimiento y falta de supervisiones:

Omitieron los contratos por prestación de servicios profesionales del Contador y Presidente, a pesar que este último fue afiliado al IESS en el último trimestre del 2016.

Omitieron el contrato del Administrador al momento de su ingreso ocasionando así una multa por registro tardío ante el Ministerio de Trabajo, ya que al IESS si lo ingresaron oportunamente.

CONCLUSIÓN

Mediante la evaluación se determinó que, por falta de conocimientos de la Auxiliar Contable y Administrativos, a más de ello por la falta de supervisión oportuna del Contador no efectuaron los contratos oportunamente.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

RECOMENDACIÓN

Al Administrador:

Ya que es el responsable del área de Recursos Humanos capacitarse y dar el debido seguimiento de los registros del nuevo personal que se integre a la empresa, que si existe desconocimiento por parte del personal subordinado debería capacitarlos o a su vez permitirle que tome cursos para la capacitación requerida.

CALCULO DEL INDICADOR DE GESTIÓN

% de contratos legalizados =	$\frac{\# \text{ de contratos legalizados}}{\# \text{ total de contratos revisados}}$
------------------------------	---

$= \frac{10}{10} \times 100$	El 100% de los contratos revisados del personal que esta afiliado al IESS están debidamente realizados, pero no debidamente registrados mismo que generaron multas al momento de su registro ante el MRL.
	En el 2016 laboraron 12 personas en Dismedic siendo que el Contador emite factura y la Gerente no posee un contrato al ser la empleadora de la empresa, en cierto periodo del 2016 el Presidente también emitía factura, a partir del último trimestre del 2016 se lo afilia al IESS con el cargo que desempeña, pero igual labora externamente.

➤ INDUCCIÓN Y EVALUACIÓN AL PERSONAL

La capacitación al personal es la base principal para que conozcan directrices que guiaran su accionar dentro de la empresa, y al desempeñar estas se podrá evaluar para así conocer, pros y contra que existan en el desempeño laboral de su personal en la empresa, pero la inducción proporcionada al personal de Dismedic, fue básicamente sobre sus funciones a desarrollar, mas no sobre la estructura organizacional y políticas de la empresa, razón a ello y por desconocimiento de cómo hacerlo omitieron la evaluación al personal, esto se dio al no existir planificaciones, manuales que guíen en el direccionamiento de funciones y



UNIVERSIDAD DE CUENCA

fines de la empresa al personal, no permitieron que se genere una capacitación optima o que el mismo personal se capacite en su ámbito laboral en general, seguido de esto no hubo forma de evaluar al personal ya que ellos trabajaban bajo su modalidad es decir bajo su propio criterio, y esto no se podía valorar para ver si es eficiente o no, en si cada uno con criterio diferente y trabajaban por un simple hecho de efectuar sus funciones.

CONCLUSIÓN

El desconocimiento que mantuvo el personal sobre ámbitos varios de la empresa y sus funciones conllevó, a que no trabajen con un fin común, sino que cada quien por el simple hecho de cumplir con el trabajo para el cual fueron contratados, todo esto conlleva al gran descuido de no haber elaborado un Reglamento Interno o manuales de funciones que guíen el accionar de personal, a razón no han realizado evaluaciones a no ser factible evaluar su desempeño para ver si cumplen o no el proceso acorde a la empresa.

RECOMENDACIÓN

A la Gerente General:

Deberían crear un Plan Estratégico, Código de Ética y Conducta, Reglamento Interno, Manuales de Procedimientos mismos que ayuden a una inducción apropiada para el personal sobre temas relevantes de la empresa y sus funciones dentro de cada área y todo ello ayuda que la evaluación sea más factible, garantizando así un rendimiento más eficiente del personal.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

➤ VERIFICACIÓN DE REGISTROS Y PAGOS

Existió la inobservancia de ciertos documentos como es la carta de vacaciones, documento que ampara a la empresa frente al trabajador cuando este ya toma sus vacaciones.

Este análisis se efectuó por las quejas de los empleados que no se les pagaba en el tiempo sus respectivas bonificaciones extras, sino les notificaban que serán pagados posteriormente por falta de fondos en la empresa, pero cuando era alguna liquidación efectuaban el pago dentro de los 30 días de su salida.

Al no tener generado un fondo preventivo para cumplir con todas las obligaciones que la empresa tiene para con los empleados, se generaba un descontento y una baja en el desempeño del personal.

CONCLUSIÓN

Al analizar la documentación referente al hallazgo, si cumplen con todos los archivos debidamente respaldados de cada obligación que han mantenido para con los empleados, únicamente al indagar con el personal se refirieron al pago tardío que efectuaban sus haberes y bonificaciones adicionales.

RECOMENDACIÓN

A la Gerente General:

Se recomienda efectuar el presupuesto anual de la empresa, mismo que les ayudara a evitar tales inconvenientes, o a su vez mantener un fondo como reserva para cumplir sin retrasos las obligaciones para con el personal ya que ellos son los que dan vida a la empresa.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CALCULO DEL INDICADOR DE GESTIÓN

% de liquidación que cumple con los = requerimientos que exige la ley	$\frac{\# \text{ de empleados liquidados que cumplen requisitos}}{\# \text{ total de empleados liquidados}}$
$= \frac{2}{2} \times 100$	El 100% del personal que ha salido de la empresa ha sido liquidado respectivamente. Al efectuar los cálculos de la liquidación se hace el llamado al empleado saliente y proceder a sus firmas y al pago respectivo.

