



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
UNIDAD ACADÉMICA CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
COMERCIALES

PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERO EN CONTADURÍA PÚBLICA Y
AUDITORÍA

TÍTULO DEL PROYECTO:

“AUDITORÍA DE GESTIÓN COMO HERRAMIENTA PARA EVALUAR
LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS Y
OPERATIVOS DE LA EMPRESA FARGEN S.A.”

Autores

María Fernanda Quintana Delgado

Diana Elizabeth Silva Alvarado

Tutor:

Ing. Carlos Alberto Bastidas Vaca

MILAGRO, JULIO 2012

ECUADOR



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutor de Proyecto de Investigación nombrado por el Consejo Directivo de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro.

CERTIFICO:

Que he analizado el Proyecto de Grado con el Título **“Auditoría de Gestión como herramienta para evaluar los procesos administrativos, financieros y operativos de la empresa Fargen S.A.”** Presentando como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el **Título de Ingeniera en Contaduría Pública y Auditoría.**

El problema de investigación se refiere a: **¿Qué importancia tendrá la realización de una Auditoría de Gestión en la empresa Fargen S.A.?**

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema. Presentado por los autores:

Diana Elizabeth Silva Alvarado
C.I. 120441074-8

María Fernanda Quintana Delgado
C.I. 171653829-1

Tutor:

Ing. Carlos Alberto Bastidas Vaca



DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Este proyecto “**Auditoría de Gestión como herramienta para evaluar los procesos administrativos, financieros y operativos de la empresa Fargen S.A.**”, manifiesto que no hay investigación del tema en la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales, ni en ninguna otra biblioteca de la Universidad Estatal de Milagro.

Este proyecto, se lo ha elaborado con la finalidad de aplicarlo en la empresa Fargen S.A. de la ciudad de Milagro para conocer como se encuentra en las diferentes áreas.

Milagro, 31 de Julio del 2012

Diana Elizabeth Silva Alvarado
C.I. 120441074-8

María Fernanda Quintana Delgado
C.I. 171653829-1



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
COMERCIALES

CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

El TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de Ingeniera en Contaduría Pública y Auditoría otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTIFICA.....	[]
DEFENSA ORAL.....	[]
TOTAL.....	[]
EQUIVALENTE.....	[]

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

PROFESOR DELEGADO

PROFESOR SECRETARIO

DEDICATORIA

El presente proyecto, fruto del esfuerzo de cinco años de estudios, se lo dedico a mis padres y hermanas sin los cuales no hubiera sido posible cumplir con esta meta.

Diana Silva.

DEDICATORIA

Este proyecto lo dedico en primer lugar a Dios por ser el motor de mi existencia, porque no me permitió desmayar en ningún momento y sin Él nada sería posible.

A mis padres y hermano quienes con su amor y sus sabios consejos siempre me han motivado a cumplir con nuevas metas.

A mi esposo quien me ha impulsado a culminar con éxito mi carrera y ha estado junto a mí brindándome todo su apoyo incondicional.

De manera especial se lo dedico a mi hijo quien es mi razón de ser y el gran amor de mi vida. Gracias Santi por haber venido a nuestro hogar
Te amo.

M. Fernanda Quintana.

AGRADECIMIENTO

A **Dios** por su infinito amor y porque en todo momento ha estado con nosotras, dándonos la fortaleza necesaria para seguir adelante en nuestra carrera.

Agradecemos en general, a todos y cada uno de nuestros maestros quienes durante estos años compartieron sus valiosos conocimientos sin reserva alguna.

A la Universidad Estatal de Milagro, Unidad Académica Ciencias Administrativas y Comerciales, por darnos la oportunidad de formarnos como profesionales.

A nuestro tutor **Ing. Carlos Bastidas** por su apoyo y confianza en nuestro trabajo y su capacidad para guiar nuestras ideas, ha sido un aporte invaluable en la realización de nuestra tesis.

A la empresa **FARGEN S.A.** su dueña y empleados por permitirnos elaborar nuestra tesis y colaborar con todas las inquietudes que luego serán su base para mejorar el control de su organización.

A todos muchas gracias.

Diana y Fernanda

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Máster.

Jaime Orozco.

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor del Trabajo realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue **“Auditoría de Gestión como herramienta para evaluar los procesos administrativos, financieros y operativos de la empresa Fargen S.A.”** y que corresponde a la Unidad Académica de Ciencias de Administrativas Y Comerciales.

Milagro, Julio del 2012

Diana Elizabeth Silva Alvarado
C.I. 120441074-8

María Fernanda Quintana Delgado
C.I. 171653829-1

INDICE GENERAL

CONTENIDO	Página
Carátula.....	i
Certificación de aceptación.....	ii
Declaración de autoría de la investigación.....	iii
Calificación.....	iv
Dedicatoria.....	v
Dedicatoria.....	vi
Agradecimientos.....	vii
Cesión de derechos de autor.....	viii
Índice general.....	ix
Índice de cuadros.....	xi
Índice de figuras.....	xii
Índice de anexos.....	xii
Resumen.....	xiii
Abstract.....	xiv
TEXTO	
Introducción.....	1
CAPITULO I	
EL PROBLEMA	
1.1 Planteamiento del problema.....	2
1.1.1 Problematización.....	2
1.1.2 Delimitación del problema.....	3
1.1.3 Formulación del problema.....	3
1.1.4 Sistematización del Problema.....	3
1.1.5 Determinación del tema.....	4
1.2 Objetivos.....	4
1.2.1 Objetivo General.....	4
1.2.2 Objetivos Específicos.....	4
1.3 Justificación.....	4
1.3.1 Justificación de la investigación.....	4
CAPITULO II	
MARCO REFERENCIAL	
2.1 Marco teórico.....	6
2.1.1 Antecedentes históricos.....	6
2.1.2 Antecedentes referenciales.....	32
2.2 Marco conceptual.....	36
2.3 Hipótesis y variables.....	38
2.3.1 Hipótesis General.....	38
2.3.2 Hipótesis Particulares.....	38
2.3.3 Declaración de Variable.....	39
2.3.4 Operacionalización de las variables.....	40

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo y diseño de la investigación y su perspectiva general.....	41
3.2 La población y la muestra.....	42
3.2.1 Características de la población.....	42
3.2.2 Delimitación de la población.....	42
3.2.3 Tipo de muestra.....	42
3.2.4 Tamaño de la muestra.....	43
3.2.5 Proceso de selección.....	44
3.3 Los métodos y las técnicas.....	44
3.3.1 Métodos teóricos.....	44
3.3.2 Métodos empíricos.....	45
3.3.3 Técnicas e instrumentos.....	45
3.4 El tratamiento estadístico de la información.....	46

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

4.1 Análisis de la situación actual.....	47
4.2 Análisis comparativo, evolución, tendencia y perspectivas.....	47
4.3 Resultados.....	48
4.4 Verificación de hipótesis.....	55

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1 Tema.....	56
5.2 Fundamentación.....	56
5.3 Justificación.....	61
5.4 Objetivos.....	62
5.5 Ubicación.....	62
5.6 Estudio de Factibilidad.....	63
5.7 Descripción de la propuesta.....	63
5.7.1 Descripción de la empresa.....	63
5.7.2 Recursos, Análisis Financiero.....	64
5.7.2.1 Recurso Humano.....	64
5.7.2.2 Análisis Financieros.....	68
5.7.3 Impacto.....	71
5.7.4 Cronograma.....	71
5.7.5 Lineamiento para evaluar la propuesta.....	72
Conclusiones.....	72
Recomendaciones.....	73
Bibliografía de Investigación.....	74
Anexos.....	75

INDICE DE CUADROS

CONTENIDO	Página
Cuadro 1	48
Pregunta 1	
Cuadro 2	49
Pregunta 2	
Cuadro 3	50
Pregunta 3	
Cuadro 4	51
Pregunta 4	
Cuadro 5	52
Pregunta 5	
Cuadro 6	53
Pregunta 6	
Cuadro 7	54
Pregunta 7	
Cuadro 8	55
Operacionalización de las variables	
Cuadro 9	64
Personal de la empresa	
Cuadro 10	71
Cronograma de actividades	

INDICE DE FIGURAS

CONTENIDO	Página
Figura 1	48
Pregunta 1	
Figura 2	49
Pregunta 2	
Figura 3	50
Pregunta 3	
Figura 4	51
Pregunta 4	
Figura 5	52
Pregunta 5	
Figura 6	53
Pregunta 6	
Figura 7	55
Pregunta 7	

INDICE DE ANEXOS

CONTENIDO	Página
Anexo 1	75
Autorización de la empresa Fargen S.A.	
Anexo 2	76
Preguntas para la encuesta de los clientes	
Anexo 3	78
Catastro Farmacias de Milagro Área 21	
Anexo 4	79
Fotos	

RESUMEN

Este trabajo es un estudio de investigación y se ha seleccionado una empresa como objeto de estudio como es Fargen S.A. es una cadena de farmacias denominada Génesis, esta institución tiene 44 sucursales en diferentes lugares de la región costa del país en cada una de las ciudades como: Milagro, Km 26, Naranjito, La Troncal, El Triunfo, Babahoyo, Cumandá, Bucay, Simón Bolívar, Naranjal, San Carlos en alguno de estos sitio tienen más de una farmacia debido a la acogida que ha tenido en el mercado local y les ha permitido crecer con sus sucursales.

Se ha planteado una auditoría de gestión en los procesos administrativos, financieros y operativos de la empresa Fargen S.A. que permitan conocer el funcionamiento de estas áreas y encontrar los errores o aciertos que tengan.

En la esta auditoría se presentarán el personal que cuenta, la descripción de la empresa donde se detalle la misión, visión, breve historia de la empresa para conocer de que se trata esta institución y cuál es su actividad económica como se han establecido cada una de las áreas que será objeto de estudio.

ABSTRACT

This work is a study of investigation and a company has been selected as object of study since it is Fargen S.A. is a chain of drugstores named Genesis, this institution has 44 branches in different places of the region coast of the country in each of the cities as: Milagro, Km 26, Naranjito, La Troncal, El Triunfo, Babahoyo, Cumandá, Bucay, Simón Bolívar, Naranjal, San Carlos in someone of these I surround they have more than one drugstore due to the reception that has had on the local market and has allowed them to grow with his branches.

A management audit has appeared in the administrative, financial and operative processes of the company Fargen S.A. that allow to know the functioning of these areas and to find the mistakes or successes that have.

In this audit they will present the personnel that counts, the company description where there should be detailed the mission, vision, brief history of the company to know about that this institution treats itself and which is his economic activity like there have established each of the areas that will be an object of study.

INTRODUCCIÓN

Este proyecto se lo realiza con la finalidad de ser un apoyo en las instituciones con lo que corresponde a la auditoría que permite el control del funcionamiento de los diferentes establecimiento que lo han realizado, se ha tomado una institución para este trabajo de investigación como es la empresa Fargen S.A. que es una cadena de farmacias en diferentes lugares del país pero principalmente en la región esta denomina o se la llama Génesis a cada una de sus sucursales con la diferencia que se la enumera con distintos números para saber cuántas existen y diferenciarla de la una de la otra.

Se ha planteado en la propuesta la realización de una auditoría de gestión en la empresa Fargen S.A. de los procesos de varias áreas como son administrativas, financieras y operativas con la finalidad de estudiar estos departamentos minuciosamente su funcionamiento buscando las mejoras que se requieren efectuar.

Este proyecto contiene cinco capítulo los que están dividido en la siguiente manera:

Capítulo I. El problema donde se detallará los problemas que se han obtenido para poder realizar este estudio, con la formulación, sistematización, delimitación del problema, plantear los objetivos que se tendrá y la justificación que se tiene.

Capítulo II. Marco referencial donde se tiene que recolectar información que pueden ser de libros, internet, revistas que permitan detallar lo que se requiere esto va en el marco teórico, en cambio en el marco referencial es de documentación relacionado a lo que se encuentra realizado que permita el desarrollo de la tesis como un apoyo.

Capítulo III. La metodología del proyecto trata de los diferentes métodos a utilizar en la investigación, se presenta la población y la muestra que se ha obtenido para poder efectuar las técnicas e instrumentos para este estudio.

Capítulo IV. El análisis de los resultados que se han obtenido que se mostrarán en tablas estadísticas, gráficos y con el análisis respectivo de cada una de las preguntas efectuadas a los encuestados.

Capítulo V. La propuesta es para formular lo establecido como objetivos, ubicación, la descripción de la propuesta, el cronograma de actividades, el recurso humano como financiero y conocer la factibilidad del proyecto que se debe o no implantarlo.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Problematización: Origen y descripción del problema

En la ciudad de Milagro existen varias empresas farmacéuticas conocidas como cadenas de farmacias que cuentan con algunas sucursales en diferentes lugares de la localidad esto permite estar más cerca de la ciudadanía Milagreña, aunque tienen una amplia aceptación en este mercado se requiere realizar una Auditoría de Gestión que permita evaluar los procesos tanto administrativos como financieros y operativos de la empresa que será objeto de estudio Fargen S.A. con sus farmacias denomina Génesis con la finalidad de mejorar la rentabilidad de sus ventas.

El principal problema que tienen estas empresas que cuentan con la misma actividad económica es la competencia directa, la cual ofrecen un mejor servicio a sus clientes, promociones, descuentos, precios bajos, medicamentos originales y genéricos, entre otros aspectos. Debido que en la localidad existen varias cadenas de farmacias las más conocidas son génesis, cruz azul, sana sana.

La mayoría de las farmacias no han sido auditadas internamente ni externa u otro tipo de auditoría debido a factores como falta de personal que se encuentre a cargo de esto, lo que provoca el incumplimiento de los estándares de calidad que se requiere para su funcionamiento.

Lo que se espera con este estudio es mejorar los procesos de esta empresa que permitan proporcionar una mayor facilidad en el cumplimiento del desempeño de su

personal, documentación adecuadamente resguardada en cada área que será auditada.

1.1.2. Delimitación del problema

Espacio

País: Ecuador

Región: Costa

Provincia: Guayas

Cantón: Milagro

Área: Administrativos, Financieros y Operativos

Campo de acción: Auditoría de Gestión

Aspecto: Efectuar una auditoría de gestión con la finalidad de evaluar los diferentes procesos que tienen la área administrativa, financiera y operativa de la empresa Fargen S.A.

Tiempo

La duración de este trabajo de investigación será de 6 meses.

1.1.3 Formulación del problema

¿Qué importancia tendrá la realización de una Auditoría de Gestión en la empresa Fargen S.A.?

1.1.4 Sistematización del problema

- ¿Qué áreas se auditarán en la empresa Fargen S.A.?
- ¿Cuáles serán las características que tendrá la auditoría de la Gestión que se realizará en la empresa Fargen S.A. en la ciudad de Milagro?
- ¿Con qué finalidad se efectuará una auditoría de gestión en la empresa Fargen S.A. de la ciudad de Milagro?
- ¿Quiénes serán las personas responsables en la auditoría de gestión que se desarrollará en la empresa Fargen S.A.?
- ¿Cómo se realizará la evaluación de los procesos de la empresa Fargen S.A.?

1.1.5 Determinación del tema

Auditoría de Gestión como herramienta para evaluar los procesos administrativos, financieros y operativos de la empresa Fargen S.A.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General

Realizar una Auditoría de Gestión como herramienta para evaluar los procesos administrativos, financieros y operativos de la empresa Fargen S.A. que permitan mejorar sus procedimientos.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Conocer la situación actual de la empresa Fargen S.A.
- Obtener la información interna de la empresa para la realización de la auditoría de gestión de la empresa Fargen S.A.
- Establecer un informe después de haber ejecutado la auditoría de gestión en la empresa Fargen S.A.

1.3 JUSTIFICACIÓN

1.3.1 Justificación de la investigación

La selección de este tema se debe por la falta de realización de auditorías en diferentes aspectos como interna, externa, de gestión, entre otras, en las empresas que se encuentran establecidas en la ciudad de Milagro, por varias razones que no les permite integrar a sus instituciones esta forma de mejoramiento de sus procesos en las áreas o departamentos que tienen establecidas.

La finalidad de la auditoría de gestión es determinar cómo es el funcionamiento, la documentación que tienen y las que deben requerir para mejorar el manejo de su establecimiento, la manera que tienen que llevar todos los papeles de adquisición del producto, el inventario, producto en perchas o vitrinas, entre otros aspectos que se debe cambiar para contar con una empresa adecuadamente organizada.

En cuanto a la metodología que se efectuará una encuesta para obtener la información que se requiere para la auditoría que se realizará mediante un cuestionario de preguntas abiertas dirigida a los clientes que tiene la empresa.

La empresa se beneficiará con esta auditoría de gestión ya que se mejora el desempeño de su personal, el funcionamiento de las áreas que serán objeto de estudio y en sus clientes quienes se sentirán satisfechos en realizar sus compras en estas cadenas de farmacias permitiendo su fidelidad tanto al producto como a la empresa.

La importancia de este estudio es apoyar a la empresa en solucionar los problemas que se obtendrá después de realizar en la auditoría de gestión en el proceso de las diferentes áreas de la cadena de farmacias denominada Génesis.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. Antecedentes históricos

Historia de la auditoría

La Auditoría existe desde tiempos muy remotos aunque no como tal, debido a que no existían relaciones económicas complejas con sistemas contables. Desde los tiempos medievales hasta la Revolución Industrial, el desarrollo de la auditoría estuvo estrechamente vinculado a la actividad puramente práctica y desde el carácter artesanal de la producción el auditor se limitaba a hacer simples revisiones de cuentas por compra y venta; cobros y pagos; otras funciones similares con el objetivo de descubrir operaciones fraudulentas. Así como determinar si las personas que ocupaban puestos de responsabilidad fiscal en el gobierno y en el comercio actuaban e informaban de modo honesto, esto se hacía con un estudio exhaustivo de cada una de las evidencias existentes. Esta etapa se caracterizó por un lento desarrollo y evolución de la Auditoría.

