



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

TRABAJO DE GRADO

TEMA:

**“SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA FRANQUICIA "CRUZ AZUL" EN EL
CANTÓN ANTONIO ANTE, PROVINCIA DE IMBABURA"**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA CPA**

AUTORA: HERNÁNDEZ CALDERÓN LADY YAJAIRA

DIRECTOR: Msc. PAÚL ALEXANDER TORO ECHEVERRÍA

IBARRA, FEBRERO 2019

RESUMEN EJECUTIVO

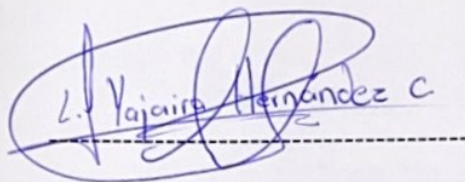
El análisis del sistema de Control Interno es una tarea relevante en todas las empresas no solo para el fortalecimiento de la gestión administrativa y financiera sino también para la identificación de posibles factores que necesiten una mejora. Es muy clara la necesidad en las empresas de contar con una adecuada dirección ya que es clave para la consecución de sus objetivos, promover el ordenamiento de procesos, controlar las desviaciones, la alineación de su gestión, los principios y los objetivos de la empresa para mejorar calidad, eficiencia y eficacia en la prestación de servicios. En este contexto la presente investigación y propuesta de un sistema de control interno, tiene como objetivo contribuir en el buen desempeño de los diferentes procesos que se realizan en las áreas administrativa, comercial y financiera, para la realización de este trabajo fue necesario la aplicación de técnicas de investigación que se aplicaron a los colaboradores de la farmacia Cruz Azul del cantón Antonio Ante; a través de la utilización de la matriz FODA se identificaron Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas que tiene la franquicia y en base a esta matriz se realizó el diagnóstico situacional para conocer la situación actual de la empresa. Dentro del marco teórico se investigaron términos relacionados con la temática a tratar, obtenidos de fuentes bibliográficas tales como Farmacias Cruz Azul, Normas de control interno para las Entidades, entre otras. En la propuesta se encuentra la evaluación de cada uno de los componentes del control interno, lo que permitió sugerir medidas correctivas a las deficiencias encontradas en el campo administrativo, comercial y financiero. Dentro de la validación de resultados se realizó un cronograma de actividades y la aplicación de una matriz a fin de determinar si la propuesta es considerada y aprobada por parte de la propietaria de la Farmacia Cruz Azul del cantón Antonio Ante como muy aplicable, aplicable o poco aplicable, se evidencia que el trabajo desarrollado tiene una gran aceptación debido a que apoya al buen direccionamiento y funcionamiento de la franquicia.

SUMMARY

The analysis of the Internal Control system is a relevant task in all companies not only for the strengthening of administrative and financial management but also for the identification of possible factors that need improvement. The need in companies to have an adequate management is very clear, since it is key to achieving their objectives, promoting the ordering of processes, controlling deviations, the alignment of their management, the principles and objectives of the organization. improve quality, efficiency and effectiveness in the provision of services. In this context the present investigation and proposal of an internal control system, has as objective to contribute in the good performance of the different processes that are carried out in the administrative, commercial and financial, for the accomplishment of this work it was necessary the application of techniques of investigation that was applied to the collaborators of the Cruz Azul pharmacy of the canton Antonio Ante; Through the use of the SWOT matrix we identified Strengths, Opportunities, Weaknesses and Threats that the franchise has and based on this matrix the situational diagnosis was made to know the current situation of the entity. Within the theoretical framework, terms related to the topic to be treated were investigated, obtained from bibliographic sources such as the pharmacy Cruz Azul, Internal Control Standards for Entities, among others. The proposal includes the evaluation of each of the components of internal control, which allowed us to suggest corrective measures to the deficiencies found in the administrative, commercial and financial field. Within the validation of results, a schedule of activities and the application of a matrix was made in order to determine if the proposal is considered by the owner of the Cruz Azul pharmacy of the canton Antonio Ante as very applicable, applicable or not applicable, is evidence that the work developed has a great acceptance because it supports the good direction and functioning of the franchise.

AUTORÍA

Yo, HERNÁNDEZ CALDERÓN LADY YAJAIRA con cédula de identidad N°1004408363, declaro bajo juramento que las ideas y contenidos expuestos en el presente informe de trabajo de fin de carrera titulado **“SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA FRANQUICIA "CRUZ AZUL" EN EL CANTÓN ANTONIO ANTE, PROVINCIA DE IMBABURA”** son de exclusiva responsabilidad de su autora, el mismo que no ha sido presentado para ningún grado, ni calificación profesional; en los contenidos tomados de diferentes fuentes de consulta, se ha hecho constar sus respectivas citas bibliográficas.



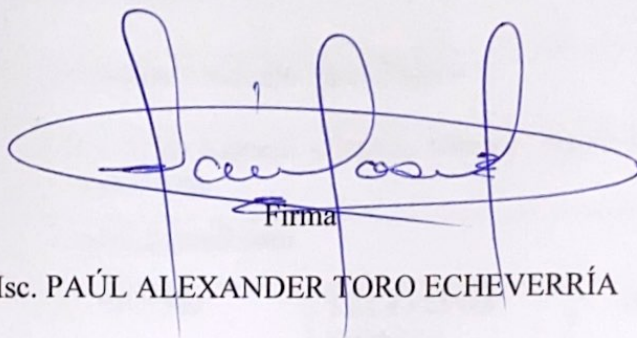
Hernández Calderón Lady Yajaira

C.I. 1004408363

INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

En mi calidad de Director del Trabajo de Grado, presentado por la Hernández Calderón Lady Yajaira para optar por el Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA cuyo tema es: "SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA FRANQUICIA "CRUZ AZUL" EN EL CANTÓN ANTONIO ANTE, PROVINCIA DE IMBABURA". Considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra, a los 14 días del mes de febrero del 2019.



Firma

Msc. PAÚL ALEXANDER TORO ECHEVERRÍA

C.I.040061076-2

INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO
SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA
FRANQUICIA CRUZ AZUL EN EL CANTÓN ANTONIO ANTE
PROVINCIA DE IMBABURA

Hernández Calderón Lady Yajaira

Fecha: 14 de febrero del 2019

Nombre del Director

Nombre del Candidato: Yajaira Hernández Calderón

Nombre del Programa: Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA

Nombre del Director: Ing. Paul Alexander Toro Echeverría MSc



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

**AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA
UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	DE	100440836-3	
APELLIDOS Y NOMBRES:	Y	Hernández Calderón Lady Yajaira	
DIRECCIÓN:	Calle 12 de Febrero y García Moreno, Barrio San Vicente de Antonio Ante.		
EMAIL:	lyakihc@gmail.com		
TELÉFONO FIJO:	062-907-990	TELÉFONO MÓVIL:	0960839790

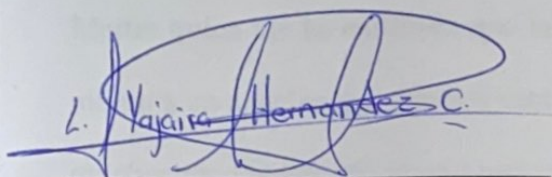
DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	“SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA FRANQUICIA CRUZ AZUL DEL CANTON ANTONIO ANTE, PROVINCIA DE IMBABURA”
AUTORA:	Hernández Calderón Lady Yajaira
FECHA:DD/MM/AAAA	14 de febrero del 2019
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSTGRADO
TITULO POR EL QUE OPTA:	Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA
ASESOR /DIRECTOR:	Ing. Paúl Alexander Toro Echeverría MSc.

2. CONSTANCIAS

La autora manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y son las titulares de los derechos patrimoniales, por lo que asumen la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrán en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 14 días del mes de febrero, de 2019

LA AUTORA

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'L. Yajaira Hernández C.', is written over a horizontal line.

Hernández Calderón Lady Yajaira

C.I. Nro. 1004408363

Lady Yajaira Hernández Calderón.

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo en primer lugar a Dios que, con su infinito amor siempre está presente para llenarme de fortaleza en todo momento, a mis padres Emma Calderón Villegas e Iván Hernández por enseñarme buenos valores y ofrecerme su apoyo incondicional sin importar las circunstancias, y a mi padrastro Gonzalo Paredes por ser quien me ha demostrado que todo lo que una se propone lo puede llegar a cumplir con esfuerzo y sacrificio por estar para mí incondicionalmente y ser como un padre; siempre los tengo presentes en mi corazón y en mi vida. A mis hermanos, Henry, Dayana y Andrés por ser mis compañeros de vida, por siempre apoyarme en los buenos y malos momentos, a mis pequeños sobrinos quienes alegran mi vida y siempre se encuentran a mi lado, y por supuesto a mi querido esposo Darío y mi hijo Martín quien me ha enseñado que la vida tiene un hermoso significado llamado amor y por último a un angelito que siempre está presente para mí a pesar de que se encuentre en el cielo, mi abuelita Piedad que, seguro está muy alegre por verme cumplir esta meta desde allá arriba.

Lady Yajaira Hernández Calderón.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por brindarme una familia unida y maravillosa, reconocer el esfuerzo de mi Padrastro y mi madre quien con todo su amor, sabiduría, apoyo y paciencia estuvieron en cada paso de mi vida para levantarme, guiarme y brindarme su apoyo de todas las maneras posibles dándome un empujón para continuar y no darme por vencida.

A mi padre que a pesar de que no estuvo siempre junto a mí me brindo su amor y cariño; a toda mi familia por la confianza y apoyo que me ofrecieron, agradecerles por siempre estar pendientes de mí. Agradecer infinitamente a mi esposo y mi hijo que han sido mi impulso para lograr mis objetivos, a mi abuelita que está en el cielo, quien me enseñó el lado más sublime de la vida.

Gracias a mis hermanos Henry, Dayana y Andrés, por cada momento compartido, por los buenos y malos momentos vividos por las enseñanzas que hoy me han llevado a alcanzar este logro tan bonito, siempre agradeceré que sean mi familia.

A mis amigos, compañeros quienes conocí hace 5 años y ahora son como mis hermanos los cuales forman parte de mi vida, gracias a todas y todos por cada una de las experiencias vividas durante todo este tiempo no solo en el ámbito educativo sino en el ámbito convivencial que hemos compartido como amigos y más que ello como familia.

Agradecer a la prestigiosa Universidad Técnica del Norte por acogerme y permitirme formarme como una profesional ética y con valores firmes, a mis docentes que colaboraron fomentando todos sus conocimientos y experiencias, las cuales sirvieron para culminar con éxito mi carrera universitaria.

Lady Yajaira Hernández Calderón.

PRESENTACIÓN

La parte fundamental de la elaboración de este trabajo es presentar un sistema de control interno para la franquicia CRUZ AZUL considerando que el control interno en las franquicias es de vital importancia ya que permite un conocimiento de las debilidades y fortalezas que pueden afectar sus actividades diarias, además de servir como una herramienta para una buena gestión administrativa, el presente trabajo está estructurado de la siguiente manera:

El Diagnostico Situacional, se describe los elementos medulares de la metodología de la investigación, para luego por medio de entrevista y encuesta se tendrá una mejor apreciación de la situación actual.

El Marco Teórico respectivo, es decir los elementos descriptivos concernientes a la empresa, franquicia, sistema de control interno y el método COSO.

Se realiza la adecuada propuesta estratégica, sus objetivos generales y específicos, y sobre su filosofía corporativa, en este capítulo es importante describir el Código de ética respectivo a la empresa. Es importante destacar la evaluación de riesgos, su matriz de mitigación y finalmente las actividades de monitoreo.

La validación se realiza en base a la propuesta, su método de verificación, rangos de interpretación, objetivo de estudio y equipo de trabajo, para terminar con los resultados y evaluación.

Por último, se presentan las respectivas conclusiones y recomendaciones de la investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO

.....	¡Error! Marcador no definido.
SUMMARY	¡Error! Marcador no definido.
AUTORÍA.....	¡Error! Marcador no definido.
INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO ...	¡Error! Marcador no definido.
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD	
TÉCNICA DEL NORTE	¡Error! Marcador no definido.
DEDICATORIA	viii
AGRADECIMIENTO	ix
PRESENTACIÓN.....	x
ÍNDICE DE CONTENIDO	xi
ÍNDICE DE TABLAS	xv
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xvii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xvii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xviii
ÍNDICE DE FLUJOGRAMAS.....	xviii
JUSTIFICACIÓN	xix
OBJETIVO DEL PROYECTO.....	xx
CAPÍTULO I	21
1. DIAGNOSTICO SITUACIONAL	21
1.1 Antecedentes	21
1.2 Objetivos del Diagnostico.....	22
1.2.1 Objetivo General.....	22
1.2.2 Objetivos Específicos.....	22
1.3 Variables	22
1.4 Indicadores.....	22
1.5 Matriz de relación diagnostica	24
1.6 Mecánica Operativa	25
1.6.1 Identificación de la población.....	25
1.6.2 Muestra	25
1.6.3 Técnicas e instrumentos de recolección de información	25

1.6.4 Técnicas	26
1.6.5 Instrumentos.....	26
1.6.6 Información Primaria	26
1.6.7 Entrevista	26
1.6.8 Encuesta	26
1.6.9 Ficha de observación.....	27
1.6.10 Información Secundaria	27
1.7 Tabulación y Análisis de la información	27
1.7.1 Análisis de la entrevista dirigida a la gerente propietaria de la farmacia “CRUZ AZUL” del cantón Antonio Ante.	27
1.7.2 Análisis de la ficha de observación del contrato de franquicia.....	46
1.8 Análisis FODA.....	47
1.9 Cruces estratégicos: FO, FA, DO, DA.....	49
1.10 Identificación del problema diagnóstico	50
CAPÍTULO II.....	51
2. MARCO TEÓRICO.....	51
2.1 Objetivo.....	51
2.2 Términos Generales	52
2.2.1 Empresa.....	52
2.2.2 Empresa farmacéutica	52
2.2.3 Farmacia cruz azul	53
2.2.4 Franquicia	54
2.2.5 Franquiciado y Franquiciario	55
2.2.6 Sistema de franquicias	56
2.2.7 Marco legal	58
2.2.8 Ventajas de franquicia.....	58
2.2.9. Desventajas de franquicia	59
2.3 Manuales	59
2.3.1. Ventajas de los manuales	60
2.3.2. Importancia del manual de funciones	60
2.3.3. Clasificación de manuales.....	60
2.3.4. Organigrama	62
2.3.5. Importancia de los organigramas	62

2.4 Proceso administrativo.....	63
2.4.1 Planeación.....	63
2.4.2 Organización.....	63
2.4.3 Dirección.....	64
2.4.4 Control.....	64
2.5 Filosofía Empresarial.....	65
2.5.1 Misión.....	65
2.5.2 Visión.....	66
2.5.3 Valores.....	66
2.6 Control interno.....	67
2.6.1 COSO I.....	67
2.6.2 Definición.....	67
2.6.3 Componentes.....	67
2.6.4 Ambiente de Control.....	67
2.6.5 Evaluación de riesgo.....	68
2.6.6 Actividades de control.....	69
2.6.7 Información y Comunicación.....	69
2.6.8 Seguimiento.....	70
CAPÍTULO III.....	72
3. PROPUESTA.....	72
3.1. Introducción.....	72
3.2. Objetivos.....	72
3.2.1. Objetivo General.....	72
3.2.2. Objetivo Especifico.....	73
3.3. Estructura organizacional y funcional.....	73
3.3.1. Filosofía organizacional.....	73
3.3.2. Reglamento interno.....	76
3.3.3. Código de ética.....	84
3.4 Propósito del mapeo de procesos.....	97
3.5 Permisos y Patente.....	104
3.6 Aspectos financieros.....	107
3.7 Formato de cuestionarios de control interno basados en los componentes del COSO I..	116
3.7.1. Ambiente de control.....	117

3.7.2. Evaluación del riesgo	120
3.7.3. Actividades de control	123
3.7.4. Información y comunicación	125
3.7.5. Supervisión	127
3.7.6 Análisis integral de los componentes de control interno	129
CAPÍTULO IV.....	131
4. VALIDACIÓN	131
4.1 Introducción	131
4.2 Objetivos	131
4.3 Método de verificación	132
4.3.1 Factores a validar	133
4.3.2 Método de calificación.....	134
4.3.3 Rangos de interpretación.....	134
4.4 Estudio estratégico	135
4.4.1 Descripción del estudio.....	136
4.4.2 Objetivo del estudio	136
4.4.3 Equipo de trabajo	136
4.5 Resultados	137
4.6 Evaluación.....	138
CONCLUSIONES	139
RECOMENDACIONES	140
BIBLIOGRAFÍA	141
ANEXOS	142
ANEXO 1: FORMATO DE LA ENTREVISTA REALIZADA A LA PROPIETARIA DE LA FARMACIA CRUZ AZUL DEL CANTON ANTONIO ANTE	143
ANEXO 2: FORMATO DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS COLABORADORES DE LA FARMACIA CRUZ AZUL.....	146
ANEXO 3: FORMATO DE LA FICHA DE OBSERVACION REALIZADA A LA FARMACIA CRUZ AZUL.	150
ANEXO 4: EVALUACION DE RIESGOS SEGÚN EL OBJETIVO	152
ANEXO 5: MATRIZ DE VALIDACION.....	160

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Matriz de Variables.....	24
Tabla 2: Personal de la Empresa.....	25
Tabla 3: Genero del talento humano.....	32
Tabla 4: Nivel de Educación.....	33
Tabla 5: Edad del personal.....	34
Tabla 6: Años de servicio.....	35
Tabla 7: Misión, Visión, Objetivos, Valores.....	36
Tabla 8: Funciones, Políticas y Procedimientos.....	37
Tabla 9: Estructura Organizacional.....	38
Tabla 10: Instrucción Necesaria.....	39
Tabla 11: Funciones establecidas.....	40
Tabla 12: Evaluación del personal.....	41
Tabla 13: Trabajo en equipo.....	42
Tabla 14: Importancia del Control Interno.....	43
Tabla 15: Control Interno.....	44
Tabla 16: Ayuda del control Interno.....	45
Tabla 17: Ficha De Observación.....	46
Tabla 18. Matriz FODA.....	48
Tabla 19. Cruces estratégicos.....	49
Tabla 20: Definición Del Negocio.....	53
Tabla 21: Perfil del Gerente.....	91
Tabla 22: Perfil del Contador.....	93
Tabla 23: Perfil del Vendedor.....	94
Tabla 24: Perfil del Jefe de Adquisición.....	95
Tabla 25: Perfil del Jefe de Inventarios.....	96
Tabla 26: Manual de procesos de compra.....	99
Tabla 27: Manual de procesos de venta y Atención al Cliente.....	101
Tabla 28: Manual de procesos bodega.....	103
Tabla 29: Libro Diario.....	108
Tabla 30: Libro Mayor.....	109
Tabla 31: Balance de Comprobación.....	110
Tabla 32: Estado de Situación Financiera.....	111

Tabla 33: Estado de Resultados	113
Tabla 34: Estado de Cambios en el Patrimonio	114
Tabla 35: Estado de Flujo de Efectivo	115
Tabla 36: Cuestionario para evaluar el componente de Ambiente de Control	117
Tabla 37: Cuestionario para evaluar el componente de Evaluación del Riesgo	120
Tabla 38: Cuestionario para evaluar el componente de Actividades de Control.....	123
Tabla 39: Cuestionario para evaluar el componente de Información y comunicación.....	126
Tabla 40: Cuestionario para evaluar el componente de Supervisión y seguimiento	127
Tabla 41: Matriz de validación	132
Tabla 42: Resultados.....	137
Tabla 43: Calificación obtenida	138

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Género del Talento Humano.....	32
Gráfico 2: nivel de Educación.....	33
Gráfico 3: edad del personal	34
Gráfico 4: años de servicio	35
Gráfico 5: Misión, Visión, Objetivos y Valores	36
Gráfico 6: Funciones, Políticas y Procedimientos	37
Gráfico 7:Estructura Organizacional	38
Gráfico 8: Instrucción Necesaria	39
Gráfico 9:Funciones Establecidas.....	40
Gráfico 10:Evaluación del personal.....	41
Gráfico 11: Trabajo en Equipo	42
Gráfico 12:Importancia del Control Interno	43
Gráfico 13:Control Interno	44
Gráfico 14:Ayuda del control Interno.....	45

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Términos Generales	51
------------------------------------	----

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Definición del negocio	52
Figura 2: Organigrama Estructural	90
Figura 3: Mapa de procesos	98
Figura 4:Matriz de medición del nivel de Confianza Y Nivel De Riesgo De Control Interno	116

ÍNDICE DE FLUJOGRAMAS

Flujograma 1: Proceso de compras	100
Flujograma 2: Proceso de Servicio al cliente.....	102
Flujograma 3: Proceso de bodega	104

JUSTIFICACIÓN

(Vergara, 2017) Los Manuales de Procedimientos son herramientas efectivas del Control Interno las cuales son guías prácticas de políticas, procedimientos, controles de segmentos específicos dentro de la organización; estos ayudan a minimizar los errores operativos financieros, lo cual da como resultado la toma de decisiones óptima dentro de la institución. (p.4)

Por la inexperiencia del uso de la aplicación de un sistema de control interno dentro de la empresa CRUZ AZUL surge la necesidad de realizar una guía que permita la gestión de los procesos administrativos, esto permitirá encontrar los diferentes errores en la franquicia tanto estructural como administrativa procedente de la falta de optimización de los recursos para el logro de la filosofía empresarial y el cumplimiento de metas.