ÁREA DE BODEGA – INVENTARIOS

➤ FALTA DE REGISTROS DE INGRESOS Y EGRESOS

No hay documento alguno que hayan mantenido un registro de ingresos y egresos de Bodega, suscitado por:

- Por falta de capacitación específica en el tema hacia el bodeguero se suscitó que intervenga el Administrador en el manejo de la bodega, el resultado fue faltantes por pérdidas o movilizaciones no organizadas dentro y fuera de la bodega, descuido en el control de vigencias que generaron pérdidas para la empresa.
- Y otro factor que no llevaban un registro adecuado que era en un cuaderno, pero solo registraba cuando era asuntos relevantes del movimiento de las medicinas
- Por inconvenientes suscitados, implementaron el sistema Dynamoweb para que ayude en el control de stock.

CONCLUSIÓN

Se determinó una falta de control minucioso de todos los movimientos que a pesar que implementaron un sistema no les permitió conocer con certeza sus stocks reales, al ser desorganizados en los ingresos de la factura de compra, falta de controles de vigencia de los medicamentos



UNIVERSIDAD DE CUENCA

para proceder a su devolución al proveedor mediante sea factible y a tiempo.

RECOMENDACIÓN

Al Administrador:

Se debe asignar a un responsable único en Bodega, capacitarlo conforme a lo que necesite para desenvolverse en forma adecuada y oportuna en su labor dentro de la empresa en su área y brindarle todos los materiales que necesite para desarrollar su actividad sin inconveniente alguno.

➤ **PROCESO DE COMUNICACIÓN DE CADUCIDAD O DETERIORO DE LAS MEDICINAS**

No existió una revisión constante y apropiada por parte del bodeguero con relación a caducidad o deterioro de las medicinas, por no estar siempre pendiente de la vigencia o estado de las medicinas e insumos, generándose un olvido total conllevando a pérdidas a la empresa, la razón es que no llevo ningún registro que ayude controle la vigencia de las medicinas, conllevando a que se le aplique multas o descuentos por el valor de la compra que efectuaron al proveedor, se emitía también un memorándum por cada error cometido que servía de respaldo a la empresa en caso se suscite algo grave, cuando se caducaban se procedía a la devolución al proveedor para destrucción, sin cambio o nota de crédito alguno a beneficio de la empresa

CONCLUSIÓN

Mediante el análisis realizado se verifico que cuando el bodeguero comunica a tiempo a la Auxiliar Contable sobre las medicinas próximas a caducarse esta procede a efectuar el documento de devolución con su



UNIVERSIDAD DE CUENCA

respectiva notificación al proveedor, generándose el retiro de las medicinas conllevando al cambio o nota de crédito según el criterio del proveedor.

Pero cuando el comunicado llega fuera de tiempo y las medicinas ya se han caducado se comunica al proveedor solo retire para su destrucción de acuerdo a las medicinas que sean sin beneficio alguno para la empresa, o caso contrario el mismo personal de la empresa procede a destruir.

RECOMENDACIÓN

Al Bodeguero:

Se recomienda para un debido control aplique tablas de Excel con el método de FIFO (primeras entradas, primeras salidas) de los ingresos y en específico de sus fechas, y revisar periódicamente para evitar olvidos y ello ayudara a tener una noción de que está próximo a caducar ya sea para sacarlo mediante venta o para su respectiva devolución, ya que en sistema Dynamoweb no existe esta opción.

➤ **REVISIÓN DEL INGRESO O EGRESO DE LAS FACTURAS**

Omitieron una revisión minuciosa de las facturas de Compra y Venta frente a la mercadería física, tanto en su recepción o despacho respectivamente, ya que el Bodeguero no efectuaba las revisiones cuidadosamente, es decir, solo efectuaba lo que es el conteo de lo documentado contra lo físico, y no se percataba de revisar minuciosamente el estado en el que se encontraba las medicinas en su interior.

En las compras no siempre se revisa minuciosamente el estado de las medicinas por ser grandes cantidades que recibían y muy poco el tiempo que el transportista encargado tenía para realizar la entrega y revisión,



UNIVERSIDAD DE CUENCA

únicamente lo hacían el conteo de las cantidades en comparación de la factura, y para el registro de la factura debía esperar la revisión y autorización del administrador, esto omitía que se percate sobre si recibió medicinas en mal estado, es decir empaques deteriorados, medicinas trizadas, tiempo de vigencia corta, etc. conllevando que al momento de su almacenamiento recién evidencie la inconsistencias del medicamento, y emitía un comunicado tardío al proveedor.

En las ventas el Administrador al aceptar el pedido emitía la factura y pasaba al bodeguero para su despacho quien revisaba y las cantidades registradas en la factura contra lo físico en bodega, adicional sus lotes, en ciertos casos omitía estos y cuando efectúa el cliente devolución alguna se genera complicaciones para su respectiva revisión y aprobación; al no tener la debida precaución se generaba inconsistencias como despachar, medicinas sin registro previo en la factura de sus lotes, medicinas confundiéndose por los empaques semejantes, medicinas nuevas y no las viejas, sin embalar cuidadosamente los pedidos para los envíos, ocasionando que tienda a romperse llegando así deterioradas las medicinas ante el cliente.

CONCLUSIÓN

Por falta o ahorro de tiempo el bodeguero no se percataba en detalles al momento de la recepción o despacho que, aunque lo consideraba como pequeños, eran relevantes, puesto que mediante el cuidado que prestaba podía ayudar a evitar inconvenientes en un futuro, a más de ellos tenía que esperar la autorización del Administrador para proceder al ingreso de las facturas de compra o al despacho de las facturas de venta, a todo esto, se consideró omisión de una debida organización.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

RECOMENDACIÓN

Al Administrador:

Se recomienda crear un registro de solicitudes de compra que sirva de guía al bodeguero para la recepción de las medicinas al momento de su entrega y así no esté a la expectativa de que si está bien o mal y esperar a que el Administrador revise para recién proceder a su almacenamiento y registro correspondiente.