Durante la Revolución Industrial el objeto de estudio comienza a diversificarse se desarrolla la gran empresa y por ende la contabilidad, a la luz del efecto social se modifica, el avance de la tecnología hace que las empresas manufactureras crezcan en tamaño, en los primeros tiempos se refería a escuchar las lecturas de las cuentas y en otros casos a examinar detalladamente las cuentas coleccionando en las primeras las cuentas "oída por los auditores firmantes" y en la segunda se realizaba una declaración del auditor.

Los propietarios empiezan a utilizar los servicios de los gerentes a sueldos. Con esta separación de la propiedad y de los grupos de administradores la Auditoría protegió

a los propietarios no solo de los empleados sino de los gerentes. Ya a partir del siglo XVI las auditorías en Inglaterra se concentran en el análisis riguroso de los registros escritos y la prueba de la evidencia de apoyo. Los países donde más se alcanza este desarrollo es en Gran Bretaña y más adelante Estados Unidos. (Dra. Elvira Armada Trabas)

Ya en la primera mitad del siglo XX de una Auditoría dedicada solo a descubrir fraudes se pasa a un objeto de estudio cualitativamente superior. La práctica social exige que se diversifique y el desarrollo tecnológico hace que cada día avancen más las industrias y se socialicen más, por lo que la Auditoría pasa a dictaminar los Estados Financieros, es decir, conocer si la empresa está dando una imagen recta de la situación financiera, de los resultados de las operaciones y de los cambios en la situación financiera. Así la Auditoría daba respuesta a las necesidades de millones de inversionistas, al gobierno, a las instituciones financieras.

En etapas muy recientes, en la medida en que los cambios tecnológicos han producido cambios en los aspectos organizativos empresariales y viceversa, la Auditoría ha penetrado en la gerencia y hoy se interrelaciona fuertemente con la administración. La auditoría amplía su objeto de estudio y motivado por las exigencias sociales y de la tecnología en su concepción más amplia pasa a ser un elemento vital para la gerencia a través de la cual puede medir la eficacia, eficiencia y economía con lo que se proyectan los ejecutivos.

En el año de 1935, James O. McKinsey, en el seno de la American Economic Association sentó las bases para lo que él llamó "auditoría administrativa", la cual, en sus palabras, consistía en "una evaluación de una empresa en todos sus aspectos, a la luz de su ambiente presente y futuro probable." Viendo ya la necesidad de las revisiones integrales y analizando a la empresa como un todo en 1945, el Instituto de Auditores Internos Norteamericanos menciona que la revisión de una empresa puede realizarse analizando sus funciones.

Ya en 1949, Billy E. Goetz declara el concepto de auditoría administrativa, que es la encargada de descubrir y corregir errores de administrativos. Seis años después, en

1955, Harold Koontz y Cyril O'Donnell, también en sus Principios de Administración, proponen a la auto-auditoría, como una técnica de control del desempeño total, la cual estaría destinada a "evaluar la posición de la empresa para determinar dónde se encuentra, hacia dónde va con los programas presentes, cuáles deberían ser sus objetivos y si se necesitan planes revisados para alcanzar estos objetivos." El interés por esta técnica llevan en 1958 a Alfred Klein y Nathan Grabinsky a preparar el análisis factorial, obra en cual abordan el estudio de "las causas de una baja productividad para establecer las bases para mejorarla" a través de un método que identifica, cuantifica los factores y funciones que intervienen en la operación de una organización.

En 1975, Roy A. Lindberg y Theodore Cohn desarrollan el marco metodológico para instrumentar una auditoría de las operaciones que realiza una empresa; Gabriel Sánchez Curiel 1987 aborda el concepto de Auditoría Operacional, la metodología para utilizarla y la evaluación de sistemas. En 1989, Joaquín Rodríguez Valencia analiza los aspectos teóricos y prácticos de la auditoría administrativa, las diferencias con otra clase de auditorías, los enfoques más representativos, incluyendo su propuesta y el procedimiento para llevarla a cabo.

En 1994, Jack Fleitman S. incorpora conceptos fundamentales de evaluación con un enfoque profundo; muestra las fases y metodología para su aplicación, la forma de diseñar, emplear cuestionarios y cédulas, el uso de casos prácticos para ejemplificar una aplicación específica.

La Auditoría de Gestión surgió de la necesidad para medir y cuantificar los logros alcanzados por la empresa en un período de tiempo determinado. Surge como una manera efectiva de poner en orden los recursos de la empresa para lograr un mejor desempeño y productividad.

Desde sus inicios, la necesidad que se le plantea al administrador de conocer en que está fallando o que no se está cumpliendo, lo lleva a evaluar si los planes se están llevando a cabalidad y si la empresa está alcanzando sus metas. Forma parte

esencial del proceso administrativo, porque sin control, los otros pasos del proceso no son significativos, por lo que además, la auditoría va de la mano con la administración, como parte integral en el proceso administrativo y no como otra ciencia aparte de la propia administración.¹

Concepto de auditoría

La palabra auditoría se originó en la antigüedad, al igual que el auditor, nombre por el que se designaba a la persona que oía las rendiciones de cuentas de los funcionarios y agentes reales, quienes por falta de instrucción no podían presentarlas por escrito.

El vocablo auditoría es sinónimo de examinar, verificar, investigar, consultar, revisar, comprobar y obtener evidencias sobre informaciones, registros, procesos, circuitos, etc. hoy en día la palabra auditoría se encuentra relacionada con diversos procesos de revisión o verificación que aunque todos ellos tienen en común el estar de una u otra forma vinculados a la empresa que según este criterio podemos establecer una primera gran clasificación de la auditoría diferenciando entre auditoría económica y auditorías especiales.

Clasificación de la auditoría económica

a) Según la naturaleza del profesional

Auditoría externa

Auditoría interna

Auditoría gubernativa

b) Según la clase de objetivos perseguidos

Auditoría financiera o contable

Auditoría operativa

c) Según la amplitud del trabajo y el alcance de los procedimientos aplicados

Auditoría completa o convencional

Auditoría parcial o limitada

d) Según su obligatoriedad

¹ <http://www.monografias.com/trabajos43/auditoria/auditoria.shtml>. "Historia de la auditoría".

Auditoría obligatoria

Auditoría voluntaria

e) Según la técnica utilizada

Auditoría por comprobantes

Auditoría por controles

a) Según la naturaleza del profesional

Auditoría externa o independiente.- Es un servicio prestado a la propia entidad auditada por profesionales independientes a la misma según los términos contenidos en un contrato de prestación de servicios.

Auditoría interna.- Es aquella actividad que llevan a cabo profesionales que ejercen su actividad en el seno de una empresa, normalmente en un departamento, bajo la dependencia de la máxima autoridad de la misma, pudiéndose definir ésta como un función de valoración independiente establecida en el seno de una organización dirigida a examinar y evaluar sus actividades, así como el sistema de control interno, con la finalidad de garantizar la integridad de su patrimonio, la veracidad de la información suministrada por los distintos sistemas existentes en la misma y la eficiencia de sus sistemas de gestión.

Auditoría gubernativa.- Es la actividad de fiscalización realizada por diversos órganos del Estado, tales como la Intervención General de la Administración Civil del Estado y el Tribunal de Cuentas, sobre aquellos organismos de derecho público y/o sobre distintos procesos que afectan de una u otra manera al patrimonio nacional o al bien común.

b) Según la clase de objetivos perseguidos

Auditoría financiera o contable.- Es aquella actividad consistente en la comprobación y examen de las cuentas anuales y otros estados financieros y contables con objeto de poder emitir un juicio sobre su fiabilidad y razonamiento.

Auditoría operativa.- Es la actividad dirigida al examen y evaluación de los procedimientos y de los sistemas de gestión internos instalados en una organización con el fin de incrementar su eficiencia.

c) Según la amplitud del trabajo y el alcance de los procedimientos aplicados

Auditoría completa o convencional.- Tiene por finalidad el manifestar una opinión sobre la razonabilidad de las cuentas anuales tomadas en su conjunto.

Auditoría parcial o limitada.- Su objeto es la revisión parcial de otros documentos contables con objeto de emitir informes sobre los mismos.

d) Según su obligatoriedad

Auditoría obligatoria.- Es aquel proceso de revisión que le viene impuesto a la empresa por el ordenamiento jurídico vigente.

Auditoría voluntaria.- Es el procedimiento de revisión realizado por la empresa de manera discrecional.

e) Según la técnica utilizada

Auditoría por comprobantes.- Se denomina de esta manera a aquella técnica de auditoría basada en la revisión de los documentos que sustentan los hechos objeto de la auditoría.

Auditoría por controles.- Es una técnica de auditoría basada en la evaluación del sistema de control y en la confianza que el mismo merece al auditor.²

Importancia de la auditoría

Las auditorías en los negocios son muy importantes, por cuanto la gerencia sin la práctica de una auditoría no tiene plena seguridad de los datos económicos

² Auditoría. Un enfoque práctico. "Concepto y clasificación de la auditoría".

registrados realmente son verdaderos y confiables. Es la auditoria que define con bastante razonabilidad, la situación real de la empresa.

Una auditoria además, evalúa el grado de eficiencia y eficacia con que se desarrollan las tareas administrativas y el grado de cumplimiento de los planes y orientaciones de la gerencia.

Es común que las instituciones financieras, cuando les solicitan préstamos, pidan a la empresa solicitante, los estados financieros auditados, que vayan avalados con la firma de un CPA.

Una auditoria puede ser evaluada por medio de los estados financieros en su conjunto o una parte de ellos, el correcto uso de los recursos humanos, el uso de los materiales, equipos y su distribución, etc. Contribuyendo con la gerencia para una adecuada toma de decisiones.³

Beneficios de realizar una auditoría

Identificar los riesgos de la empresa

Detectar sus vulnerabilidades

Otorgar confianza a los directivos, integrantes y clientes

Prevenir errores y fraudes

Proporcionar una mejora continua a la Compañía

Indicadores de necesidad de una Auditoría

Resultados que no coinciden con los objetivos de la compañía

Gastos excesivos

Incumplimiento de proyectos

Disconformidad de los clientes

Alta rotación de recursos humanos

³ <http://www.emagister.com/curso-elemental-auditoria/importancia-auditoria>. "Importancia de la auditoría".

Es recomendable realizar una Auditoría por año a fin de mantener un control regular sobre la empresa. Las Auditorías suelen ser efectuadas por Empresas Auditoras. Aunque a simple vista parezca un proceso engorroso, la Auditoría es una técnica fundamental para el desarrollo y crecimiento de cualquier empresa, dado que le otorgará interesantes posibilidades de cambio y perfeccionamiento.⁴

Gestión

Es la actuación de la dirección y abarca lo razonable de las políticas y objetivos propuestos, los medios establecidos para su implementación y los mecanismos de control que permitan el seguimiento de los resultados obtenidos.

En el desarrollo de la dirección empresarial cada día adquiere más importancia el enfoque de la administración estratégica como elemento clave para el éxito de una empresa lo cual, a su vez, ha facilitado el enfoque de la auditoría de gestión al disponer de un marco conceptual de las características y el proceso de una buena dirección empresarial.

Auditoría de gestión

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

Objetivos de la auditoría de gestión

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

- Determinar lo adecuado de la organización de la entidad.
- Verificar la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas.
- Vigilar la existencia de políticas adecuadas y el cumplimiento de las mismas.

⁴ <http://coyunturaeconomica.com/empresas/resumen-de-la-auditoria>. “Beneficios e indicadores de necesidades de la auditoría”.

- Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles establecidos.
- Verificar la existencia de métodos o procedimientos adecuados de operación y la eficiencia de los mismos.
- Comprobar la utilización adecuada de los recursos.

Otros objetivos de la auditoría de gestión es determinar sí:

- La entidad ha conseguido los objetivos propuestos.
- Existen otras formas más económicas de obtener los servicios prestados.
- La gestión de la administración parece acertada.
- La empresa está obteniendo algo que vale lo que se está pagando por ella.
- Todos los servicios prestados son necesarios.
- Es necesario desarrollar nuevos servicios.
- El sistema presupuestario da una información adecuada y periódica para conocer la eficacia y eficiencia obtenida.

No existen principios de gestión generalmente aceptados, que estén codificados, sino que se basan en la práctica normal de gestión.

En la auditoría de gestión, el desarrollo concreto de un programa de trabajo depende de las circunstancias particulares de cada entidad. Sin embargo, se señalan a continuación los enfoques que se le pueden dar al trabajo, dentro de un plan general, en las áreas principales que conforman una entidad:

Auditoría de la gestión global del ente:

- Evaluación de la posición competitiva.
- Evaluación de la estructura organizativa.
- Balance social.
- Evaluación del proceso de la dirección estratégica.
- Evaluación de los cuadros directivos.

Auditoría de gestión del sistema comercial:

- Análisis de la estrategia comercial.

- Oferta de bienes y servicios.
- Sistema de distribución física.
- Política de precios.
- Función publicitaria.
- Función de ventas.
- Promoción de ventas.

Auditoría de gestión del sistema financiero:

- Capital de trabajo.
- Inversiones.
- Financiación a largo plazo.
- Planeación financiera.
- Área internacional.

Auditoría de gestión del sistema de producción:

- Diseño del sistema.
- Programación de la producción.
- Control de calidad.
- Almacén e inventarios.
- Productividad técnica y económica.
- Diseño y desarrollo de productos.

Auditoría de gestión de los recursos humanos:

- Productividad.
- Clima laboral.
- Políticas de promoción e incentivos.
- Políticas de selección y formación.
- Diseño de tareas y puestos de trabajo.

Auditoría de gestión de sistemas administrativos:

- Análisis de proyectos y programas.

- Auditoría de procedimientos administrativos y formas de control interno en las áreas funcionales.⁵

Fases de la Auditoría de Gestión

Las fases son las siguientes:

Fase I: Conocimiento Preliminar.

Consiste en tener un conocimiento claro sobre las actividades principales de la empresa que permita realizar una adecuada planificación, ejecución para alcanzar resultados de auditoría en tiempo y en costos razonables.

Las tareas que se pueden realizar para alcanzar la fase preliminar son:

1. Visitar las instalaciones de la empresa para observar el desarrollo de las actividades.
2. Revisar los papeles de trabajo de auditorías anteriores y recopilar documentos e información necesarios.

La documentación e información a recopilar debe proporcionar un conocimiento completo de la entidad sobre:

- a. La misión, los objetivos, planes y estrategias.
 - b. La actividad principal.
 - c. La organización y las funciones.
 - d. Sobre los directivos, funcionarios y empleados.
3. Determinar los indicadores de gestión, los cuales son los que permitirán comparar los resultados obtenidos frente a los valores reales, y así determinar si los resultados obtenidos son mayores o menores a los esperados.
 4. Detectar las fortalezas, amenazas, oportunidades y debilidades.
 5. Evaluar el Control Interno el cual permite saber sobre el funcionamiento de los controles existentes e identificar las actividades principales para la evaluación del control interno.
 6. Definir la estrategia de auditoría a ser aplicada.

⁵ Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral. "Objetivos de la Auditoría de Gestión".

Fase II: Planificación.

Es el proceso mediante el cual se establece cuáles son los departamentos que se van a auditar y qué tipo de auditoría se aplicará, estableciendo una estrategia, que dé como resultado, decisiones de carácter técnico y administrativo.

La planificación debe ser cuidadosa y creativa, positiva e imaginativa, tomando en cuenta todas las alternativas para realizar de mejor manera las tareas, seleccionando los métodos más adecuados.

Etapas de la Planificación

La planificación se puede dividir en dos etapas:

a. Planificación Preliminar.

Es la primera etapa del proceso de planificación, el cual tiene como objetivo establecer los parámetros que dirigirán el trabajo de auditoría.

La planificación será el soporte en el cual estarán basadas todas las actividades requeridas para la ejecución del trabajo, con el fin de alcanzarlos de manera eficiente.

Será indispensable establecer estrategias para el desarrollo de la auditoría. En el establecimiento de las estrategias participarán el supervisor y el jefe de equipo, con el propósito de obtener una información actualizada, dando así un enfoque directo a la auditoría.

La información necesaria para realizar la planificación preliminar podrá ser:

- Conocimiento del área a examinar.
- Conocimiento de las principales actividades y el objetivo principal.
- Identificación de las principales políticas administrativas y operacionales.
- Determinación del grado de confiabilidad de la información administrativa y operacional, así como también la organización y responsabilidades de la unidad administrativa y de la auditoría interna.

El resultado de la planificación preliminar se presentará en un reporte dirigido al jefe de la unidad de auditoría, para la validación, el cual se lo identificará como el memorando de planificación preliminar.

Para poder establecer un proceso de planificación se considera las siguientes fases:

1. Establecimiento de términos de referencia.

Ésta consiste en definir la responsabilidad que asume la Dirección de Auditoría, sobre los objetivos que se quiere alcanzar en el desarrollo de la auditoría.

Para la preparación de los términos de referencia se deberá definir los siguientes:

a. Naturaleza del trabajo de auditoría.