Iniciando desde un organigrama estructural como parte esencial para mejorar y dar lugar, a la estructura empresarial, además de ello poder identificar con facilidad el orden jerárquico y sus funciones lo que aportara con estrategias bien planteadas para la toma de decisiones que se vean reflejadas en el ámbito económico y dar una mejora continua dentro de la empresa.

Por esta razón, se deriva la importancia de tener un sistema de control interno para CRUZ Azul que aporte en el área administrativa, financiera y de control; brindado de esta manera un manejo adecuado de los productos y una distribución el sus ganancias según el porcentaje previamente establecido en el contrato de franquicia; y una administración óptima en la empresa; tomando en cuenta que el sistema contable que se maneja en la Farmacia Cruz Azul ubicada en la ciudad de Atuntaqui se fundamenta en el sistema principal que otorga la empresa matriz, de manera que la información contable sea confiable para la toma de decisiones como franquicia y como empresa matriz

OBJETIVO DEL PROYECTO

Diseñar un Sistema de Control Interno de la franquicia “Cruz Azul” que permita perfeccionar su eficiencia y eficacia tanto operacional como financiera, a través de normativas y leyes existentes que ayuden al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Objetivos Específicos

- Determinar la problemática en la franquicia “Cruz Azul”; aplicando las correspondientes técnicas de investigación.
- Analizar la teoría referente al control interno, para sustentar y comprender el proyecto mediante la investigación bibliográfica y de campo.
- Determinar las principales áreas que necesitan de un Sistema de Control Interno para desarrollar sus funciones.
- Promover y estimular la calidad, la seguridad y la mejora continua dentro de la franquicia, a través de la validación de la información obtenida.

CAPÍTULO I

1. DIAGNOSTICO SITUACIONAL

1.1 Antecedentes

Cruz Azul, es la cadena de farmacias #1 en ventas y cobertura, con 415 socios y microempresarios como propietarios de más de 900 locales presentes en 24 provincias y 181 ciudades en las 4 regiones del Ecuador. (Farmacia Cruz Azul - Atuntaqui, 2018)

En el ámbito administrativo farmacéutico las empresas que brindan este servicio se han visto en la necesidad de extenderse y proyectarse a otros mercados, incrementando sus franquicias las mismas que buscan la aceptación del servicio en el entorno geográfico, la reducción de costos, la maximización de ganancias y generar mayor competitividad; al estructurar una sucursal se determina el tipo, esta puede ser filial y subsidiaria lo cual nos indica que son empresas cuya parte del capital o acciones corresponden a la empresa principal o matriz, y/o demás formas que ofrezca el país.

Una franquicia se ve regida a una estructura dictada o demandada por la empresa matriz quien administra un control interno de los productos que ofrece y tiene en cuenta los medicamentos que se pueden expedir con o sin ello llevando de igual manera un control de inventarios adecuado.

En la actualidad no existe un sistema de control interno, es por ello que existen vacíos en los procesos, tomando en cuenta las normas a las que se rigen y su estructura son de total importancia puesto que el sistema requiere mejoras administrativas, financieras, comerciales y sobre todo de control interno que apoyen a un adecuado desarrollo de actividades en la franquicia.

1.2 Objetivos del Diagnostico

1.2.1 Objetivo General

Efectuar el diagnóstico situacional la farmacia “Cruz Azul” del Cantón Antonio Ante que permitan establecer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas mediante instrumentos de investigación apropiadas.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Conocer la filosofía empresarial de la Franquicia Cruz Azul del Cantón Antonio Ante.
- Establecer la estructura organizacional de la franquicia Cruz Azul de Antonio Ante.
- Determinar el sistema de control interno del Cantón Antonio Ante.
- Definir los procesos financieros o contables de la franquicia "Cruz Azul" del Cantón Antonio Ante.
- Identificar las disposiciones legales que rigen, y normativa de la franquicia “Cruz Azul” del Cantón Antonio Ante.

1.3 Variables

- Filosofía Institucional
- Estructura organizacional
- Control interno
- Procesos financieros o contables de la franquicia
- Base Legal

1.4 Indicadores

Filosofía institucional

- Misión
- Visión

- Valores
- Principios
- Objetivos

Estructura organizacional

- Estructura orgánica
- Organigrama
- Manual de Funciones

Control interno

- Normas´
- Procedimientos
- Funciones

Procesos financieros o contables de la franquicia

- Ingresos
- Gastos
- Estados financieros

Base Legal

- Normativa
- Base legal vigente que rige a la franquicia “Cruz Azul”.

1.5 Matriz de relación diagnóstica

Tabla 1: Matriz de Variables

Matriz de Variables del Diagnóstico Situacional

Objetivos Específicos	Variables	Indicadores	Técnicas	Fuentes de Información
Comprender la filosofía empresarial de la Franquicia Cruz Azul del Cantón Antonio Ante	Filosofía Institucional	*Misión	Revisión documental	Secundaria
		*Visión *Principios *Valores *Objetivos	Entrevista	Primaria
Establecer la estructura organizacional de la franquicia Cruz Azul del Cantón Antonio Ante.	Estructura organizacional	*Estructura orgánica *Organigrama *Manual de Funciones	Revisión documental Entrevista	Secundaria Primaria
Identificar el sistema de control interno existente en la franquicia Cruz Azul del Cantón Antonio Ante.	Control interno	*Normas *Procedimientos *Funciones	Entrevista Revisión documental	Primaria Secundaria
Conocer los procesos financieros o contables de la franquicia Cruz Azul del Cantón Antonio Ante.	Gestión Financiera.	*Ingresos *Gastos *Estados Financieros	Entrevista revisión Documental	Primaria Secundaria
Identificar las disposiciones legales y la normativa que rige a la franquicia Cruz Azul del Cantón Antonio Ante.	Base Legal	*Normativa legal vigente que rige a la Franquicia "Cruz Azul"	*Base revisión documental Ficha de observación	Secundaria Primaria

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: la autora

1.6 Mecánica Operativa

1.6.1 Identificación de la población

La población a investigar es el talento humano que conforma la franquicia cruz azul del cantón Antonio Ante, se tomará en cuenta al 100% del personal que labora en la franquicia, por el motivo que es un universo muy reducido, y será quien nos brinde la información necesaria para la presente investigación.

Tabla 2: Personal de la Empresa

RECURSO HUMANO		
FARMACIA "CRUZ AZUL"		
N°	Cargo	N° De personas
1	Gerente/Propietaria	1
2	Contadora	1
3	Vendedor	2
4	Compras	1
5	Bodega	1
TOTAL		6

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: la autora

1.6.2 Muestra

Para llevar a cabo la realización de esta investigación se toma en cuenta el total del personal que labora en la franquicia cruz azul del cantón Antonio Ante, debido a que todo el personal se encuentra involucrado en el control interno.

Número de personal que labora en la franquicia cruz azul del cantón Antonio Ante 6

1.6.3 Técnicas e instrumentos de recolección de información

Las técnicas son procedimientos e instrumentos que se utiliza para investigar información de interés.

1.6.4 Técnicas

Las técnicas que se utilizaron para el diagnóstico son la entrevista, encuesta y ficha de observación.

1.6.5 Instrumentos

Para el desarrollo de las técnicas de investigación como la entrevista, encuesta y ficha de observación se utilizó dos instrumentos de recolección de información fundamentado en la matriz diagnóstica.

1.6.6 Información Primaria

Es el producto de una investigación propia y proporciona información confiable, la cual es obtenida de manera directa de la fuente investigada.

1.6.7 Entrevista

La entrevista es un intercambio de ideas u opiniones, la cual se realiza mediante una conversación donde participan una, dos o más partes interesadas, donde el entrevistador es el encargado de formular las preguntas pertinentes al entrevistado.

La entrevista se realizó a la propietaria de la franquicia cruz azul del cantón Antonio Ante con el objetivo de conocer la situación actual de la sucursal, referente a su filosofía institucional, su estructura orgánica, su normativa, su base legal y sus procesos administrativos y financieros.

1.6.8 Encuesta

La encuesta es un método de investigación que recopila datos, mismos que son utilizados para obtener información de interés, acerca de un tema investigado.

Esta técnica se realizó a través del personal para identificar las fortalezas y debilidades que existen en la franquicia cruz azul del cantón Antonio Ante.

1.6.9 Ficha de observación

La ficha de observación es un instrumento, que permite levantar información acerca del tema de estudio.

Este instrumento se realizó en función del contrato de franquicia, el cual detalla datos importantes para conocer la normativa legal que rige a la franquicia cruz azul del cantón Antonio Ante.

1.6.10 Información Secundaria

Son fuentes que contienen información sintetizada y reorganizada, la cual está diseñada para acceder a información histórica.

Para obtener la información secundaria se utilizó la página web de la farmacia Cruz Azul donde se recopiló información de cómo está conformado, su filosofía institucional, el organigrama de la entidad, entre otros.

1.7 Tabulación y Análisis de la información

1.7.1 Análisis de la entrevista dirigida a la gerente propietaria de la farmacia “CRUZ AZUL” del cantón Antonio Ante.

Nombre: María Sol Loza Ruiz

Edad: 28 años

Cargo: Gerente propietaria

Hora de Inicio: 10:45 am

Hora de Finalización: 11:05 am

P1.- ¿Conoce cuál es la misión y visión de la empresa? ¿En que está enfocada?

R1.- Pues en respecto a la misión y visión somos una franquicia nacional en la cual ya se establece una misión y visión como empresa, la misma que se la puede obtener de manera directa en el portal web de Farmacias Cruz Azul ya que nos alineamos a la misma visión y

misión por ser franquicia; Y en respecto a que está enfocada se encuentra orientada en contribuir a mejora de la salud de los ecuatorianos y brindar la mejor atención.

P2.- ¿En la empresa existe una declaración de valores institucionales

R2.- Si, la Farmacia Cruz Azul del Cantón Antonio Ante cuenta con una serie de valores ya establecidos por parte de la matriz; ya que nuestra empresa se caracteriza por tener unos valores institucionales ya definidos en el mercado, se consideran esenciales los siguientes: confianza, ahorro, cercanía, y variedad.

P3.- ¿Tiene usted conocimiento de los objetivos de la empresa? ¿Mencione algunos?

R3.- Si, ya que la Farmacia está enfocada al bienestar de la salud de los ecuatorianos se ha establecido objetivos que ayuden de manera positiva al bienestar de los clientes y de la farmacia entre ellos se puede decir que los principales están orientados a valores como Confianza, Ahorro y Cercanía.

P4.- ¿Qué principios son fundamentales en la empresa?

R4.- Pues los valores de la Farmacia siempre se encuentran enfocados a la salud y el bienestar de los clientes buscando una satisfacción de ambas partes.

P5.- ¿Se estableció una estructura organizacional con su respectivo organigrama en la empresa?

R5.- No cuenta la empresa con la estructura organizacional. Ya que dentro de la nómina de trabajadores solamente consta con 1 persona en Área administrativa, y 3 vendedores.

P6.- ¿Cuenta la empresa con un manual de funciones? Si la respuesta es positiva: ¿está en aplicación? ¿Esta actualizado?

R6.- Si cuenta ya que en el contrato de franquicia estipula un manual de funciones, pero no se ejecuta debido a que contamos con poco personal en la farmacia, y es por esta razón que no se encuentra actualizado.

P7.- ¿Referente a control interno que normas, funciones, y políticas son aplicadas?

R7.- Existen reglas internas que cumple el personal, pero en especial estas están orientadas a las vendedoras; a pesar de ello en la farmacia no existe una aplicación del 100% es decir que no se aplican en su totalidad.

P8.- ¿El área administrativa y financiera de la franquicia “Cruz Azul” cuenta con un sistema de control interno? ¿Está en aplicación? ¿Esta actualizado?

R8.- Si, debido a que la franquicia es nacional y cuenta con varias sucursales el grupo Difare nos proporciona un sistema interno propio para mantener un control de la farmacia Cruz Azul de Antonio Ante.

P9.- ¿La franquicia “Cruz Azul” cumple con las normas de matriz en las actividades que realiza?

R9.- No, ya que la matriz nos exige algunas normas como sucursal, pero al momento de formar parte de la franquicia se puede decir que cada una cumple con las normas establecidas por los administradores y dichas normas no están establecidas por la matriz.

P10.- ¿En respecto al nivel de ingresos y gastos de la empresa en qué nivel se encuentran, podría mencionar?

R10.- De acuerdo a las ventas que se realizan en la farmacia Cruz Azul se puede notar un estimado de 25000 en ventas y por otra parte los gastos son de 20000, estos valores son estimados.

P11.- ¿Cada que tiempo realiza la empresa los estados financieros y a quien son presentados?

R11.- Cada fin de año. Si, se presentan los estados financieros y en especial los registros de ventas los mismos que son presentadas al servicio de rentas internas (SRI), además de ello se puede recalcar que Difare cuenta con un control interno en el cual mantiene un control de las ventas en la franquicia y sube los estados financieros consolidados en unión de todas las sucursales a la página web.

Análisis entrevista

En la entrevista realizada a la Ing. María Sol Loza Ruiz el día 25 de diciembre del 2018 en su calidad de propietaria de la franquicia Cruz Azul del Cantón Antonio Ante, indicó que la franquicia cuenta con una filosofía institucional, donde se encuentra la misión, visión, objetivos, valores, y principios.

Dicha información se encuentra plasmada en la página web de la farmacia Cruz Azul y además de ello es proporcionado por la matriz.

En referencia a la estructura organizacional la franquicia no cuenta con una estructura organizacional, ya que dentro de la nómina de trabajadores solamente consta con 5 colaboradores, distribuidos en el área administrativa, financiera, ventas, compras y bodega, por lo cual manifiesta que no es necesario contar con una estructura organizacional.

La franquicia no cuenta con una normativa interna que este en función del personal, por otra parte, las obligaciones que tiene como sucursal, no se cumple en su totalidad, es decir trabaja de manera autónoma.

La franquicia cuenta con un software contable proporcionado por el grupo Difare para mantener un control de la farmacia Cruz Azul de Antonio Ante, y lograr de esta manera que exista un control financiero por parte de la matriz.

Los ingresos estimados en la franquicia son de \$25.000,00 y por otra parte los egresos alrededor de \$20.000,00 estos valores son estimados ya que pueden variar mensualmente.

En lo que respecta a la presentación de los estados financieros, estos son presentados cada fin de año al servicio de rentas internas (SRI).

Difare cuenta con un software contable llamado Neptuno, mismo que lleva el control de ventas a nivel de todas las franquicias farmacéuticas, que se encuentran en territorio nacional.

INSTRUMENTO I

OBJETIVO: Identificar las fortalezas y debilidades del control interno existente en la franquicia cruz azul del cantón Antonio Ante.

Datos Técnicos

¿Señale cuál es su género?

Tabla 3: Genero del talento humano

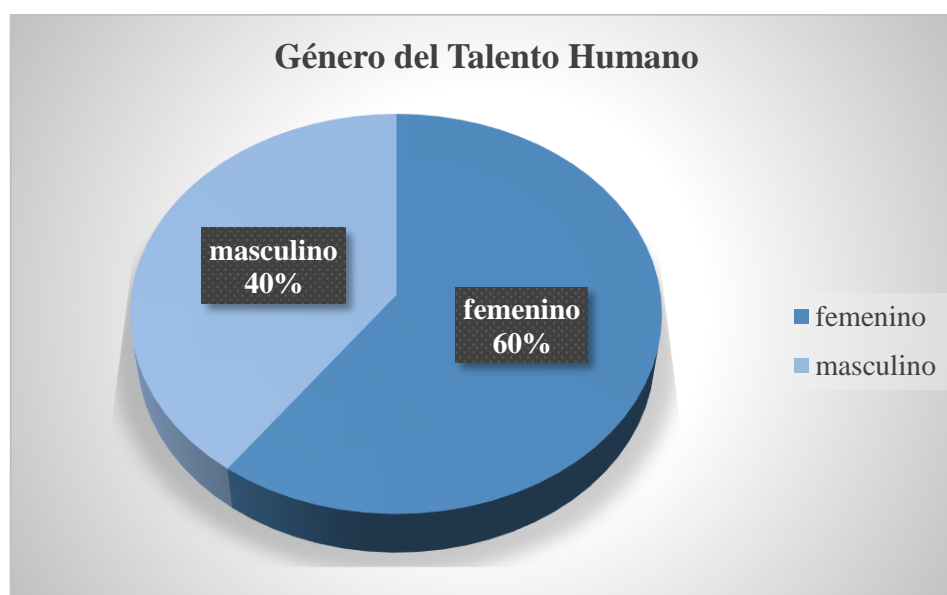
Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	3	60%
Masculino	2	40%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de la franquicia cruz azul del cantón Antonio Ante

Elaborado por: la autora

Año: 2019

Gráfico 1: Género del Talento Humano



Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de la franquicia cruz azul del cantón Antonio Ante

Elaborado por: la autora

Año: 2019

Análisis e interpretación.

De acuerdo con los resultados obtenidos se determina que la franquicia cruz azul del cantón Antonio Ante cuenta en su gran mayoría talento humano femenino, mientras que otra parte en menor proporcionalidad es de género masculino.

¿Señale cuál es su nivel de educación?

Tabla 4: Nivel de Educación

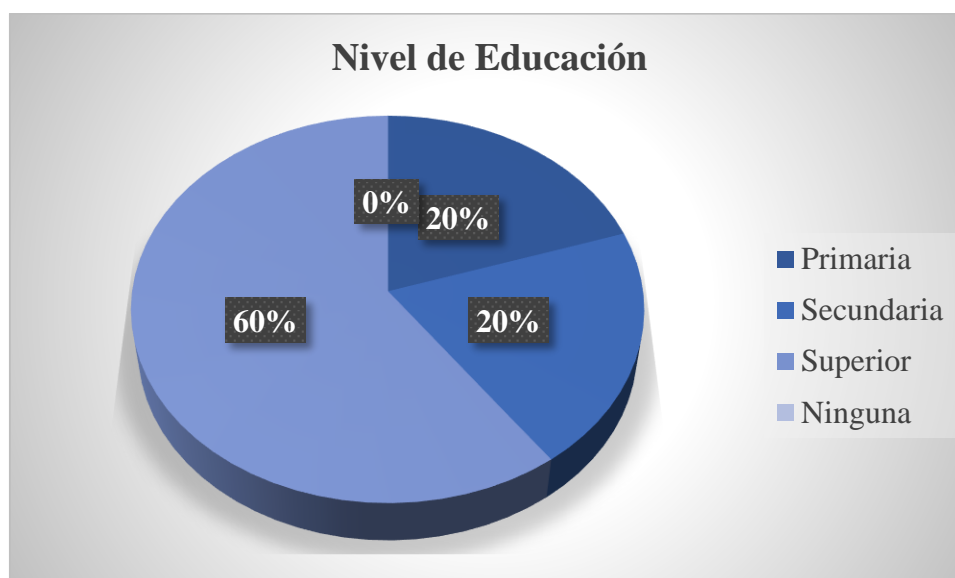
Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	1	20%
Secundaria	1	20%
Superior	3	60%
Ninguna	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de la franquicia cruz azul del cantón Antonio Ante

Elaborado por: la autora

Año: 2019

Gráfico 2: nivel de Educación



Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de la franquicia cruz azul del cantón Antonio Ante

Elaborado por: la autora

Año: 2019

Análisis e interpretación.

De acuerdo con la encuesta realizada se puede determinar que más de la mitad de los trabajadores cuentan con una instrucción de nivel superior, siguiéndole un porcentaje menor equivalente a secundaria y primaria.

¿Señale su Edad?

