



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ANÁLISIS DEL PROCESO DE AUDITORIA DE GESTIÓN PARA LA
EMPRESA FARMACÉUTICA "SAN CARLOS" DE LA CIUDAD DE
QUITO

AREVALO IDROVO SINTHIA JAZMIN
INGENIERA COMERCIAL MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MACHALA
2019



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ANÁLISIS DEL PROCESO DE AUDITORIA DE GESTIÓN PARA LA
EMPRESA FARMACÉUTICA "SAN CARLOS" DE LA CIUDAD DE
QUITO

AREVALO IDROVO SINTHIA JAZMIN
INGENIERA COMERCIAL MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

MACHALA
2019



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

EXAMEN COMPLEXIVO

ANÁLISIS DEL PROCESO DE AUDITORIA DE GESTIÓN PARA LA EMPRESA
FARMACÉUTICA "SAN CARLOS" DE LA CIUDAD DE QUITO

AREVALO IDROVO SINTHIA JAZMIN
INGENIERA COMERCIAL MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

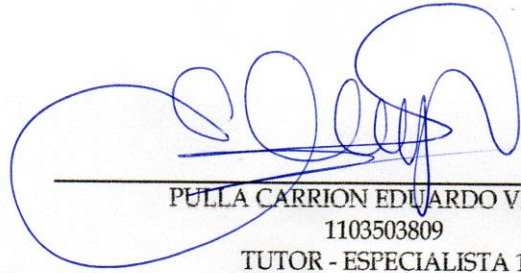
PULLA CARRION EDUARDO VINICIO

MACHALA, 12 DE FEBRERO DE 2019


MACHALA
12 de febrero de 2019

Nota de aceptación:

Quienes suscriben, en nuestra condición de evaluadores del trabajo de titulación denominado ANÁLISIS DEL PROCESO DE AUDITORIA DE GESTIÓN PARA LA EMPRESA FARMACÉUTICA "SAN CARLOS" DE LA CIUDAD DE QUITO, hacemos constar que luego de haber revisado el manuscrito del precitado trabajo, consideramos que reúne las condiciones académicas para continuar con la fase de evaluación correspondiente.



PULLA CARRION EDUARDO VINICIO
1103503809
TUTOR - ESPECIALISTA 1



CAPA BENITEZ LENNY BEATRIZ
1103292320
ESPECIALISTA 2



PALOMEQUE CORDOVA INÉS DEL TRANSITO
0700832603
ESPECIALISTA 3

Fecha de impresión: martes 12 de febrero de 2019 - 10:19

Urkund Analysis Result

Analysed Document: ESTRUCTURA CASO PRACTICO (1).docx (D46830027)
Submitted: 1/15/2019 5:58:00 PM
Submitted By: sarevalo_est@utmachala.edu.ec
Significance: 3 %

Sources included in the report:

Examen Práctico Titulación.docx (D46829501)

Instances where selected sources appear:

1

CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

La que suscribe, AREVALO IDROVO SINTHIA JAZMIN, en calidad de autora del siguiente trabajo escrito titulado ANÁLISIS DEL PROCESO DE AUDITORIA DE GESTIÓN PARA LA EMPRESA FARMACÉUTICA "SAN CARLOS" DE LA CIUDAD DE QUITO, otorga a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tiene potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

La autora declara que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

La autora como garante de la autoría de la obra y en relación a la misma, declara que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asume la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.

Machala, 12 de febrero de 2019



AREVALO IDROVO SINTHIA JAZMIN
0706450673

RESUMEN

La empresa farmacéutica “San Carlos” se ha visto afectada por varias falencias en sus últimos años ocasionando pérdidas tanto de prestigio como de clientes, considerando que es un problema que tiene solución, se planteó como objetivo determinar el proceso de auditoría de gestión, mediante el análisis de información para conocer los caminos que la empresa debe establecer para el mejoramiento de su servicio, el cual es el motivo principal de dichas falencias, para el logro del objetivo se estableció una metodología, la misma que consta de un método descriptivo que ayudó a detallar la información recolectada, a su vez se utilizó técnicas de investigación tales como la documental que consta de revisión de documentos, la ocular que intervine la observación, la verbal que se refiere a la entrevista y la física que hace referencia a la inspección de información, apoyándose en papeles de trabajo y cédulas para la realización de la auditoría de gestión. Para llegar a los resultados se realizó la evaluación de los procesos considerando las causas y los efectos, fundamentando dichos datos se elaboró un flujograma del proceso del servicio de la empresa, obtenida toda esta información se consiguió detonar que los problemas de la empresa eran por un retraso dentro del proceso de servicio, cuyos inconvenientes se encontraban dentro del pedido del medicamento, almacenamiento y facturación, por lo cual se elaboró el examen especial de auditoría, estableciendo estrategias y metas para el mejoramiento del proceso de servicio.