Esta se refiere al tipo de auditoría que se aplicara y la determinación del grado de eficiencia, eficacia y economía de las actividades realizadas.

b. Normas de Auditoría a aplicar.

La programación debe dar referencias al desarrollo del trabajo según las normas de auditoría y otras complementarias, necesarias para la realización del trabajo. En la programación se deberá identificar las circunstancias que impidan la aplicación de las normas, dejando constancia de estas en el memorando de Planificación Preliminar.

c. Referencia a principios y disposiciones legales.

Se deberá obtener información de las normas y demás regulaciones que se aplicarán en la entidad auditada, los cuales serán tomados en cuenta en el desarrollo del trabajo.

d. Seguimiento de Errores y Recomendaciones.

Para evaluar los sistemas aplicados en la empresa, se debe dar seguimiento a los errores y a las recomendaciones obtenidas en auditorías anteriores.

De acuerdo con la importancia de los errores y recomendaciones que no hayan sido implementados, se deberá emitir un informe, recalando su importancia y la necesidad de corrección. Para la planificación se considerara su resultado para determinar el enfoque, alcance, naturaleza y oportunidad de las pruebas establecidas.

e. Evaluación del Control Interno.

El auditor será el encargado de evaluar la aplicación del control interno establecido por la empresa, con el propósito de verificar que los procedimientos, políticas, y de más mecanismos, sean efectivos y estén funcionando de acuerdo a lo previsto, y que los objetivos establecidos en el programa de auditoría se estén cumpliendo.

f. Determinación de áreas críticas.

Ya con la información obtenida y el análisis efectuado, el auditor determinará en forma jerárquica las actividades críticas, en las cuales se deberá profundizar el análisis.

Los principales antecedentes a considerar para determinar las áreas críticas son:

- El resultado de la evaluación del control interno.
- Importancia de cada área, en cuanto a la naturaleza de sus operaciones, su complejidad y los riesgos que involucran.
- Resultados de otras auditorías.
- Juicios que el auditor haya formulado con respecto de la calidad de la administración.

g. Programas de Auditoría.

Es el conjunto de procedimientos y acciones que el auditor debe realizar con el fin de alcanzar los objetivos establecidos, consiguiendo evidencias suficientes y adecuadas con un mínimo de error.

Los aspectos que se toma en cuenta para la realización del programa de auditoría serán:

1. Planes y Objetivos: consiste en examinar y discutir con la directiva el estado actual de los planes y lo objetivos de la empresa.
2. Organización:
 - a. Estudiar la estructura del área a auditar.
 - b. Asegurarse de si se conoce o no una plena apreciación a los principios de una buena organización, funcionamiento y departamentalización.
3. Políticas y Prácticas: efectuar un estudio para ver qué acción se debe realizar para mejorar la eficacia de políticas y prácticas.
4. Reglamentos: determinar si la empresa se preocupa por cumplir los reglamentos establecidos.
5. Sistemas y Procedimientos: realizar un estudio a los sistemas y a los procedimientos para ver si presentan irregularidades es sus elementos y plantear métodos para mejorarlos.
6. Controles: determinar si los métodos de control son adecuados y eficientes.
7. Operaciones: evaluar las operaciones con el objeto de precisar, qué aspectos son necesarios para mejorar el control, la comunicación, la coordinación, con el objeto de lograr mejores resultados.
8. Personal: realizar un estudio de las necesidades del personal y su aplicación al trabajo en el área que se evalúa.
9. Equipo Físico y su Disposición: determinar si se podría llevar a cabo mejorías en la disposición del equipo para una mejor o más amplia utilidad del mismo.
10. Informe: Preparar un informe de las deficiencias encontradas y las recomendaciones.

h. Memorando De Planificación Preliminar.

Ya calificado los riesgos inherentes y evaluado el ambiente de control y la calificación de riesgos de la empresa, se prepara el memorando de planificación preliminar, el cual es el primer informe que se realiza en el proceso de auditoría.

Los aspectos que podrá contener el memorando de planificación preliminar serán:

- Objetivo de la Auditoría: aquí se detallará el objetivo general de la auditoría.

- Información básica: se debe considerar la base legal, los antecedentes, la organización de la empresa, sus principales actividades, operaciones e instalaciones, el control y cualquier información adicional.
- Sistemas de Administración: se enseñará los principales sistemas administrativos que se manejan y aplican en la empresa, y la manera como se desarrollan, la importancia que tienen con respecto a los objetivos de la organización de la auditoría.
- Componente Informático: se señalará la complejidad, la estructura, la forma de almacenamiento y seguridad, los controles de acceso, las aplicaciones y el plan de contingencias que posee la empresa con respecto a los sistemas computarizados.
- Alcance de la Auditoría: se trata de la profundidad que se le va a dar a las actividades, programas o procesos que van a ser evaluados con el propósito de alcanzar los objetivos.
- Enfoque de la Auditoría: es dar mayor énfasis al problema, para así poder solucionarlos adecuadamente. En esta fase se indicará en donde se dará mayor esfuerzo, indicando si se evaluará a profundidad los sistemas o si el control interno presenta deficiencias o no, que permita la realización de pruebas de control, sustantivas o especiales.
- Puntos de interés para la auditoría: se detallarán los principales temas de interés para la auditoría, que serán recopilados en el transcurso del examen.
- Recursos a utilizar en la auditoría: se enunciará cuales serán los recursos a emplear para la realización de la auditoría tales como: tiempo de duración, cantidad de auditores y equipo especial requerido.

b. Planificación específica

En esta fase se analizará la información recopilada en la planificación preliminar, se seguirá recopilando información adicional, también se continuará con la evaluación del control interno, se confirmará la calificación y evaluación de riesgos, para identificar los procedimientos de auditoría que serán necesarios para completar la auditoría, los cuales serán presentados en los programas específicos de auditoría por componentes.

La Planificación Específica comprenderá lo siguiente:

a. Desarrollo del objetivo de la auditoría

Aquí se describirá en forma detallada el propósito de la auditoría y su alcance, especificando claramente el resultado que se espera del auditor.

b. Estudio de la unidad a auditar

Se debe obtener un conocimiento apropiado del ente, junto con sus operaciones y sistemas, identificando la legalización y reglamentos que se aplican, así como también los métodos de procesamiento de información.

c. Evaluación del control interno

El auditor estudiará y evaluará las características del control interno de la empresa, para poder determinar el grado de confianza en el mismo y en base a eso establecer la naturaleza, alcance y oportunidad de los procedimientos a aplicarse.

d. Determinación de áreas críticas y riesgos

Se evaluará la significación de lo que se va a examinar teniendo en cuenta la naturaleza, la importancia de los posibles errores, como también los riesgos.

Una vez determinada la naturaleza de las afirmaciones, se elegirá los métodos para su comprobación, tomando en cuenta solamente las afirmaciones que, a juicio del auditor, tengan importancia relativa.

Los tipos de riesgos que se señalará son:

Riesgo Inherente: se trata de la posibilidad de que existan errores importantes en los procesos.

Riesgo de control: se refiere a la incapacidad de los controles internos de identificar y prevenir errores o irregularidades en los procedimientos de la empresa.

Las posibles causas para la presentación de riesgos de control pueden ser:

- Inexistencia de controles.
- Controles internos deficientes.
- Función deficiente de la auditoría.

- Inobservancia de procedimientos de control.
- Alta rotación del personal.
- Ausencia de programas de capacitación.
- Deficiente política de contratación del personal.
- Inexistencia de políticas de inducción al personal de ingreso.

El máximo riesgo al cual se enfrenta el auditor es la de expresar una opinión incorrecta, por no haber detectado errores que modifiquen el resultado de la auditoría.

e. Determinación de los procedimientos a aplicar

Se determinará la naturaleza, el alcance, y la oportunidad de los procedimientos de auditoría a aplicarse. Para la determinación del alcance de la auditoría, el auditor deberá tomar en cuenta la utilización de bases selectivas, apoyándose en el uso de métodos de muestreos estadísticos.

f. Recursos a utilizar

Será necesario emplear recursos humanos y materiales necesarios para desarrollar la auditoría de una manera económica, eficiente y eficaz.

También se establecerá un tiempo estimado para la realización de cada fase en la auditoría, que asegure con el cumplimiento del trabajo en las fechas establecidas.

g. Programas de auditoría

El auditor tiene la responsabilidad de elaborar, detalladamente el trabajo a realizar en cada área, puntualizando los procedimientos a emplearse.

h. Autorizaciones de los programas de auditoría por parte de los niveles correspondientes

Una vez introducida una auditoría en el plan anual, la autoridad que corresponda deberá aprobar su planificación específica y autorizar su iniciación.

i. Control de la ejecución de lo planeado

Se deberá controlar regularmente la ejecución de lo planificado, con el objeto de verificar el cumplimiento de los objetivos fijados para poder efectuar modificaciones si estas fuesen necesarias.

j. Desvíos con relación a lo planificado y su autorización

Si existiera la necesidad de modificar la planificación por haber nuevos elementos de juicio, se solicitará la modificación a las autoridades.

Fase III: Ejecución del Trabajo

En esta fase es donde realmente se ejecuta la auditoría, ya que ahí se detectan los errores y se obtienen toda la evidencia necesaria, basadas en el criterio del auditor y por medio de los procedimientos definidos en el programa.

Esta fase es el centro de lo que es el trabajo de auditoría, ya que aquí se realizan todas las técnicas o procedimientos para encontrar las evidencias de auditoría que sustentarán el informe de auditoría.

Los elementos de la fase de ejecución son:

1. Planeación de auditoría.

El trabajo de auditoría se lo debe planear de forma adecuada para así poder alcanzar los objetivos establecidos con el menor consumo de recursos económicos y esfuerzos mínimos.

Este plan reflejará:

- Las metas
- El tipo de auditoría a realizar
- Las áreas a auditarse
- El alcance de la auditoría.

2. Planeación específica de la auditoría.

Para la realización de la auditoría se deberá realizar un plan de trabajo específico que contendrá:

- El objetivo general del trabajo
- Los objetivos específicos
- La naturaleza y el alcance del examen, incluyendo el periodo
- Los procedimientos y técnicas de auditoría a realizarse
- Recursos necesarios, materiales y humanos, etc.

3. Programa de Auditoría

Este programa debe ser flexible para que permita que en transcurso del trabajo, modificaciones, mejoras y ajustes que crean necesarios el supervisor o el encargado de examen.

4. Las Pruebas de auditoría

Se trata de técnicas o procedimientos que utiliza el auditor para la obtención de evidencia comprobatoria.

Las pruebas pueden ser:

- Pruebas de sustantivas.

Son aquellas que son diseñadas por el auditor para conseguir evidencias que permita opinar sobre la integridad, razonabilidad y valides de los datos producidos por los sistemas aplicados por la empresa.

Se puede identificar ocho diferentes pruebas sustantivas:

1. Pruebas para identificar errores en el procesamiento o de falta seguridad o confidencialidad.
 2. Pruebas para asegurar la calidad de los datos.
 3. Pruebas para identificar la inconsistencia de los datos.
 4. Prueba para compara datos.
 5. Confirmación de datos con fuentes externas.
 6. Pruebas para confirmar la adecuada comunicación.
 7. Prueba para determinar falta de seguridad.
 8. Pruebas para determinar problemas de legalidad.
- Pruebas cumplimiento.

El objetivo principal es de proporcionar una seguridad razonable de que los procedimientos relativos a los controles internos están siendo aplicados tal como fueron establecidos.

Las pruebas de cumplimiento están íntimamente relacionadas con las pruebas sustantivas y en la práctica, los procedimientos de auditoría suministran, al mismo tiempo, evidencia de cumplimiento de los procedimientos del control interno, así como la evidencia requerida de las pruebas sustantivas.

5. Técnicas de muestreo

Se usa esta técnica ante la imposibilidad de efectuar un examen a la totalidad de los datos. Por tanto esta técnica consiste en la utilización de una parte de los datos (muestra) de una cantidad de datos mayores (población).

Los métodos de muestro pueden ser los siguientes:

- a. Aleatoria: se trata de que cuando todos los datos tienen la misma oportunidad de ser seleccionados.
- b. Sistemática: se trata de escoger un número al azar y luego se designa un intervalo para los siguientes números.
- c. Selección por celdas: se elabora una tabla de distribución estadística y luego se selecciona una de las celdas.

6. Evidencias de auditoría

Se debe deberá obtener evidencias suficientes y adecuadas, mediante la realización y evaluación de las pruebas de auditoría que sean necesarias, para tener una base de juicio razonable sobre los datos que se examinan y así poder expresar una opinión respectiva de las misma.

Las clases de evidencias pueden ser las siguientes:

- Evidencia física: esta permite constatar la existencia real de los archivos y la calidad de los mismos, mediante el procedimiento de inspección ocular.
- Evidencia documental: es obtenida a través del examen de documentos importantes.

- Evidencia verbal: se obtiene a través del contacto personal con los distintos responsables y empleados de la compañía y con terceras personas, estas declaraciones pueden ser de carácter formal e informal
- Evidencia sobre el control interno: este es el que muestra el alcance de la auditoría y su evaluación determinará el nivel de pruebas que el auditor deberá realizar.

7. Papeles de trabajo

Se refiere a los archivos que maneja el auditor y que contiene todos los documentos que sustentan su trabajo efectuado durante la auditoría.

Los papeles de trabajo se divide en:

- Permanente: está conformado por todos los documentos que tienen el carácter de permanencia en la empresa, es decir que no cambian y que por lo tanto se pueden volver a utilizar en auditorías futuras; como son Estatutos de Constitución, informes de auditoría, etc.
- Corriente: está conformado por todos los documentos que el auditor va utilizando durante el desarrollo de su trabajo y que le permitirán emitir su informe previo y final.

Los papeles de trabajo constituyen la principal evidencia de la auditoría realizada y de las conclusiones alcanzadas que se reportan en el informe de auditoría.

Los papeles de trabajo son utilizados por:

- a. Registrar el conocimiento de la empresa y su sistema del control interno.
- b. Dejar documentado la estrategia de la auditoría.
- c. Dejar documentado la evaluación detallada de los sistemas, las revisiones de transacciones y las pruebas de cumplimiento.
- d. Dejar documentado los procedimientos de las pruebas de sustentación a las operaciones de la empresa.
- e. Demostrar que el trabajo del auditor fue debidamente supervisado y revisado.
- f. Registrar las recomendaciones para el mejoramiento de los controles observados durante el examen.

No existe un formato pre establecido para realizar los papeles de trabajo pero estos deben llevar la suficiente evidencia del trabajo realizado para sustentar las conclusiones alcanzadas.

Fase IV. Comunicación de Resultados

En el transcurso del examen, los auditores mantendrán una comunicación permanente con los funcionarios de las áreas a examinar, con el propósito de que puedan presentar pruebas documentadas, así como información verbal sobre los asuntos que se van a examinar.

Una vez terminada la auditoría se dejara constancia documental de que fue cumplida la comunicación de resultados bajo las normas profesionales.

Las desviaciones que se hayan detectados serán resueltos en el transcurso del examen, y las desviaciones que no se pudieron corregir se los dejará constancia en el informe.

En esta fase se elabora el informe en el cual se comunicará a los funcionarios de las áreas auditadas sobre los resultados obtenidos durante todo el proceso de ejecución de la auditoría.

Comunicación al inicio de la auditoría

Estas se darán con las entrevistas que se mantengan con los principales funcionarios de las áreas auditadas, en las cuales el auditor emitirá criterios y sugerencias que sirven para corregir o eliminar problemas que se detectan en el transcurso del examen.

Comunicación en el transcurso de la auditoría

Para que los resultados del examen no se presten a conflictos, estos se darán a conocer en el transcurso del examen, tanto a los funcionarios del área auditada y a las personas que tengan relación directa con las desviaciones que se detecten.

En el desarrollo del examen, el auditor podrá identificar algunos hechos que deberán ser corregidas, los cuales se pondrán en conocimientos de los directivos para que tomen acciones correctivas.

La comunicación de resultados será permanente sin esperar la conclusión del trabajo o la formulación del informe final, para que la administración conozca sobre los asuntos que el auditor está examinando. Para la elaboración de las recomendaciones se incluirá las acciones correctivas que sean necesarias para solucionar las desviaciones encontradas.

Comunicación al término de la auditoría

La comunicación al término de la auditoría se lo realizará de la siguiente manera:

- a. Se elaborará el borrador del informe el cual contendrá los resultados y las conclusiones a las que se ha llegado, y estas serán comunicadas en la reunión final a los representantes de las áreas auditadas y con las personas relacionadas con dichas áreas.
- b. El borrador incluirá los comentarios, conclusiones y recomendaciones los cuales estarán sustentados en los papeles de trabajo.
- c. En el borrador del informe constará los resultados del examen y en la reunión final se darán en la reunión final por los auditores, a los administradores de las áreas auditadas y las personas relacionadas en estas áreas.

Convocatoria a la conferencia final

La convocatoria a la reunión final la realizará el jefe de auditoría, a través de una notificación escrita, por lo menos con 48 horas de anticipación, indicando el lugar, el día y hora.

Participarán en la reunión final:

- La máxima autoridad del área auditada o su delegado
- Los funcionarios de las áreas auditadas.
- El máximo directivo de la unidad de auditoría responsable del examen.
- El jefe de equipo de auditoría.
- El auditor interno de la entidad.
- Los profesionales que colaboran con el equipo que hizo el examen.

Acta de conferencia final

El jefe de auditoría para dejar constancia de lo actuado elabora una Acta de Conferencia Final que incluye toda la información necesaria y las firmas de todos los participantes. Esta acta se elaborará en original y dos copias, el original se anexará al memorando y la segunda copia se incluirá en los papeles de trabajo.