Tabla 5: Edad del personal

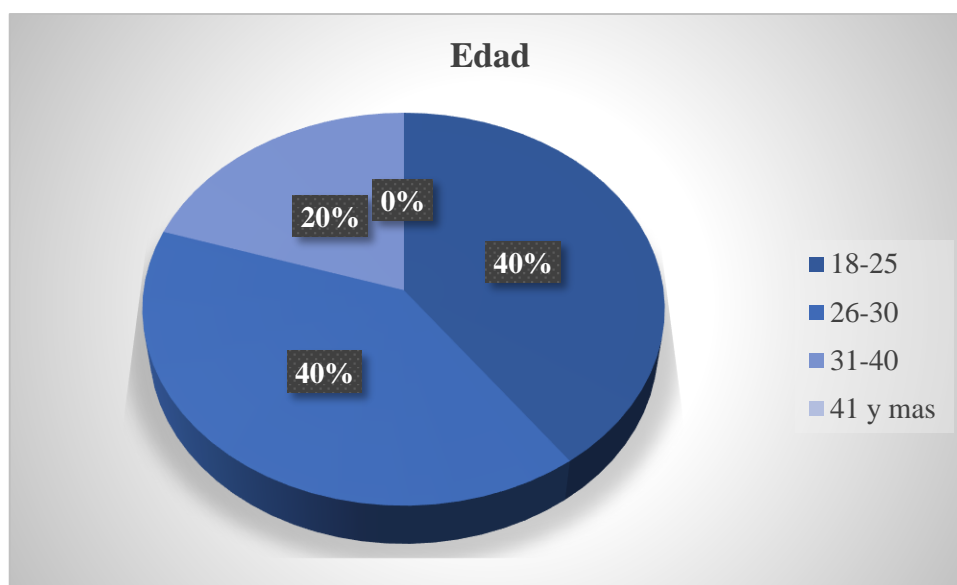
Descripción	Frecuencia	Porcentaje
18-25	2	40%
26-30	2	40%
31-40	1	20%
41 y mas	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de la franquicia cruz azul del cantón Antonio Ante

Elaborado por: la autora

Año: 2019

Gráfico 3: edad del personal



Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de la franquicia cruz azul del cantón Antonio Ante

Elaborado por: la autora

Año: 2019

Análisis e interpretación.

Con la información recolectada se puede verificar que la mayor parte de empleados tienen una edad comprendida entre 18 y 30 años, por otra parte también existe personal que tiene una edad superior a los 31 años.

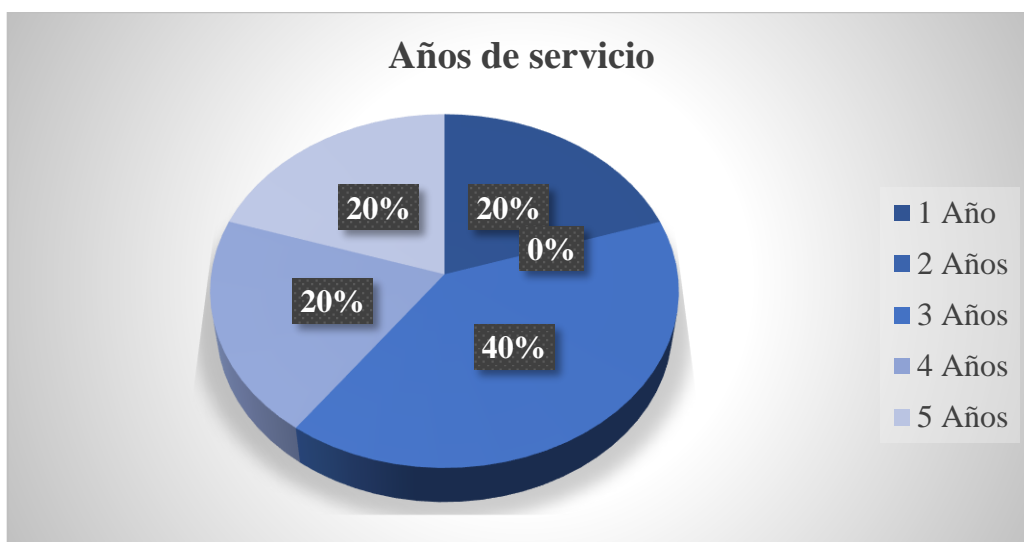
¿Ponga sus años de servicio?

Tabla 6: Años de servicio

<i>Descripción</i>	Frecuencia	Porcentaje
<i>1 Año</i>	1	20%
<i>2 Años</i>	0	0%
<i>3 Años</i>	2	40%
<i>4 Años</i>	1	20%
<i>5 Años</i>	1	20%
<i>Total</i>	5	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de la franquicia cruz azul del cantón Antonio Ante
 Elaborado por: la autora
 Año: 2019

Gráfico 4: años de servicio



Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de la franquicia cruz azul del cantón Antonio Ante
 Elaborado por: la autora
 Año: 2019

Análisis e interpretación

La mayor parte de los encuestados que laboran en la franquicia cruz azul del cantón Antonio Ante indican que prestan sus servicios en la organización por más de 5 años, mientras que un porcentaje menor oscila entre 1 y 4 años de servicio.

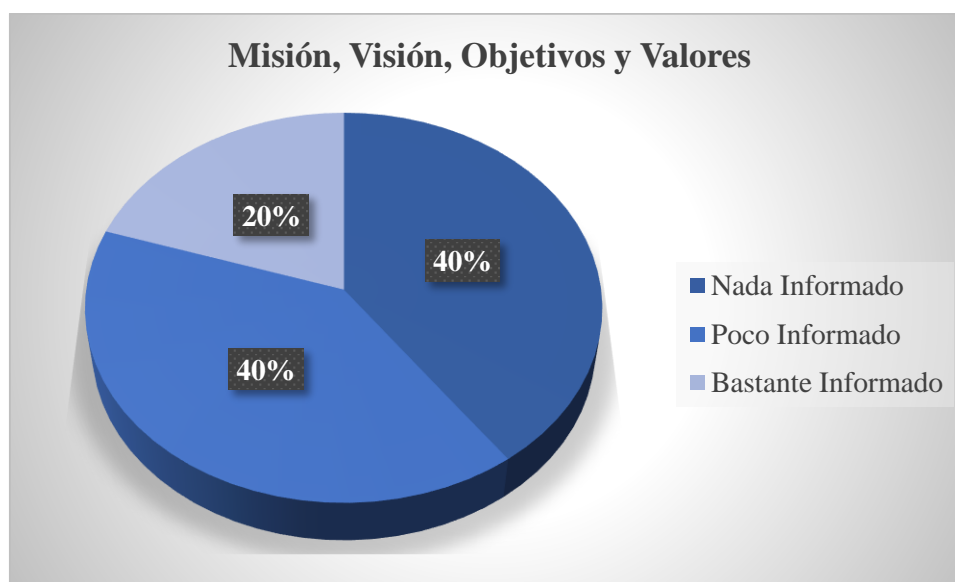
1.- ¿Está informado acerca de la misión, visión, objetivos y valores de la empresa?

Tabla 7: Misión, Visión, Objetivos, Valores

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Nada Informado	2	40%
Poco Informado	2	40%
Bastante Informado	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de la franquicia cruz azul del cantón Antonio Ante
 Elaborado por: la autora
 Año: 2019

Gráfico 5: Misión, Visión, Objetivos y Valores



Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de la franquicia cruz azul del cantón Antonio Ante
 Elaborado por: la autora
 Año: 2019

Análisis e interpretación

Acorde a los datos Obtenidos, el personal en su mayoría manifiesta no estar informado acerca de la filosofía institucional de la franquicia cruz azul del cantón Antonio Ante, a pesar de que se encuentra plasmada en documentos formales, para la observación de los mismos.

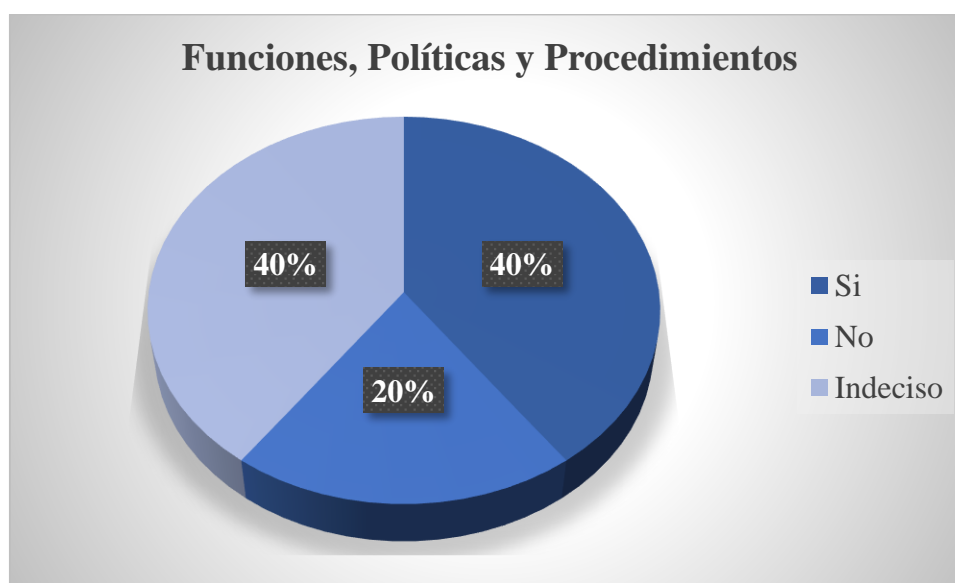
2.- ¿Sabe usted si las funciones, políticas, procedimientos que tiene la empresa están establecidas por escrito?

Tabla 8: Funciones, Políticas y Procedimientos

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	40%
No	1	20%
Indeciso	2	40%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de la franquicia cruz azul del cantón Antonio Ante
Elaborado por: la autora
Año: 2019

Gráfico 6: Funciones, Políticas y Procedimientos



Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de la franquicia cruz azul del cantón Antonio Ante
Elaborado por: la autora
Año: 2019

Análisis e interpretación

En los resultados se evidencia que no existe un documento que exprese las funciones, políticas y procedimientos para el desempeño de las actividades en forma eficiente.

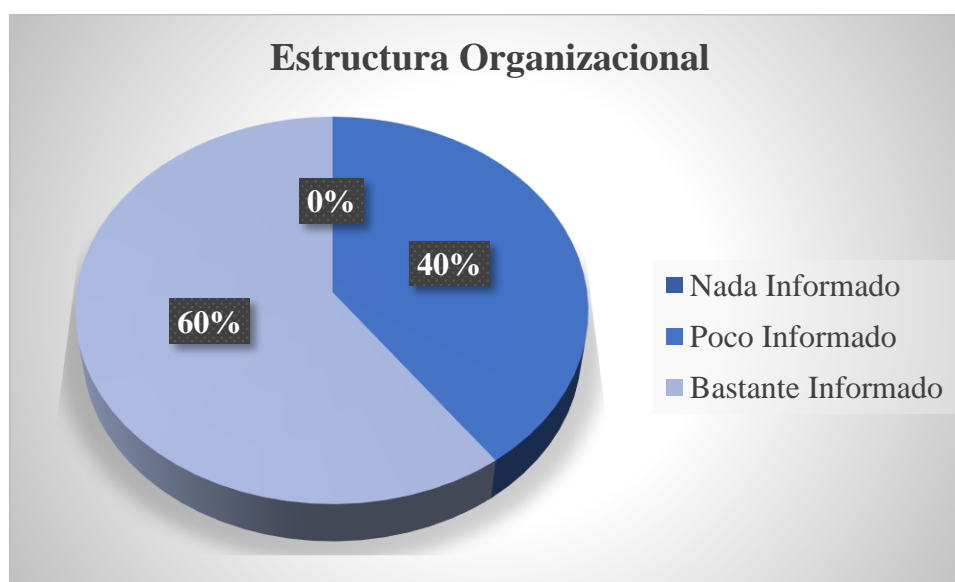
3.- ¿Se le ha socializado la estructura organizacional que permita conocer los niveles jerárquicos?

Tabla 9: Estructura Organizacional

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Nada Informado	0	0%
Poco Informado	2	40%
Bastante Informado	3	60%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de la franquicia cruz azul del cantón Antonio Ante
 Elaborado por: la autora
 Año: 2019

Gráfico 7: Estructura Organizacional



Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de la franquicia cruz azul del cantón Antonio Ante
 Elaborado por: la autora
 Año: 2019

Análisis e interpretación

Según los encuestados se evidencia que en la franquicia cruz azul del cantón Antonio Ante no cuenta con un organigrama estructural definido.

4.- ¿Para desarrollar sus funciones por primera vez recibe la instrucción necesaria?

Tabla 10: Instrucción Necesaria

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Pocas veces	0	0%
Frecuentemente	3	60%
Siempre	2	40%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de la franquicia cruz azul del cantón Antonio Ante
 Elaborado por: la autora
 Año: 2019

Gráfico 8: Instrucción Necesaria



Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de la franquicia cruz azul del cantón Antonio Ante
 Elaborado por: la autora
 Año: 2019

Análisis e interpretación

Mediante la encuesta realizada se evidencia que, al inicio de actividades los trabajadores reciben todas las instrucciones necesarias para poder desarrollar sus actividades de manera eficiente y eficaz.

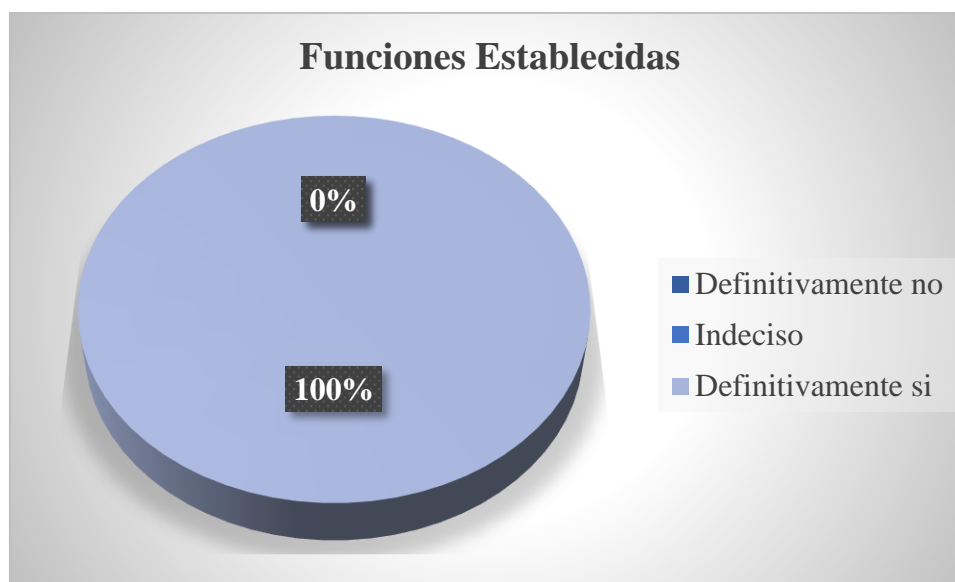
5.- ¿Las funciones que usted realiza están claramente definidas?

Tabla 11: Funciones establecidas

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	0	0%
Indeciso	0	0%
Definitivamente si	5	100%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de la franquicia cruz azul del cantón Antonio Ante
Elaborado por: la autora
Año: 2019

Gráfico 9: Funciones Establecidas



Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de la franquicia cruz azul del cantón Antonio Ante
Elaborado por: la autora
Año: 2019

Análisis e interpretación

El total de los encuestados consideran que, aunque las funciones no se presentan por escrito, se tiene bien definidas cada una de sus actividades, debido a las instrucciones son recibidas al inicio de sus labores.

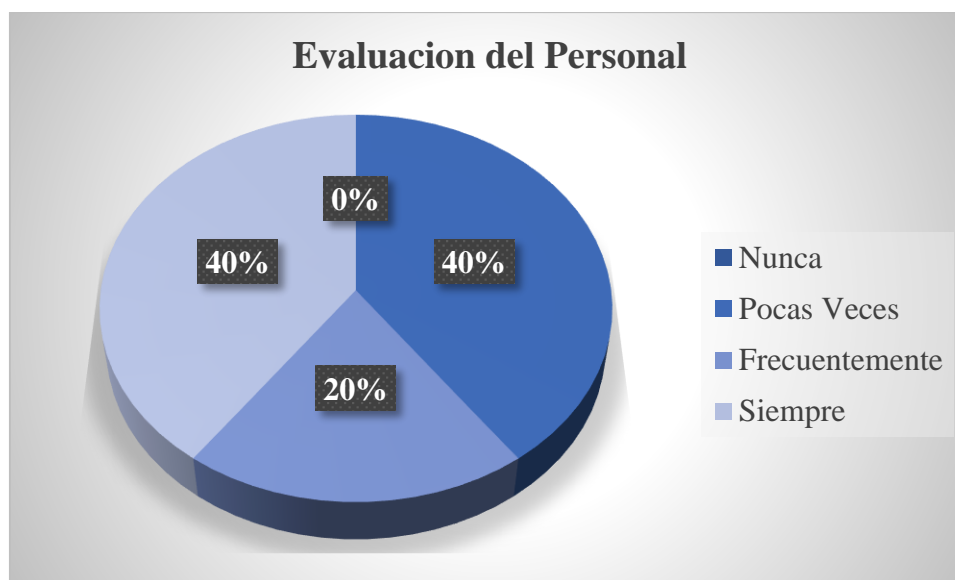
6.- ¿El trabajo que usted realiza es medido o evaluado para conocer los resultados que está dando?

Tabla 12: Evaluación del personal

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Pocas veces	2	40%
Frecuentemente	1	20%
Siempre	2	40%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de la franquicia cruz azul del cantón Antonio Ante
 Elaborado por: la autora
 Año: 2019

Gráfico 10: Evaluación del personal



Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de la franquicia cruz azul del cantón Antonio Ante
 Elaborado por: la autora
 Año: 2019

Análisis e interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos, se puede afirmar que el personal si es evaluado, para de esta manera poder conocer resultados de rendimiento.

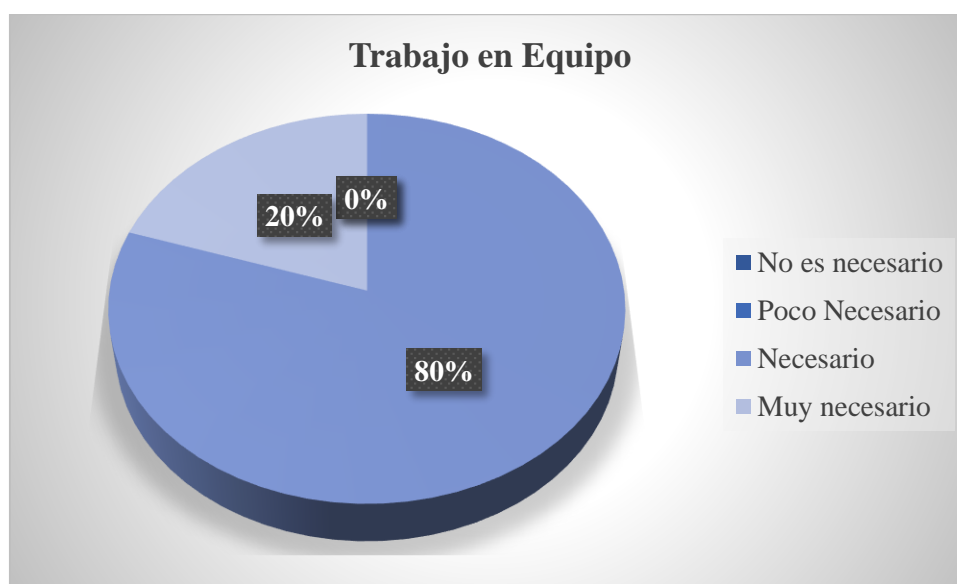
7.- ¿Cree que es necesario mejorar el trabajo en equipo para provechar al máximo sus capacidades?

Tabla 13: Trabajo en equipo

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
No es necesario	0	0%
Poco Necesario	0	0%
Necesario	4	80%
Muy necesario	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de la franquicia cruz azul del cantón Antonio Ante
 Elaborado por: la autora
 Año: 2019

Gráfico 11: Trabajo en Equipo



Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de la franquicia cruz azul del cantón Antonio Ante
 Elaborado por: la autora
 Año: 2019

Análisis e interpretación

Se ha logrado evidenciar que la mayoría de los empleados piensa que es necesario que el trabajo en equipo debe mejorar, mientras que el resto considera que pueden existir diferentes factores que afectan el desempeño laboral.

8.- ¿Conoce sobre la importancia del control interno dentro de una institución?