PALABRAS CLAVES: Gestión, Auditoría, Farmacia

ABSTRACT

The pharmaceutical company "San Carlos" has been seen by several shortcomings in recent years, caused both the prestige and the client as the problem, the solution, the plan and the management audit process, by analyzing information to know the ways that the company must be for the improvement of its service, which is the main reason for these shortcomings, for the achievement of the objective for which a relationship is treated, the same that consists of a descriptive method that helped details of the information collected, once it has become investigative techniques stories such as the documentary that consists of the review of the documents, the eyepiece that intervenes the observation, the verbal one that refers to the interview and the physics that makes reference to the inspection of the information, relying on work papers and cedula to carry out the management audit. In order to arrive at the results, the evaluation of the processes, the causes and the effects has been carried out, the data are based, a flowchart is elaborated, the process of service of the company, this information is obtained is answered Detonate the problems of the company was for a delay in the service process, the disadvantages are in the order of the product, storage and billing, which was developed the special examination of the audit, the establishment of strategies and goals for improvement of the service process.

KEYWORDS: Management, Audit, Pharmacy

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	6
2. DESARROLLO.....	8
2.1. Concepto de Auditoría	8
2.2. Importancia de la auditoría.....	8
2.3. Objetivo de la auditoría.....	8
2.4. Informe de auditoría.....	8
2.5. Auditoría de gestión	9
2.6. La auditoría de gestión en la administración.....	9
2.7. Propósito de la auditoría de gestión	9
2.8. Utilización de la auditoría de gestión en empresas	9
2.9. Caso práctico.....	9
2.10. Procesos.....	10
2.11. Procedimiento de la auditoría.....	10
2.12. Técnicas de investigación.....	11
2.13. Valoración de riesgo en la auditoría.....	11
3. RESULTADOS	14
3.1. Examen especial.....	14
3.1.1. <i>Informe de auditoría interna</i>	14
4. CONCLUSIONES.....	16
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	17
ANEXOS	18

ÍNDICES DE TABLAS

TABLA 1. Procedimiento de la auditoría	10
TABLA 2. Técnicas de investigación	11
TABLA 3. Niveles de riesgo	11
TABLA 4. Interpretación de hallazgos	12
TABLA 5. Análisis Foda de la farmacia San Carlos	19
TABLA 6. Sector de la empresa farmacéutica San Carlos	20
TABLA 7. Competencia del sector.....	21
TABLA 8. Etapas del proceso administrativo	22

ÍNDICES DE FIGURA

Figura 1. Flujograma de proceso del servicio	13
Figura 2. Estructura funcional de la farmacia San Carlos	18

INTRODUCCIÓN

Las empresas en la actualidad adoptan múltiples estrategias para innovar sus procesos, debido a que cada vez más se implementa nueva tecnología o simplemente el mercado se vuelve más exigente, es por ello, que las empresas se ven en la obligación de mejorar sus productos o servicios que ofrecen, para mantener su cartera de clientes y poder conservar la competitividad dentro del mercado frente a otras empresas u organizaciones con actividades similares.

Las estrategias son fundamentales para resolver problemas dentro de las organizaciones, es por ello que cada empresa las implementa dependiendo de la situación en la que se encuentre, una herramienta estratégica que utilizan varias empresas es la auditoría, en general, al no implementarla se pueden presentar diversas limitaciones, las cuales ayudan a detectar las situaciones que prevalecen, como la competencia que cada vez es más agresiva, los cambios en las diferentes costumbres del consumidor (Oquendo, 2016).

Según (Pionce, 2018) afirma que la Auditoría, existe desde tiempos remotos aunque se la haya dejado de lado debido a la inexistencia de múltiples sistemas contables los cuales son muy complejos, pero esta es fundamental en las empresas ya sean pequeñas, medianas, grandes, privadas, mixtas o públicas, aunque en su actualidad el objeto de estudio se ha ampliado por diversos cambios y su implementación ayuda a evaluar la gestión de cada uno de los procesos que se realizan en una empresa u organización.