Al Bodeguero:

Es recomendable que sea un poco más cauteloso en la recepción o despacho considerando:

1. Al momento de la recepción darse el tiempo de revisar cada unidad recibida para percatarse del estado en el que se encuentra, y así poder emitir un comunicado oportuno y a tiempo sobre inconsistencias en el pedido.
2. Llevar los controles de stock de manera personalizada, misma que le ayudara a percatarse con facilidad de los stocks existentes, vigencia y lotes de las medicinas, con la finalidad de ahorrar tiempo y tener una certeza clara del estado de la bodega y proceder a los despachos sin mayor inconveniente.

➤ **ALMACENAMIENTO E INGRESO A LAS BODEGAS**

Inexistencia de una guía que sirva para implementar la sistematización de la manipulación, ordenamiento, almacenamiento, conservación y suministro de medicamentos e insumos, por desconocimiento y omisión del reglamento de buenas prácticas de almacenamiento, distribución y transporte, tanto del Administrador como del Bodeguero, no crearon una guía de cómo llevar el manejo de bodega y se limitaron a llevarlo de manera tradicional y básica.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CONCLUSIÓN

El orden existente en las bodegas era básico, es decir, lo realizaron en referencias a casas comerciales con sus medicamentos de marca o genéricos, pero hay ciertos parámetros que le falta como es el controlar la vigencia de las medicinas, ubicar inmediatamente las medicinas en las perchas y dejar el exceso de ellas en cartones sobre pallets, y crear tablas de control de los stocks.

RECOMENDACIÓN

Al Bodeguero:

- Mediante sea factible y existiese el lugar adecuado sería que separe las medicinas próximas a caducar o deterioradas con cierto tiempo que permita un mejor control y poderlas reportar a tiempo.
- Mantener con llave las bodegas para que sea de ingreso exclusivo del bodeguero, evitando así, el ingreso de personal no autorizado que altere el orden o genere perdidas.

➤ ANÁLISIS DEL LUGAR DE RECEPCIÓN, DESPACHO Y DEVOLUCIONES

Se observo que no mantienen un área de recepción, despacho y devoluciones, por falta que el Administrador delimitar lugares donde se procedan a la recepción y despacho o devoluciones, utilizando la recepción de la empresa como un área más para los procesos de bodega, pero a todo ello se considera que en dicho lugar funcionaba la oficina de la Auxiliar Contable.

En el caso de la recepción de compras, abrían los cartones para revisar detalles y cantidades acorde a la factura de compra, generando así un desorden total en el área de recepción de la empresa, y falta de espacio



UNIVERSIDAD DE CUENCA

para recibir a personal externo y poder movilizarse, pasando luego al área de cuarentena para esperar la revisión por parte del Administrador e ingresarlas a bodega.

En el caso de los despachos, embalaban los cartones en las bodegas mismas y bajaban los cartones al área de recepción de la empresa para empilarlos y esperar que llegue Servientrega a retirarlos, en el transcurso de ello era una acumulación de cartones hasta su retiro, dando así una mala imagen en esta área.

En el caso de las devoluciones, existía una vitrina de madera en el área de recepción de la empresa, en la cual se ubicaban todas las medicinas pendientes de devolución, cuando estas eran en grandes cantidades la dejan en el área de cuarentena hasta su retiro.

Todo esto se dio por falta de espacio o asignación oportuna de lugares para cada proceso a seguir.

CONCLUSIÓN

Analizando estos procesos se determinó que el área de recepción de la empresa era considerada también un área como parte del accionar de bodega, ocasionando una mala imagen en el área de recepción de la empresa ante visitantes externos.

RECOMENDACIÓN

Al Administrador:

Se recomienda que defina un área para todos estos procedimientos que requiere bodega para así evitar la aglomeración de cajas y dar una mala imagen en el área de recepción.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ÁREA DE COMPRAS

➤ REVISIÓN PREVIA EN BODEGA PARA LA SOLICITUD DE COMPRA

No emitieron reporte alguno en el cual conste el análisis previo sobre las medicinas que requerían ser respuestas en bodega, ya que todo análisis que se ejecutaban en bodega era esporádico y lo hacían mediante observación simple, comunicando todo en forma verbal, sin tener la predisposición de documentarlo, mismo que hubiera ayudado a evidenciar la verdadera necesidad de adquisición acorde a rotación de las medicinas para con sus clientes, al no existir este análisis previo para efectuar los pedidos, se generaron stock excesivo en ciertas medicinas ya que consideraban se iba a vender cuando en ocasiones no se genera estas ventas y no se podía devolver al proveedor sino hasta los 3 meses que se aproxime su caducidad, estas fueron políticas que aplicaba el proveedor.

CONCLUSIÓN

La falta de análisis denota perdidas a la empresa y un sinfín de stocks acumulados que no rotaban como esperaban al momento de su adquisición.

RECOMENDACIÓN

Al Bodeguero:

Se recomienda llevar un registro del stock de las medicinas para conocer ahí su movimiento si es bastante o poco y en cuanto tiempo roto, y así no estar en el desacierto de que, si será o no factible la compra de ciertos insumos o medicamentos.

Al Administrador:

Que, si va a comercializar nuevas medicinas o insumos, analizar su rotación en el mercado y no hacer pedidos exagerados por estimaciones



UNIVERSIDAD DE CUENCA

tal vez erróneas en su momento.