Tabla 14: Importancia del Control Interno

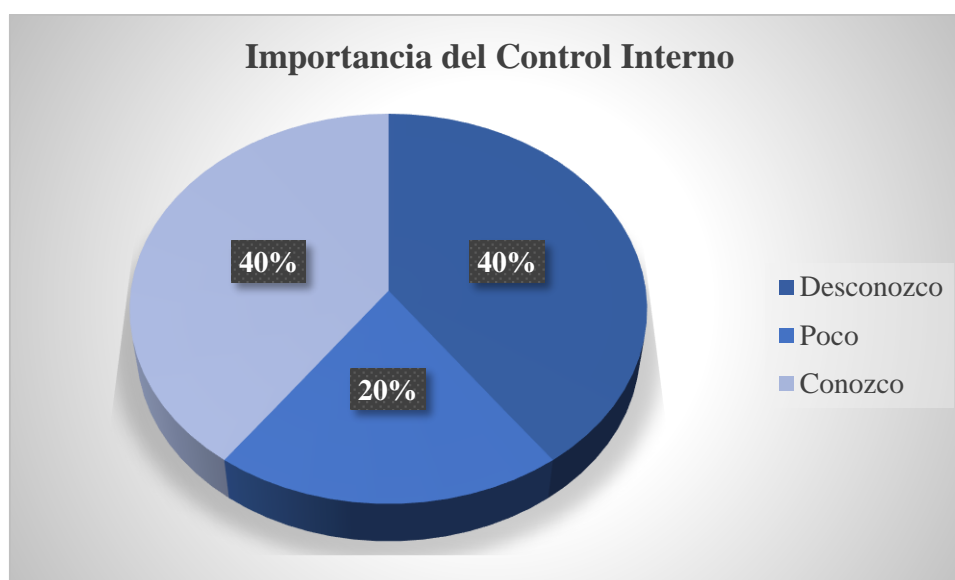
Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Desconozco	2	40%
Poco	1	20%
Conozco	2	40%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de la franquicia cruz azul del cantón Antonio Ante

Elaborado por: la autora

Año: 2019

Gráfico 12: Importancia del Control Interno



Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de la franquicia cruz azul del cantón Antonio Ante

Elaborado por: la autora

Año: 2019

Análisis e interpretación

Del total de los encuestados se determinó que la mayoría del personal desconoce sobre el control interno, mientras que una mínima diferencia manifiesta que conoce acerca de la importancia del control interno.

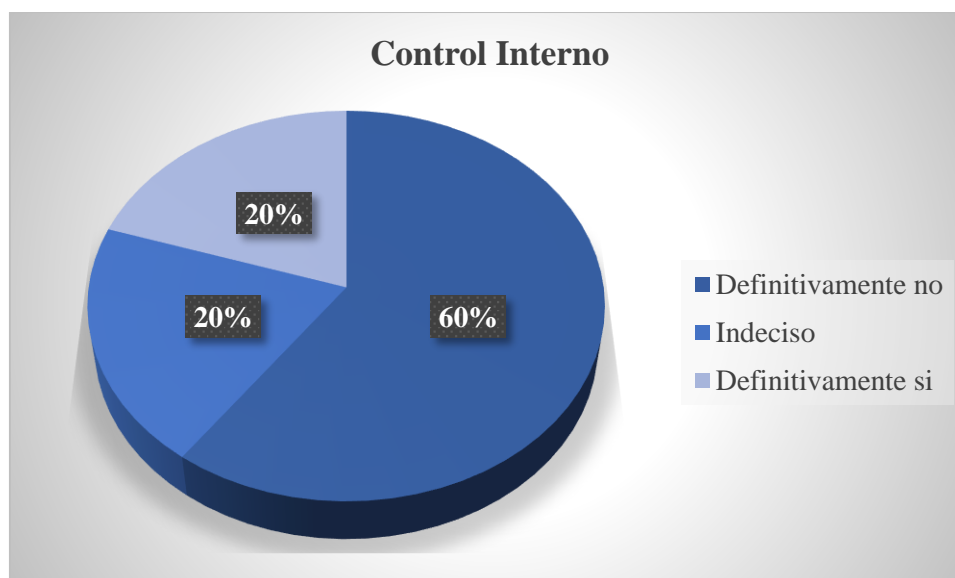
9.- ¿Cree usted que la empresa cuenta con un sistema de control interno?

Tabla 15: Control Interno

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	1	60%
Indeciso	1	20%
Definitivamente si	3	20%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de la franquicia cruz azul del cantón Antonio Ante
 Elaborado por: la autora
 Año: 2019

Gráfico 13: Control Interno



Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de la franquicia cruz azul del cantón Antonio Ante
 Elaborado por: la autora
 Año: 2019

Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos se aprecia que la mayoría de los trabajadores mencionan que la franquicia cruz azul del cantón Antonio Ante no cuenta con un sistema de control interno.

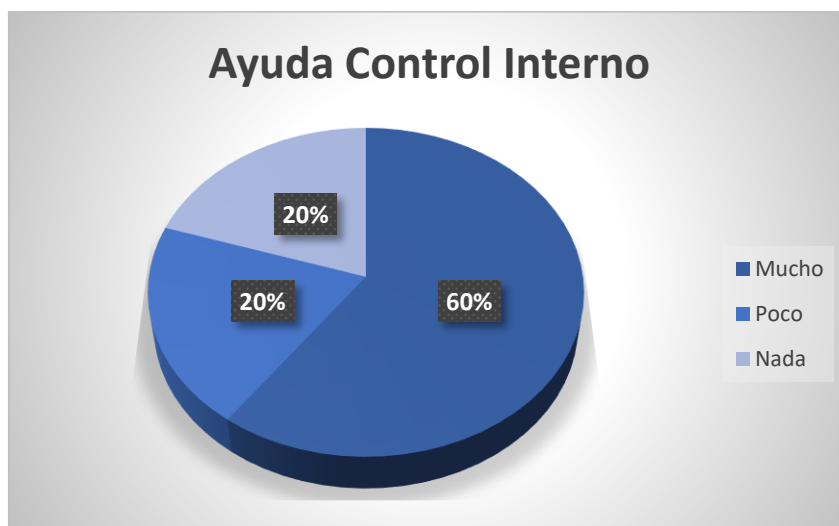
10.- ¿En qué medida contribuye el control interno en lo que refiere a economía y efectividad de la gestión administrativa – financiera, de la franquicia cruz azul del cantón Antonio Ante?

Tabla 16: Ayuda del control Interno

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Mucho	3	60%
Poco	1	20%
Nada	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de la franquicia cruz azul del cantón Antonio Ante
Elaborado por: la autora
Año: 2019

Gráfico 14: Ayuda del control Interno



Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de la franquicia cruz azul del cantón Antonio Ante
Elaborado por: la autora
Año: 2019

Análisis e interpretación

Según los datos obtenidos el personal de la organización considera que el control interno en el área administrativa y financiera contribuye a la mejora de resultados en la gestión de la farmacia, debido a que si se aplicase un adecuado control interno se obtendrían mayores beneficios.

INSTRUMENTO II

OBJETIVO: Conocer la normativa y acuerdos vigentes que se estipulan en el contrato de franquicia.

1.7.2 Análisis de la ficha de observación del contrato de franquicia

Tabla 17: Ficha De Observación



Universidad Técnica del Norte



Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA

Ficha de observación

FICHA DE OBSERVACIÓN			
Nombre de la Empresa:	FRANQUICIA “FARMACIAS CRUZ AZUL” DEL CANTÓN ANTONIO ANTE		
Elaborado por:	Yajaira Hernández		
Fecha:	20 de diciembre del 2018.		
Hora:	4:00 pm		
Variable:	Contrato de franquicia		
INDICADORES	REGISTRO DE CUMPLIMIENTO		OBSERVACIONES
	SI	NO	
La empresa tiene un contrato de franquicia	X		
El contrato de franquicia esta actualizado	X		
El contrato cuenta con un plazo de vigencia	X		Se debe actualizar cada año.
Las disposiciones por rentabilidad están expuestas en el contrato	X		
En el contrato se estableció un software para la Franquicia	X		El software es Neptuno
Se determinó una asesoría para los sistemas contables de acuerdo a las NIIF.	X		
Se realizó una asesoría para los aspectos financieros de la empresa	X		Se la realiza siempre antes de ingresar a formar parte de la franquicia.
El contrato está registrado en la dirección nacional de la propiedad industrial del instituto ecuatoriano de la propiedad intelectual (IEPI)	X		Si y se lo puede verificar en la página web.

Fuente: Cuestionario dirigido a empleados

Elaborado por: la autora

Año: 2019

Análisis e interpretación

Respecto al análisis de la ficha de observación realizada a la franquicia cruz azul del cantón Antonio Ante se puede evidenciar que, si cuenta con un contrato de franquicia actual, el cual se encuentra registrado en la Dirección Nacional de la Propiedad Industrial del Instituto Ecuatoriano de la Propiedad Intelectual (IEPI).

El contrato establece que la matriz se encarga de en brindar normas, manual de procesos, acordar las disposiciones de rentabilidad, proporcionar la asesoría para los sistemas contables de acuerdo a las NIIF; y además de ello establecer un software que permita a la matriz llevar un control contable de la franquicia y conocer sus movimientos contables que se realizan en la sucursal teniendo en cuenta sus ventas sus gastos y la rentabilidad.

1.8 Análisis FODA

El FODA es una herramienta de análisis que puede ser aplicada a cualquier tipo de producto o servicio, que esté actuando como objeto de estudio en un momento determinado.

Es el vínculo entre los ambientes internos y externos del sector farmacéutico hacia la formulación y selección de estrategias a seguir en el mercado.

Tabla 18. Matriz FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
La farmacia cuenta con una trayectoria muy grande la cual ha permitido que hoy en día se encuentre posesionada en el mercado nacional.	Carencia de manuales de funciones y procedimientos donde se establezcan las actividades a realizar por los colaboradores.
La farmacia cruz azul cuenta con recursos, ofreciendo al cliente productos y medicamentos de calidad.	La franquicia no dispone diagramas de flujo
Posee una capacidad inmediata para cubrir sus obligaciones.	No cuenta con un sistema de control interno
Cuenta con diversidad de productos y medicamentos suficientes para cubrir la demanda.	No existe indicadores que permita tener un histórico del comportamiento de la gestión de la empresa Cruz Azul Atuntaqui,
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
El sistema de franquicia en el Ecuador mantiene una evolución continuada a lo largo del tiempo desde sus inicios. Esta es una tendencia que continuará en todos los países y que adquiere cada vez una mayor solidez en todo nuestro entorno.	Existe un alto nivel de competencia en la zona donde se encuentra la franquicia cruz azul.
Cada vez son más los países donde la franquicia está considerada como uno de los motores de desarrollo y crecimiento empresarial interior y exterior	Cambios en políticas tributarias afecten el precio de medicamentos ofertados y demandados.
Un PIB moderado supone que la población se encuentra en posibilidades de inversión.	El alto riesgo país provoca posibilidades de cierre de empresas existentes.
	Los impuestos a las importaciones causan incremento en el costo de comercialización de todo tipo de productos y medicamentos.

Fuete: Investigación propia

Elaborado por: la autora

1.9 Cruces estratégicos: FO, FA, DO, DA

Tabla 19. Cruces estratégicos

ESTRATEGIAS FO (FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES)	ESTRATEGIAS DO (DEBILIDADES Y OPORTUNIDADES)
F1.01 La evolución y el tiempo permite que la farmacia se pueda expandir debido a la gran demanda de productos farmacéuticos.	D4.01 Elaborar un presupuesto trimestral que le permita controlar y medir los resultados que tiene la organización.
F4.01 Iniciar planes para el mejoramiento e innovación de productos que la farmacia ofrece, debido a que existe una alta apreciación por partes de los clientes.	D1.01 Crear un manual de funciones identificando cada uno de los cargos y responsabilidades que cumple el personal.
F1.02 Al ser una franquicia autónoma en reglas y normas debería incrementar su atención al cliente, para que la ciudadanía tenga más confianza al momento de visitar la organización.	D3.01 Realizar constantemente evaluaciones de desempeño al personal, que permita detectar falencias y visualizar el mejoramiento del mismo.
ESTRATEGIAS FA (FORTALEZAS Y AMENAZAS)	ESTRATEGIAS DA (DEBILIDADES Y AMENAZAS)
F1.A1 Diseñar un modelo adaptable a cada región de acuerdo con las necesidades del cliente y capacidad de la organización.	D4.A2 Elaborar una planificación presupuestaria adecuada a la organización que administre y controle los recursos que deben utilizarse.
F4.A2 Realizar una planificación adecuada de los costos de producción, basado en factores económicos influyentes.	D3.A1 Al no contar con un sistema de control interno, y al existir una alta competencia la franquicia se ve inmersa en amenazas internas y externas.
F1.A1 La farmacia se ve expuesta a mucha demanda, pero de igual manera existe una gran competencia, por lo que deberá fomentar los valores institucionales para que los usuarios se encuentren satisfechos.	

Fuete: Investigación propia

Elaborado por: la autora

1.10 Identificación del problema diagnóstico

La Franquicia Cruz Azul del Cantón Antonio Ante, no cuenta con un sistema de control interno; por lo cual la organización se encuentra inmersa y propensa a dificultades que se puedan generar en las áreas administrativa, financiera y comercial.

Esto conlleva a que la franquicia tenga una problemática en el desarrollo de sus procesos; indicando que es necesario e indispensable el fortalecimiento de un correcto y adecuado control interno, tomando en cuenta que es una herramienta que contribuye a cada área de la franquicia; es por ello que se evidencia que existe una frágil gestión administrativa, comercial y financiera.

Actualmente la Franquicia Cruz Azul del Cantón Antonio Ante tiene una normativa autónoma de manera verbal para con el personal, por lo que existen inconvenientes, como la falta de un reglamento interno definido que contribuya a la mejora de comunicación, por lo que esto también representa una falencia en la sucursal, es por ello que se debe de estandarizar y reformar las normas y reglas de la franquicia generando una secuencia de orden lógico en los procesos administrativos, comerciales y financieros formando acciones de mejora continua, control, seguimiento y evaluación.

Por otra parte, la Franquicia Cruz Azul del Cantón Antonio Ante no tiene implementado un organigrama funcional que le permita conocer a cada operador administrativo, comercial y financiero las funciones que tiene que realizar en la franquicia.

Con lo expuesto anteriormente se puede evidenciar que, al no existir un control interno en la organización, no se establece un adecuado monitoreo de los diferentes procesos que se llevan a cabo y de tal forma tener una guía que permita desarrollar con éxito las actividades administrativas, comerciales y financieras que se llevan a cabo en la entidad.

Es por ello que la presente investigación tiene como tema: “Sistema de control interno para la franquicia “Cruz Azul” en el cantón Antonio Ante, provincia de Imbabura”.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

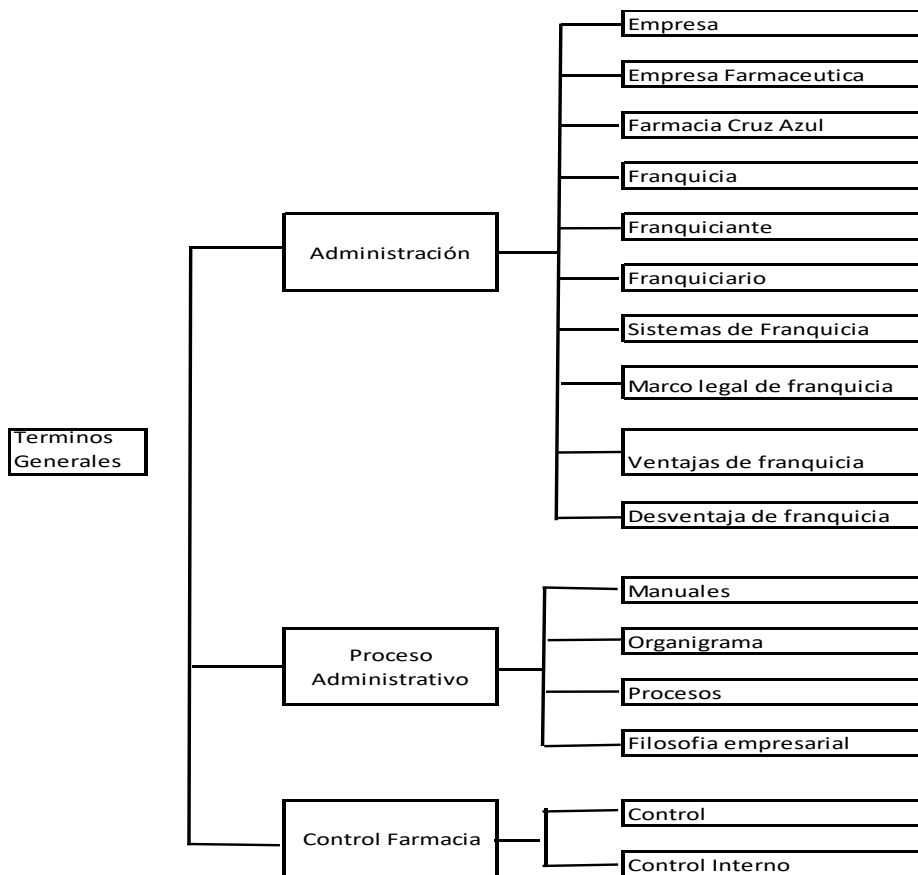
El marco teórico es la recopilación de información bibliográfica y linkografica, que abarca la terminología necesaria que permite a la investigadora una idea más clara de los aspectos a tratar.

2.1 Objetivo

Determinar los referentes teóricos relacionados a control interno, para sustentar y comprender el proyecto mediante investigación bibliográfica y de campo.

Para una mejor comprensión de la terminología tratada en el tema, se clasifican los términos en tres aspectos, generales, específicos y técnicos, los cuales se detallan a continuación.

Cuadro 1: Términos Generales



Fuente: propia
Elaborado por: la autora

2.2 Términos Generales

2.2.1 Empresa

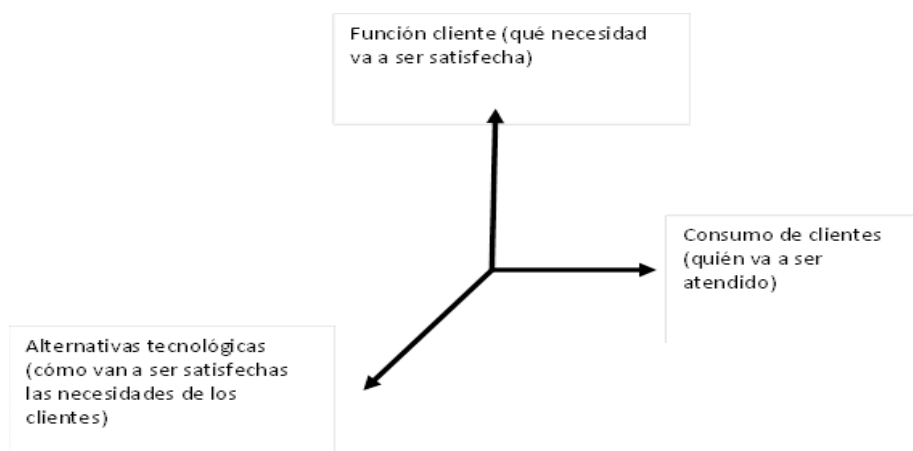
(Zapata P, 2017) menciona que *“La empresa se define como un ente económico con responsabilidad social, creado por uno o varios propietarios para realizar actividades de comercialización o producción de bienes o para prestar servicios, y requiere la ayuda de recursos humanos, financieros y tecnológicos”* (p.24).

(González, 2013) *“Las empresas se pueden definir desde diferentes ópticas. Aquí las contemplaremos como un conjunto de factores productivos (medios de producción y fuerza de trabajo, es decir los factores materiales y humanos que intervienen en el proceso de producción) coordinados que permiten incrementar el valor de los objetos que transforman con su actividad”*

La empresa es una organización conformada por personal que comparte objetivos con el fin de obtener beneficios, involucrando elementos, materiales económicos, tecnológicos, humanos y financieros, a través de la producción o comercialización de bienes o a su vez de la prestación de servicios.

2.2.2 Empresa farmacéutica

Figura 1: Definición del negocio



Fuente: (MARTINEZ, 2001)
Elaborado por: Autora

La industria farmacéutica descubre, desarrolla, produce y comercializa medicamentos farmacéuticos para la población que tiene o presenta alguna necesidad en su salud. Las compañías farmacéuticas pueden tratar con medicamentos genéricos, de marca y dispositivos médicos, los cuales están sujetos a una variedad de leyes y regulaciones que rigen las patentes, pruebas, seguridad, eficacia y comercialización de medicamentos.