Los empresarios utilizan la auditoría como la mejor opción para descubrir posibles desviaciones en los procesos o actividades de los distintos departamentos. Dentro de la auditoría de gestión se pueden destacar varias actividades que se realizan para que esta sea eficiente y ayude de forma efectiva a ordenar con detalle los recursos de la empresa, para lo cual se debe realizar un análisis de cada uno de las áreas y principalmente en la que se presume que se encuentra el problema, tomando en cuenta los objetivos, estrategias

o metas empresariales con el propósito de obtener un mejor desempeño y productividad (Ojeda & Carmona, 2013).

La empresa farmacéutica San Carlos en sus últimos años ha perdido parte de su cartera de clientes teniendo como consecuencia principal la disminución de sus utilidades, debido a posibles fallencias que han detectado sus propietarios conjuntamente con la parte administrativa. El proceso de servicio es el principal inconveniente que afecta a la empresa, es ello que se planteado como tema: el análisis del proceso de auditoría de gestión de la empresa en mención de la ciudad de Quito, para lo cual se toma en consideración información relevante y proporcionada por el caso práctico.

La aplicación de la auditoría ha conseguido múltiples resultados en las empresas contribuyendo así a la consecución de cada uno de los objetivos deseados y propuestos por parte de los administrativos. De acuerdo con las referencias expuestas se pretende determinar el proceso de auditoría de gestión en la empresa Farmacéutica San Carlos, mediante el análisis de información para conocer los caminos que la empresa debe seguir para el mejoramiento de su servicio.

2. DESARROLLO

2.1. Concepto de Auditoría

Según (Cifuentes, 2015) afirma que la auditoría es un proceso intacto, sistemático que permite medir los diversos estándares, criterios y parámetros que se hayan establecidos con anterioridad y a su vez intervienen en las diferentes desviaciones que se producen en relación con los esquemas determinados por la empresa u organización, considerando cada una de las áreas para poder detectar con exactitud la posible desviación o problema.

2.2. Importancia de la auditoría

Por otra parte (Castilla, 2015) menciona que la auditoría es una actividad que se formó para considerar la aplicación de cada uno de los principios de contabilidad, la misma que está basada en la verificación de los registros patrimoniales existentes en las empresas u organizaciones, lo cual, ayuda a obtener resultados exactos en relación a los datos financieros proporcionados por la persona encargada del departamento o área contable.

2.3. Objetivo de la auditoría

Los resultados eficientes se logran a través de una buena planeación, es por esto que el objetivo de la auditoría interna consiste en apoyar a los administrativos de la empresa en la realización de cada una de sus actividades, para ello la auditoría proporciona el análisis correspondiente a las distintas áreas de la organización, así como también se puede obtener evaluaciones, recomendaciones, asesoría e información concerniente con respecto a las actividades revisadas (Carrión, Mendoza, & Vera, 2017).

2.4. Informe de auditoría

Según (Ojeda, 2014) afirma que una auditoría para que sea efectiva se deberá desarrollar el informe, el cual constituye la etapa importante dentro del procedimiento, debido que a través de cada uno de los informes parciales y específicamente del informe final, se puede

llegar a conocer los resultados exactos de la auditoría desarrollada dentro de una organización luego de los diferentes análisis y evaluaciones realizadas.

2.5. Auditoría de gestión

Unos de los tipos de auditoría que ayuda a la dirección de la organización y que contribuye con el logro eficaz de la administración es la auditoría de gestión, la cual permite descubrir múltiples deficiencias y aspectos que se pueden mejorar en cada uno de los procesos que realiza la empresa, para conseguir la rentabilidad y el crecimiento empresarial (Biler, 2017).

2.6. La auditoría de gestión en la administración

Una buena administración involucra que las empresas estén debidamente controladas mediante la aplicación de las técnicas y las modalidades de auditoría, con el propósito de verificar, examinar y evaluar cada una de las gestiones, financiera, administrativas operativa y a su vez el área que corresponda (Quispe, Arellano, & Ayaviri, 2016).

2.7. Propósito de la auditoría de gestión

La auditoría de gestión de procesos es un tipo especial de evaluación de la calidad basada en la propia gestión del proceso dirigida a proveer información objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría (González, Hernández, Fernández, & Padrón, 2015).