➤ **CALIFICACIÓN DE PROVEEDORES**

Crear relaciones comerciales con proveedores varios es esencial ya que ellos suplen de la mercadería necesaria para llegar hasta los clientes.

Se ha verificado que, en ciertos casos por cuestión de falta de medicinas o insumos en el mercado, acudieron a proveedores de la Bahía en Guayaquil ya que estos mantenían reservas o contactos para conseguirlos y así procedían a cumplir con su cliente, con el gran riesgo que no sean medicinas legalmente registradas ante el ARCSA y que el proveedor sea uno mas de los considerados proveedores fantasmas.

Se evidencio que en el 2016 se generó un inconveniente con el SRI ya que existió dos proveedores considerados como empresas fantasmas, conllevando a que Dismedic realice las sustitutivas correspondientes de sus declaraciones tanto mensuales como anuales y pagando los valores correspondientes por la negligencia de no verificar los datos del proveedor.

CONCLUSIÓN

No todos los proveedores eran verificados adecuada y oportunamente para realizar adquisición alguna, se dejaban llevar por la necesidad que mantenían en su momento sin precautelar las consecuencias futuras.

RECOMENDACIÓN

Al Administrador:

Se recomienda que para efectuar adquisición alguna siempre debe analizar o indagar sobre el proveedor y no poner en riesgo la actividad de la empresa por comprar productos que tal vez no tengan ni el debido



UNIVERSIDAD DE CUENCA

registro sanitario ecuatoriano.

A la Auxiliar Contable:

Siempre que llegue una factura de compra, debe ingresar al portal del SRI y verificar si es o no valido el comprobante y así evidenciar la legalidad del proveedor, claro está, que este proceso lo lleve a cabo siempre y cuando sea un proveedor nuevo o esporádico.

CALCULO DEL INDICADOR DE GESTIÓN

% de proveedores calificados =	$\frac{\# \text{ proveedores calificados que cumplen}}{\# \text{ total de proveedores}}$
--------------------------------	--

$= \frac{100}{105} \times 100$	El 95,24% de los proveedores son apropiadamente calificados ya que son proveedores fijos y continuamente se ejecuta adquisiciones para estos.
	4,76% son proveedores esporádicos, y con riesgo de que sean fantasmas ya que emiten sus facturas físicas evidenciando como validas, cuando en realidad ya han caducado o son documentos inválidos para la contabilización.

➤ SOLICITUDES DE ADQUISICIÓN DE COMPRA

No emitieron documentos que amparen las solicitudes de compra, es decir no contaban con un respaldo de solicitud de pedido al proveedor, ya que todo pedido efectuado al Proveedor, el Administrador lo realizaba verbalmente, sin un documento que respalde su pedido, conllevando esto a pérdida de tiempo al Bodeguero, por la espera de la autorización del Administrador, esto se daba por el desconocimiento del pedido exacto y detallado del pedido, y por ende no se podía proceder a la venta, aunque sea de carácter urgente.

CONCLUSIÓN

No existían documento o registros alguno, donde se haya detallado todas las especificaciones de los pedidos realizados, mismo que conlleva a



UNIVERSIDAD DE CUENCA

pérdida de tiempo al bodeguero al desconocer el detalle de los pedidos y limito el ingreso de la factura al sistema y de la mercadería a bodega.

RECOMENDACIÓN

Al Administrador:

Se recomienda crear órdenes de compra mismas que sirvan de respaldo, sobre el detalle de las requisiciones efectuadas al proveedor, ya que:

- Le permitirá llevar un correcto control y registro del inventario, cuando la compra sea a gran volumen.
- Ayuda a planificar los costes exactos que se van a generar en esa compra.
- Ayuda a planificar los requisitos y tiempos de entrega.

➤ REVISIÓN DE LAS FACTURAS E INGRESOS DE MERCADERÍA A BODEGA

Omitieron una revisión minuciosa de las facturas de Compra, frente a la mercadería física recibida, y se mantenía una limitación para poder ingresar la mercadería a bodega.

El Bodeguero no fue precavido, omitió revisar minuciosamente las medicinas e insumos recibidos, para así verificar su estado y su fecha de vigencia, alegando que en ciertas ocasiones eran grandes cantidades que recibían, y muy poco el tiempo que el transportista encargado tenía para realizar la entrega y revisión, únicamente lo hacían el conteo de las cantidades en comparación de la factura, al momento de almacenar en las perchas, recién verificaban el estado en que se encontraban las medicinas, emitiendo así notificaciones tardías en caso encontraran algún deterioro o inconsistencia de las medicinas.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CONCLUSIÓN

El Bodeguero efectuaba una revisión superficial en gran parte de las recepciones de compra, y en cuestión de las facturas siempre requerían la revisión y autorización del Administrador para proceder a registrarlas y almacenar la mercadería pues era quien conocía con certeza las requisiciones realizadas.

RECOMENDACIÓN

Al Administrador:

Se recomienda crear un registro de solicitudes de compra que sirva de guía al bodeguero para la recepción de las medicinas al momento de su entrega y así no esté a la expectativa de que si está bien o mal y esperar a que el Administrador revise para recién proceder a su almacenamiento y registro correspondiente.

CALCULO DEL INDICADOR DE GESTIÓN

	% de adquisición y recepción de = mercadería acorde a lo solicitado	# de facturas de compra que cumplen <u>con</u> <u>las especificaciones solicitadas</u> # total de facturas de compra recibidas
$= \frac{400}{405} \times 100$	El 98,77% de las facturas receptadas cumplieron con lo solicitado al proveedor.	
	El 1,23% no cumplió con especificaciones solicitados, precios, marcas, etc.	