2.2.3 Farmacia cruz azul

Tabla 20: Definición Del Negocio

DEFINICIÓN DEL NEGOCIO LA FRANQUICIA “CRUZ AZUL ATUNTAQUI”

NEGOCIO REAL	NEGOCIO POTENCIAL	NEGOCIO FUTURO
Satisfacer las necesidades de clientes actuales y potenciales mediante una excelente comercialización de medicamentos ofreciendo precios competitivos en el mercado.	las Organizaciones públicas y privadas que requieran medicamentos que se encuentren ubicadas en el Cantón de Antonio Ante.	Brindar servicios de calidad con un personal altamente comprometido, contando con una infraestructura física de fácil ampliación y adaptación que logra la satisfacción de los clientes



Satisfacer las necesidades de los clientes que requieran prestación de medicamentos que se encuentren ubicadas a nivel el Cantón de Antonio Ante , brindándoles precios competitivos en el mercado, un servicio de calidad con un personal altamente comprometido y contando con una infraestructura física de fácil ampliación y adaptación que logra la satisfacción de los clientes.

Fuente: Empresa “CRUZ AZUL - ATUNTAQUI”, “Informes de Gestión”, Quito, 2018
Elaborado por: Autora

En la definición del concepto de negocio están comprendidas dos voluntades: la de las empresas y la del consumidor- cliente, caracterizadas porque ambas quieren tener rédito. Sin embargo, el rédito de cada una de las partes puede surgir sólo de un acuerdo entre ellas.

La Farmacia Cruz Azul del cantón Antonio Ante se define como un negocio de comercialización, que busca satisfacer las necesidades de los clientes brindando un producto de calidad y una atención personalizada hacia los mismos, además de ello como empresa busca la generación de beneficios económicos que intervienen en el crecimiento empresarial.

2.2.4 Franquicia

“Se trata de un contrato complejo, atípico, innominado, consensual y sinalagmático, el cual no está regulado por nuestra legislación. Contrato civil o mercantil, mediante el cual el concedente o franquiciante concede a la otra parte, concesionario o franquiciado, el derecho a explotar una marca, una fórmula comercial o un servicio, por el pago de un canon, el cual se conoce como ROYALTY” (Orbe, 2008, p. 48).

La franquicia se basa en un concepto de marketing que puede ser adoptado por una organización como estrategia para la expansión de un negocio. Cuando se implementa un franquiciador registra sus conocimientos, procedimientos, propiedad intelectual, uso de su modelo de negocio, marca y derechos para vender sus productos y servicios de marca a un franquiciado. A cambio, el franquiciado paga ciertos aranceles y acepta cumplir con ciertas obligaciones, generalmente establecidas en un Contrato de franquicia.

"Franquicia es una derivación anglo-francesa de franco, que significa libre y se usa tanto como un nombre como como un verbo (transitivo). Para el franquiciador, el uso de un sistema de franquicia es una estrategia de crecimiento empresarial alternativa, en comparación con la expansión a través de establecimientos de propiedad corporativa o "cadenas de tiendas". La adopción de una estrategia de crecimiento del

negocio de sistemas de franquicia para la venta y distribución de bienes y servicios minimiza la inversión de capital y el riesgo de responsabilidad del franquiciador” (González, 2011).

Al igual que con cualquier empresa comercial, la franquicia no es inmune al riesgo, siempre y cuando se tomen todas las medidas adecuadas, la franquicia puede ser una alternativa de éxito tanto para el franquiciador como para el franquiciado; treinta y seis países tienen leyes que regulan explícitamente las franquicias, y la mayoría de los demás países tienen leyes que tienen un efecto directo o indirecto en las franquicias. La franquicia también se utiliza como un modo de entrada en el mercado extranjero.

2.2.5 Franquiciado y Franquiciario

“Una franquicia generalmente dura un período de tiempo fijo (desglosado en períodos más cortos, que requieren renovación), y sirve a un territorio específico o área geográfica que rodea su ubicación. Un franquiciado puede administrar varios de estos lugares. Los acuerdos generalmente duran de cinco a treinta años, con cancelaciones prematuras o rescisiones de la mayoría de los contratos que tienen serias consecuencias para los franquiciados. Una franquicia es simplemente una inversión comercial temporal que implica alquilar o arrendar una oportunidad, no la compra de un negocio con el propósito de ser propietario. Se clasifica como un activo de desperdicio debido al término finito de la licencia” (Horngren, Harrison, & Oliver, 2010).

El franquiciado es aquella persona que se beneficia del contrato de franquicia, en donde se estipula el pago, la asesoría, el porcentaje de utilidad, en las condiciones pactadas con el franquiciador la comercialización de productos o servicios, al uso de sus marcas, distintivos, etc.

Las tarifas de franquicia son en promedio un 6.7%, más una tarifa de comercialización promedio adicional del 2%. Sin embargo, no todas las oportunidades de franquicia son iguales

y muchas organizaciones de franquicia son pioneras en nuevos modelos que desafían estructuras anticuadas y redefinen el éxito para la organización, así como para la franquicia. Una franquicia puede ser exclusiva, no exclusiva o única.

“El franquiciador participa en la protección de la marca registrada, en el control del concepto de negocio y en la obtención de conocimientos técnicos. El franquiciado está obligado a llevar a cabo los servicios por los cuales la marca se ha hecho prominente o famosa. Hay una gran cantidad de estandarización requerida. El lugar de servicio debe llevar los letreros, logotipos y marcas comerciales del franquiciador en un lugar destacado. Los uniformes usados por el personal del franquiciado deben ser de un diseño y color particulares. El servicio debe estar de acuerdo con el patrón seguido por el franquiciador en las operaciones exitosas de la franquicia. Por lo tanto, los franquiciados no tienen el control total del negocio, como lo estarían en el comercio minorista” (Torres, 1988).

El franquiciador es una persona física o jurídica que establece un negocio referente a un producto o servicio; además busca la expansión de su negocio buscando nuevos inversores que deseen operar bajo el nombre de su marca y con sus métodos operativos y organizativos.

El franquiciado debe negociar cuidadosamente la licencia y debe desarrollar un plan de marketing o de negocios con el franquiciador. Las tarifas deben ser completamente divulgadas y no debe haber tarifas ocultas. Los costos iniciales y el capital de trabajo se deben conocer antes de que se otorgue la licencia. El franquiciado debe ser visto como un comerciante independiente, mientras que el franquiciador debe protegerlo de cualquier infracción de marca registrada por parte de terceros.

2.2.6 Sistema de franquicias

“Procesos de transición corporativa Dice que: Para que exista un proceso de descentralización se debe establecer que exista centralización en la entidad”. La teoría clásica de la administración (1800 a 1900 Aprox.), a cambio de la Científica, eficiencia

a través de la racionalización del trabajo del obrero, se caracterizó por el énfasis y la importancia dada en la estructura y la organización que debe tener una empresa para lograr la eficiencia “Como es de notar, en las dos teorías el objetivo común era el de lograr la eficiencia y productividad” (Iñiguez Carlos, 1993, Pág. 87).

El sistema de franquicias se describe como un concepto complejo de gestión de una empresa, que mejora y se desarrolla permanentemente, y su esencia es la originalidad y la singularidad.

El uso de la franquicia en una empresa, con el uso simultáneo de la asistencia y el conocimiento profesional del franquiciador, permite una reducción considerable del riesgo de que el franquiciado no realice negocios completamente independientes.

“Los elementos de la administración (Manejo, control y reestructuración), es la estrategia básica para el óptimo funcionamiento de una corporación”. La descentralización como aplicación para el desarrollo empresarial, Es la transferencia de competencia centralizadas en el área de cobranzas ya sea en el ámbito de control, administrativo o financiero, esto se da a través de zonas o sucursales empresariales en distintos puntos a nivel nacional, para poder aplicar la descentralización se debe investigar datos históricos, estrategias y planeaciones que nunca funcionaron, de esta manera se genera las bases estratégicas efectivas” (Carrasco Luis, 2015, Pág. 21).

La apertura de una o varias sucursales de una empresa siempre surge con el objetivo de generar ingresos económicos. En la apertura de nuevas farmacias hace que la expansión represente todo un reto. Cuando ya hay varias unidades en operación, muchos emprendedores sienten que el tiempo no es suficiente para mantener todo en orden y que no hay forma de controlar los costos de operación. Y que la comunicación se hace cada vez más complicada.

Es por este motivo que una sucursal de medicamentos con productos ya establecidos y marcas reconocidas necesitan de una eficiente administración y control para mantener el orden en todos los niveles de la empresa.

2.2.7 Marco legal

“Es un contrato que tiene por objeto la transferencia por parte de una persona llamada franquiciador, de bienes, servicios, propiedad intelectual e industrial y conocimientos a otra denominada franquiciatario, con el fin de que éste último los explote comercialmente bajo su riesgo empresarial, de acuerdo con las directrices e instrucciones que al efecto le son provistas por el primero. Se entenderá como un acuerdo de franquicia, aquel en que el proveedor, además de conceder el uso o autorización de marcas o nombres comerciales al adquiriente, transmitirá conocimientos técnicos o proporcione asistencia técnica” (Gonzales, 2018).

En el ámbito legal las franquicias constan de un contrato donde las dos partes involucradas, interactúan según los puntos de vista que cada uno en su perspectiva conserve.

2.2.8 Ventajas de franquicia

- ✓ Rapidez del crecimiento.
- ✓ Menor necesidad de personal.
- ✓ Menor inversión.
- ✓ Reducción de riesgo comercial y financiero.
- ✓ Obtención de economías de escala.
- ✓ Mejor gestión del punto de venta.
- ✓ Menos sistemas de control.
- ✓ Mayor involucración en el negocio por parte del franquiciador.

Las ventajas de asociarse a una franquicia son varias ya que, al pertenecer a una de estas, se permite que el mercado se extienda debido a que es una marca reconocida a nivel nacional, lo cual permite obtener algunos beneficios frente a la competencia.

2.2.9. Desventajas de franquicia

- ✓ Comunicación compleja entre las redes de franquicia.
- ✓ Las decisiones las toman los franquiciados.
- ✓ Cumplimiento de compromisos.
- ✓ Menor beneficio por punto de venta.
- ✓ Relación no jerárquica entre franquiciador y franquiciado.

Los contras de franquicia es la autonomía de decisión una de las más relevantes ya que al ser parte de una franquicia el franquiciario se ve obligado a sujetarse a cada una de las decisiones establecidas por parte del franquiciante.

2.3 Manuales

Cardona, William (2012) *“define como un documento institucional que actúa como instructivo de políticas administrativas, normas y prácticas que gobiernan el ámbito operativo, con las características y ámbito de trabajo de cada uno de los funcionarios, empleados y colaboradores de una empresa ayudan a la supervisión y normalización de las tareas con el fin de evitar la duplicidad de funciones pasos innecesarios, también facilitan para una correcta evaluación del control interno dentro de la organización”* (p.87).

“Los manuales son fundamentalmente instrumentos de comunicación. Aquellas organizaciones que no los utilizan suelen canalizar sus normas e instrucciones mediante comunicaciones aisladas que, ni bien cumplan con el objetivo de información, no logran integrarse en un cuerpo orgánico y, por lo tanto, es difícil ubicarlas y establecer si se encuentran vigentes” (Correa & Fernando,2009).

Un manual funciona como herramienta que permite recolectar aspectos básicos y fundamentales, así como comprender de mejor manera las funciones del personal, en tal sentido

el manual permite identificar duplicidad de funciones, además de mejorar el control interno dentro de la empresa.

2.3.1. Ventajas de los manuales

Correa & Fernando (2009)

a) *Son un instrumento de comunicación que informa sobre prácticas de la empresa para mejorar la comprensión de sus necesidades globales.*

b) *Sirven de consulta y para dirimir problemas de jurisdicción o de nivel de autoridad, evitando así conflictos.*

c) *Son útiles para el entrenamiento y capacitación del personal y posibilitan una evaluación objetiva de su desempeño (p. 19)*

2.3.2. Importancia del manual de funciones

“La acción de organizar comprende, entre otros aspectos, establecer departamentos. El término departamento designa un área, una división o una unidad específica de una organización sobre la cual un gerente tiene autoridad para el desempeño de las actividades establecidas” (Koontz & Weihrisch, 2013).

La aplicación de un manual de funciones es de suma importancia debido a que es la representación detallada de las actividades dentro de las empresas, detectando los errores presentados dentro de las áreas funcionales. Esta herramienta permite identificar las fallas, evitando la duplicidad de funciones, además de servir como informativo al nuevo personal para explicación de todas las tareas y procedimientos a realizar.

2.3.3. Clasificación de manuales

Correa & Fernando (2009):

De organización: *contiene los gráficos de la organización y especifican en detalle la estructura.*

De procedimientos: *presentan los sistemas y técnicas específicos para la realización de las tareas.*

Lo que debe incluir el manual es: *contenido, objetivo del manual, objetivos y políticas de la organización, jerarquía, autoridad, control, misiones y funciones, atribuciones, delegación, reemplazo, información, relaciones, responsabilidad, organigrama, y regímenes de autorizaciones (p.19-20).*

Manual de organización

“El manual de organización constituye un instrumento de apoyo al proceso organizacional de la empresa, proporcionar información sobre la estructura orgánica, atribuciones, objetivos y funciones que realizan cada uno del departamento que la integran. Dentro de las atribuciones se tiene encomendadas la programación y organización de actividades en las cuales se presentan, el manual de organización, programa de capacitación” (Pablo, 2015).

Frente a lo anteriormente expuesto se puede decir que un manual de organización se presenta a manera de documento para regular la filosofía institucional además de servir como apoyo para describir cada una de las áreas de la empresa al igual que las actividades encomendadas a cada colaborador de la empresa.

Manual de procedimientos

“Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas. El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación” (Palma, 2009, pág. 4).

Un manual de procesos

Se presenta a manera de documento escrito el cual contiene una presentación detallada de cada una de las actividades, pasos que se deben seguir para el correcto desarrollo de cada tarea de las metas planteadas, además contribuye a la inducción del nuevo personal dando un conocimiento general de la razón de ser de la empresa.

2.3.4. Organigrama

(Rodríguez & Martínez, 2011) aducen: *“Un organigrama es la representación gráfica de la estructura organizacional de una organización se describen con mayor profundidad en la unidad dedicada a la organización como elemento del proceso administrativo”*

Un organigrama muestra como está estructurada la empresa, los cargos y las funciones que tienen cada uno de los colaboradores. Esto genera la comprensión general y clara de la jerarquía de los empleados que conforman la entidad, además de trabajos y departamentos que conforman la organización.

2.3.5. Importancia de los organigramas

“La estructura organizacional de una empresa depende de su naturaleza y dimensión. Y para esta planificación, es esencial desarrollar organigramas que promuevan la interacción y comunicación frecuente entre las áreas de marketing, ventas y producción, indica el periodista americano, Sam Ashe-Edmunds, en un artículo publicado en el portal AzCentral. Su consejo es que las empresas innoven no sólo en la creación y venta de productos y servicios, también en la gestión interna” (estinonegocio.com, s.f.)

Realizar un organigrama es de vital importancia porque permite que los procesos fluyan sin mayores inconvenientes ya que la finalidad es dar una visión general, clara y directa de la jerarquía y la distribución de puestos y actividades, empezando por la cabeza principal hasta llegar al puesto más bajo, evitando la confusión de áreas además de la duplicidad de diligencias.

2.4 Proceso administrativo

“El Proceso administrativo es la herramienta principal para el trabajo que desarrollan los administradores dentro de una organización. Los elementos que lo conforman permiten a los mandos tácticos y estratégicos de la organización llevar a cabo los procesos de planeación, organización, dirección y control de una empresa” (Blandez Ricalde, 2014, p. 1).

El proceso administrativo posee un conjunto de procesos establecidos para el logro de objetivos y metas en una empresa, lo cual contribuye a un adecuado manejo de los recursos materiales, técnicos y humanos.

2.4.1 Planeación

“La planeación abarca la definición de las metas, las estrategias para alcanzarlas y el desarrollo de una jerarquía amplia planes para integrar y coordinar las actividades. Se relaciona con (qué debemos hacer) y también con los medios (cómo debo hacerlo)” (Blandez Ricalde , 2014, p. 37).

La planeación es el reconocimiento de los objetivos, metas y estrategias, que permiten formar esquemas que facilitan el control, además permite establecer hacia dónde se quiere llegar y hacia dónde se debe dirigir, con la finalidad de orientar su destino y prevenir cambios en la organización.

2.4.2 Organización

“La organización es el mecanismo para establecer la estructura necesaria para la sistematización racional de los recursos en una empresa. Esta sistematización se realiza a través de la asignación de jerarquías; así como de la disposición, correlación y agrupación de actividades, con el fin de poder realizar y simplificar las funciones del grupo social” (Blandez Ricalde , 2014, p. 54).

La organización se establece en base a una jerarquización de actividades, constituyendo responsabilidades para el desempeño eficaz de los planes determinados, que apoyan a disminuir la ineficiencia, reduciendo costos e incrementando la productividad.

2.4.3 Dirección

“Dirigir es conducir el talento y el esfuerzo de los demás para conseguir los resultados esperados; es decir, influir sobre su desempeño y coordinar su esfuerzo individual y de equipo” (Blandez Ricalde, 2014, p. 66).

La dirección esta instaurada por una o varias personas que tienen la capacidad de ordenar y tomar decisiones que vayan en beneficio de la empresa, además serán los encargados de incentivar y motivar la colaboración colectiva de los empleados con la finalidad de conseguir los propósitos de la empresa.

2.4.4 Control

“El control es la última fase el proceso administrativo, el cual viene a valorar lo que se hizo en la planeación, organización, integración y dirección, para los tratadistas sobre el tema, el control es una etapa primordial en la administración, dado que aunque una empresa cuente con planes efectivos, una estructura organizacional correcta y una dirección eficiente, el directivo no podrá verificar cuál es la situación real de la empresa si no existe un mecanismo que verifique e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos” (Luna Gonzáles , 2014 , p. 117).

El control es una fase fundamental del proceso administrativo, ya que se encarga de valorar el desempeño de las anteriores etapas con la finalidad de identificar variaciones que imposibilitaron que se cumpla con lo esperado; una vez identificados los cambios, se procede a reestructurar el plan.

2.5 Filosofía Empresarial

“La filosofía es la base del código de ética y conducta de las organizaciones. La filosofía debe expresar los grandes propósitos, los principios y los valores fundamentales, que son el sustento de la cultura empresarial porque imprimen una dirección común y crean un sentido de pertenencia y pertinencia trascendental para el comportamiento de las personas en su trabajo diario”(Fred, 2013).

Para hablar de filosofía empresarial debemos comprender que necesita ciertos requerimientos tales como la misión, visión y los valores, el desarrollo de estos elementos permitirá identificar la conducta, y como se encuentran alineados los objetivos empresariales, todo esto será la carta de presentación de la empresa de cómo se encuentra organizada tanto funcional y estructuralmente.

2.5.1 Misión

(Rodríguez & Hernández, 2008) mencionan: *“La misión de una organización es el propósito o razón de su existencia. Declara lo que la empresa proporciona a la sociedad, ya sea un servicio, como limpieza doméstica, o un producto, como automóviles. Una declaración de la misión bien concebida define el propósito exclusivo y fundamental que distingue a una empresa de otras de su tipo e identifica el alcance de sus operaciones con respecto a los productos que ofrece (incluyendo servicios) y los mercados que sirve”*(p.19).

“Misión el gran qué, es la justificación ontológica con enfoque social, de la empresa u organización. Proviene del latín -mittere-, lanzar. A esencia responde a: ¿Cuál es la razón de ser? ¿Cuál es la Causa? ¿Por qué existe la organización? ¿Que se perdería si no existiera? ¿Qué hace y como lo hace?” (Proaño, 2010, p.54).

La misión enfocada al ámbito empresarial hace énfasis en los objetivos, las actividades que se realizan dentro de la empresa y como estos procesos funcionan, es decir representa la razón de ser de cualquier entidad.

2.5.2 Visión

Hitt, Ireland, & Hoskisson (2015) afirma: *“La visión es una descripción de lo que quiere ser la empresa, y en términos generales, de lo que quieren lograr en última instancia. Por lo tanto, el enunciado de la visión articula la descripción ideal de una organización y configura el futuro que pretende alcanzar. En otras palabras, el enunciado de la visión dirige a la empresa hacia el lugar donde le gustaría estar en años por venir”* (p.19).

“La visión es la imagen de un estado futuro ambicioso y deseable que está relacionado con el cliente interno y externo que sea mejor que el actual y a que su vez se convierta en un sueño de largo alcance. Para lograrlo se requiere pasión, sacrificio, tenacidad y dinamismo por parte de los integrantes de la empresa” (Herrer a& Eliécer, 2011, p.92).