2.8. Utilización de la auditoría de gestión en empresas

La auditoría de gestión dentro de las empresas u organizaciones es utilizada como una técnica que permite ejercer el control respectivo sobre la administración para determinar falencias en el proceso (Vila, Benamar, & Laghzaoui, 2016).

2.9. Caso práctico

Para la realización y desarrollo del reactivo práctico 10383, con el nombre: Farmacia San Carlos, se utilizará el método descriptivo, el cual consiste en describir con detalle la

diferente información dada de la empresa, la misma que permitirá tener datos exactos que ayuden a elaborar los respectivos procedimientos y de esta manera se convierta en una herramienta para el logro del objetivo establecido en base al mejoramiento del proceso de servicio.

2.10. Procesos.

En base a la información dada por el reactivo se procede al análisis específicamente, el proceso de servicio debido a que, según la respectiva justificación del caso, se denotan algunas falencias para lo cual se considera las actividades o procedimientos realizados, dentro del servicio de atención al cliente, que a continuación se detallan:

- Pedido del medicamento
- Registro del pedido
- Almacenamiento
- Venta
- Facturación
- Entrega

Para el análisis del proceso de auditoría de gestión se emplearán técnicas de investigación, las mismas que contribuyan a denotar el proceso que está provocando irregularidades en el servicio, para lo cual es preciso establecer los niveles de riesgos de la auditoría, permitiendo conocer los porcentajes cualitativos de confianza de la información presentada y a su vez con el apoyo de la aplicación de hallazgos se puede visualizar con mayor veracidad los procesos con su respectiva condición, criterio, causa y efecto, obteniendo el proceso crítico que está provocan inconvenientes a la empresa.

2.11. Procedimiento de la auditoría

TABLA 1. Procedimiento de la auditoría

ETAPAS	PROCEDIMIENTO
Conocimiento Preliminar	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de información. • Determinación de niveles de riesgo.
Planificación	<ul style="list-style-type: none"> • Interpretación de hallazgos. • Evaluación de los procesos.
Ejecución	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de la propuesta.

Comunicación de Resultados	• Examen especial
Elaborado por: La autora	

2.12. Técnicas de investigación

Para la realización eficiente del análisis del proceso de auditoría, es necesario tomar en cuenta las diferentes técnicas de investigación que existen:

TABLA 2. Técnicas de investigación

Las Técnicas de Investigación	
Documental	Revisión de archivos y documentos
Ocular	Observación
Verbal	Entrevista
Física	Recorrido e inspección
Elaborado por: La autora	

2.13. Valoración de riesgo en la auditoría.

Es la determinación y análisis de los riesgos que pueden existir mientras se realiza la auditoría considerando la consecución de los objetivos y acorde con los diversos cambios del entorno (Hernández, 2016).

TABLA 3. Niveles de riesgo

NIVEL DE INSEGURIDAD	NIVEL DE SEGURIDAD	FACTORES DE RIESGO	POSIBILIDAD DE OCURRENCIA
Medio	Bajo	Disponibilidad de la Información	Probable
Medio	Medio	Proceso del servicio	Probable
Bajo	Medio	Resistencia al entorno cambiante.	Probable
Elaborado por: La autora			

2.14. Hallazgos de la auditoría

Dentro de los elementos relevantes de toda auditoría se encuentran los hallazgos de auditoría, los cuales pueden ser definidos como los resultados que se obtienen mediante

la comprobación de los diversos hechos y operaciones gracias a la aplicación de los procedimientos, herramientas y técnicas de auditoría (Quintero & Fernández , 2017).