➤ FACTURAS ENTREGADAS Y REGISTRADAS EN CONTABILIDAD

Ciertas facturas de compra fueron contabilizadas tardíamente, a razón que el Bodeguero las entrego fuera de tiempo, es decir fuera del mes que se efectuó la adquisición.

El bodeguero no siempre pasaba las facturas de compra inmediatamente a contabilidad, las dejaba en bodega cuando ingresaba la mercadería, y



UNIVERSIDAD DE CUENCA

días después las pasaba o se olvidaba entregarlas a tiempo para su contabilización, cosa que esto dio un cambio total, cuando se implementó el sistema Dynamoweb ya que este ayudaba a controlar el ingreso de las facturas de compra, puesto que ya las ingresaba con detalles específicos de la compra, pero no se daba este ingreso en gastos varios generados por la empresa, siempre las entregaban después y esto generaba un desorden para el control de pagos de dichas obligaciones generadas.

Por omisión de la entrega a tiempo de las facturas, no se generaba el registro oportuno dentro del mes que se efectuaba la adquisición, efectuándose un ajuste en el mes de registro o a su vez la sustitutiva respectiva si era un valor considerable, esto era esporádico, pero se evidencio que si sucedió tanto en compras de medicinas como en gastos varios de la empresa.

CONCLUSIÓN

Se evidencio que existió un cierto desorden en la entrega de facturas de compras y gastos varios de la empresa hacia contabilidad, ocasionando una descoordinación para sus registros y pagos oportunamente, todo eso conllevó a una falta de control en este proceso, a lo que implementaron el sistema Dynamoweb ayudo en parte a su control ya que al menos se ingresaba las facturas de compra de medicinas e insumos, pero mas no lo hacían en los gastos generales efectuados por movimientos y necesidades varias de la empresa.

RECOMENDACIÓN

A la Auxiliar Contable:

Que evidencia la recepción de la mercadería, de seguimiento de las facturas q van llegando y exigir al bodeguero su entrega inmediata, y



UNIVERSIDAD DE CUENCA

solicitar al final de la semana las facturas de gastos tanto administrativos como operativos.

ÁREA DE VENTAS

➤ REVISIÓN DE LOS COMPROBANTES DE VENTA

En lo que respecta a datos preimpresos los tenían debidamente registrados en sus 3 documentos que son original y 2 copias, se detectó que, en la copia amarilla, copia misma donde se registra la firma de recepción del cliente, en gran parte de estas no se evidencio firma alguna, a esto el bodeguero alego que solo se envían la factura blanca y las 2 copias se quedaban en la empresa, pues era Servientrega quien efectúa la entrega al cliente y para evitar pérdidas omitían su emisión, solo cuando el mismo Asesor Comercial o el Bodeguero hacia la entrega personalmente, llevaban la copia amarilla para que la firmen; lo que ocasionó que las copias de las facturas no estén firmadas fue que ciertos clientes negaban haber efectuado compras a Dismedic o de haber recibido las medicinas a través del transporte en el que se enviaban que era Servientrega, el cliente solicitaban una copia de la factura donde conste la firma de quien recibió, misma que no tenían dicho registro, esto genero algunos problemas con ciertos clientes ya que omitían el pago de la factura alegando no haber recibido dichas medicinas y que la empresa no demostraba quien recibió.

CONCLUSIÓN

Con referencia a las facturas preimpresas estas cumplen con todos los requisitos estipulados por el SRI, hace falta un control de las facturas en cuestión a firmas de respaldo de recepción por parte del cliente y dar el



UNIVERSIDAD DE CUENCA

respectivo seguimiento a las facturas que van con la copia amarilla para solicitar la devolución al responsable que la llevo.

RECOMENDACIÓN

A la Auxiliar Contable:

Se recomienda encargarse del control y realizar algún registro de aquellas facturas que van con su copia, en si trabajar conjuntamente con el Bodeguero para evitar pérdidas de las facturas y registrarlas conforme sean emitidas mes con mes.

➤ **PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE SOLICITUDES**

Existió un gran dilema en la recepción de pedidos, es decir que toda solicitud se la emitía vía telefónica ya sea para consulta de stock, como para pasar pedidos, conllevando esto a que se generan varias quejas de los asesores comerciales, al no ser atendidos en el momento requerido.

Al no ser atendidos oportunamente los Asesores Comerciales en la consulta o toma de pedidos existía un desanimo en laboral, pues no tenía toda la información o atención debida para realizar su trabajo, a razón de ello implementaron el sistema Dynamoweb para simplificar los inconvenientes suscitados, mismo que fue aplicado e inducido finalmente en el 2017, puesto que como se aplicó en el último trimestre del 2016 no dio mucho resultado en su momento inicial.

CONCLUSIÓN

La toma de pedidos era un dilema en el 2016 ya que se lo realizaba vía telefónica y el sistema Dynamoweb fue implementado en el último trimestre del 2016 pero a ello faltaba capacitaciones al personal para que lo manejen bien, en parte ayudo, pero no del todo, siendo así que fue



UNIVERSIDAD DE CUENCA

mejorado en el 2017.

RECOMENDACIÓN

Al Administrador:

Se recomienda que al ya haberse implementado el sistema Dynamoweb en la empresa a falta de su tiempo, debería contratar o delegar personal responsable que actualice constantemente los stocks existentes de bodega para facilitar así el trabajo de los Asesores Comerciales y así evitar volver al dilema del 2016 que era las llamadas telefónicas.