La visión es la manera innovadora de plasmar a futuro lo que la empresa piensa obtener, creando un modelo ideal de cómo se verá dentro de algunos años, esto deberá estar bajo diferentes criterios de ambición y realismo para que funcione como motivación hacia colaboradores.

2.5.3 Valores

(I, 2011) afirma: *“Los valores de una organización pueden ser considerados como las políticas directrices más importantes: norman, encausan el desempeño de sus funcionarios y constituyen el patrón de actuación que guía el proceso de toma de decisiones. Los valores establecen la filosofía de la organización al representar claramente sus creencias, actitudes, tradiciones, y su personalidad”*

Los valores se presentan como virtudes de cada persona definiendo el comportamiento de la misma, lo que a su vez permite el desarrollo de las actividades definiendo pensamientos y conductas lo que permite relacionarse con las personas que los rodean.

2.6 Control interno

2.6.1 COSO I

2.6.2 Definición

“El informe Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission COSO concentró los distintos enfoques existentes en el ámbito mundial, en uno solo, definiendo al control interno como un modelo integrado a la gestión de las organizaciones, ejecutado por el personal de las entidades en sus distintos niveles jerárquicos; que promueve la honestidad y la responsabilidad y suministra seguridad razonable en el uso de los recursos para conseguir los objetivos de: impulsar el uso racional de estrategias, promover la eficiencia en las operaciones, cumplir con las normativas aplicables y contar con una herramienta apropiada para prevenir errores e irregularidades”(CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO, NORMAS DE CONTROL INTERNO DE LA CONTRALORIA, 2014, pág. 2)

El COSO I es un instrumento que contiene las principales directrices para la implementación y gestión de un sistema de control; debido a la gran aceptación que ha tenido, se ha convertido en un estándar de referencia a nivel de las organizaciones.

2.6.3 Componentes

2.6.4 Ambiente de Control

Se puede definir a este término cómo: “el ambiente interno abarca el tono de una organización y establece la base de cómo el personal de la entidad percibe y trata los riesgos, incluyendo la filosofía de administración de riesgo y el riesgo aceptado, la

integridad, valores éticos y el ambiente en el cual ellos operan” (Cumbal, CONTROL INTERNO COSO II, 2015, pág. 1).

“El ambiente o entorno de control es el conjunto de circunstancias y conductas que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno. Es fundamentalmente la consecuencia de la actitud asumida por la alta dirección y por el resto de las servidoras y servidores, con relación a la importancia del control interno y su incidencia sobre las actividades y resultados” (CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO, NORMAS DE CONTROL INTERNO DE LA, 2014, pág. 4).

El ambiente interno es la base de una institución, donde intervienen normas y procesos que son fundamentales para llevar a cabo el control interno donde están enmarcados valores y reglas que estén acorde al funcionamiento de una organización.

2.6.5 Evaluación de riesgo

Se puede definir a la evaluación del riesgo cómo “Los riesgos se analizan considerando su probabilidad e impacto como base para determinar cómo deben ser administrados. Los riesgos son evaluados sobre una base inherente y residual bajo las perspectivas de probabilidad (posibilidad de que ocurra un evento) e impacto (su efecto debido a su ocurrencia)” (Cumbal, CONTROL INTERNO COSO II, 2015, pág. 1).

“La máxima autoridad establecerá los mecanismos necesarios para identificar, analizar y tratar los riesgos a los que está expuesta la organización para el logro de sus objetivos” (CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO, NORMAS DE CONTROL INTERNO DE LA CONTRALORIA, 2014, pág. 8).

Toda entidad debe enfrentar los riesgos que se originen de forma interna o externa, los riesgos deben evaluarse, ser administrados y controlados, lo que indica la gran importancia de contar con mecanismos que puedan identificar y afrontar los riesgos.

2.6.6 Actividades de control

“Las actividades de control se dan en toda la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen una diversidad de acciones de control de detección y prevención, tales como: separación de funciones incompatibles, procedimientos de aprobación y autorización, verificaciones, controles sobre el acceso a recursos y archivos, revisión del desempeño de operaciones, segregación de responsabilidades de autorización, ejecución, registro y comprobación de transacciones, revisión de procesos y acciones correctivas cuando se detectan desviaciones e incumplimientos”(CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO, NORMAS DE CONTROL INTERNO DE LA CONTRALORIA, 2014, pág. 10).

“Son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección de la empresa. Ayudan a asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la empresa” (Cumbal, CONTROL INTERNO COSO II, 2015, pág. 1).

Son acciones que se establecen por políticas y procedimientos con el fin de ayudar a la administración a mitigar los riesgos, por lo cual las actividades de control se emplean a todos los niveles de la organización.

2.6.7 Información y Comunicación

Según las Normas de Control Interno: “El sistema de información y comunicación está constituido por los métodos establecidos para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones técnicas, administrativas y financieras de una entidad. La calidad de la información que brinda el sistema facilita a la máxima autoridad adoptar decisiones adecuadas que permitan controlar las actividades de la entidad y preparar información confiable” (CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO, NORMAS DE CONTROL INTERNO DE LA CONTRALORIA, 2014, pág. 77)

“La información es necesaria en todos los niveles de la organización para hacer frente a los riesgos identificando, evaluando y dando respuesta a los riesgos. La comunicación se debe realizar en sentido amplio y fluir por toda la organización en todos los sentidos. Debe existir una buena comunicación con los clientes, proveedores, reguladores y accionistas” (Cumbal, COSO II, 2015, pág. 1).

La información va de la mano con la capacidad de la dirección al momento de tomar decisiones para la gestión y control de actividades. Se fundamenta principalmente en datos, tiempo, exactitud y accesibilidad, lo cual es de gran apoyo para establecer una comunicación eficaz que implica una correcta circulación de la información para que el personal pueda desarrollar de una manera correcta sus operaciones.

2.6.8 Seguimiento

“Seguimiento es el proceso que evalúa la calidad del funcionamiento del control interno en el tiempo y permite al sistema reaccionar en forma dinámica, cambiando cuando las circunstancias así lo requieran. Se orientará a la identificación de controles débiles o insuficientes para promover su reforzamiento, así como asegurar que las medidas producto de los hallazgos de auditoría y los resultados de otras revisiones, se atiendan de manera efectiva y con prontitud” (CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO, NORMAS DE CONTROL INTERNO DE LA CONTRALORIA, 2014, pág. 78).

“Sirve para monitorear que el proceso de administración de los riesgos sea efectivo a lo largo del tiempo y que todos los componentes del marco ERM funcionen adecuadamente. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas” (Cumbal, COSO II, 2015, pág. 1).

Cuando se plantea un sistema de control interno es de vital importancia la vigilancia constante para observar los resultados obtenidos del mismo. Todo sistema por más

extraordinario que parezca es susceptible de sufrir varias circunstancias adversas y por ende a través del tiempo va perdiendo su efectividad, es por esto que se debe ejercer una supervisión permanente para de esta manera lograr realizar los ajustes que sean necesarios que se adapten a las condiciones del entorno.

CAPÍTULO III

3. PROPUESTA

“SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA FRANQUICIA CRUZ AZUL DEL CANTON ANTONIO ANTE, PROVINCIA DE IMBABURA”.

3.1. Introducción

La presente investigación se realizó gracias a la aceptación de la Ing. María Sol Loza Ruiz Propietaria de la farmacia Cruz Azul, quien consciente de que la institución no cuenta con un sistema de control interno adecuado en el área administrativa, comercial y financiera que le permita apoyar de una forma segura y eficaz los diferentes procesos que se realizan en la empresa.

Es de vital importancia la implementación de la propuesta debido a que ayudará a una adecuada ejecución de los diferentes procesos que se realizan en la farmacia Cruz Azul_ Cantón Antonio Ante en el ámbito administrativo, comercial y financiero.

La propuesta se centra principalmente en una base teórica dirigida a los aspectos administrativos y financieros, acorde a las necesidades y requerimientos de la organización, y al ser implementados permitirá tener seguridad en lo referente al cumplimiento de metas y objetivos; que contribuirán a una adecuada ejecución de los diferentes procesos que debe realizarse en la empresa.

3.2. Objetivos

3.2.1. Objetivo General

Proponer un Sistema de Control Interno que contribuya a la mejora de los procesos administrativos, comerciales y financieros que se realizan en la empresa.

3.2.2. Objetivo Especifico

- Diseñar la estructura organizacional y funcional de la franquicia Cruz Azul del cantón Antonio Ante.
- Establecer aspectos financieros.
- Desarrollar el cuestionario de control interno basado en el COSO I para su evaluación.

3.3. Estructura organizacional y funcional

3.3.1. Filosofía organizacional

La filosofía institucional son los lineamientos que permiten identificar donde quiere llegar la empresa. La franquicia Cruz Azul del cantón Antonio Ante tiene establecido de manera correcta la visión y los objetivos, por lo que no forman parte de la propuesta, pero es conveniente mencionarlos.

MISIÓN

“Farmacia que integra la primera y más grande franquicia del país, compartiendo los mismos valores y estrategias; contribuyendo a mejorar la salud de los ecuatorianos” (Farmacias Cruz Azul, 2018).

VISIÓN

La visión de la Franquicia “Cruz Azul Atuntaqui” hasta el año 2021 es “Ser una institución líder en el mundo farmacéutico, proveyendo facilidades a sus clientes.” (Farmacias Cruz Azul, 2018)

Filosofía Corporativa.

La filosofía de la FRANQUICIA “CRUZ AZUL ATUNTAQUI” es:

- La relación entre la franquicia “CRUZ AZUL - ATUNTAQUI” y sus grupos de interés primarios: empleados, clientes, accionistas, proveedores y el sector en el que opera la entidad.
- Una declaración de objetivos generales sobre el desempeño esperado de la Franquicia “Cruz Azul - ATUNTAQUI”, expresados fundamentalmente en términos de crecimiento y rentabilidad.
- Una definición de las políticas corporativas básicas con respecto a temas como el estilo de gestión, políticas de la organización, gestión de los recursos humanos, políticas financieras, comercialización y tecnología.
- Una declaración sobre los valores corporativos relacionados con la ética, las creencias y las reglas de comportamiento.

VALORES “CRUZ AZUL – ATUNTAQUI”.

Los valores de la Franquicia “Cruz Azul - Atuntaqui” se muestran a continuación:

- **Compromiso con el Socio / Clientes / Establecimientos:** Satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, con valores agregados.
- **Compromiso con el logro:** Enfocarnos en el cumplimiento de los objetivos empresariales y clientes con la filosofía del mejoramiento continuo.
- **Compromiso con la Calidad Total:** Calidad en el servicio, calidad en las propuestas de valor y Calidad en la comunicación.
- **Compromiso con la claridad y la transparencia:** En el desempeño financiero y en nuestras ofertas comerciales y de servicio.
- **Compromiso con el trabajo en equipo:** Trabajar en conjunto para lograr resultados mayores, los logros son de todos.
- **Compromiso con la responsabilidad corporativa:** Ser socialmente responsables

como ciudadanos y como empresa en las comunidades y país en el que vive.

PRINCIPIOS MORALES “CRUZ AZUL – ATUNTAQUI”.

Los principios morales definidos en el Estatuto de la entidad son:

Integridad

- Actuar en coherencia con los principios.
- Decir la verdad.
- Defender el bien.
- Cumplir con las Promesas.

Responsabilidad

- Asumir las propias delegaciones.
- Admitir y corregir las fallas.

Respeto

- Respetar activamente a los demás.

Solidaridad

- Apoyar a quienes forman el círculo de trabajo.
- Apoyar a las iniciativas, comportamientos y acciones que busquen el bien común.
- La Franquicia “CRUZ AZUL - ATUNTAQUI” de Ahorro y Crédito FRANQUICIA “CRUZ AZUL - ATUNTAQUI” entiende la Responsabilidad Corporativa (RC) como la capacidad de respuesta que una organización posee para enfrentar las consecuencias de sus acciones, sobre los distintos públicos con los cuales se relaciona.

3.3.2. Reglamento interno

El reglamento interno es una herramienta que establece las prohibiciones y obligaciones a las cuales están sujetos los trabajadores de la farmacia Cruz Azul del cantón Antonio Ante, donde se encuentran detallados los lineamientos más relevantes que cada trabajador debe cumplir para realizar un trabajo de calidad, este documento debe ser conocido para que todos se mantengan informados de los procesos que deben ser realizados o caso contrario sujetarse a las sanciones respectivas.

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

CAPÍTULO I

ART. 1 El presente reglamento interno de trabajo prescrito por la farmacia Cruz Azul del cantón Antonio Ante, sus disposiciones quedan sometidas tanto la empresa como a todos sus trabajadores.

CAPÍTULO II

Condiciones de admisión

ART. 2 Quien aspire a desempeñar un cargo en la farmacia Cruz Azul del cantón Antonio Ante debe hacer la solicitud por escrito para su registro como aspirante y acompañar los correspondientes documentos.

Período de prueba

ART. 3° La farmacia una vez admitido el aspirante podrá estipular con él un período inicial de prueba que tendrá por objeto apreciar por parte de la empresa, las aptitudes del trabajador y por parte de este, las conveniencias de las condiciones de trabajo

ART. 4° El período de prueba debe ser estipulado por escrito y en caso contrario los servicios se entienden regulados por las normas generales del contrato de trabajo

CAPÍTULO III

Horario de trabajo

ART. 5 Las horas de entrada y salida de los trabajadores son las que se expresan como: Días laborables.

CAPÍTULO IV

Las horas extras

ART. 6. El trabajo suplementario o de horas extras, sólo podrá efectuarse en dos (2) horas diarias y mediante autorización

CAPÍTULO V

Días de descanso legalmente obligatorios

ART. 7. Serán de descanso obligatorio remunerado, los domingos y días de fiesta que sean reconocidos como tales en nuestra legislación laboral.

Vacaciones remuneradas

ART. 8. Los trabajadores que hubieren prestado sus servicios durante un (1) año tienen derecho a quince (15) días hábiles consecutivos de vacaciones remuneradas.

ART. 9. La época de vacaciones debe ser señalada por la empresa a más tardar dentro del año subsiguiente y ellas deben ser concedidas oficiosamente o a petición del trabajador, sin perjudicar el servicio y la efectividad del descanso.

El empleador tiene que dar a conocer al trabajador con 15 días de anticipación la fecha en que le concederán las vacaciones

CAPÍTULO VI

Salario mínimo, convencional, lugar, días, horas de pagos y períodos que lo regulan

ART. 10. Formas y libertad de estipulación:

1. El empleador y el trabajador pueden convenir libremente el salario en sus diversas modalidades como por unidad de tiempo, por obra, o a destajo y por tarea, etc., pero siempre

respetando el salario mínimo legal o el fijado en los pactos, convenciones colectivas y fallos arbitrales.

ART. 11. El salario se pagará al trabajador directamente o a la persona que él autorice por escrito así:

1. El salario en dinero debe pagarse por períodos iguales y vencidos. El período de pago para los jornales no puede ser mayor de una semana, y para sueldos no mayor de un mes.

2. El pago del trabajo suplementario o de horas extras y el recargo por trabajo nocturno debe efectuarse junto con el salario ordinario del período en que se han causado o a más tardar con el salario del período siguiente

CAPÍTULO VII

Servicio médico, medidas de seguridad, riesgos profesionales, primeros auxilios en caso de accidentes de trabajo, normas sobre higiene, regularidad y seguridad en el trabajo

ART. 12. Es obligación del empleador velar por la salud, seguridad e higiene de los trabajadores a su cargo. Igualmente, es su obligación garantizar los recursos necesarios para implementar y ejecutar actividades permanentes en medicina preventiva y del trabajo, y en higiene y seguridad, de conformidad al programa de salud ocupacional, y con el objeto de velar por la protección integral del trabajador.

ART. 13. Los servicios médicos que requieran los trabajadores se prestarán por el Instituto de Seguros Sociales IESS. En caso de no afiliación estará a cargo del empleador sin perjuicio de las acciones legales pertinentes.

ART.14. Todo trabajador dentro del mismo día en que se sienta enfermo deberá comunicarlo al empleador, su representante o a quien haga sus veces el cual hará lo conducente para que sea examinado por el médico correspondiente a fin de que certifique si puede continuar o no en el

trabajo y en su caso determine la incapacidad y el tratamiento a que el trabajador debe someterse.

ART. 15. Los trabajadores deberán someterse a todas las medidas de higiene y seguridad que prescriban las autoridades del ramo en general, y en particular a las que ordene la empresa para prevención de las enfermedades y de los riesgos de trabajo y demás elementos de trabajo especialmente para evitar los accidentes de trabajo.

ART. 16. En caso de accidente de trabajo, el jefe de la respectiva dependencia, o su representante, ordenará inmediatamente la prestación de los primeros auxilios, la remisión al médico y tomará todas las medidas que se consideren necesarias y suficientes para reducir al mínimo, las consecuencias del accidente, denunciando el mismo en los términos establecidos.

ART. 17. En caso de accidente no mortal, aun el más leve o de apariencia insignificante, el trabajador lo comunicará inmediatamente al empleador, a su representante o a quien haga sus veces, para que se provea la asistencia médica y tratamiento oportuno según las disposiciones legales vigentes, indicará, las consecuencias del accidente y la fecha en que cese la incapacidad.

CAPÍTULO VIII

Prescripciones de orden

ART. 18. Los trabajadores tienen como deberes los siguientes:

- a) Respeto y subordinación a los superiores.
- b) Respeto a sus compañeros de trabajo.
- c) Procurar completa armonía con sus superiores y compañeros de trabajo en las relaciones personales y en la ejecución de labores.
- d) Guardar buena conducta en todo sentido y obrar con espíritu de leal colaboración en el orden moral y disciplina general de la empresa.

e) Ejecutar los trabajos que le confíen con honradez, buena voluntad y de la mejor manera posible.

f) Hacer las observaciones, reclamos y solicitudes a que haya lugar por conducto del respectivo superior y de manera fundada, comedida y respetuosa.

g) Recibir y aceptar las órdenes, instrucciones y correcciones relacionadas con el trabajo, con su verdadera intención que es en todo caso la de encaminar y perfeccionar los esfuerzos en provecho propio y de la empresa en general.

h) Observar rigurosamente las medidas y precauciones que le indique su respectivo jefe para el manejo de instrumentos de trabajo.

i) Permanecer durante la jornada de trabajo en el sitio o lugar en donde debe desempeñar las labores siendo prohibido salvo orden superior, pasar al puesto de trabajo de otros compañeros.

CAPÍTULO IX

Orden jerárquico

ART. 19. El orden jerárquico de acuerdo con los cargos existentes en la empresa es el siguiente: Ejemplo: gerente, financiero, ventas y distribución.

CAPÍTULO X

Obligaciones especiales para la empresa y los trabajadores

ART.20. Son obligaciones especiales del empleador:

1. Poner a disposición de los trabajadores, salvo estipulaciones en contrario, los instrumentos adecuados y las materias primas necesarias para la realización de las labores.

2. Procurar a los trabajadores locales apropiados y elementos adecuados de protección contra accidentes y enfermedades profesionales en forma que se garanticen razonablemente la seguridad y la salud.

3. Prestar de inmediato los primeros auxilios en caso de accidentes o enfermedad. Para este efecto, el establecimiento mantendrá lo necesario según reglamentación de las autoridades sanitarias.

4. Pagar la remuneración pactada en las condiciones, períodos y lugares convenidos.

5. Guardar absoluto respeto a la dignidad personal del trabajador y sus creencias y sentimientos.

ART. 21. Son obligaciones especiales del trabajador:

1. Realizar personalmente la labor en los términos estipulados; observar los preceptos de este reglamento, acatar y cumplir las órdenes e instrucciones que de manera particular le imparta la empresa o sus representantes según el orden jerárquico establecido.

2. No comunicar a terceros salvo autorización expresa las informaciones que sean de naturaleza reservada y cuya divulgación pueda ocasionar perjuicios a la empresa, lo que no obsta para denunciar delitos comunes o violaciones del contrato o de las normas legales de trabajo ante las autoridades competentes.

3. Conservar y restituir en buen estado, salvo deterioro natural, los instrumentos y útiles que les hayan facilitado y las materias primas sobrantes.

4. Guardar rigurosamente la moral en las relaciones con sus superiores y compañeros.

5. Comunicar oportunamente a la empresa las observaciones que estimen conducentes a evitarle daño y perjuicios.

6. Prestar la colaboración posible en caso de siniestro o riesgo inminentes que afecten o amenacen las personas o las cosas de la empresa.