2.15. Evaluación de los procesos

TABLA 4. Interpretación de hallazgos

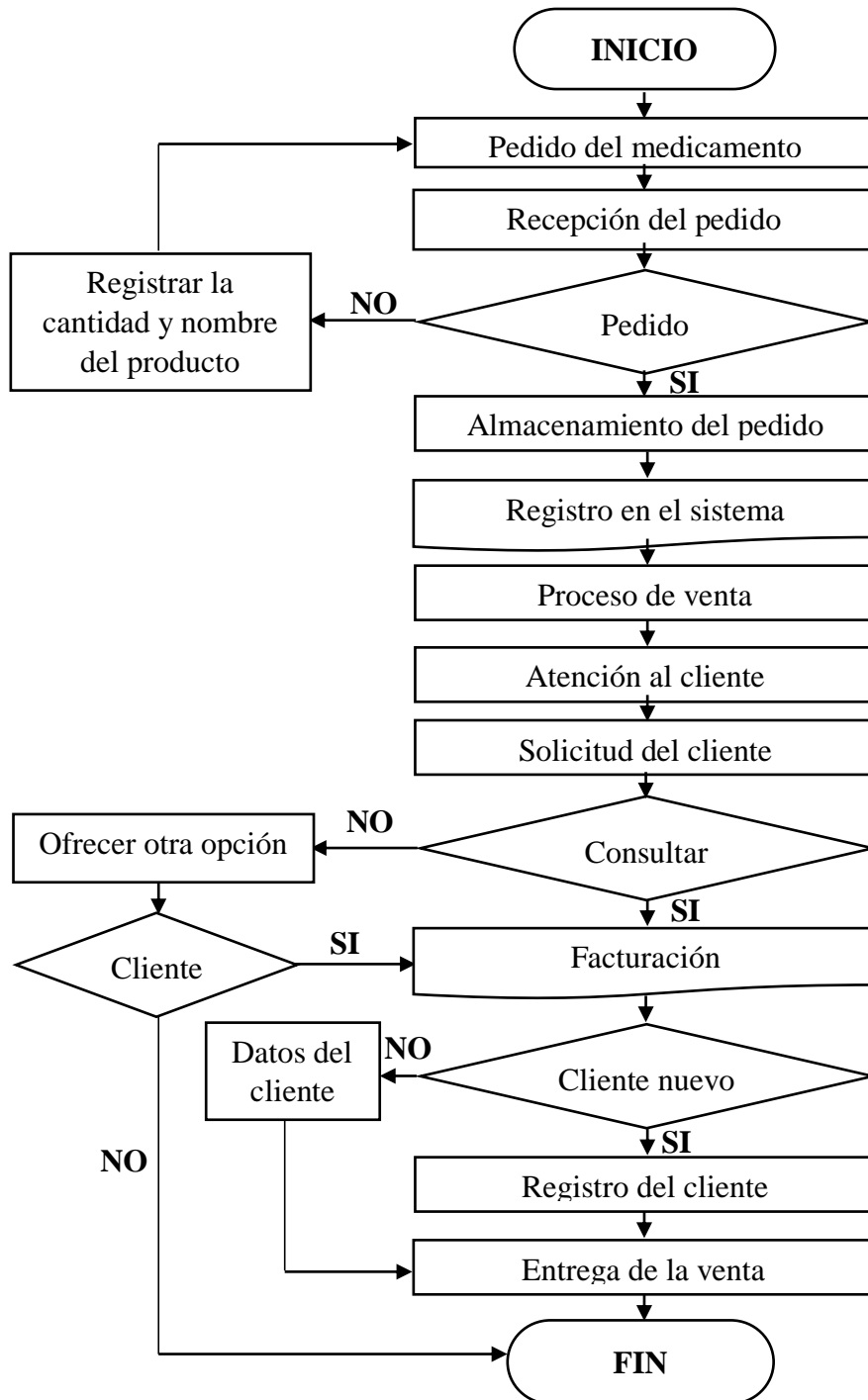
PROCESOS	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO
Pedido del medicamento	El proceso de pedido puede tardar más de lo estimado.	El sistema computarizado permite controlar el stock.	Personal no capacitado para manejar el sistema computarizado	Cliente insatisfecho por falta de inventario.
Almacenamiento del pedido.	El almacenamiento retrasa el proceso por la variedad de temperatura que debe permanecer el medicamento.	La variedad de la cartera de productos hace que el almacenamiento requiere de larga jornada de trabajo.	Inexistencia de personal en el área de almacenamiento	Retraso de los pedidos y largos tiempos de trabajo.
Atención al cliente.	El personal realiza una atención de acuerdo a las necesidades del cliente.	La empresa requiere de nuevas instalaciones para la atención al público.	Falta de instalaciones y personal poco calificado para la atención al público.	Poca clientela y bajas ventas.
Facturación.	La empresa tiene un sistema que ayuda al registro de información.	El registro de datos de nuevos clientes requiere	Cientes impacientes por el proceso de facturación.	Retraso en el proceso de facturación

de largos
tiempos.

Elaborado por: La autora

2.16. Flujograma de proceso del servicio de la empresa farmacéutica “San Carlos”

Figura 1. Flujograma de proceso del servicio



Elaborado por: La autora.