➤ **ATENCIÓN OPORTUNA O NO EN LAS SOLICITUDES DE PEDIDOS**

No cumplían con todas las solicitudes emitidas por los clientes, es decir no suplían todos los requerimientos que notificaba el cliente, puesto que ciertos despachos por varios factores entre ellos:

- Por no cumplir una base de \$ 100 dólares para él enviaron fuera de la ciudad
- Por haber pedido únicamente medicinas escasas en el mercado y el no incluir otras adicional a ellas
- Por falta de stock de las medicinas y no cumplir con la cantidad necesaria requerida
- Por la no comercialización de ciertas medicinas solicitadas
- Por no estar al día en sus pagos

Todo esto no es comunicado oportunamente a los clientes.

Entre ciertos clientes molestos por no ser atendidas sus solicitudes optaban por buscar un nuevo proveedor, siendo así perjudicial para los asesores comerciales ya que su lista de clientes disminuía y se les hacía más difícil cumplir la base estipula mensualmente.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CONCLUSIÓN

El incumplimiento de las solicitudes emitidas por los clientes generó pérdidas de los mismos, ya que consideraron a la empresa como irresponsable al no despachar las medicinas o no comunicar inmediatamente la negatividad del despacho para que el cliente en si busque una solución a su requerimiento.

RECOMENDACIÓN

Al Administrador:

Se recomienda efectuar reuniones o comunicados donde se especifiquen las limitaciones de los despachos frente a los pedidos de los clientes, comunicando oportunamente a cada vendedor, para que lo transmitan a sus clientes y así omitir problemas al momento de la venta.

CALCULO DEL INDICADOR DE GESTIÓN

% de solicitudes de pedidos atendidas =	$\frac{\# \text{ de solicitudes de pedidos atendidos}}{\# \text{ total solicitudes de pedidos recibidos}}$
$= \frac{1440}{1560} \times 100$	El 92,3% de solicitudes fueron favorablemente atendidas El 7,7% fueron rechazadas por factores de no cumplir con bases que se estipula el Administrador para proceder a su despacho.

➤ ANÁLISIS DE FACTURAS, GUÍAS DE REMISIÓN Y TRANSPORTE

Por falta de seguimiento apropiado a la secuencia de las facturas y guías de transporte en forma mensual.

Se evidencio que por no mantener un control constante en forma diaria de todos los envíos realizados y no poner el número de guía de transporte en la factura de venta, al momento de querer evidenciar algún envío efectuado, se les complicaba por la omisión del registro de respaldo, generado pérdida de tiempo, por la forma desordenada de archivar las



UNIVERSIDAD DE CUENCA

guías de transporte y por no haber registrado el número de dicha guía en la factura de venta correspondiente, conllevando realizar la búsqueda por nombre del cliente y por fechas para llegar hasta la guía requerida.

CONCLUSIÓN

Las copias de las facturas de venta si fueron ordenadas por su numeración mes con mes, tanto emitidas y anuladas (original y 2 copias), no emitieron guías de remisión de ninguna factura a pesar de tenerlas de en la oficina, y las guías de transporte que emite Servientrega fueron archivadas en forma desordenada y no registradas en las facturas de venta respectivamente según el cliente.

RECOMENDACIÓN

Al Bodeguero

Tener más cuidado con el orden de las guías de transporte y verificar en cada envío que se registren el número de guía en la factura y viceversa.

Al Administrador

Se recomienda emitir las guías de remisión, cumpliendo así normas emitidas por el SRI, y para evitar en cierto momento se les quite la mercadería cuando existan revisiones por parte de la policía en las vías.

➤ **ANÁLISIS DEL SERVICIO A LOS CLIENTES**

Se evidencio descontento de ciertos clientes por el servicio brindado, a razón que el Administrador era quien limitaba el despacho de ciertos pedidos que efectuaban los clientes, pues era quien autorizaba y emitía las facturas de venta, y cuando no estaba de acuerdo con algún pedido simplemente no lo despachaba y lo más grave omitía comunicar adecuadamente el porqué de la negatividad al no aprobar el pedido,



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ocasionando esto el disgusto en ciertos clientes, provocando esto la insatisfacción del o los clientes causando la pérdida de clientes y mala fama de la empresa para con otros posibles clientes.

CONCLUSIÓN

La atención al cliente fue compleja ya que interactuaba lo humano y lo económico dentro y fuera de la empresa, lo referente al aspecto humano existió un trato favorable, pero en lo económico limitaban su servicio al ver que no era de beneficio para la empresa.

RECOMENDACIÓN

Al Administrador:

Una gran y favorable estrategia que se puede aplicar es el interactuar y brindar un excelente servicio al cliente, siendo así que de poco a poco por recomendaciones de los mismo se gane nuevos clientes, razón a ello es indispensable que el personal de Dismedic en general con especial atención al personal de ventas reciban una capacitación de atención al cliente y formas de llegar al cliente para efectuar su venta para que puedan solventar cualquier tipo de exigencia emitida por el cliente, y así favorezcan al incremento de su clientela y amplié su gama comercial.

ÁREA DE CONTABILIDAD

➤ REGISTROS Y CONTROLES DE COMPROBANTES Y PAGOS

Existió una omisión de controles en todos los documentos contables como son facturas, notas de crédito, retenciones, cobros y pagos.

Por la falta del debido seguimiento, se han generado:

- Registros tardíos de las facturas de compra, es decir fuera del mes



UNIVERSIDAD DE CUENCA

que se efectuó el movimiento.

- No entrega de Retenciones dentro de los 5 días hábiles que estipula la ley haciéndose cargo de sus valores la empresa.
- Cobros y Pagos efectuados fuera del tiempo límite de crédito.

Todo ello generaba perdidas e inconsistencias al accionar normal de la empresa.

CONCLUSIÓN

Suscitaron inconvenientes en este aspecto a falta de controles y seguimientos oportunos sobre estos documentos.