7. Observar las medidas preventivas higiénicas prescritas por el médico de la empresa o por las autoridades del ramo y observar con suma diligencia y cuidados las instrucciones y órdenes preventivas de accidentes o de enfermedades profesionales.

ART. 22. Se prohíbe a la empresa:

1. Deducir, retener o compensar suma alguna del monto de los salarios y prestaciones en dinero que corresponda a los trabajadores sin autorización previa escrita de estos, para cada caso y sin mandamiento judicial

2. Obligar en cualquier forma a los trabajadores a comprar mercancías o víveres en almacenes que establezca la empresa.

3. Exigir o aceptar dinero del trabajador como gratificación para que se admita en el trabajo o por motivo cualquiera que se refiera a las condiciones de este.

4. Limitar o presionar en cualquier forma a los trabajadores el ejercicio de su derecho de asociación.

5. Imponer a los trabajadores obligaciones de carácter religioso o político o dificultarles o impedirles el ejercicio del derecho al sufragio.

6. Hacer o autorizar propaganda política en los sitios de trabajo.

7. Hacer o permitir todo género de rifas, colectas o suscripciones en los mismos sitios.

ART. 23. Se prohíbe a los trabajadores:

1. Sustraer de la empresa los útiles de trabajo, o productos sin permiso de la empresa.

2. Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la influencia de narcótico o de drogas enervantes.

3. Conservar armas de cualquier clase en el sitio de trabajo a excepción de las que con autorización legal puedan llevar los celadores.

4. Faltar al trabajo sin justa causa de impedimento o sin permiso de la empresa, excepto en los casos de huelga, en los cuales deben abandonar el lugar de trabajo.

5. Disminuir intencionalmente el ritmo de ejecución del trabajo, suspender labores, promover suspensiones intempestivas del trabajo e incitar a su declaración o mantenimiento, sea que se participe o no en ellas.

6. Hacer colectas, rifas o suscripciones o cualquier otra clase de propaganda en los lugares de trabajo.

7. Coartar la libertad para trabajar o no trabajar o para afiliarse o no a un sindicato o permanecer en él o retirarse.

CAPÍTULO XI

Escala de faltas y sanciones disciplinarias

ART. 24. La empresa no puede imponer a sus trabajadores sanciones no previstas en este reglamento, en pactos, convenciones colectivas, fallos arbitrales o en el contrato de trabajo

ART. 25. Constituyen faltas graves:

a) El retardo hasta de 15 minutos en la hora de entrada al trabajo sin excusa suficiente, por quinta vez.

b) La falta total del trabajador en la mañana o en el turno correspondiente, sin excusa suficiente, por tercera vez.

c) La falta total del trabajador a sus labores durante el día sin excusa suficiente, por tercera vez.

d) Violación grave por parte del trabajador de las obligaciones contractuales o reglamentarias.

Procedimientos para comprobación de faltas y formas de aplicación de las sanciones disciplinarias

ART. 26. Antes de aplicarse una sanción disciplinaria, el empleador deberá oír al trabajador inculpado directamente y si este es sindicalizado deberá estar asistido por dos representantes de la organización sindical a que pertenezca. En todo caso se dejará constancia escrita de los hechos y de la decisión de la empresa de imponer o no, la sanción definitiva.

CAPÍTULO XII

Reclamos: personas ante quienes deben presentarse y su tramitación

ART. 27. Los reclamos de los trabajadores se harán ante la persona que ocupe en la empresa el cargo de: Ejemplo: gerente, contador, quien los oír y resolverá en justicia y equidad (diferente del que aplica las sanciones).

ART. 28. Se deja claramente establecido que para efectos de los reclamos a que se refieren los artículos anteriores, el trabajador o trabajadores pueden asesorarse del sindicato respectivo.

CAPÍTULO XIII

Vigencia

ART.29. El presente reglamento entrará a regir desde fecha en que sea aprobado por la dirección regional de trabajo y servicio público.

3.3.3. Código de ética

La implementación de un código de ética en la farmacia Cruz Azul del cantón Antonio Ante permite fortalecer los principios, valores del comportamiento humano dentro de la institución, con el fin de garantizar un ambiente agradable que garantice el desarrollo empresarial.

CÓDIGO DE ÉTICA DE LA DE FRANQUICIA “CRUZ AZUL – ATUNTAQUI”

COMITÉ DE ÉTICA DE COMERCIALIZACIÓN FARMACÉUTICA

INTRODUCCIÓN.

Supervisión del Código de Ética para la Comercialización Farmacéutica de “Cruz Azul - Atuntaqui”, que regula la industria farmacéutica. (Farmacias Cruz Azul, 2018)

El marketing y las relaciones con los profesionales sanitarios, así como las relaciones entre los farmacéuticos. La industria y las organizaciones de pacientes se llevan a cabo por el

Departamento de ética de marketing farmacéutico. Los nombres de personas que reportan fuera de la industria farmacéutica se mantienen confidenciales. En casos especiales, la Compañía especificada en el informe al Comité debe conocer la identidad de la persona que reporta para poder analizar el caso adecuadamente. Incluso en tales casos la identidad de la persona informante se revelará solo con su permiso.

El presidente garantizará que los asuntos de la industria farmacéutica y las quejas no relacionadas con la industria sean procesados de la misma manera, sin importar quién haya presentado la queja.

ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDAD.

1. El Presidente de Ética Farmacéutico es responsable de:

1.1 Organización de las actividades del presidente, selección del personal técnico requerido, herramientas y consultores

1.2. Supervisión del Código, incluidos consejos, comentarios y directrices relacionados con la aplicabilidad y mejora del Código.

1.3. Analizar los informes presentados sobre las infracciones del Código.

1.4. Imposición y ejecución de sanciones por las infracciones del Código.

1.5. Mantenimiento del sitio web del presidente.

2. Organización del Presidente de Ética de Marketing Farmacéutico.

2.1. El presidente es responsable ante la empresa y otros miembros.

a. competición justa, segundo. Publicidad fiable y lícita de medicamentos con cooperación justa y transparente con profesionales de la salud y organizaciones de pacientes con estudios no intervencionistas y ensayos clínicos de fase 4 en línea con los más altos estándares éticos.

Artículo 2 Anualmente el presidente deberá generar su informe de los trabajos realizados por él, que será presentado por el presidente por separado en las asambleas generales de los miembros y para los otros miembros a petición. El informe anual del presidente se publicará en el sitio web.

2.2. El presidente está compuesto por miembros de la Franquicia “CRUZ AZUL – ATUNTAQUI y el presidente independiente.

2.3. El presidente será elegido por el período de un año. Los aprobarán miembros del presidente para el próximo mandato, a más tardar un mes antes de la expiración del término precedente.

CAPÍTULO I

PROVISIONES GENERALES

Artículo 1

Objetivos del Código

El objetivo de este Código es crear un mecanismo de control voluntario de la publicidad de medicamentos de venta con receta, así como apoyo y promoción de los siguientes:

Definiciones

1. Para los fines de este Código, los términos que se enumeran a continuación tendrán el siguiente significado:

a. “Firmante del Código” se referirá a una compañía miembro de “CRUZ AZUL – ATUNTAQUI”, subsidiarias también como afiliados de las empresas miembros de “CRUZ AZUL – ATUNTAQUI” o sus subsidiarias.

Las empresas han acordado observar las disposiciones del Código, así como otras entidades que han firmado este Código.

Los términos "promoción", "publicidad", "actividades de marketing" se entenderán como "Publicidad", tal como se define en las disposiciones de la Ley de Ley de Productos Farmacéuticos.

Artículo 3

Alcance del Código

El Código estipula lo siguiente:

- a. Buenas prácticas en materia de publicidad de medicamentos de venta con receta, para uso humano, segundo. Las buenas prácticas con respecto a los estudios no intervencionistas, así como a los ensayos clínicos de fase 4.
- b. Las Buenas prácticas de cooperación con profesionales de la salud y organizaciones de pacientes. Las Buenas prácticas en materia de transparencia de la fuente de los sitios web.

CAPITULO II

PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN DE PRODUCTOS MEDICINALES.

Artículo 4

Audiencia publicitaria

1. Sujeto a la ley aplicable, la publicidad de medicamentos de venta con receta solamente puede ser dirigidas a las personas autorizadas para emitir recetas a las personas que comercian con medicamentos Productos ("público publicitario").
2. La publicidad de los medicamentos debe dirigirse exclusivamente a esas personas cuando sea razonable suponer que requieren dicha publicidad y están interesados en ella.

3. Si la publicidad o promoción de medicamentos está dirigida a médicos que realizan actividades públicas.

Artículo 5

Protección de datos personales del público publicitario.

1. Publicidad, en particular la preparación de correspondencia y listas de correo utilizadas para fines de la promoción de medicamentos debe ser coherente con las disposiciones de los datos personales, especialmente para la población de Atuntaqui.
2. Envío de contenidos promocionales sobre medicamentos a través de correo electrónico, paginación automática para la población de Atuntaqui y sus alrededores.
3. Los sistemas, mensajes de texto y otros medios electrónicos de comunicación solo se permiten después de obtención del consentimiento del destinatario.
4. La correspondencia y las listas de correo deben actualizarse periódicamente.
5. Datos personales de la población de la Parroquia de Atuntaqui, incluidos en una correspondencia o lista de correo utilizada con fines publicitarios. Los medicamentos se suprimirán o modificarán a petición de la persona interesada.

Artículo 6

Principios generales de publicidad y promoción.

1. La publicidad de un producto médico, así como las actividades de promoción, se llevarán a cabo de conformidad con las leyes aplicables, las buenas costumbres y los altos estándares éticos.
2. La publicidad de un medicamento solo está permitida después de obtener la autorización de comercialización y no excederá las indicaciones aprobadas. La condición no debe limitar el derecho a la información completa sobre la investigación y el progreso médico.

3. Las actividades publicitarias deben realizarse de manera abierta.

Políticas

- La administración deberá presentar y mantener y modificar de ser el caso, la estructura orgánica de la empresa.
- Se entregará manual de funciones de las diferentes áreas de la empresa con la finalidad de evitar duplicidad de funciones y atribuciones.
- Se vigilará una sana y respetuosa convivencia entre trabajadores reprimiendo conductas que perjudiquen a otros con el fin de mantener un buen ambiente interno.
- El desempeño de los empleados será medido en función de indicadores financieros el cual identificará el nivel de cumplimiento de metas en un periodo determinado.
- Se deberá establecer los mecanismos necesarios al igual la entrega de herramientas necesarias que permita el flujo de actividades.
- La atención y servicio al cliente son actividades primordiales direccionadas a servir con efectividad al cliente.
- La administración deberá estar al tanto de las disposiciones gubernamentales que se estuvieran cambiando o introduciendo.
- Investigar la gestión ambiental, junto con los objetivos y controles que permita una responsabilidad social empresarial.

Estrategias empresariales

- Cuidar al personal como recurso principal brindando capacitaciones en cuanto a procesos de comercialización y atención al cliente.
- Conservar alianzas estratégicas con proveedores con la finalidad de propiciar la mejora continua.

- Mantener una constante investigación para obtener información del mercado y crear una ventaja competitiva

Estrategias de venta

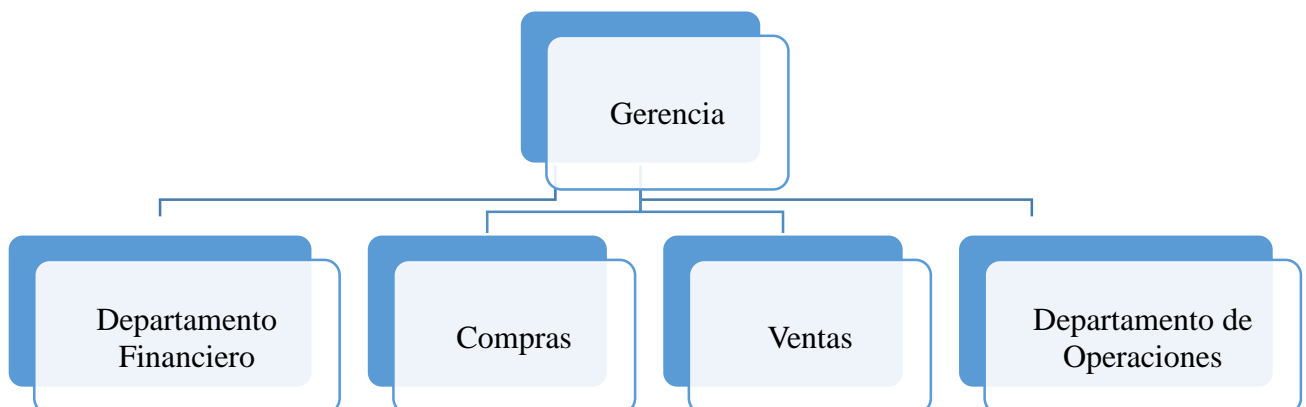
- Efectuar promociones, descuentos con el objetivo de captar clientes y fidelizarlos.
- Realizar una indagación de sus actuales clientes para determinar el grado de satisfacción y en el caso de existir errores, poder corregirlos.
- Ofrecer productos de calidad con diseños innovadores y altamente garantizados.

Estructura Organizativa

La estructura organizacional es fundamental en todas las empresas, define muchas características de cómo se va a organizar, tiene la función principal de establecer autoridad, jerarquía, cadena de mando, organigramas y departamentalizaciones, entre otras a esto se propone la siguiente estructura organizativa.

Figura 2: Organigrama Estructural

Organigrama estructural Farmacias “CRUZ AZUL - ATUNTAQUI”



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Autora



Manual de Funciones

La estandarización de procesos en la empresa FRANQUICIA “CRUZ AZUL-ATUNTAQUI”, tiene como objetivo principal unificar los procedimientos de la organización de modo que proporcione una guía para la ejecución de los procesos.

Objetivos del Proceso

- Realizar el análisis de los cargos existentes para establecer funciones para cada integrante de la empresa, nivel de responsabilidad y compromiso.
- Construir un modelo de manual de funciones y procedimientos adecuados.
- Mejorar la selección del personal, verificando sus habilidades y cualidades que le permitan cumplir con los requisitos del cargo.

Tabla 21: Perfil del Gerente

  <p>FRANQUICIA “CRUZ AZUL - ATUNTAQUI”</p>	
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nombre del cargo:	Gerente
Dependencia:	ÁREA ADMINISTRATIVA
Requisitos Mínimos	
Requisitos de Formación	Título en administración de empresas, contabilidad y auditoría altos conocimientos en métodos de negociaciones y comercialización de medicamentos.
Requisitos de Experiencia	Dos años de experiencia profesional en cargos relacionados.

DEFINICIÓN DEL CARGO: Representar legalmente a toda la empresa, siendo el responsable de planear, proponer, aprobar, dirigir, coordinar y controlar las actividades administrativas, comerciales, operativas y financieras de la misma, generando desarrollo permanente por medio del manejo eficiente de los recursos disponibles y evaluando los resultados obtenidos.


FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Representar judicial y legalmente a la empresa.
2. Ejercer la dirección administrativa, financiera y operativa de la empresa.
3. Cumplir y hacer cumplir las disposiciones de la empresa.
4. Establecer procedimientos y controles para el buen uso y mantenimiento de los activos de la empresa.
5. Seleccionar, contratar, ascender, reubicar, remover y sancionar a los trabajadores y fijar su remuneración.
6. Solicitar reportes periódicos de todo el personal para evaluar su rendimiento y conocer los resultados tanto de sus funciones como de los procedimientos.
7. Velar por la imagen de la empresa y los productos que brinda.
8. Autorizar y firmar la emisión de cheques previo análisis financiero.
9. Supervisar la gestión de comercialización, mediante el control de inventarios así, como la lista de precios al por mayor y menor con políticas de marketing.
10. Buscar negociaciones con nuevos mercados, proveedores, oportunidades de inversión y formas de financiamiento.

ELABORADO POR: La Autora

FUENTE: Investigación Directa


Tabla 22: Perfil del Contador

		FRANQUICIA “CRUZ AZUL - ATUNTAQUI”
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Nombre del cargo:	Contador General	
Dependencia:	ÁREA FINANCIERA	
Requisitos Mínimos		
Requisitos de Formación	Título en Contabilidad y Auditoría CPA	
Requisitos de Experiencia	Dos años de experiencia profesional en cargos relacionados.	
DEFINICIÓN DEL CARGO: Estructura, dirigir, analizar, evaluar y presentar la información contable y tributaria de la empresa, manteniendo actualizado el sistema contable, llevando un adecuado control de gastos optimizando recursos que garantice su continuo crecimiento de acuerdo a los principios, normas, leyes vigentes.		
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar, analizar e interpretar los estados financieros para poder asesorar a la gerencia para una adecuada toma de decisiones. 2. Supervisar que la información contable sea archivada de manera correcta y ordenada. 3. Manipular cualquier tipo de sistema contable, utilizando un equipo de cómputo en el proceso contable-financiero. 4. Solicitar información a cada una de las áreas que crea pertinente para su adecuado registro y control. 5. Diseño y elaboración de documentos para el control de las actividades del personal de los registros contables. 6. Realizar los roles de pago del personal de la empresa. 7. Realizar las declaraciones y pagos de las aportaciones al IESS en las fechas correspondientes. 8. Asesorar al gerente en cuanto al aumento de sueldo y salarios de acuerdo con las disposiciones legales vigentes. 9. Revisar las conciliaciones y los registros de los movimientos bancarios permanentemente. 10. Capacitar al personal de ventas en cuanto al manejo adecuado de los comprobantes de venta y al personal de bodega en cuanto a los inventarios. 11. Controlar las actividades que realiza el auxiliar contable. 12. Realizar controles de forma sorpresiva a los inventarios de la empresa, caja chica, al responsable de ventas y a quien considere necesario. 		

ELABORADO POR: La Autora

FUENTE: Investigación Directa


Tabla 23: Perfil del Vendedor

		FRANQUICIA “CRUZ AZUL - ATUNTAQUI”
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Nombre del cargo:	Vendedor	
Dependencia:	ÁREA DE VENTAS	
Requisitos Mínimos		
Requisitos de Formación	Título en Administración, Contador Público, Técnico farmacéutico, comerciante con buen manejo de relaciones sociales.	
Requisitos de Experiencia	Un año de experiencia profesional en cargos relacionados.	
DEFINICIÓN DEL CARGO: Responsabilidad de ofrecer el producto al cliente, satisfaciendo las necesidades y brindándole un ambiente cordial.		
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Asesorar al cliente al momento de realizar la venta. 2. Revisar y realizar cotizaciones de pedidos 3. Negociar personalmente los contratos comerciales y convenios de pago con grandes clientes 4. Ejecuta y controla los planes comerciales de la empresa. 5. Mantener la base de datos de clientes actualizada. 6. Evaluar y dar seguimiento a los clientes de la cartera morosa. 7. Entregar la factura correspondiente al cliente, con la respectiva firma y sello de quien realiza la venta. 8. Emitir notas de crédito en caso de devolución en productos. 		

ELABORADO POR: La Autora

FUENTE: Investigación Directa



Tabla 24: Perfil del Jefe de Adquisición

		<p>FRANQUICIA “CRUZ AZUL - ATUNTAQUI”</p>
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Nombre del cargo:	Jefe de Adquisición	
Dependencia:	ÁREA DE COMPRAS	
Requisitos Mínimos		
Requisitos de Formación	Título en farmacología o carreras afines.	
Requisitos de Experiencia	Un año de experiencia profesional en cargos relacionados.	
DEFINICIÓN DEL CARGO: Responsabilidad de planificar las compras de forma periódica de tal manera que satisfaga los requerimientos.		
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar, elaborar y autorizar los pedidos 2. Cotizan con los proveedores antes de realizar la compra. 3. Revisar y emitir firma de responsabilidad en la guía de remisión 4. Realizar las devoluciones de productos bajos en rotación u obsoletos, con su respectivo respaldo. 		

ELABORADO POR: La Autora

FUENTE: Investigación Directa

Tabla 25: Perfil del Jefe de Inventarios

  FRANQUICIA "CRUZ AZUL - ATUNTAQUI"	
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nombre del cargo:	Jefe de Inventarios
Dependencia:	ÁREA DE BODEGA
Requisitos Mínimos	
Requisitos de Formación	Título de Bachiller con conocimientos en medicamentos y manejo de inventarios.
Requisitos de Experiencia	Un año de experiencia profesional en cargos relacionados.
DEFINICIÓN DEL CARGO: Responsabilidad de organizar, controlar y salvaguardar toda la mercadería que ingrese y salga de la bodega, revisando que se conserve en buen estado, desde el momento en que se recibe hasta su respectivo despacho.	
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibir y revisar toda la mercadería que ingrese a bodega. 2. Velar porque las deficiencias (empaques dañados, faltantes, sobrantes entre otros) detectadas en la descarga de producto sean reportados con tiempo. 3. Codificar todos los productos para un adecuado manejo de inventarios y tener un rápido acceso hacia ellos. 4. Realizar muestreos permanentes para mejorar el control de la mercadería. 5. Informar al jefe de adquisiciones acerca de la situación del stock, notificando con anticipación para su rápida reposición. 6. Coordinar despachos de mercadería y cobros donde los respectivos clientes. 	