El informe de Auditoría

Este constituye en el producto final del examen de auditoría, en el cual se presentan las observaciones, conclusiones y recomendaciones sobre las desviaciones, los criterios de evaluación utilizados, las opiniones obtenidas de los funcionarios y cualquier otro aspecto que sea relevante.

Requisitos y Cualidades del Informe

La preparación y presentación del informe de auditoría serán de forma muy sencilla para que facilite la comprensión de los usuarios, para que puedan aplicar las acciones correctivas.

Las cualidades que pueden tener el informen son:

a) Utilidad y oportunidad

El informe de auditoría estará precedido del análisis de los objetivos establecidos.

b) Objetividad y perspectiva

El informe constará de los comentarios, las conclusiones y recomendaciones de forma veraz, objetiva e imparcial y forma clara, incluyendo la suficiente información sobre el asunto principal, con el fin de proporcionar a los usuarios del informe una perspectiva apropiada.

c) Concisión

Para que el informe sea efectivo se lo deberá realizar después de la conclusión del trabajo de campo.

d) Precisión y razonabilidad.

La precisión que deberá contener el informe se basará en la necesidad de adoptar una posición imparcial al momento de dar la información a los usuarios. Y en el caso

que exista un solo desacuerdo en el informe puede poner en entredicho la validez del mismo.

e) Respaldo adecuado.

Los comentarios y conclusiones emitidos en el informe deberán ser respaldados mediante evidencia suficiente, con el objeto de demostrar lo que se informa, con precisión y razonabilidad.

f) Tono Constructivo.

El objetivo del informe es que las actividades de la empresa se desarrollen de manera eficiente y con efectividad, por eso el tono del informe debe estar dirigido a provocar una reacción favorable junto con las observaciones, conclusiones y recomendaciones dadas por el auditor.

g) Claridad.

La presentación del informe se lo deberá hacer de la forma más clara posible, con la finalidad de que los datos puedan ser asimilados por cualquiera usuario del informe.

Criterios para ordenar los resultados

Todos y cada uno de los resultados obtenidos en la auditoría son relevantes pero es necesario ordenarlos y presentarlos tomando en cuenta las siguientes consideraciones:

a) Importancia de los resultados.

b) Se deberá partir de los componentes, ciclos, sistemas para llegar a los específicos.

c) Seguir el proceso de las actividades.

d) Utilizar las principales actividades sustantivas

e) Combinar los criterios expuestos.

Comentarios, Conclusiones y Recomendaciones

a. Comentarios.

Consiste en la descripción narrativa de las desviaciones encontradas durante el examen, debiendo presentarlos de forma clara, cada uno de los asuntos importantes, ya que estos son la base de las conclusiones y recomendaciones.

b. Conclusiones.

Esto se refiere a los juicios profesionales que tiene el auditor en base a las desviaciones encontradas.

Las conclusiones forman parte fundamental del informe, ya que aquí se registran las irregularidades, deficiencias o aspectos negativos encontrados, sobre las actividades y los aspectos examinados, descritos en los comentarios correspondientes, el cual podrán dar fundamentos para la determinación de responsabilidades y acciones correctivas.

c. Recomendaciones.

Son sugerencias positivas con el propósito de dar soluciones prácticas a los problemas o desviaciones encontradas, con el fin de mejorar las actividades de la empresa.

Fase V. Seguimiento

Luego de realizar la auditoría de gestión, los auditores deben realizar un seguimiento continuo para verificar si las recomendaciones dadas se están cumpliendo.

El auditor el seguimiento con el propósito de:

- a) Comprobar en qué grado la administración recepto los comentarios, conclusiones y recomendaciones, presentadas en el informe.
- b) Según los resultados presentados en el informe, se deberá realizar una recomprobación entre uno y dos años de haber concluido la auditoría.
- c) Determinar la responsabilidad por los daños materiales y el perjuicio económico causado, para la reparación y recuperación de los bienes.⁶

2.1.2. Antecedentes referenciales

Tipo de Documento: Tesis completa

Título: Auditoría de gestión al Área de producción en la empresa Herfalab Cia. Ltda.
Periodo enero - diciembre 2010.

Autoras: Arias Peláez, María Cristina. Cárdenas Andrade, Vilma Alicia.

Director de Tesis: Econ. Miriam Alexandra Guajala Macas.

⁶ La Auditoría de los Sistemas de Gestión de Calidad. "Fases de la Auditoría de Gestión".

Resumen: Laboratorios Herfalab es una empresa dedicada a la producción, desarrollo y comercialización de medicamentos magistrales y cosméticos. Para cumplir su actividad se basan en tres soportes relacionados con investigación, producción, administración y mercadeo. Sin embargo, la empresa no cuenta con una planificación adecuada; por lo cual en el presente trabajo se realizó una auditoría de gestión en el área de producción, correspondiente al año 2010, en donde se revisó facturas, órdenes de pedido, compra, control de inventarios de materia prima, maquinaria, equipos y producto terminado, optimización del tiempo de entrega de pedidos; a la vez la competencia y pertinencia del personal.

Institución: Universidad Técnica Particular de Loja

Facultad: Escuela de ciencias Contables y Auditoría.

Carrera: Ingeniero en contabilidad y auditoría.

Tipo de Documento: Tesis completa

Título: “Auditoria de Gestión como herramienta para evaluar los procesos administrativos, financieras y operativos de las Empresas de Servicios Grandes.

Autora: López Saavedra, María de los Ángeles.

Director de Tesis: Ing. Jorge Fernández.

Resumen: Este trabajo va a permitir conocer, analizar y desarrollar una auditoría de gestión ya que a través de ella se puede detectar el manejo de los controles internos, los problemas o fraudes que se pueden presentar en los diferentes departamentos de las empresas de servicios o privadas, además se puede conocer como establecer políticas y mejorar los controles que evitan cualquier fraude en este departamento que es donde más se maneja efectivo y cuentas que desembolsan dinero. En lo que se analizó y revisó se pudo observar que sus políticas y manuales están establecidos aunque se hacen algunas recomendaciones para que las pongan en marcha para poder dar un mejor servicio a los usuarios que ellos deben tratar en este departamento.

Institución: Universidad Superior Politécnica del Litoral.

Facultad: Ciencias Matemáticas.

Carrera: Auditora en Control de Gestión.

Tipo de Documento: Tesis completa

Título: Auditoría de Gestión Aplicada al Departamento de Crédito y Cartera del Banco Nacional de Fomento - Sucursal Riobamba durante el período comprendido de enero a diciembre del año 2010.

Autoras: Caiza Llanga, Alexandra Marcela. Zavala Oñate, Eufemia Alejandra.

Director de Tesis: Econ. Antonio Durán.

Resumen: La Presente Tesis titulada “Auditoría de Gestión aplicada al Departamento de Crédito y Cartera del Banco Nacional de Fomento, Sucursal Riobamba, durante el período comprendido de enero a diciembre del año 2010” consiste en el análisis mediante la auditoría al Departamento ya mencionado que compone la institución así como de sus principales procesos, en busca de identificar áreas críticas para generar una posible solución y hacer frente a cambios en el entorno. Se iniciará con el Capítulo I, que abarca el conocimiento general de la institución. Seguidamente presenta el marco teórico sobre el cual se va a enmarcar el examen de auditoría que engloba el ámbito de la auditoría, particularmente la enfocada a la gestión, sus componentes de análisis para la evaluación del riesgo, indicadores de gestión, control interno. En el Capítulo II, se realizará un análisis externo e interno, de las oportunidades, fortalezas, amenazas y debilidades que rodean al Departamento de Crédito y Cartera. Además contempla el desarrollo del examen de Auditoría de Gestión orientado al departamento antes citado en el que se aplican todos los procedimientos de auditoría determinados. La comunicación de resultados se desarrollada en el Capítulo III, en el que se detallan las evidencias y hallazgos que son debidamente comunicados por medio del Informe de Auditoría, en donde se establecen conclusiones y recomendaciones que permitan mantener y mejorar la gestión del Departamento. El Capítulo IV, abarca conclusiones y recomendaciones emitidas con el objetivo de que se implementen acciones correctivas de las falencias identificadas en el control interno y contribuyan al cumplimiento coordinado de los planes operativos y estratégicos del Departamento.

Institución: Escuela Politécnica de Chimborazo.

Facultad: Administración de empresas.

Carrera: Ingeniero en Contabilidad y Auditoría C.P.A.

Tipo de Documento: Tesis completa

Título: Auditoría de gestión a la empresa Chemistry S.A.

Autora: Enríquez Sánchez, Shiley Tatiana.

Director de Tesis: Víctor Ruiz.

Resumen: CHEMESTRY S.A. es una empresa industrial que se dedica a la fabricación y comercialización de productos químicos, pero que al realizar un levantamiento preliminar de la información que posee, se estableció que tiene problemas en el manejo de la misma, ya que no se tienen políticas y estándares establecidos y las políticas que se conocen no se las cumple al 100%, por otro lado, no se ha establecido un método de costeo por lo que no se conoce la utilidad real de la empresa lo que ha ocasionado que exista iliquidez. Todo lo antes indicado con llevó a ejecutar una auditoría de gestión para realizar una evaluación de la eficacia en el desempeño de las diferentes actividades y componentes existentes en la empresa, con relación al cumplimiento de objetivos establecidos, y con ello determinar conclusiones y en base éstas, recomendar y emitir una propuesta factible de aplicarse para solucionar los problemas existentes con proyección a optimizar los recursos.

Facultad: Ciencias Administrativa y Contables.

Carrera: Ingeniería Comercial.

Tipo de Documento: Tesis completa

Título: Auditoria de Gestión como herramienta para evaluar los procesos administrativos, financieros y operativos de las Pequeñas y Medianas Empresas Industriales.

Autora: Naranjo Paredes, Karina Margoth.

Director de Tesis: Ing. Jorge Fernández.

Resumen: El presente trabajo contiene el desarrollo de una auditoría de gestión que evalúa los procesos administrativos, financieros y operativos aplicado a las pequeñas y medianas empresas (PYMES) industriales, por medio de la observación y evaluación de los procesos ya sean administrativas, financieras y operativos que

desarrolla la empresa, se realizará un examen detallado de la administración con el fin de evaluar la eficiencia de sus resultados, y así determinar si la empresa cumple con sus objetivos y metas establecidos.

Institución: Universidad Superior Politécnica del Litoral.

Facultad: Instituto de ciencias matemáticas.

Carrera: Auditora en Control de Gestión.

Tipo de Documento: Tesis completa

Título: Importancia de la auditoría de gestión en el área financiera como herramienta para la toma de decisiones en el registro civil de la Provincia de Manabí.

Autora: Ana Asunción Briones Vélez.

Director de Tesis: Lcda. Nelly Muñoz Naranjo.

Resumen: La provincia de Manabí, presenta una población dispersa en las áreas rurales y urbanas, pero en su mayoría está población se encuentra en los campos donde geográficamente tiene dificultades para trasladarse a los centros de la población para realizar varias de las actividades prioritarias que requieren para satisfacer sus propias necesidades. Pero vale recalcar que los pocos que salen a varios lugares tienen que trasladarse por medio de vías intransitables lo que hacen que solo lo realicen en temporadas de verano y cuando no se presentan precipitaciones fluviales fuertes.

Facultad: Ciencias Económicas.

Carrera: Licenciada en Contabilidad y Auditoría Contador Público.

Institución: Universidad Tecnológica Equinoccial.

2.2. MARCO CONCEPTUAL

Alcance del trabajo de auditoría.- Capítulo del informe de auditoría en el que se hace constar si se pudieron aplicar pacíficamente normas de auditoría externa y, en caso contrario, las causas, naturaleza y efectos de las limitaciones. Extensión y campo de la auditoría dada. El alcance puede expresarse en términos de factores tales como ubicación física, unidades organizativas, actividades y procesos.

Auditar.- En su acepción más amplia significa verificar que la información financiera, operacional y administrativa que se presenta es confiable, veraz y oportuna. Es revisar que los hechos, fenómenos y operaciones se den en una forma como fueron planeados; que las políticas y lineamientos establecidos han sido observados y respetados; que se cumplen con obligaciones fiscales, jurídicas y reglamentarias en general. Es evaluar la forma como se administra y opera teniendo al máximo el aprovechamiento de los recursos.

Auditoría.-

Es el examen objetivo, sistemático y profesional de las operaciones financieras y administrativas de un organismo, efectuado con posterioridad a su ejecución, con la finalidad de verificarlas, evaluarlas, y elaborar un informe que contenga comentarios, conclusiones y recomendaciones y, en el caso del examen de estados financieros, el correspondiente dictamen profesional. Es un término que puede hacer referencia a tres cosas diferentes pero conectadas entre sí: puede referirse al trabajo que realiza un auditor, a la tarea de estudiar la economía de una empresa, o a la oficina donde se realizan estas tareas (donde trabaja el auditor).

Auditoría de Gestión.- Es el procedimiento por medio del cual no solo se reúne información o “evidencia” para evaluar si los responsables han actuado de acuerdo a la ley y llevan adecuadamente las cuentas públicas, sino que además, evalúan la eficacia, la eficiencia y la economía de los programas de gobierno, verifican un buen funcionamiento de los controles internos y evalúan la seguridad y confiabilidad de la información financiera y de gestión que luego los funcionarios y gobernantes utilizan para tomar decisiones e informar al Congreso y a la ciudadanía.

Error de derecho.- La ignorancia de toda ley, que se presume conocida por todos, a partir de ser publicada no puede ser alegada como excusa, ya que así dejaría de ser derecho. La ignorancia de las leyes o el error de derecho, en ningún caso podrán impedirle el efecto legal de los actos lícitos, ni excusar conductas de ilícitos.

Error de hecho.- Es el que recae sobre la naturaleza del acto y lo hace inexistente por un desencuentro de las voluntades o el que recae en hechos, que no impiden la formación del acto, pero dan lugar a la nulidad por instancia de quien hubiera de padecerlo. Versa sobre la persona o sobre la cosa. El acto viciado es anulable por nulidad relativa.

Financiera.- Es lo referente al manejo de las finanzas, entendiéndose por tales, los bienes o caudales, a veces estrictamente ceñido a los bienes que integran el patrimonio estatal o erario público.

Gestión.- Del latín *gestio*, el concepto de gestión hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Desarrollo organizado de actividades en función de las responsabilidades, objetivos y metas de jurisdicción o entidad. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. Administrar, por otra parte, abarca las ideas de gobernar, disponer, dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación.

Informe de auditoría.- Documento de carácter público que las empresas depositan en el Registro Mercantil junto con las cuentas anuales y que refleja la opinión técnica acerca de si las cuentas anuales expresan la imagen fiel del patrimonio y la situación financiera de la empresa o entidad auditada, así como de los resultados de sus operaciones y de los recursos obtenidos y aplicados en el periodo examinado. Es el producto final del trabajo del auditor en el cual él presenta sus comentarios, conclusiones y recomendaciones y en el caso del examen de estados financieros el correspondiente dictamen.

Papeles de trabajo.- Constituye el conjunto de cédulas y documentos obtenidos y preparados por el auditor, en los cuales registra los datos y la información recopilada, así como los resultados de las pruebas realizadas durante el examen.

Proceso.- Actividades relacionadas que se combinan para satisfacer objetivos específicos. Constituye lo que la organización “hace” y “cómo lo hace”.⁷

2.3. HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.3.1. Hipótesis General

La importancia que tendrá la realización de una Auditoría de Gestión en la empresa Fargen S.A.

2.3.2. Hipótesis Particulares

- Las áreas que se auditaran son la administrativa, financiera y operativa se establecerá el mejoramiento del funcionamiento de la empresa.
- Se tendrá las características de la auditoría según lo establecidos esto permitirá mejorar cada una de las áreas.
- Se efectuará la auditoría con la finalidad de establecer como es el funcionamiento de las áreas que serán auditadas.
- Las personas responsables para realizar la auditoría se las han establecido mediante el área auditada.
- La evaluación de los procesos se realizará mediante preguntas directamente a cada una de las áreas a auditar.

2.3.3. Declaración de Variables

Variable independiente

Auditoría de Gestión

Variable dependiente

Herramienta para evaluar los procesos

Administrativos

Financieros

⁷ http://www.elauditor.info/dicc_amp.php?_pagi_pg=2&p=e “Diccionario de auditoría”

2.3.4. Operacionalización de las Variables

Variable	Tipo	Indicador	Técnica	Instrumento
Auditoría de gestión	Independiente	Auditar las áreas establecidas. Entregar informe de auditoría.	Encuesta	Cuestionario
Herramientas para evaluar los procesos	Dependiente	Control de documentación. Verificación de la información de los documentos.	Encuesta	Cuestionario
Administrativo	Dependiente	Establecer las diferentes funciones del personal. Determinar la forma de llevar la documentación de esta área.	Encuesta	Cuestionario
Financiero	Dependiente	Presentación de estados financieros. Análisis de los estados financieros de la empresa.	Encuesta	Cuestionario
Operativo	Dependiente	Formular los procesos que tiene las operaciones de la empresa. Revisar la manipulación de los documentos.	Encuesta	Cuestionario

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL

La presente investigación es descriptiva y explicativa, porque se realiza el respectivo análisis de los factores variables, que han sido investigados y después se indica con el razonamiento de cada uno de ellos en la factibilidad del proyecto que se ha propuesto.