3. RESULTADOS

3.1. Examen especial

3.1.1. Informe de auditoría interna

Alcance: Área de atención al cliente de la empresa farmacéutica “San Carlos”

Objetivos:

- Identificar las actividades que retrasan los procesos de atención al cliente.
- Evaluar el desempeño del personal de la empresa.
- Implementar estrategias para mejorar la atención del cliente.
- Aplicar medidas correctivas en los procesos que retrasan el servicio.

Procesos

1. Pedido del medicamento.

Recomendación: El proceso de pedido del medicamento es muy importante debido a que de este depende el abastecimiento para poder ofrecer una variedad de cartera de productos hacia el cliente, es por ello, que se debe realizar una revisión exhaustiva del medicamento faltante, para no quedarse desabastecidos.

Meta: Establecer un control constante entre las ventas y el stock de productos.

2. Almacenamiento del pedido.

Recomendación: Mantener cada una de las instalaciones a una temperatura adecuada, dependiendo de la necesidad de los productos, y contar con personal de almacenamiento.

Meta: Minimizar los largos tiempo de jornadas de trabajo y tratar de eliminar los retrasos en los pedidos que realizan los clientes.

3. Atención al cliente.

Recomendación: Capacitar al personal de nuevas formas de atención al cliente.

Meta: Aumentar la cartera de clientes permitiendo generar mayores ventas que ayude a incrementar la utilidad de la empresa.

4. Facturación.

Recomendación: Actualizar el sistema de facturación.

Meta: Reducir el tiempo de registro de los datos del cliente, para realizar una atención más eficiente y conseguir la fidelización de los usuarios.

4. CONCLUSIONES

Las empresas en la actualidad se encuentran dentro de un entorno cambiante donde cada vez deben ir mejorando sus procesos para ofrecer servicios o productos de acuerdo a las necesidades del mercado, logrando así grandes ventajas competitivas en relación con las empresas u organizaciones competidoras.

La empresa San Carlos se dedica al abastecimiento de productos farmacéuticos, la cual ha presentado inconvenientes dentro de sus procesos, pero en los últimos años ha venido recuperando prestigio y clientes. Mediante el proceso de análisis de auditoría de gestión se ha denotado que dentro del proceso de servicio que realiza la empresa existen varias falencias desde su inicio hasta su finalización, lo cual provoca retrasos en la atención y en los despachos de cada uno de los pedidos de los clientes. Las falencias comienzan al inicio del proceso de servicio con el pedido del medicamento, el cual puede tardar más del tiempo estimado, por tal motivo retrasa la solicitud del cliente, a su vez sigue el almacenamiento, el mismo que requiere de largas jornadas de trabajo para mantener los respectivos medicamentos en las bodegas en temperaturas adecuadas.

A pesar de las diversas falencias que retrasan el proceso de servicio la empresa posee una atención de acuerdo a las necesidades de sus clientes, contando con las condiciones suficientes e instalaciones necesarias y cómodas para ofrecer un mejor servicio, pero aun así es necesario la capacitación de nuevas formas de atención al cliente, para procurar minimizar el tiempo de facturación dentro del sistema. El tiempo que hace que la facturación sea mucho más extensa es debido a la recepción de datos de cada uno de los clientes cuando este realiza su compra por primera vez, por tal motivo es necesario la actualización o cambio de un nuevo sistema computarizado más eficiente.

Dichas falencias traen consigo pérdidas de clientes, por lo cual es importante ejecutar cada una de las estrategias establecidas en el informe de auditoría tomando en consideración las diversas medidas correctivas con la finalidad de minimizar falencias dentro del proceso para obtener el resultado esperado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