RECOMENDACIÓN

A la Auxiliar Contable:

Se recomienda mantener un control minucioso sobre todos los documentos para proceder a su respectivo registro dentro del mes correspondiente a su emisión, y así mantener una guía apropiada para un análisis según lo requieran y poder modificar o solucionar aspectos negativos en su debido momento.

➤ **RESPALDOS DE DEVOLUCIONES DE CLIENTES Y A PROVEEDORES**

Omitían el seguimiento oportuno sobre devoluciones efectuadas por los clientes y las realizadas a los proveedores, esto se daba por olvido y falta de supervisión de un superior, se omitieron varias veces el cumplir con las devoluciones efectuadas por los clientes o el exigir las devoluciones realizadas a los proveedores.

Al no cumplir oportunamente con los clientes, estos detenían sus pagos, porque no se les daba respuesta apropiada con respecto a las



UNIVERSIDAD DE CUENCA

devoluciones que efectuaron; y con no dar el seguimiento oportuno a las devoluciones efectuadas a los proveedores, se perjudicaba a la empresa porque se mantenían valores estancados en dichas devoluciones.

CONCLUSIÓN

Se evidenció una falta de seriedad para con los clientes por no cumplir a tiempo con un cambio o emisión de nota de crédito por la devolución que efectuaron, y al no tener un seguimiento oportuno de las devoluciones a los proveedores se generaba pérdidas a la empresa.

RECOMENDACIÓN

A la Auxilia Contable:

Que es la responsable de este movimiento, debería tener un poco más de cuidado y efectuar controles y seguimientos apropiados, y no a la deriva, ya que las medicinas e insumos en juego sirven para continuar con la comercialización normal y en forma beneficiosa de la empresa, que si no se controlan pueden causar pérdidas y desfavorecer a Dismedic.

➤ **FALTA DE CONCILIACIONES BANCARIAS**

Omisión en la realización de conciliaciones bancarias, generadas por falta de información apropiado sobre saldos de las diferentes cuentas, débitos o depósitos efectuados, se omitieron la realización de las conciliaciones bancarias de dos, de las tres cuentas bancarias que mantenía la empresa. Por no tener la información necesaria, del porqué de los movimientos, se generaba la necesidad de consultar al banco, la razón del movimiento realizado en la cuenta que se efectuaba la conciliación, y de aquellas cuentas que no se las efectuaban la gerente general realizaba una revisión básica considerando que eran mínimos los movimientos en estas



UNIVERSIDAD DE CUENCA

cuentas.

CONCLUSIÓN

El desconocimiento del movimiento de las cuentas se debió a falta de un mejor seguimiento y constancia de buscar un porqué de cada movimiento, generando pérdidas de tiempo por cada consulta realizada al banco.

RECOMENDACIÓN

A la Auxiliar Contable:

Se le recomienda ser un poco más autocrítica y solicitar se le de toda la información necesaria de las cuentas para poder controlarlas al menos una vez por semana y no dejar acumular hasta el fin de mes, solicitando un reporte impreso del movimiento de las cuentas a la Gerente o Administrador, conllevando así a efectuar una conciliación bancaria clara y precisa que emita en forma resumida cada movimiento generado en las cuentas, y esto debería hacer en las 3 cuentas de la empresa.

➤ **REGISTROS DE SUELDOS Y COMISIONES**

No se respaldaban adecuadamente los comprobantes de pago con relación a los reportes emitidos de sueldos y comisiones del personal, esta falta de respaldo se daba a base que la Gerente General o el Administrador efectuaban el pago sin comunicar o respaldar debidamente el documento de pago, esto lo hacían posteriormente al revisar el reporte mensual entregado por la Auxiliar Contable, para constancia del archivo la Auxiliar Contable solicitaba al la Gerente o al Administrador firmar el reporte pagado de aquellos empleados a los cuales cancelaron el sueldo y comisión respectiva, todo esto genero un desorden total al no llevar un proceso adecuado y realizar las cosas a criterio de la Gerente o



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Administrador, omitiendo un documento importante, y todo ello conllevaba a la pérdida de tiempo de la Auxiliar Contable al estar a la expectativa de revisar los reportes pagados, indagando el medio de pago, fechas que se efectuó el pago, a quienes ya pagaron y quienes están pendientes.

CONCLUSIÓN

No existe una coordinación apropiada entre el personal Administrativo con el operativo y todo lo efectúan al son sin percatarse de registrar respaldo alguno de movimientos realizados, mismos que no son fiables, ni favorables para el buen vivir de la empresa.

RECOMENDACIÓN

A la Gerente General:

En conjunto con el Administrador, coordinar con la Auxiliar Contable una fecha de pago de sueldos y comisiones hacia el personal entregándole los cheques, órdenes de pago o efectivo, para que ella coordine con el personal cancelándole y registrando evidencia de la forma de pago emitida, siendo así favorable para la empresa al tener todo bien respaldado para prevenir imprevistos inesperados futuros.

➤ **ANÁLISIS DE CUENTAS POR COBRAR Y PAGAR**

El seguimiento a las cuentas por cobrar y pagar se los realizo esporádicamente, sin prestar la debida importancia a estos documentos, a razón que la Auxiliar Contable se confiaba, en que los Asesores Comerciales daban seguimiento a sus cuentas por cobrar, y por qué siempre esperaba que los proveedores llamen a separar las facturas de compras que estaban próximas a concluir su tiempo de crédito, todo esto generando el gran problema, que es, la cartera vencida tanto en facturas



UNIVERSIDAD DE CUENCA

de los Clientes (retrasando los fondos de inversión de la empresa), como de los Proveedores (retrasando el cumplimiento de obligaciones obtenidas por la empresa).