El tipo de investigación se determina porque es exploratoria y diagnóstica, debido que se hace el trabajo de campo el cual es donde se encuentra la empresa en el sitio de la investigación y el estudio minucioso de la institución mediante la auditoría de gestión y también se debe verificar la hipótesis planteada.

Modalidad de la investigación

Nuestro trabajo es campo porque se ha obtenido una investigación directa de la empresa, que conforma como un grupo objetivo, además corresponde a una investigación bibliográfica que se ha documentado con información ya existe de libros, revistas, internet con la finalidad de obtener un amplio y enriquecido marco teórico, luego estableciendo los componentes que forman parte de la propuesta.

Este proyecto es viable porque se ha alcanzado determinar la información que requiere para el estudio que se está realizando, para de esta manera poder plantear lo propuesto de efectuar una auditoría de gestión en la empresa Fargen S.A. para tres áreas como administrativa, financiera y operativa, con la finalidad de conocer el funcionamiento de estos departamentos.

Diseño de la investigación

Nuestra investigación es de tipo no experimental porque esta no afecta a las variables sin intención y es un diseño transversal porque se lo utilizará en una sola ocasión el siguiente instrumento como es la encuesta mediante un cuestionario de preguntas a los clientes de las cadenas de farmacia Génesis.

3.2. LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA

3.2.1. Características de la población

La población que se tendrá para este estudio es el total de los clientes que tienen las cadenas de farmacias Génesis que es aproximadamente 60.000 como indicaron cada una de sus sucursales, después de conocer la población se obtendrá una muestra que será utilizada para realizar una encuesta donde conocemos las inquietudes y las necesidades de los clientes.

3.2.2. Delimitación de la población

Campo: Estadístico.

Área: Administrativa, financiera, operativa.

Aspecto: Auditoría de Gestión como herramienta para evaluar los procesos administrativos, financieros y operativos de la empresa Fargen S.A.

Lugar: Cadenas de farmacias Génesis.

La población: Es finita debido porque se conoce el total de los clientes que tienen las cadenas de farmacias Génesis en las diferentes ciudades que tienen sus sucursales, ésta información se la obtuvo de cada uno de los locales de las farmacias.

3.2.3. Tipo de muestra

El tipo de la muestra que se realizó es probabilística, debido se conoce la cantidad de clientes que tienen las cadenas de farmacia Génesis quienes serán encuestados, esto se realizará mediante con una encuesta por medio de un cuestionario que cuenta de 7 preguntas cerradas las que permitirán conocer sobre la opinión que tienen sus clientes sobre las farmacias.

3.2.4. Tamaño de la muestra

Después de establecer la población que se va utilizar para este estudio se establecerá la siguiente fórmula para obtener cuál será el tamaño de la muestra.

Formula:

$$n = \frac{Npq}{\frac{(N-1)E^2}{Z^2} + pq}$$

Donde:

n = tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población.

p = posibilidad de que ocurra un evento, p = 0,50.

q = posibilidad de no ocurrencia de un evento, q = 0,50.

E = error, se considera el 5%; E = 0,05.

Z = nivel de confianza, que para el 95%, Z = 1,96.

Primero se obtiene el valor de Z de tal forma que la confianza sea del noventa y cinco por ciento (95%); es decir, buscar un valor de Z tal que $P(-Z < z < Z) = 0.95$.

Utilizando las tablas estadísticas en distribución normal estándar, resulta que Z = 1.96.

Desarrollo de la formula:

n = ?

N = 60.000

p = 0,50

q = 0,50

Z = 1,96

E = 0,05

$$n = \frac{Npq}{\frac{(N-1)E^2}{Z^2} + pq}$$

$$n = \frac{(60.000,00)(0,50)(0,50)}{\frac{(60.000,00-1)(0,05)^2}{(1,96)^2} + (0,50)(0,50)}$$

$$n = \frac{15.0000}{\frac{(59.999)(0,0025)}{3,8416} + 0,25}$$

$$n = \frac{15.000}{\frac{149,99}{3,8416} + 0,25}$$

$$n = \frac{15.636,25}{39,29}$$

$$n = 398$$

3.2.5. Proceso de selección

El proceso de selección de la muestra es de 398 personas que serán encuestadas; ésta cantidad se la obtuvo como resultado del estudio que se ha efectuado en los clientes de las cadenas de farmacia Génesis, en las diferentes ciudades que tienen varias sucursales esta farmacia, con la finalidad de tener la información que se requiere para conocer su opinión de este negocio.

3.3. LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS

Los métodos a utilizar para el desarrollo del presente proyecto son los siguientes:

3.3.1 Métodos Teóricos

Método histórico.- Es un procedimiento general, basado en principios lógicos que pueden ser comunes a distintas ciencias; esta técnica es un medio específico usado en una ciencia determinada o en un aspecto particular de esta.

Método inductivo.- Este método permite indicar cada uno de los acontecimientos o actividades que tienen el estudio que se está realizando, porque identifica cual es la característica que debe tomar en cuenta para poder hacer la propuesta que se ha establecido.

Método deductivo.- Determina que se debe realizar un análisis sobre las fuentes que conllevan a la problemática que se planteó para conocer la opinión de los clientes de la cadena de farmacias Génesis.

Método hipotético.- Este método se lo utiliza cuando se ha planteado una hipótesis, la misma que es probada reuniendo los diferentes datos que forman parte de la encuesta que se presenta en este trabajo.

3.3.2 Método empírico

Permite al investigador una serie de resultados fundamentalmente de la experiencia de investigación referente a su problemática, también conlleva efectuar el análisis preliminar de la información, así como verificar y comprobar las concepciones teóricas que posibilitan revelar las relaciones esenciales y las características fundamentales del objeto de estudio.

3.3.3 Técnicas e instrumentos

Entre las técnicas que se va emplear, será la encuesta:

Encuesta.- Esta es una herramienta más utilizada en la investigación, dirigida a los clientes de la farmacia Génesis donde deberán responder las preguntas que se les van a realizar con la finalidad de conocer su opinión.

Instrumento que se va a utilizar:

Cuestionario.- Que nos proporciona una respuesta apropiada por medio de diferentes preguntas las cuales serán cerradas para mayor comodidad del encuestado, éstas se le entregarán a cada uno de los clientes de las farmacias de diferentes ciudades donde se encuentre las sucursales.

3.4. EL TRATAMIENTO ESTADISTICO DE LA INFORMACIÓN

Se realizará una encuesta a la muestra que se obtuvo mediante la formulación de una fórmula dirigida a los clientes de los establecimientos de las farmacias, luego de obtener los resultados se realizará tabla estadísticas con su respectivo gráfico y su análisis de las preguntas que se establecieron mediante un cuestionario.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

4.1. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

Con el respectivo estudio de los datos que se obtuvieron por medio de una encuesta realizada a los clientes de las cadenas de farmacias Génesis de las diferentes ciudades donde se encuentran establecidas las sucursales, la información obtenida fue examinada para conocer sobre los resultados que se obtuvieron, para después mostrar en tablas estadísticas, gráficos en forma de pastel y respectivo análisis de las preguntas que se efectuaron.

El objetivo principal de ésta investigación, la de realizar una auditoría de gestión en las áreas que van hacer objeto de estudio como son la administrativa, financiera y operativa de la empresa Fargen S.A. con su cadena de farmacias Génesis en varias ciudades.

4.2. ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS

El análisis que se estableció sobre la opinión de los clientes que fueron encuestados, nos indicó cómo se puede ofrecer nuestros productos de una mejor manera en su servicio en el momento de la venta.

Se ha propuesto para este trabajo que se realice una auditoría de gestión en la empresa Fargen S.A. con la finalidad de buscar mejoras en cómo se está ejecutando el funcionamiento de las áreas que serán objeto de estudio.

4.3. RESULTADOS

Para conocer las inquietudes de los clientes de las cadenas de farmacias Génesis a continuación se mostrarán cuadros y gráficos de los resultados que se obtuvieron mediante una encuesta:

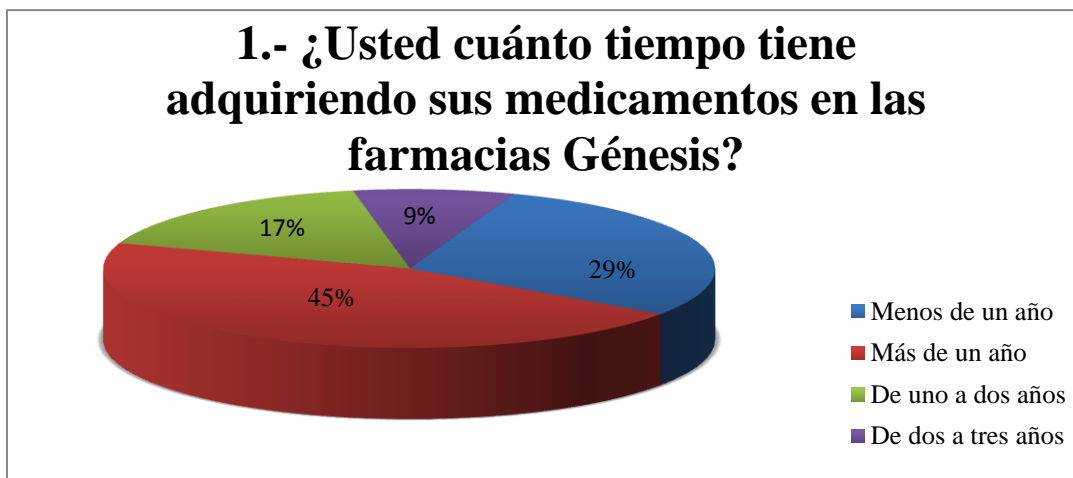
1. ¿Usted cuánto tiempo tiene adquiriendo sus medicamentos en las farmacias Génesis?

Cuadro 1. Pregunta 1

Opciones	Resultados	Porcentaje
Menos de un año	116	29%
Más de un año	181	45%
De uno a dos años	67	17%
De dos a tres años	34	9%
Total	398	100%

Fuente: Encuesta de los clientes.
Elaborado Por: Diana Silva y María Quintana.

Figura 1. Pregunta 1



Fuente: Encuesta de los clientes.
Elaborado Por: Diana Silva y María Quintana.

Análisis

De los clientes encuestados indicaron que tienen adquiriendo sus productos con el 45% más de un año, en cambio menos de un año el 29%, mientras que de uno a dos años el 17% y el 9% de dos a tres años.

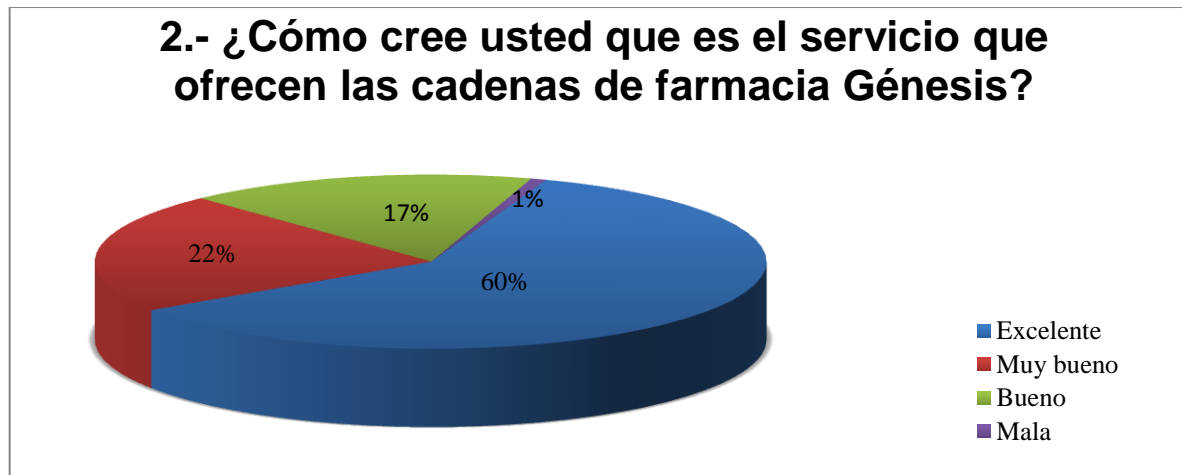
2. ¿Cómo cree usted que es el servicio que ofrecen las cadenas de farmacia Génesis?

Cuadro 2. Pregunta 2

Opciones	Resultados	Porcentaje
Excelente	239	60%
Muy bueno	89	22%
Bueno	67	17%
Mala	3	1%
Total	398	100%

Fuente: Encuesta de los clientes.
Elaborado Por: Diana Silva y María Quintana.

Figura 2. Pregunta 2



Fuente: Encuesta de los clientes.
Elaborado Por: Diana Silva y María Quintana.

Análisis

De los clientes encuestados indicaron que el servicio que ofrece las cadenas de farmacias Génesis es con el 60% excelente, mientras que el 22% es muy bueno, en cambio el 17% es bueno y el 1% es malo.

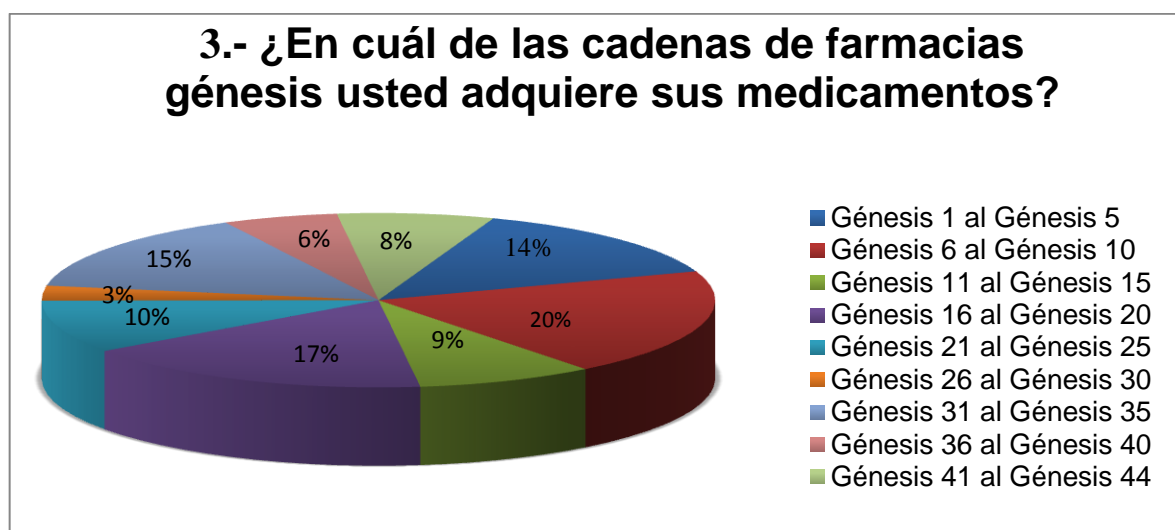
3. ¿En cuál de las cadenas de farmacias Génesis usted adquiere sus medicamentos?

Cuadro 3. Pregunta 3

Opciones	Resultados	Porcentaje
Génesis 1 al Génesis 5	56	14%
Génesis 6 al Génesis 10	79	20%
Génesis 11 al Génesis 15	34	9%
Génesis 16 al Génesis 20	68	17%
Génesis 21 al Génesis 25	39	10%
Génesis 26 al Génesis 30	11	3%
Génesis 31 al Génesis 35	59	15%
Génesis 36 al Génesis 40	22	6%
Génesis 41 al Génesis 44	30	8%
Total	398	100%

Fuente: Encuesta de los clientes.
Elaborado Por: Diana Silva y María Quintana.

Figura 3. Pregunta 3



Fuente: Encuesta de los clientes.
Elaborado Por: Diana Silva y María Quintana.

Análisis

Entre las farmacias de las cadenas tiene un mayor porcentaje entre los números Génesis 6 al Génesis 10 con el 20%, mientras que el 17% para la Génesis 11 al Génesis 15 y la Génesis 31 al Génesis 35 con el 15%.

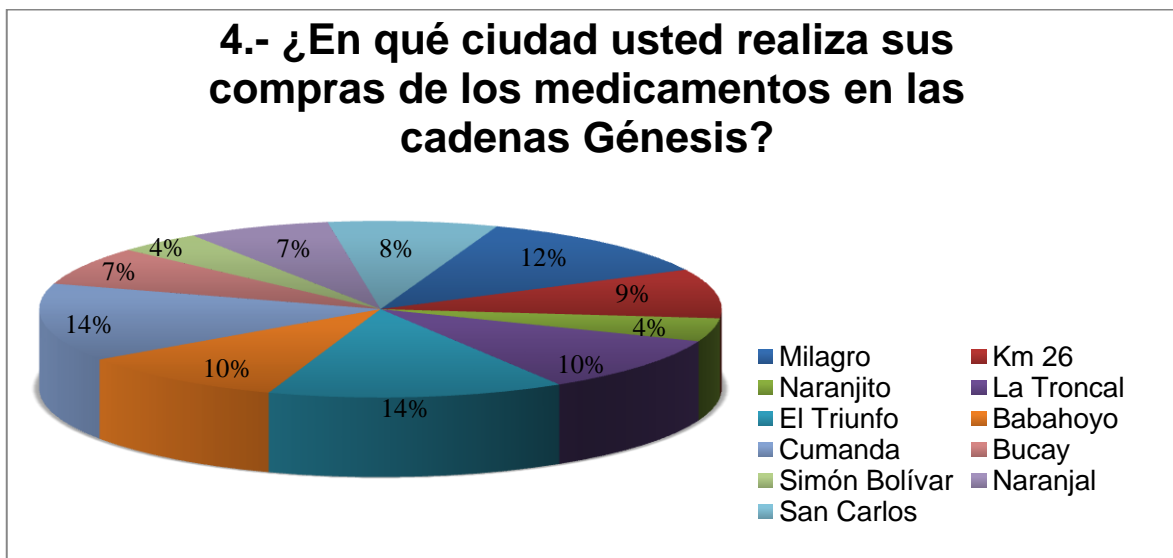
4. ¿En qué ciudad usted realiza sus compras de los medicamentos en las cadenas Génesis?