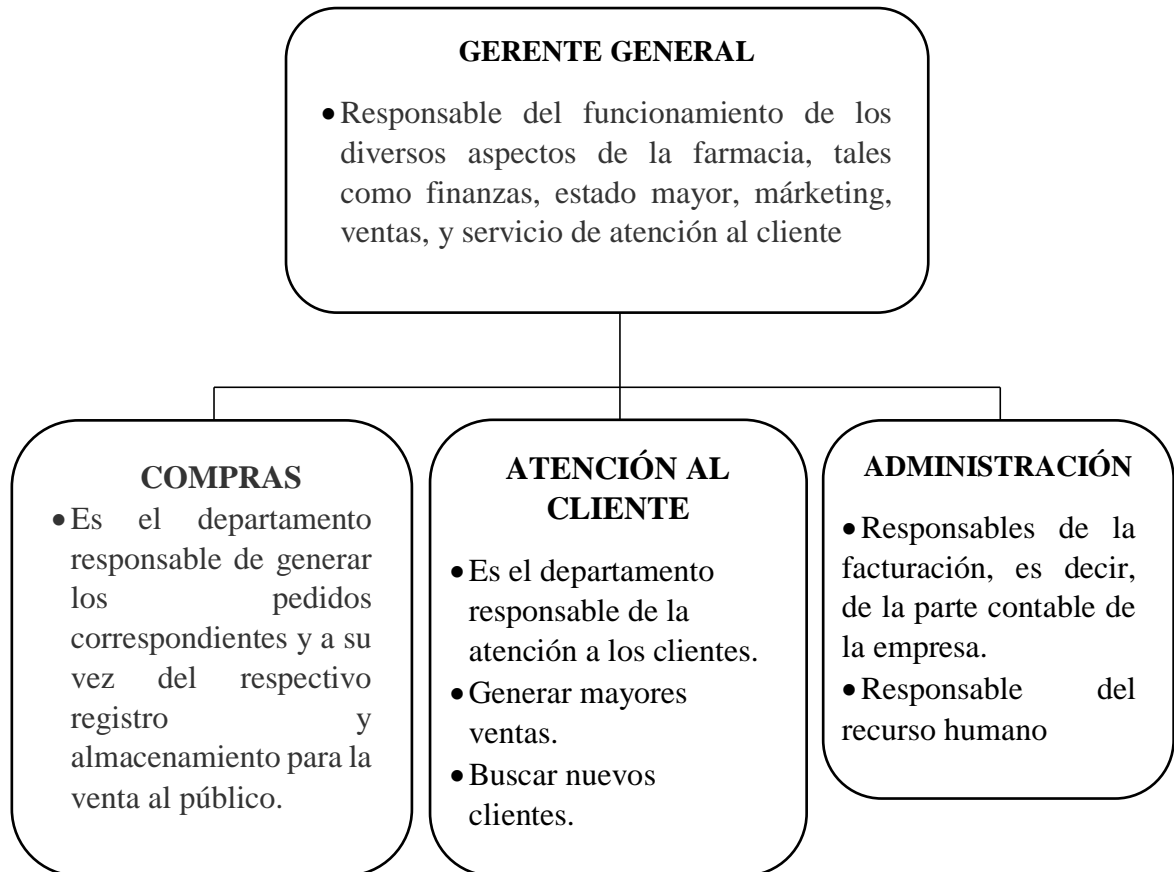
- Biler, S. A. (2017). Auditoria. Elementos esenciales. *Dominio de las ciencias*, 3, 138-151. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5907383>
- Carrión, H. G., Mendoza, M. E., & Vera, C. A. (2017). Importancia de la auditoría interna para el perfeccionamiento de los niveles eficiencia y calidad en las empresas. *Dominio de las ciencias*, 3(2), 908-920. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6325895>
- Castilla, L. (2015). La auditoría como ejercicio generador de herramientas gerenciales para reducir los riesgos de fraude en los entes económicos. *Saber, ciencia Y libertad*, 10(2), 63-73. doi:<https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2015v10n2.783>
- Cifuentes, B. P. (2015). Auditoría del servicio. *CES salud pública*, 6(1), 100-113. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5204436>
- González, E., Hernández, G., Fernández, M., & Padrón, S. (2015). Auditoría de gestión de procesos sustantivos universitarios. *Ingeniería industrial*, 36(2), 152-175. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5169681>
- Hernández, O. (2016). La auditoría interna y su alcance ético empresarial. *Actualidad contable faces*, 19(33), 15-41. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/257/25746579003.pdf>
- Ojeda, L. (2014). La Auditoría de gestión social (AGSC). Propuesta metodológica para su aplicación en empresas cooperativas. *Cooperativismo y desarrollo: COODES*, 2(1), 413-429. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5233947>
- Ojeda, L., & Carmona, M. (2013). La auditoría de gestión social en las empresas cooperativas. *Cooperativismo y desarrollo: COODES*, 1(2), 316-334. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5233968>
- Oquendo, S. (2016). Auditoria de marketing como instrumento de evaluación de las estrategias comerciales de las empresas. *Fides Et Ratio*, 11(11), 181 - 199. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2071-081X2016000100012&script=sci_arttext
- Pionce, M. E. (2018). Auditoría de gestión administrativa aplicada a la unidad educativa fiscal "Alejo Lascano" en la ciudad de Jipijapa. *Dominio de las ciencias*, 4(4), 36-56. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6657244>
- Quintero, A., & Fernández, R. (2017). La auditoría de gestión y la perspectiva financiera del cuadro de mando integral. *Cofin Habana*, 11(2), 1-20. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612017000200001
- Quispe, G., Arellano, O., & Ayaviri, V. (2016). Aplicación de la auditoría en las MYPES del Ecuador. *Revista investigaciones altoandinas*, 18(4), 483-496. doi:<http://dx.doi.org/10.18271/ria.2016.241>
- Vila, J., Benamar, E., & Laghzaoui, F. (2016). Auditoría de gestión al sector hotelero de Tánger. *Revista de estudios fronterizos del estrecho de gibraltar: REFEG*(3), 1-15. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5873460>