CONCLUSIÓN

Existe una falta de control y seguimiento oportuno de las cuentas por cobrar y pagar, impidiendo anticiparse a sucesos futuros y generando apuros para los administrativos de la empresa, al no tener fondos de ingreso para afrontar a pagos pendientes.

RECOMENDACIÓN

Al Administrador: Se recomienda contratar un supervisor o delegar a algún empleado que asuma el cargo, para que ayude a controlar las cuentas por cobrar ya que la Auxiliar Contable con todo su trabajo no le alcanza el tiempo con el fin de evitar inconvenientes.

A la Auxiliar Contable: revisar periódicamente la lista de cuentas por pagar y comunicar al Administrador su proximidad de vencimiento para que este a su vez anticipe sus fondos o emita comunicado alguno de espera un tiempo más para efectuar el pago de la factura de compra.

CALCULO DEL INDICADOR DE GESTIÓN

$\% \text{ de facturas pendientes de cobro} = \frac{\# \text{ total de facturas por cobrar}}{\# \text{ total de facturas por emitidas}}$	
$= \frac{150}{1440} \times 100$	<p>El 10,42% son facturas pendientes de cobro.</p> <p>Existe un 89,58 de cumplimiento por parte de los clientes para con la empres</p>
$\% \text{ de facturas pendientes de pago} = \frac{\# \text{ total de facturas por pagar}}{\# \text{ total de facturas recibidas}}$	
$= \frac{80}{322} \times 100$	<p>El 24,84% son facturas de compras pendientes de pago.</p> <p>Existe un 75,16% de cumplimiento de la empresa para con los proveedores</p>



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 75: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

C.R.G.A.01/03

1. Se ha determinado que en la empresa no cuenta con instructivos o guía alguna, que detallen procedimientos, reglas, políticas, objetivos, planes, metas que sirvan de dirección y visionario para el personal, estos son omitidos totalmente por la Administración, generando así que el personal labore bajo su criterio y experiencia propia, puesto que cuando ingresa nuevo personal se le induce básicamente en su área a trabajo y que el resto aprenda por su propia cuenta, situación que limita e irradia miedos en el personal en sus labores normales.
2. Se determinó que no cuentan con controles y supervisiones apropiadas en todas sus áreas siendo así, en estas se efectúan su trabajo sin normas de medición sin prever los pros y contra dentro de las actividades para bien de la empresa.
3. Falta de delegación de funciones o incremento del personal en ciertas áreas ya que el personal que labora se hace cargo de funciones o actividades muy aparte para lo que fueron contratados, todo esto conlleva a falta de personal o que no se generó capacitaciones y aclaración específica de las funciones dejando que el mismo personal se autocapacite en el transcurso de su jornada, omitiendo así responsabilidades y cargando de trabajo al personal más antiguo quien ya conoce más claramente los movimientos de la empresa.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

C.R.G.A.02/03

4. Falta de análisis minuciosos previo a efectuar las adquisiciones o ventas para así omitir exageraciones tanto en sus compras como en la oferta para con sus clientes, mismos que no puedan ser cubiertos apropiadamente según se estime respectivamente.
5. Existe una falta de control y seguimiento oportuno de las cuentas por cobrar y pagar, todo se dio por la confianza por la amistad comercial que mantenían tanto con sus proveedores, como para con sus clientes, razón a ello no preveían situaciones que complicara el accionar normal de la empresa, generando apuros para los administrativos de la empresa, al no tener fondos de ingreso para afrontar a pagos pendientes.

RECOMENDACIONES

1. Elaborar instructivos y manuales de procedimientos, mismos que proporcionen una directriz al personal para el desarrollo de las distintas actividades y responsabilidades de la ejecución de su trabajo, de tal manera facilitar el control interno de la empresa y el personal labore con una directriz fija hacia un fin específico.
2. Los responsables designados para efectuar la supervisión dentro de las áreas de la empresa deberían considerar aplicarlo de una mejor manera su trabajo, generando cronogramas de supervisión, para evaluar los pros y contras en todas las actividades desarrolladas por el personal y así tomar las medidas necesarias a tiempo para solucionar aspectos negativos en caso los existan.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

C.R.G.A.03/03

3. Sería apropiado contratar a una persona más, para que realice actividades de ayuda para ciertos aspectos generados en los diferentes áreas de la empresa, y así no cargar de trabajo o generar apuros al personal que existe en la empresa, o en un caso no requieran acceder al contrato de un miembro más, capacitar y delegar funciones apropiadamente a todo el personal de la empresa en sus diferentes áreas, para que así mantengan definidas sus responsabilidades y no omitan o evadan ciertas funciones y puedan organizarse de mejor manera en el desempeño de las mismas, evitando así cargar de trabajo a una sola persona por alegar desconocimiento del resto del personal.
4. Es indispensable para bien de la empresa realizar un análisis previo para efectuar compras o ventas respectivamente, ya que con ello se puede evidenciar su verdadera necesidad de compra y ofertar sus medicinas e insumos en forma segura de lo que realmente existe en bodega, solventando así necesidades verdaderas de la empresa y de los clientes.
5. El ámbito económico de una empresa es un aspecto relevante, ya que mediante ello se puede continuar o trunca su accionar normal, razón a ello se debe considerar dar un mejor control a las Cuentas por Cobrar y Cuentas por Pagar, ya que con ingresos obtenidos se cubren necesidades de pagos de la empresa por adquisiciones efectuadas y con los pagos conlleva continuar la negociación de adquisición sin problema alguno para con sus proveedores, dando así un desempeño normal al accionar de la empresa.