Cuadro 4. Pregunta 4

Opciones	Resultados	Porcentaje
Milagro	48	12%
Km 26	36	9%
Naranjito	17	4%
La Troncal	41	10%
El Triunfo	56	14%
Babahoyo	40	10%
Cumandá	57	14%
Bucay	28	7%
Simón Bolívar	16	4%
Naranjal	27	7%
San Carlos	32	8%
Total	398	100%

Fuente: Encuesta de los clientes.
Elaborado Por: Diana Silva y María Quintana.

Figura 4. Pregunta 4



Fuente: Encuesta de los clientes.
Elaborado Por: Diana Silva y María Quintana.

Análisis

En las ciudades que adquieren los productos que ofrecen las cadenas de farmacias Génesis están con mayores porcentajes el Triunfo y Cumanda con el 14%, mientras el 12% para Milagro y el 10% se encuentran la Troncal y Babahoyo.

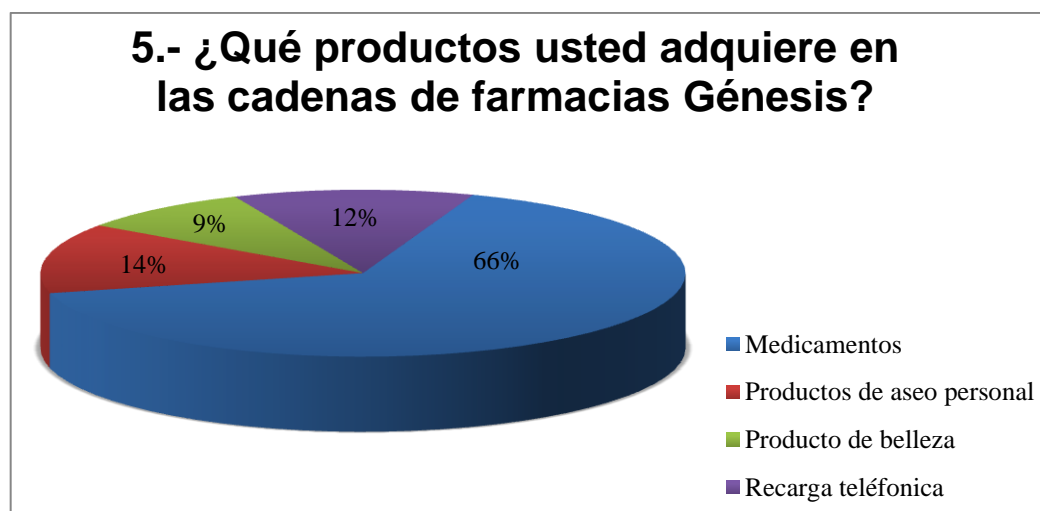
5. ¿Qué productos usted adquiere en las cadenas de farmacias Génesis?

Cuadro 5. Pregunta 5

Opciones	Resultados	Porcentaje
Medicamentos	261	66%
Productos de aseo personal	54	14%
Producto de belleza	35	9%
Recarga telefónica	48	12%
Total	398	100%

Fuente: Encuesta de los clientes.
Elaborado Por: Diana Silva y María Quintana.

Figura 5. Pregunta 5



Fuente: Encuesta de los clientes.
Elaborado Por: Diana Silva y María Quintana.

Análisis

Entre los productos que más se adquieren en la cadena de farmacias Génesis son medicamentos con el 66%, mientras que productos de aseo personal tiene el 14%, en cambio recarga telefónica tiene el 12% y para producto de belleza el 9%.

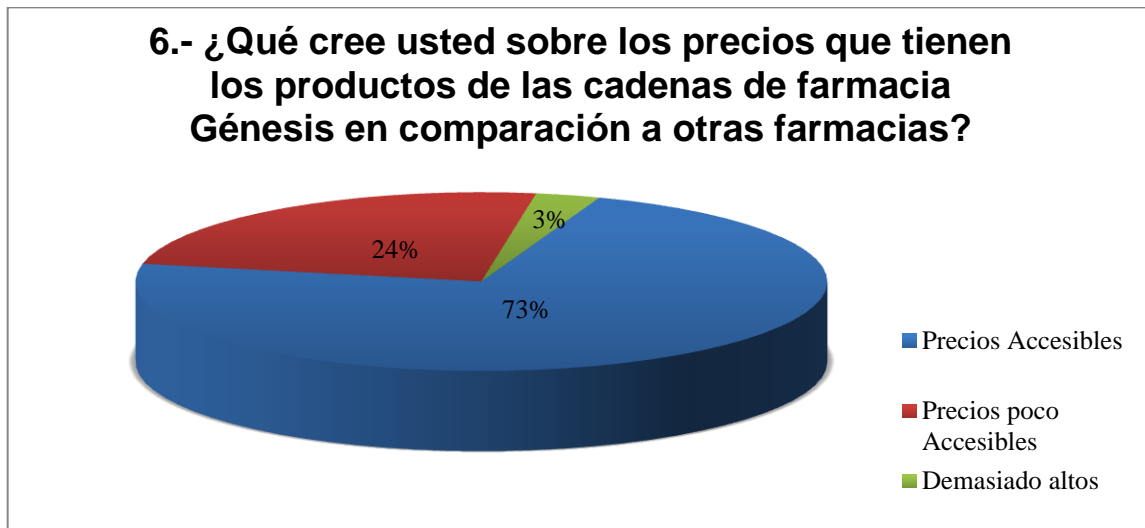
6. ¿Qué cree usted sobre los precios que tienen los productos de las cadenas de farmacia Génesis en comparación a otras farmacias?

Cuadro 6. Pregunta 6

Opciones	Resultados	Porcentaje
Precios Accesibles	289	73%
Precios poco Accesibles	97	24%
Demasiado altos	12	3%
Total	398	100%

Fuente: Encuesta de los clientes.
Elaborado Por: Diana Silva y María Quintana.

Figura 6. Pregunta 6



Fuente: Encuesta de los clientes.
Elaborado Por: Diana Silva y María Quintana.

Análisis

En cuanto precio con el 73% para precios accesibles según lo que indicaron los clientes encuestados, mientras que precios poco accesibles tiene el 24% y demasiado altos con el 3%.

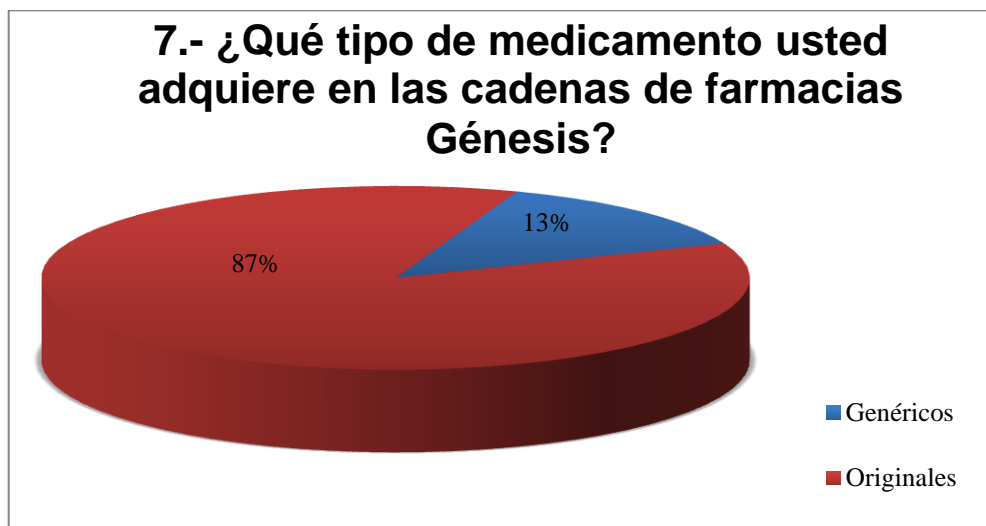
7. ¿Qué tipo de medicamento usted adquiere en las cadenas de farmacias Génesis?

Cuadro 7. Pregunta 7

Opciones	Resultados	Porcentaje
Genéricos	53	13%
Originales	345	87%
Total	398	100%

Fuente: Encuesta de los clientes.
Elaborado Por: Diana Silva y María Quintana.

Figura 7. Pregunta 7



Fuente: Encuesta de los clientes.
Elaborado Por: Diana Silva y María Quintana.

Análisis

Entre los medicamentos que adquieren los clientes son los originales con el 87% y en cambio para los genéricos con el 13%.

4.4. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

Cuadro 8. Verificación de Hipótesis

Hipótesis general	Verificación
La importancia que tendrá la realización de una Auditoría de Gestión en la empresa Fargen S.A.	La empresa Fargen S.A. debe captar las observaciones que se presentarán después de la auditoria con su respectiva verificación de documentación.
Hipótesis particulares	Verificación
<ul style="list-style-type: none"> Las áreas que se auditaran son la administrativa, financiera y operativa se establecerá el mejoramiento del funcionamiento de la empresa. 	En las áreas a auditar se debe detallar todo en un informe que permita describir las fallas o anomalías que pueda encontrar.
<ul style="list-style-type: none"> Se tendrá las características de la auditoría según lo establecidos esto permitirá mejorar cada una de las áreas. 	La característica de esta auditoría de gestión es que permite medir mediante diversos indicadores.
<ul style="list-style-type: none"> Se efectuará la auditoría con la finalidad de establecer como es el funcionamiento de las áreas que serán auditadas. 	Comprobar los documentos tangibles o la información que se encuentran utilizando en las diferentes su personal.
<ul style="list-style-type: none"> Las personas responsables para realizar la auditoría se las han establecido mediante el área auditada. 	La persona que hará la auditoria será quien conozca y recolecte la información que requiere.
<ul style="list-style-type: none"> La evaluación de los procesos se realizará mediante preguntas directamente a cada una de las áreas a auditar. 	Preguntas cerradas con dos opciones de respuesta, los cuestionarios de preguntas se establecen según el área de estudio.

Fuente: Verificación de la hipótesis.
Elaborado Por: Diana Silva y María Quintana.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1 TEMA

Auditoría de Gestión como herramienta para evaluar los procesos administrativos, financieros y operativos de la empresa Fargen S.A.

5.2 FUNDAMENTACIÓN

Concepto de auditoría

La Auditoría es un examen sistemático y objetivo tanto de estados financieros como de las operaciones realizadas en la empresa con el fin de determinar si están acorde con los principios de contabilidad generalmente aceptados y con las políticas establecidas dentro de la institución.

Los objetivos de la misma, serán los siguientes:

- Evaluar el comportamiento de la organización en relación con los reglamentos o estándares preestablecidos.
- Direccionar las acciones de la auditoria para optimizar el uso de los recursos de acuerdo con los controles establecidos.
- El proceso de la auditoria debe seguir un plan que aporte con la organización, , desempeño y desarrollo mediante el manejo eficaz y eficiente de la comisión de líderes y trabajo en equipo.
- Crear un plan de prevención que ayude a elevar los niveles de actuación dentro de la organización en todos sus ámbitos para que produzca servicios y bienes altamente competitivos.

Etapas para el desarrollo de la Auditoria

Etapas Preliminar.

Dentro de esta etapa la auditoria busca identificar y dejar las pautas sobre las cuales se llevara a cabo un examen de estados financieros. Esta etapa se inicia, cuando el dueño o representante legal de la empresa llama al auditor independiente para solicitarle sus servicios. Al primer contacto con la empresa el auditor procederá, a efectuar un estudio y evaluación de la institución, de sus sistemas informáticos y procedimientos en general, incluyendo el sistema de control interno.

Se debe preparar un programa de auditoría en este se establecen las pruebas a realizar y la extensión de las mismas. Este programa debe incluir los objetivos para cada área a ser auditada y ser revisado a medida que avance ya que cualquier modificación debe ser basada en el control interno. Después de que el auditor culminó los análisis, evaluaciones e investigaciones antes mencionados y en conjunto con la planeación en de la auditoria, se debe comunicar a la empresa sobre el estado del avance del programa de auditoría y las debilidades en su control y operación.

Etapas Intermedia

En esta etapa es donde realmente se realiza la auditoria, aquí se efectuarán pruebas que nos permitan comprobar la calidad del control interno de la empresa, la eficacia y eficiencia en sus operaciones. De encontrar errores o inconsistencias se debe informara a jefe de cada área a auditar para que pueden presentar evidencia a su favor, cabe recalcar que estos errores deben ser corregidos en el transcurso de esta etapa y los que no hayan podido corregirse deben quedar registrados en el informe final. Durante esta etapa se puede definir un plan de muestreo con pruebas estadísticas a seguir para conocer las inquietudes y necesidades de los clientes y así determinar el grado de confianza que tienen en la empresa.

Etapa final.

En esta etapa se culmina con el trabajo de auditoría en su totalidad dentro de las pruebas a señalar en este informe se encuentran: cálculos totales de intereses sobre créditos recibidos u otorgados, cómputo de las depreciaciones, abonos a cuentas complementarias de activo fijo.

En la etapa intermedia ya se analizaron meses de transacción y en esta etapa final se realiza los meses que quedaron pendientes. Después de haber terminado el examen de auditoría el auditor debe realizar un seguimiento para corroborar que sus recomendaciones están siendo cumplidas de acuerdo a los estándares de control y calidad especificados en el informe final.

Gestión

Al hablar de gestión en términos generales podemos decir que es un conjunto de acciones las cuales nos van a llevar al logro del objetivo u objetivos deseados, cabe recalcar que este proceso de gestión debe estar a cargo de una persona capaz de gobernar, organizar, dirigir, ordenar a pequeñas o a grandes masas dependiendo del caso.

Una gestión podemos aplicarla en muchos casos ya que su real objetivo es resolver algún problema en general o particular que se esté presentando. Esta gestión puede ser aplicada en muchos campos como en la administración de empresas, emprendimiento de nuevos negocios y hoy en día la podemos encontrar en el gobierno de muchos países a nivel mundial. Según el entorno donde se va a desarrollar la gestión se puede clasificar en las siguientes:

La Gestión Social, es la encargada de crear espacios designados para la integración social con esto se puede mejorar la comunicación y superar los problemas que se dan en la colectividad y que no permiten una actividad regular en algunas de estas agrupaciones.

La Gestión de Proyectos, se encargará de aplicar y reorganizar los recursos con los que cuenta la empresa estando siempre enfocados con su objetivo principal sin dejar de lado los parámetros establecidos; como el tiempo que durara el proyecto y los recursos humanos y técnicos que se van a utilizar.

La Gestión del Conocimiento, esta gestión marca un gran diferencia y esta es que todo el conocimiento y experiencia será transferido entre los sujetos que forman parte de la empresa lo que dará como resultado un nuevo recurso el mismo que estará a disposición para todos los integrantes de la organización.

La Gestión Ambiental, esta gestión es la menos conocida, pero la más importante si hablamos de nuestro entorno, de nuestra vida. Esta gestión es la encargada del manejo total en lo que al sistema ambiental se refiere su labor es la de realizar actividades que estén direccionadas a mejorar nuestra calidad de vida.

Elementos de Gestión

Para que el trabajo de gestión tenga éxito se deben tener en cuenta los siguientes elementos:

- Economía
- Eficiencia
- Eficacia
- Ecología
- Ética

Economía.- dentro de la gestión con este elemento se puede lograr el óptimo uso de los recursos tanto en calidad como en cantidad, el tiempo y el lugar con todo esto lograremos tener los costos más bajos al momento de realizar el proyecto.

Eficiencia.- la eficiencia dentro de la gestión se la puede definir como la relación entre los recursos utilizados en un proceso y los logros conseguidos con los mismos con esto se puede decir que utilizando una cantidad mínima de hombres, materiales, dinero invertido nos dé como resultado utilidades, metas y objetivos cumplidos.

Eficacia.- a este elemento se lo puede definir como la relación de servicios y productos con los objetivos y metas propuestas. Son las acciones a realizarse para alcanzar los logros deseados.

Ecología.- este elemento es un conjunto de conocimientos con los que respecta a la economía de la naturaleza, la interacción entre los organismos y el entorno ambiental estudiando su impacto mundial dentro de un proyecto de gestión.

Ética.- Este elemento es muy importante dentro de la gestión basándose en el código de ética, las normas y leyes vigentes en la organización y en la sociedad.

Que es la auditoría de Gestión

La auditoría de gestión es el examen realizado a una entidad para conocer si se está cumpliendo con sus objetivos desde un punto de vista competitivo y para evaluar funcionamiento de sus empleados y si este se da en óptimas condiciones y usos de los recursos de la entidad.

La auditoría de gestión tiene como objetivos básicos:

- Evaluar los objetivos de la organización.
- Revisar la existencia de políticas adecuadas y su cumplimiento eficiente y eficaz.
- Comprobar la veracidad de la información y de los controles internos.
- Constatar la existencia de métodos óptimos de operación.
- Confirmar la correcta utilización de los recursos.

En este tipo de auditoría de gestión, el desarrollo t progreso de un programa de trabajo dependerá de la particularidad de cada empresa auditada.