ANEXOS

ANEXOS A

ORGANIGRAMA FUNCIONAL

Figura 2. Estructura funcional de la farmacia San Carlos



Elaborado por: Sinthia Arévalo I

ANEXO B
ANALISIS FODA

TABLA 5. Análisis Foda de la farmacia San Carlos

Foda de la empresa farmacéutica San Carlos	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none">• Ubicación.• Calidad de los productos.• Alianzas de negocios.• Buena relación con los clientes.• Variedad de productos.• Sistema computarizado de facturación.• Precios accesibles.	<ul style="list-style-type: none">• Personal no capacitado para el sistema que cuenta la empresa.• Falta de recurso humano en el área de almacenamiento.• Retrasos de los pedidos.• Falta de instalaciones para la Atención al público.• Cambio de administrativos.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none">• Entrar a nuevos mercados o segmentos.• Ampliación de la cartera de productos.• Eliminación de barreras comerciales en los mercados exteriores atractivos.	<ul style="list-style-type: none">• Muchas empresas competidoras.• Supervisión del MSP.• Entrada de nuevos competidores.• Aumento de la inflación

Elaborado por: Sinthia Arévalo I

ANEXO C

SECTOR DE LA EMPRESA SAN CARLOS

TABLA 6. Sector de la empresa farmacéutica San Carlos

PORCENTAJE DE EMPRESAS POR SECTORES

SECTOR	PORCENTAJE
Comercio	50,13%
Manufactura	17,42%
Agricultura	5,73%
Transporte	4,08%
Científico - técnico	3,51%
Minas y canteras	3,37%
Financieras	3,02%
Construcción	2,65%
Información	2,27%
Actividades administrativas	1,42%
Otros sectores	6,40%

Fuente:<https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/4/las-179830-empresas-del-pais-divididas-en-11-sectores>

Elaborado por: Sinthia Arévalo I

ANEXO D

COMPETENCIA DEL SECTOR

TABLA 7. Competencia del sector

COMPETENCIA EN EL SECTOR COMERCIO EMPRESAS FARMACEUTICAS
1. Abbott Laboratorios del Ecuador
2. Boheringer Ingelheim del Ecuador
3. Bristol Mayers Squibb / Ginsberg
4. Farmacid
5. Garcos
6. Grupo Pharma S.A.
7. Hospimedikka
8. Laboratorios Bago del Ecuador
9. Laboratorios Chalver del Ecuador
10. Laboratorios Lira
11. Máxima Medical
12. Medicamenta Ecuatoriana
13. Naturpharma
14. Novartis
15. Pharmabrand
16. Química Ariston
17. Roemmers
18. Tecnandina
19. Tecnoquimicas

Elaborado por: Sinthia Arévalo I

ANEXO E

ETAPAS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO

TABLA 8. Etapas del proceso administrativo

ETAPAS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA SAN CARLOS

Etapa: planeación

Propósito estratégico: definir el marco de actuación de la organización

- Visión
- Misión
- Objetivos
- Estrategias/Tácticas

Etapa: organización

Propósito estratégico: diseñar e instrumentar la infraestructura para lograr un funcionamiento eficiente de la organización.

- Estructura organizacional
- División y distribución de funciones
- Cultura organizacional

Etapa: dirección

Propósito estratégico: tomar las decisiones pertinentes para regular la gestión de la Organización.

- Liderazgo
- Comunicación
- Motivación
- Toma de decisiones

Etapa: control

Propósito estratégico: medir el progreso de las acciones en función del desempeño.

- Naturaleza
- Niveles
- Proceso

Elaborado por: Synthia Arévalo I