5.3 JUSTIFICACIÓN

El trabajo que se está realizando es sobre una auditoría de gestión a la empresa Fargen S.A. que cuenta con una cadena de farmacias llamadas Génesis en diferentes lugares del país en la región costa con sus sucursales que son 44, con la finalidad de observar los procesos que tienen las áreas que serán objeto de estudio como administración, finanzas y operativa.

Los beneficiados con esta auditoría es la empresa debido que al plantar los diferentes cambios que se van a recomendar al finalizarla va a mejorar no solo como institución sino también en el desempeño de su personal.

La importancia de esta auditoría es permitir a la institución conocer como se encuentra desempeñando sus áreas en una manera adecuada o tiene falencias que requieren cambios inmediatos, para que de esta forma pueda continuar alcanzando sus objetivos como institución.

5.4 OBJETIVOS

5.4.1 Objetivo general de la propuesta

Realizar una auditoría de gestión en la empresa Fargen S.A. en las áreas de administración, financiera y operativa.

5.4.2 Objetivos específicos de la propuesta

- Auditar cada una de las áreas que serán objeto de estudio con la finalidad de encontrar las falencias que se deben realizar cambios a tiempo.
- Asignar fechas de la auditoría según el área que se va auditar, debido que el personal debe ayudar con información que se requiere.
- Establecer informe final de los hallazgos que se obtuvieron en la finalización de la auditoría.

5.5 UBICACIÓN

Región: Costa

País: Ecuador

Provincia: Guayas

Cantón: Varios cantones donde Fargen S.A. tienen su cadena de farmacias Génesis como Milagro, Km 26, Naranjito, La Troncal, El Triunfo, Babahoyo, Cumanda, Bucay, Simón Bolívar, Naranjal, San Carlos,

Institución: Fargen S.A. con su cadena de farmacias Génesis.

Sostenimiento: Recursos Propios.

Infraestructura: Cemento.

5.6 ESTUDIO DE FACTIBILIDAD

Esta propuesta es aceptable debido a que se encuentra de acuerdo con los requerimientos que han aportado los clientes que se encuestaron, siempre se dará prioridad al control de la calidad del producto que se deben ofrecer clientes así se podrá tener la una mayor acogida del mercado.

5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

5.7.1 Descripción de la institución

Breve historia de la institución

Desde 1994 en nuestro nacimiento, La Cadena de Farmacias Génesis tiene como objetivo principal, dar el mejor servicio a cada uno de los clientes que nos han brindado su lealtad. Esto se ha logrado gracias a la calidad y buen precio en cada producto que distribuimos, pero sobre todo gracias a que contamos con un equipo de trabajo sólido y unido; y así, juntos, hemos logrado mantener el liderazgo.

Misión

En Farmacias Génesis orientamos nuestros esfuerzos para convertirnos en la mejor alternativa de Farmacia, superando siempre las expectativas del cliente, a través de los mejores precios del mercado, y un servicio inigualable entregado por un equipo comprometido e innovador.

Visión

Ser la cadena de Farmacias líder en servicios, atendida por personal altamente capacitado y comprometido a mantener la buena salud de todos nuestros clientes; cumpliendo siempre las normas, disposiciones y leyes del medio, para posesionarnos como una empresa líder en el mercado de la salud.

5.7.3 Recursos, Análisis Financiero

5.7.3.1 Recurso Humano

El recurso humano que tiene esta empresa es el siguiente:

Cuadro 9. Personal de la empresa

NOMBRE	CARGO	CÓDIGO	# DE FCIA
FREIRE BERMEO GABRIELA LILIBETH*	ENCARGADA	GFB42	GENESIS 01
BENAVIDES VASQUEZ WASHINGTON ALBERTO	DEPENDIENTE	WBV02	GENESIS 02
SALAZAR LIVERIO ANDREA VANESSA	ENCARGADA	ASL15	
SANCHEZ ESCOBAR MARIA FERNANDA	ENCARGADA	MSE07	
JARAMILLO VASQUEZ NILDA BEATRIZ*	DEPENDIENTE	NJV03	GENESIS 03
BURBANO CALBERTO LISSETTE ELIZABETH	ENCARGADA	LBC01	GENESIS 04
JIMENEZ DUMAS JOHANNA STEFANIA**	ENCARGADA	JJD04	
ORELLANA VILLARUEL MARIAM	DEPENDIENTE	MOV05	
PEREZ JIMENEZ JENNIFER CAROLINA**	ENCARGADA	JCPJ	
SARCOS JAIME JESSICA GLADYS*P/MATERNO	DEPENDIENTE	JGSJ	GENESIS 05
ZUÑIGA SORIA DIEGO FERNANDO	DEPENDIENTE	DZS06	
CALDERON GUERRERO LINDA VANESSA	DEPENDIENTE	S/COD	
GAIBOR VELASTEGUI JADIRA DEL CARMEN	ENCARGADA	JDGV	
TORRES ORTEGA BLANCA ABIGAIL	DEPENDIENTE	BATO	
PASTUIZACA MARTILLO LEONOR INES	ENCARGADA	LPM32	GENESIS 06
BARAHONA RUIZ MARIUXI CAROLINA**	ENCARGADA	MBR08	
PINCAI QUISMIS JAZMIN JOHANNA	DEPENDIENTE	JPQ04	
RODRIGUEZ CAICEDO ROSA DEL ROSARIO	DEPENDIENTE	RRRC	GENESIS 07
ACURIO CASTRO CATHERIINE AIDA	ENCARGADA	CAAC	
PINCAI ABAD YOMAIRA ALEXANDRA	ENCARGADA	YPA02	GENESIS 08
LOPEZ LOPEZ AMPARO CELESTE	ENCARGADA	ACL04	
MAYORGA LEON SILVIA LORENA	DEPENDIENTE	LML08	
MAYORGA MERELO ISABEL VICTORIA	DEPENDIENTE		GENESIS 09
AGUIRRE VALAREZO BETSY LISSETTE*	ENCARGADA	BLAV	
CAJAMARCA VILLON ANGELA MARIA*	ENCARGADA	AMCV	
GUERRERO VASQUEZ KARLA PAOLA	DEPENDIENTE	KGV09	GENESIS 10
PACHECO PEÑAFIEL VIVIANA GABRIELA	DEPENDIENTE	VPP10	
SANUNGA BERMEO ELIZABETH PATRICIA	DEPENDIENTE	ESB32	
USCA CORONADO LAURA MARIANA	ENCARGADA	LMUC	
VICTOR VERA ANGELA ROSALIA	ENCARGADA	ARVV	
VALENCIA MOLINA GRECIA ROSALIA	DEPENDIENTE	GVM10	GENESIS 11
ANDRADE GOMEZ ROSA ELIZABETH*	ENCARGADA	REAG	
GRANDA CAMPOVERDE DIANA CAROLINA	DEPENDIENTE	DGC11	
BURGOS GORDILLO VICTORIA	DEPENDIENTE	VBG11	
VEGA SALAZAR JESSICA SUSANA*	ENCARGADA	JSVS	

ALAVA INTRIAGO GABRIELA LEONOR	DEPENDIENTE	GA12	GENESIS 12
CARCELEN SOTOMAYOR VIRGINIA NATALY **	ENCARGADA	VCS27	
LITUMA TITO TANNYA MARISELA	DEPENDIENTE	TMLT	
LOPEZ JURADO MATILDE MARIA**	ENCARGADA	MMLJ	
SATIAN PAGUAY FLOR ALICIA	DEPENDIENTE	FASP	GENESIS 13
ASTUDILLO BRAVO ELIZABETH VANESSA**	ENCARGADA	EAB14	
SALAZAR ENDARA JENNY ALEXANDRA	DEPENDIENTE	JSE14	
VACA ARROYO MIRIAM ZOILA**	ENCARGADA	MZVA	
ONOFRE CALDERON VIVIANA VANESSA**	ENCARGADA	VOC14	GENESIS 14
RODAS PARRA ERIKA ADRIANA**	DEPENDIENTE	ERP13	
VASQUEZ FRANCO NAILA AZUCENA	DEPENDIENTE	NVF30	
ACOSTA BAJAÑA CATHERINE LISSETTE	DEPENDIENTE	CAB15	GENESIS 15
FAJARDO CARRIEL JOHANNA PAOLA*	ENCARGADA	JPFC	
TOSCANO VILLAVICENCIO DIANA MARGOTH*	ENCARGADA	DMTV	
ALONSO CABRERA DIANA GISSELLA	DEPENDIENTE	DAC16-ENC.	GENESIS 16
MOREJON VILLAMAR DIANA MAGDALENA	ENCARGADA	DMV22	
TROYA FRANCO KETTY JAQUELINE	ENCARGADA	KTF16	
BOZA ALVAREZ MAYRA YOLANDA	ENCARGADA	MBA22	
DIAZ BARCO DIANA HAYDEE	ENCARGADA	DBD16	GENESIS 17
MUÑOZ LLANOS JUANA MARIANA	DEPENDIENTE	JMLL19	
ORTEGA BUSTAMANTE RITA ROXANA	DEPENDIENTE	ROB16-ENC.	
GREGOR NARVAEZ VANESSA DOLORES	DEPENDIENTE	VGN18	GENESIS 18
LOPEZ CONTRERAS PAOLA ALEXANDRA	DEPENDIENTE	PLC22-ENC.	
SANCHEZ VILLAVICENCIO KARINA VANESSA	ENCARGADA	SVK18	
VARGAS CALLE RUTH ANABEL	ENCARGADA	RVC19	
AURIA PERALTA SILVIA JAEL	ENCARGADA	SJAP	
MORANTE PINO DIANA MERCEDES	ENCARGADA	DMMP	GENESIS 19
ROMERO CANO AMERICA CRISTINA	DEPENDIENTE	ACRC-ENC.	
SALAZAR BAJAÑA MARLENE LIZZET	DEPENDIENTE	LSB17	
AVEGNO POSLIGUA KATIUSCA BETZABETH	DEPENDIENTE	AVE18	GENESIS 20
BOHORQUEZ NIVELA TATIANA YESSENIA	DEPENDIENTE	TBN20-ENC.	
CASTRO ROJAS MARIUXI JASMINA	SUPERVISORA	MJCR	
CHERNEZ GARCIA ISABEL MARIUXI	SUPERVISORA	MCH18	
MOROCHO MORENO ANA MARIA *	ENCARGADA	AMMM	GENESIS 21
PROBELO PAUCAR JUAN CRHISTIAN*	ENCARGADO	JRP04	
PERALTA CAMPOVERDE DIANA NARCISA	DEPENDIENTE	DPC21	
PEÑA GARCIA NELLY ROCIO	DEPENDIENTE	NPG20-ENC.	GENESIS 22
SANTOS FRANCO LAURA RITA	ENCARGADA	LSF17	
SILVA VALVERDE LAURA MARIA	ENCARGADA	LSV19	

CARABAJO ALVARADO LUZ ESTELA*	ENCARGADA	LECA	GENESIS 23
CISNEROS FRANCO KATIA ALEXANDRA P/M	DEPENDIENTE	ACF03	
MONTERO MORAN WENDY MARIUXI*	ENCARGADA	WMM15	
GALLARDO CAMPUZANO MARIA AUXILIADORA**	ENCARGADA	MAGC	GENESIS 24
ROMAN ARISTEGA SABRINA MONSERRAT	DEPENDIENTE	SRA25	
RAMOS DELGADO VICTORIA SHIRLEY	DEPENDIENTE	VRD24	
ASTUDILLO MARTINEZ KEILA ABIGAIL	ENCARGADA	AMK25	GENESIS 25
DIAZ CAJAS WASHINGTON ROBERTO	DEPENDIENTE	WAC23	
MORAN GARCES CAROLINA JENNIFER	DEPENDIENTE	CMG09	
MOREIRA LUCAS BETSABETH YOLANDA	ENCARGADA	BML09	
BERNAL ROSADO LIDIA MARICELA**	ENCARGADA	LMBR	GENESIS 27
CARRION DIAZ ROSA ELIZABETH	DEPENDIENTE	RCD27	
MORA VERA VICTORIA CRISTINA **	ENCARGADA	VMV12	
PINCAY CACAO KARINA JESSENIA	DEPENDIENTE	KPC12	
HERAS ROBALINO JESSENIA CRISTINA*	ENCARGADA	JHR28	GENESIS 28
TOMALA GONZALEZ DOLORES DEL ROCIO*	ENCARGADA	DTG05	
ALVARIO MURILLO ANA MARIA**	ENCARGADA	AMAM	GENESIS 30
CONTRERAS GUARANDA LADY JESUS	DEPENDIENTE	LCG30	
LOOR JURADO ELSY CRISTINA**	ENCARGADA	ECLJ	
QUINTUÑA JUMBO MARITZA DEL ROCIO (P/MATerno)	DEPENDIENTE	MQJ14	
GUERRERO PINCAY MARTHA KARINA	DEPENDIENTE	MGP31	GENESIS 31
LIGER GONZALEZ RUTH OFELIA *	ENCARGADA	ROLG	
RAMOS BETANCOURT ROSARIO DE LOURDES*	ENCARGADA	RLRB	
RUIZ MARTINEZ BETTY ELIZABETH	DEPENDIENTE	BRM31	
NIETO MORAN ENMA NOEMI**	ENCARGADA	ENM07	GENESIS 32
MEJIA JIMENEZ JOSELYN ANDREA	DEPENDIENTE	JMJ21	
JARAMILLO CABRERA PEGGY GEOMARA**	ENCARGADA	PJC08	
AVILA DOMINGUEZ NELLY MARILU	DEPENDIENTE	NMAD	GENESIS 33
BRAVO PORTILLA ERIKA ALEXANDRA*	ENCARGADA	EABP	
CELA ALVARADO ELIZABETH UMBELINA	DEPENDIENTE	ECA33	
MONTOYA MORAN PAOLA MARILU*	ENCARGADA	PMM31	
BERMUDEZ COBEÑA DORIS LUCIA	ENCARGADA	DBC34	GENESIS 34
MURILLO YEPEZ STEFANIA LISBETH	DEPENDIENTE	SLMY34	
TROYA GOMEZ ANGELA GABRIELA	ENCARGADA	ATG34	
FLORES PERALTA ERICKA JENNIFER	ENCARGADA	EFP35	GENESIS 35
GUANOQUIZA QUINDE LOURDES NARCISA	ENCARGADA	LGQ35	
MUÑOZ VILLA MARIA FERNANDA	DEPENDIENTE	MNV35	
LASSO RONQUILLO NOEMI VANNESA	ENCARGADA	LRN36	GENESIS 36
MORENO SANCHEZ MARGARITA ELIZABETH	ENCARGADA		
VELEZ NARANJO CRISTINA ELIZABETH	DEPENDIENTE	CVN09	

SOLIS RAMIREZ ANA ALEXANDRA	ENCARGADA	ASR02	GENESIS 37
ACOSTA MENDOZA DIANA ELIZABETH	ENCARGADA	DAM06	
1.BAJAÑA RAMIREZ KERLY MARIA	DEPENDIENTE	KBR24-ENC.	GENESIS 38
2.CHALEN TORRES VIVIANA MARIELA	ENCARGADA	VMC21	
3.GUEVARA RAMOS RITA ANGELICA	DEPENDIENTE	S/COD.	
4.NUÑEZ CUENCA INGEBORTH ELIZABETH	ENCARGADA	INC36	
ESTEVEZ MACIAS JOHANNA ELIZABETH	ENCARGADA	EMJ22	GENESIS 39
GOYES ACOSTA WENDY CARLA	ENCARGADA	WGA19	
RUIZ MORANTE ANDREA ISABEL	DEPENDIENTE	ARM17-ENC.	
CALVAS VIZUETA ALEXANDRA MARIBEL**	ENCARGADA	ACV14	GENESIS 40
PAIDA ALTAMIRANO JULIA MARIA**	ENCARGADA	JPA14	
ESPINOZA LOPEZ JENNIFER TATIAN	ENCARGADA	JEL21	GENESIS 42
LOPEZ YANCE INGRIS	ENCARGADA	ILY25	
PALOMEQUE CARMEN SILVIA	DEPENDIENTE		
LEON AVILA MAYRA KATHIUSKA	DEPENDIENTE	MLA42	
TOMALA ICAZA MONICA VALERIA	ENCARGADA	MTI37	GENESIS 43
MIRANDA CUJILAN GLADYS MABEL	ENCARGADA	GMC24	

Fuente: Personal de la empresa.

Elaborado Por: Diana Silva y María Quintana.

5.7.3.2 Análisis Financieros

Flujo de caja

FARGEN S.A						
ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO						
POR EL AÑO TERMINADO AL 31 DE DICIEMBRE						
	2011	2012	2013	2014	2015	2016
<u>EFFECTIVO PROVENIENTE DE ACTIVIDADES DE OPERACIÓN</u>						
Utilidad	257468,77	270342,21	283859,32	298052,28	312954,90	328602,64
Ajustes para conciliar la utilidad neta con el efectivo neto						
Proveniente de act. de operación:	61981,84	65080,93	68334,98	71751,73	75339,31	79106,28
Depreciaciones						
Provisión cuentas incobrables						
Ajustes						
Transferencia reserva legal						
Cambios en activos y pasivos de operación:						
Aumento en cuentas por cobrar	-75212,49	-78973,11	-82921,77	-87067,86	-91421,25	-95992,31
Aumento en inventarios	443283,49	-465447,66	-488720,05	-513156,05	-538813,85	-565754,55
Aumento en impuestos diversos	338543,25	-355470,41	-373243,93	-391906,13	-411501,44	-432076,51
Aumento en otros activos	-31675,81	-33259,60	-34922,58	-36668,71	-38502,15	-40427,25
Aumentos en pagos anticipados	-5533,75	-5810,44	-6100,96	-6406,01	-6726,31	-7062,62
Aumentos en cuentas por pagar	708440,63	743862,66	781055,79	820108,58	861114,01	904169,71
Aumento en pasivos acumulados	-14755,58	-15493,36	-16268,03	-17081,43	-17935,50	-18832,27
Aumento en impuestos y contribuciones por pagar	10951,11	11498,67	12073,60	12677,28	13311,14	13976,70
Efectivo neto utilizado en actividades de operación	189612,20	-199092,81	-209047,45	-219499,82	-230474,81	-241998,55
Efectivo utilizado para actividades de inversión:		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Aumento en activos fijos	145620,46	-152901,48	-160546,56	-168573,89	-177002,58	-185852,71
Efectivo neto utilizado para actividades de inversión.						
Efectivo provisto por actividades de inversión						
Aporte de accionistas cancelar saldo	0,14	0,15	0,15	0,16	0,17	0,18
Aumento de efectivo y equivalentes de efectivo	-15781,91	-16571,01	-17399,56	-18269,53	-19183,01	-20142,16
Efectivo y equivalentes de efectivos al principio del año	202770,43	212908,95	223554,40	234732,12	246468,72	258792,16
Efectivo y equivalentes de efectivos al final del año	186988,52	196337,95	206154,84	216462,59	227285,71	238650,00

Estados de pérdidas y ganancias

FARGEN S.A						
ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS						
POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE						
INGRESOS:	2011	2012	2013	2014	2015	2016
VENTAS	12.585.388,66	13.214.658,09	13.875.391,00	14.569.160,55	15.297.618,57	16.062.499,50
VENTAS NETAS	12.585.388,66	13.214.658,09	13.875.391,00	14.569.160,55	15.297.618,57	16.062.499,50
COSTO DE VENTAS	9.819.443,24	10.310.415,40	10.825.936,17	11.367.232,98	11.935.594,63	12.532.374,36
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS	9.819.443,24	10.310.415,40	10.825.936,17	11.367.232,98	11.935.594,63	12.532.374,36
GASTOS OPERACIONALES:						
Administrativos y Ventas	2.368.901,62	2.487.346,70	2.611.714,04	2.742.299,74	2.879.414,72	3.023.385,46
TOTAL GASTOS OPERACIONALES	2.368.901,62	2.487.346,70	2.611.714,04	2.742.299,74	2.879.414,72	3.023.385,46
GASTOS NO OPERACIONALES:						
Gastos financieros	3.790,95	3.980,50	4.179,52	4.388,50	4.607,92	4.838,32
TOTAL GASTOS NO OPERACIONALES	3.790,95	3.980,50	4.179,52	4.388,50	4.607,92	4.838,32
UTILIDAD (PERDIDA) DEL EJERCITO	393.252,85	412.915,49	433.561,27	455.239,33	478.001,30	501.901,36
Menos: 15% Participación empleados	58.987,93	61.937,32	65.034,19	68.285,90	71.700,19	75.285,20
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	334.264,92	350.978,17	368.527,08	386.953,43	406.301,10	426.616,16
Menos: Impuestos a la Renta	80.223,58	80.724,98	81.075,96	85.129,75	89.386,24	93.855,55
UTILIDAD ANTES DE RESERVAS	254.041,34	270.253,19	287.451,12	301.823,68	316.914,86	332.760,60
RESERVA LEGAL	25.404,13	27.025,32	28.745,11	30.182,37	31.691,49	33.276,06
UTILIDAD NETA DEL EJERCITO	228.637,21	243.227,87	258.706,01	271.641,31	285.223,37	299.484,54

Balance general

FAGEN S.A						
BALANCE GENERAL						
AL 31 DE DICIEMBRE						
	2011	2012	2013	2014	2015	2016
ACTIVOS						
ACTIVOS CORRIENTES:						
Caja y equivalentes de caja	186.988,52	196.337,95	206.154,84	216.462,59	227.285,71	238.650,00
Cuentas por cobrar	193.718,43	203.404,35	213.574,57	224.253,30	235.465,96	247.239,26
Inventarios	2.085.881,21	2.190.175,27	2.299.684,03	2.414.668,24	2.535.401,65	2.662.171,73
Impuestos diversos	487.809,60	512.200,08	537.810,08	564.700,59	592.935,62	622.582,40
Pagos anticipados	17.803,86	18.694,05	19.628,76	20.610,19	21.640,70	22.722,74
Total activos corrientes	2.972.201,62	3.120.811,70	3.276.852,29	3.440.694,90	3.612.729,65	3.793.366,13
PROPIEDADES Y EQUIPOS	501.891,30	526.985,87	553.335,16	581.001,92	610.052,01	640.554,61
OTROS ACTIVOS	115.455,36	121.228,13	127.289,53	133.654,01	140.336,71	147.353,55
TOTAL ACTIVOS	3.589.548,28	3.769.025,69	3.957.476,98	4.155.350,83	4.363.118,37	4.581.274,29
PASIVO Y PATRIMONIO						
PASIVOS CORRIENTES:						
Cuentas por pagar	2.687.899,73	2.822.294,72	2.963.409,45	3.111.579,92	3.267.158,92	3.430.516,87
Pasivos acumulados	118.637,34	124.569,21	130.797,67	137.337,55	144.204,43	151.414,65
Impuestos y contribuciones por pagar	107.230,09	112.591,59	118.221,17	124.132,23	130.338,84	136.855,79
Total pasivos corrientes	2.913.767,16	3.059.455,52	3.212.428,29	3.373.049,71	3.541.702,19	3.718.787,30
PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS						
Capital social	293.250,00	307.912,50	323.308,13	339.473,53	356.447,21	374.269,57
Reserva legal	32.494,42	34.119,14	35.825,10	37.616,35	39.497,17	41.472,03
Utilidad (Pérdidas) años anteriores	92.567,93	97.196,33	102.056,14	107.158,95	112.516,90	118.142,74
Utilidad del ejercito	257.468,77	270.342,21	283.859,32	298.052,28	312.954,90	328.602,64
TOTAL PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS	675.781,12	709.570,18	745.048,68	782.301,12	821.416,17	862.486,98
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO	3.589.548,28	3.769.025,69	3.957.476,98	4.155.350,83	4.363.118,37	4.581.274,29

5.7.4 Impacto

El impacto que se tendrá con la auditoría de gestión en los procesos del área administrativa, financiera y operativa en la empresa Fargen S.A. con su cadena de farmacias Génesis será de gran importancia debido que permite el mejoramiento como institución y el desempeño del personal. Mediante el estándar de calidad que debe tener todas las empresas para que sus productos sean los primeros del mercado.

5.7.5 Cronograma

Cuadro 10. Cronograma de actividades

No	ACTIVIDADES	MESES						
		F E B	M A R	A B R	M A Y	J U N	J U L	
1	Presentación del diseño y aprobación							
2	Designación del tutor							
3	Recolección de información							
4	Elaboración de problematización							
5	Planteamiento de las hipótesis							
6	Procesamiento de la información							
7	Marco Metodológico							
8	Análisis e interpretación de los resultados							
9	Formulación de la propuesta							
10	Ejecución de la propuesta							
11	Conclusiones y recomendaciones							
12	Aprobación de la tesis							

Fuente: Cronograma de actividades
Elaborado Por: Diana Silva y María Quintana.

5.7.6 Lineamiento para evaluar la propuesta

Para evaluar la propuesta se han establecido lo siguiente:

- Realizar periódicamente auditorías interna a la empresa para controlar las mejoras que se realizaron.
- Controlar el producto que se ofrece en las cadenas de farmacia Génesis.
- Personal evaluado frecuencia para establecer cómo se encuentran desempeñando laboral.
- Trabajar en equipo que lo debe dirigir una persona apta para evaluar a sus compañeros incluyéndose a él.

CONCLUSIONES

Después de establecer el estudio que se realizó se obtuvieron las siguientes conclusiones:

- La encuesta que se realizó a los clientes dio como resultado que se sienten satisfechos con el servicio y producto que obtienen.
- El personal se encuentra debidamente capacitados lo que permiten tener un desempeño adecuado en la empresa.
- En cuanto la documentación lo llevan archivada y ordenada lo que facilita su revisión y en el momento de solicitar la información.
- Las áreas que fueron objeto de estudio se evaluaron su funcionamiento, que se encuentran bien establecidas.
- Esta empresa cuenta con una cadena de farmacias en diferentes ciudades del país pero en la región con un mismo nombre llamada Génesis.
- La empresa se encuentra posicionada en el mercado, esto permite tener en el mercado 44 farmacias distribuidas en varias ciudades

RECOMENDACIONES

Las recomendaciones que se han determinado son las siguientes.

- Continuar capacitando al personal periódicamente para que sigan desempeñándose como lo vienen haciendo.
- La empresa debe analizar la idea de seguir abriendo sucursales en el resto del país para que de esta manera puedan satisfacer a otros clientes.
- Estimular al personal de las farmacias con diferentes actividades que puedan unirse entre compañeros.
- El trabajo del personal se lo debe realizar en grupo, así permite tener un mejor comunicación entre ellos.

BIBLIOGRAFÍA

Beneficios e indicadores de necesidades de la auditoría. <http://coyunturaeconomica.com/empresas/resumen-de-la-auditoria>. Extraído el 12 de Junio del 2012.

DE LA PEÑA GUTIERREZ, Alberto: *Concepto y clasificación de la auditoría*, Auditoría. Un enfoque práctico, p. 5-6, España 2010.

Historia de la auditoría. <http://www.monografias.com/trabajos43/auditoria/auditoria.shtml>. Extraído el 07 de Junio del 2012.

Importancia de la auditoría. <http://www.emagister.com/curso-elemental-auditoria/importancia-auditoria>. Extraído el 10 de Junio del 2012.

BLANCO LUNA, Yanel: *Objetivos de la Auditoría de Gestión*, Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral, año 2004.

VILAR BARRIO, José: *Fases de la Auditoría de Gestión*, La Auditoría de los Sistemas de Gestión de Calidad, año 1999.

Diccionario de auditoría. http://www.elauditor.info/dicc_amp.php?_pagi_pg=2&p=e. Extraído el 11 de Junio del 2012

ANEXOS

Anexo 1. Autorización de la empresa Fargen S.A.

Milagro 25 de Julio del 2012

UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

De mis consideraciones

Con el afán de colaborar con el desarrollo profesional del personal que trabaja en la empresa FARGEN S.A. autorizo a MARIA FERNANDA QUINTANA DELGADO, portador de la C.I. 171653829-1 y DIANA ELIZABETH SILVA ALVARADO, portador de la C.I. 120441074-8, para que haciendo uso de los conocimientos obtenidos a lo largo de sus carreras, los utilicen para la elaboración de su tesis, bajo el tema **“AUDITORIA DE GESTION COMO HERRAMIENTA PARA EVALUAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS Y OPERATIVOS DE FARGEN S.A.”**

Atentamente,

Dra. Mirna Mejía
GERENTE



FARGEN S.A.
RUC: 0992382929001
DPTO. RECURSOS HUMANOS

FARGEN S.A.

Anexo 2. Preguntas para la encuesta de los clientes



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

UNIDAD ACADEMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

CARRERA DE INGENIERA EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA

Encuesta dirigida a los clientes de las cadenas de farmacias Génesis

INSTRUCCIONES: Coloque una (X) donde considere necesario.

1. ¿Usted cuánto tiempo tiene adquiriendo sus medicamentos en las farmacias Génesis?

- | | | | |
|-------------------|-----|--------------------|-----|
| Menos de un año | () | Más de un año | () |
| De uno a dos años | () | De dos a tres años | () |

2. ¿Cómo cree usted que es el servicio que ofrecen las cadenas de farmacia Génesis?

- | | | | |
|-----------|-----|-----------|-----|
| Excelente | () | Muy bueno | () |
| Bueno | () | Mala | () |

3. ¿En cuál de las cadenas de farmacias génesis usted adquiere sus medicamentos?

- | | | | |
|--------------------------|-----|--------------------------|-----|
| Génesis 1 al Génesis 5 | () | Génesis 6 al Génesis 10 | () |
| Génesis 11 al Génesis 15 | () | Génesis 16 al Génesis 20 | () |
| Génesis 21 al Génesis 25 | () | Génesis 26 al Génesis 30 | () |
| Génesis 31 al Génesis 35 | () | Génesis 36 al Génesis 40 | () |
| Génesis 41 al Génesis 44 | () | | |

4. ¿En qué ciudad usted realiza sus compras de los medicamentos en las cadenas Génesis?

- | | | | |
|---------------|-----|------------|-----|
| Milagro | () | Km 26 | () |
| Naranjito | () | La Troncal | () |
| El Triunfo | () | Babahoyo | () |
| Cumandá | () | Bucay | () |
| Simón Bolívar | () | Naranjal | () |
| San Carlos | () | | |

5. ¿Qué productos usted adquiere en las cadenas de farmacias Génesis?

- | | | | |
|---------------------|-----|----------------------------|-----|
| Medicamentos | () | Productos de aseo personal | () |
| Producto de belleza | () | Recarga telefónica | () |

6. ¿Qué cree usted sobre los precios que tienen los productos de las cadenas de farmacia Génesis en comparación a otras farmacias?

- | | | | |
|--------------------|-----|-------------------------|-----|
| Precios Accesibles | () | Precios poco Accesibles | () |
| Demasiados altos | () | | |

7. ¿Qué tipo de medicamento usted adquiere en las cadenas de farmacias Génesis?

- | | | | |
|-----------|-----|------------|-----|
| Genéricos | () | Originales | () |
|-----------|-----|------------|-----|

Anexo 3. CATASTRO FARMACIAS DE MILAGRO AREA 21

CATASTRO FARMACIAS DE MILAGRO AREA 21			
FARMACIAS	DIRECCION	TELEFONO	RESPONSABLE TECNICO (QUIMICO FARMACEUTICO)
Genesis 1	12 de Febrero 436 entre Garcia Moreno y 24 de Mayo	2973866	Lasso Mendez Rosa Carmen
Genesis 2	Av. Alfredo Adum interseccion avenida Colón	2973866	Bustos Noles Rocio Del Carmen
Genesis 3	Garcia Moreno entre Rocafuerte y 12 Febrero	2973866	Pacheco Obregon Clara Lastenia
Genesis 4	Garcia Moreno y Chile	2973866	Lopez Ordoñez Abel Roberto
Genesis 5	Avenida Napo y Tumbes	2973866	Torres Pachay Orlando Egipto
Genesis 6	Pedro Carbo y Carlos Padilla esq. Mercado 22 de Noviembre	2973866	Torres Pachay Orlando Egipto
Genesis 7	Avenida Mariscal Sucre y Principal	2973866	Pacheco Obregon Clara Lastenia
Genesis 8	Torres Causana y Enrique Valdez	2973866	Reyes Garcia Lorenza Fatima
Genesis 9	Avenida los Chirijos y Guayas Esquina	2973866	Lopez Ordoñez Abel Roberto
Genesis 10	Av. Principal Parroquia Virgen de Fatima Km26 via Duran-Tambo	2973866	Robles Cuadros Ana Leonor
Genesis 11	9 de Octubre y Piedrahita (Naranjito)	2973866	Briones Briones Jesicca Alejandra
Genesis 12	Avenida 8 de Abril y Anselmo Dilorenzo (Triunfo)	2973866	Ancayay Leal Veronica Paola
Genesis 15	Garcia Moreno 1500 y Eloy Alfaro	2973866	Reyes Garcia Lorenza Fatima
Genesis 21	Avenida 17 de Septiembre y los Rios N° 316 y 318	2973866	Gavilanez Mejia Maricruz Eliza
Genesis 23	Colon y Carlos Julio Arosemena Esquina	2973866	Fierro Guzman Maria Fernanda
Genesis 24	Juan Montalvo y Bolivar	2973866	Lasso Mendez Rosa Carmen
Genesis 25	Guayaquil y Escobedo	2973866	Gavilanez Mejia Maricruz Eliza
Genesis 27	Avenida 8 deAbril y 25 de Agosto (Triunfo)	2973866	Ancayay Leal Veronica Paola
Genesis 28	Avenida 5 de Octubre y avenida 9 de Octubre	2973866	Briones Briones Jesicca Alejandra
Genesis 32	Garcia Moreno 1015 y Bolivar	2973866	Robles Cuadros Ana Leonor
Genesis 33	Eloy Alfaro sin numero y 19 de Agosto	2973866	Samaniego Chavez Gladis Mariuxi
Genesis 34	Avenida 28 de Noviembre 421 y Callejon Vereles	2973866	Bustos Noles Rocio Del Carmen
Genesis 35	Guayaquil y Eugenio Espejo	2973866	Izquierda Izquierda Leyda
Genesis 36	Armando Jimenez y Enrique Alban(Cdla. Las Piñas)	2973866	Gomez Pineda Amparo
Genesis 37	Avenida Andres Bello y Avenida Quito	2973866	Fierro Guzman Maria Fernanda
Genesis 38	Avenida Napo y Jorge Icaza(Cdla. Dager)	2973866	Gomez Pineda Amparo
Genesis 42	24 de Mayo entre Eloy Alfaro y Atahualpa	2973866	Morales Espinoza Gissella
Genesis 43	Amazonas y Eloy Alfaro Esquina	2973866	Andrango Mirna

Anexo 4. Fotos