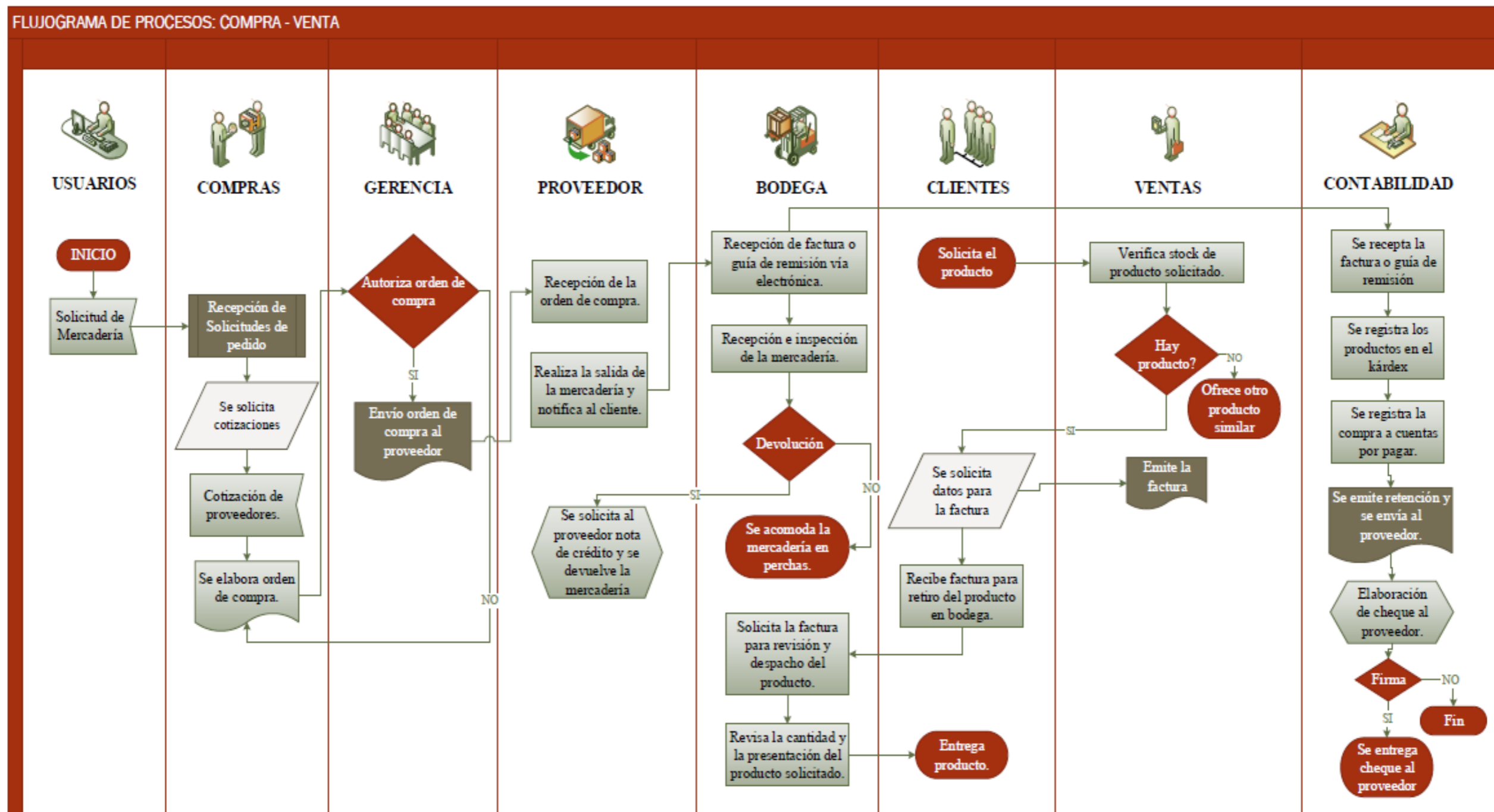
ELABORADO POR: La Autora

FUENTE: Investigación Directa

3.4 Propósito del mapeo de procesos


El objetivo del mapeo de procesos es que las organizaciones y las empresas mejoren la eficiencia. Los mapas de procesos proporcionan información sobre un proceso, ayudan a los equipos a generar ideas para mejorar los procesos, aumentar la comunicación y proporcionar documentación sobre los procesos.

Figura 3: Mapa de procesos



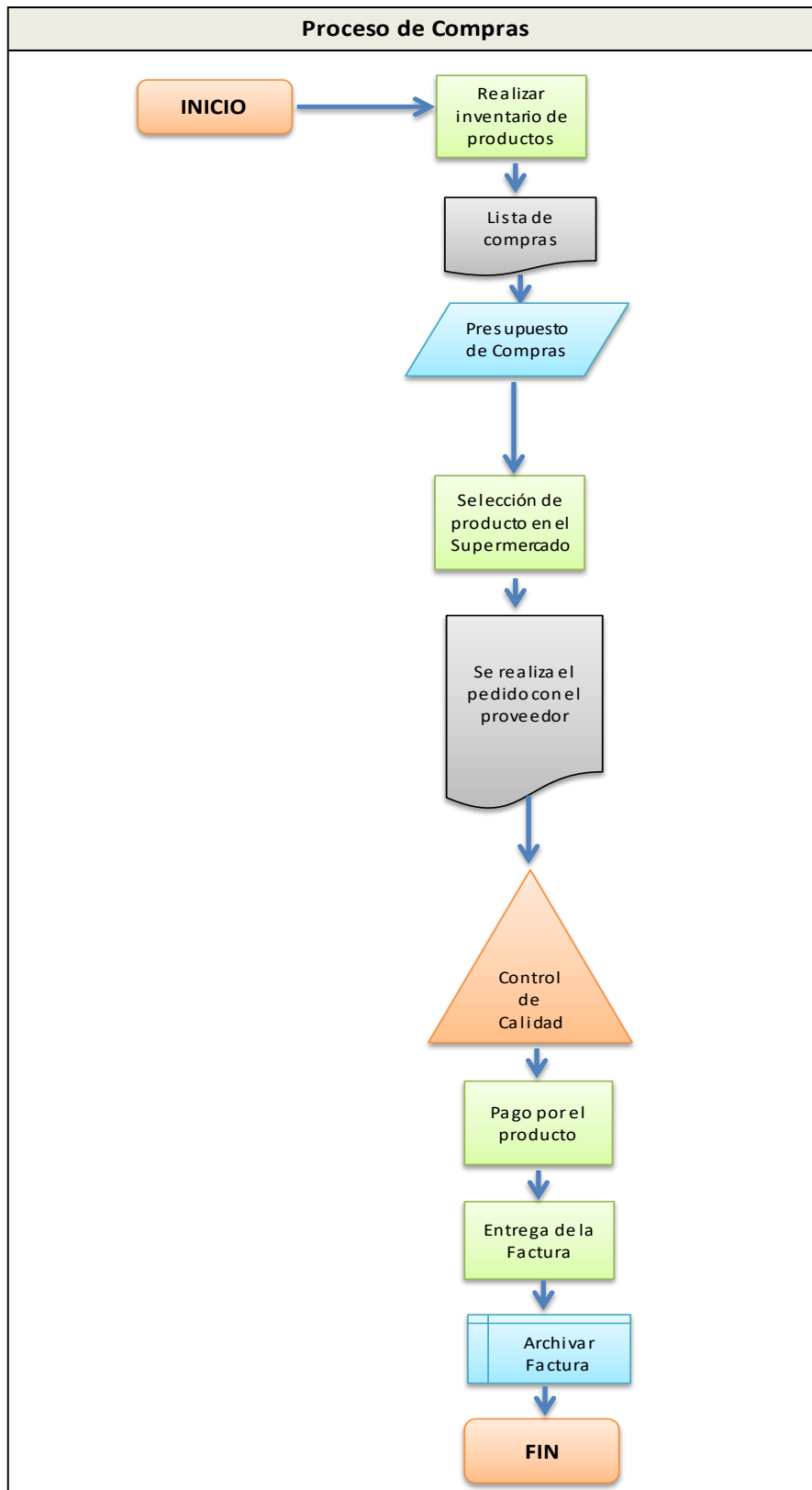
Fuente: Investigación de campo
 Elaborado por: Autora

Tabla 26: Manual de procesos de compra

		MANUAL DE PROCESOS
PROCESO	Compra	
DESCRIPCIÓN	Permite describir los procesos que se deben realizar al momento de hacer la adquisición de la mercadería	
RESPONSABLE DEL PROCESO	Jefe de Adquisiciones	
PROCEDIMIENTO		
<ol style="list-style-type: none"> 1. INICIO 2. Elaboración del documento de adquisición de productos necesarios 3. El jefe de adquisiciones realiza el pedido al proveedor 4. El jefe de inventarios recibe la factura electrónica 5. Recepción de la mercadería en bodega. 6. Se registra el ingreso de la mercadería en el sistema contable (Kárdex) 7. Revisar que la mercadería se encuentre en buen estado 8. Se revisa si la mercadería cumple con los estándares de calidad. 9. Si la mercadería no cumple con los estándares de calidad, se realiza la devolución del producto. 10. Si la mercadería cumple con los estándares de calidad, se almacena en Bodega. 11. FIN 		

Fuente: investigación directa


Elaborado por: la autora

Flujograma 1: Proceso de compras

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Autora

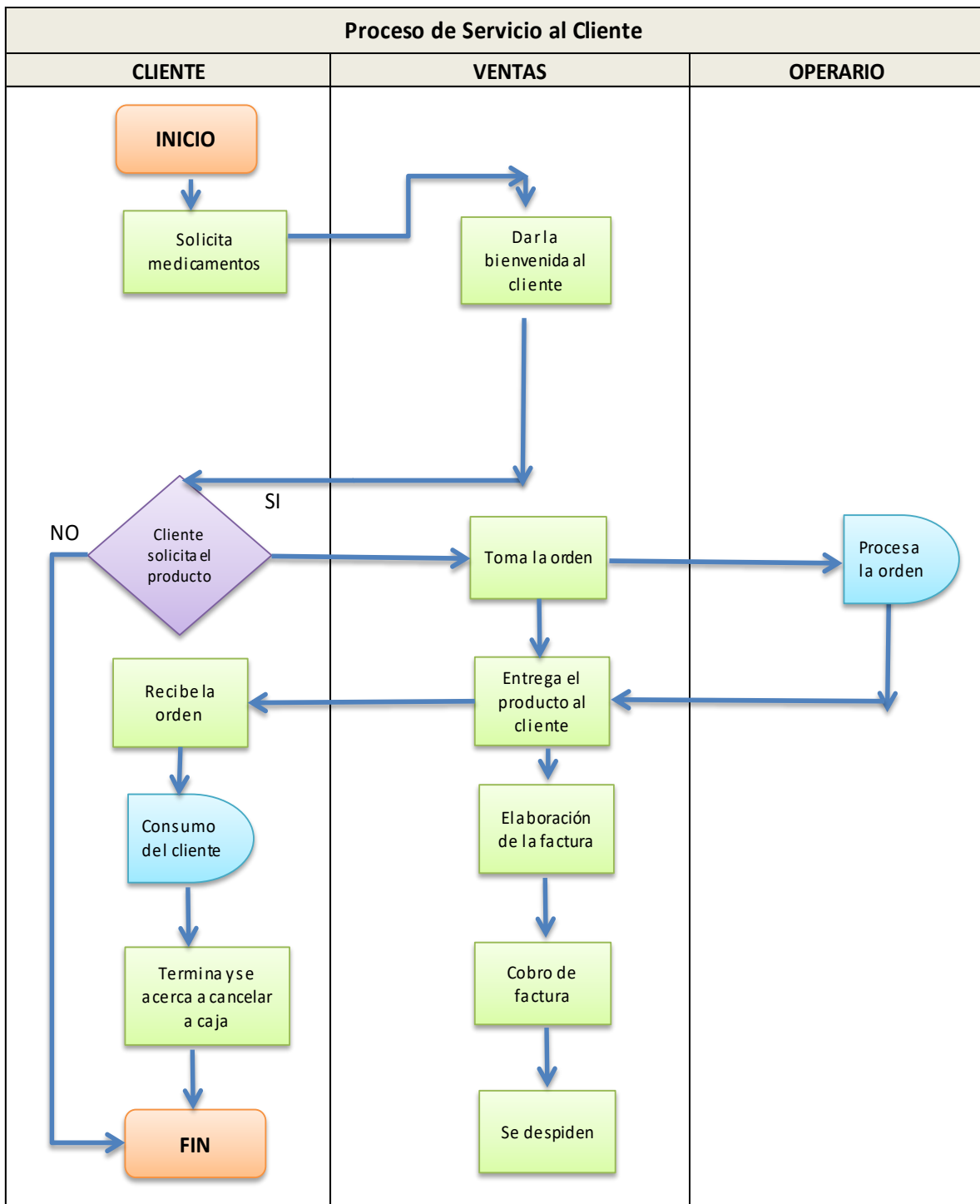
Tabla 27: Manual de procesos de venta y Atención al Cliente

		MANUAL DE PROCESOS
PROCESO	Venta y atención al cliente	
DESCRIPCIÓN	Permite describir los procesos que se deben realizar al momento de hacer la venta de la mercadería	
RESPONSABLE DEL PROCESO	Vendedor	
PROCEDIMIENTO	<ol style="list-style-type: none"> 1. INICIO 2. El cliente solicita el producto 3. Se da la bienvenida al cliente 4. Se verifica en el sistema si existe stock del producto 5. Si el producto no se encuentra en existencia, se procede a realizar la venta del producto. 6. Si el producto se encuentra en stock, se realiza la factura correspondiente 7. Se registra la salida del producto 8. Se cobra el valor de la factura 9. Se despacha el producto. 10. FIN 	

Elaborado por: la autora

Fuente: investigación directa


Flujograma 2: Proceso de Servicio al cliente



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Autora

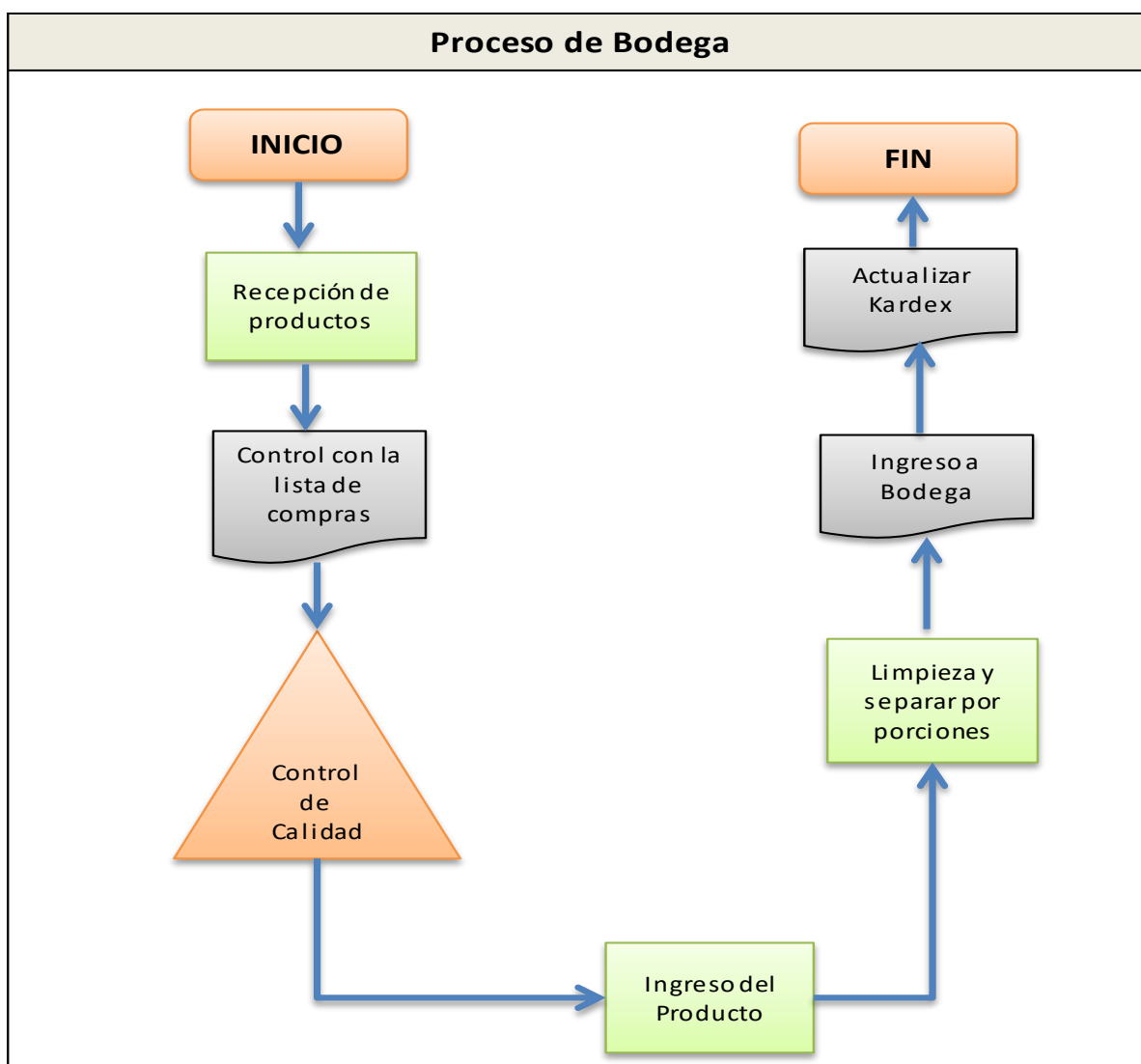
Tabla 28: Manual de procesos bodega

	
PROCESO	Bodega
DESCRIPCIÓN	Permite describir los procesos que se deben realizar al momento de hacer el ingreso de productos a la bodega
RESPONSABLE DEL PROCESO	Bodeguero
PROCEDIMIENTO <ol style="list-style-type: none"> 1. INICIO 2. Recepción de los productos 3. Verificación del pedido con la lista de compras 4. Se verifica la calidad del producto en buenas condiciones 5. Se recibe el producto 6. Se coloca el producto en el lugar que debe estar 7. Se ingresa a bodega 8. Se actualiza el stock de bodega 9. FIN 	

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Autora

Flujograma 3: Proceso de bodega



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Autora

3.5 Permisos y Patente

La patente es necesaria puesto que es un conjunto de derechos exclusivos concedidos por un Estado, por un período determinado de tiempo; este garantiza la Autorización de apertura de farmacia o botiquín, dicho Proceso está orientado a solicitar a la ARCSA autorización para la apertura de una farmacia o botiquín, previa la obtención del Permiso de Funcionamiento.

Procedimiento para la obtención de patente farmacéutica:

- Revise el Instructivo, Autorización y permiso de funcionamiento de farmacias y botiquines privados.
- Llene la solicitud dirigida al Director Técnico de Buenas Prácticas y Permisos.
- Entréguelo en Secretaría General de la Oficina Matriz o en cualquier Coordinación Zonal.
- Retirar la notificación en Secretaria General de Planta Central o Coordinaciones Zonales, en un máximo de 10 días laborables.

Otro de los requisitos de funcionamiento el cual es el permiso de los bomberos el mismo que se lo actualiza cada año.

Según la normativa, que rige en el cuerpo de bomberos del cantón Antonio ante en las empresas se debe colocar un extintor de 10 libras por cada 100 m² de espacio útil. Los componentes del dispositivo pueden ser CO₂, polvo químico seco, todo depende del proceso productivo que se realice.

La red hídrica es un sistema necesario para las industrias que superan los 500 m² de extensión. Se encuentra conformada por una reserva de agua (cisterna), gabinetes y rociadores.

Los rociadores se deben instalar en el subsuelo y en los espacios de almacenamiento. Estos se los coloca a una distancia de 4,5 metros cada uno. Una vez que se enciende la alerta de incendios estos se activan automáticamente.

Requisitos para sacar el permiso de bomberos

- Solicitud de inspección del local
- Informe favorable de la inspección

- Copia del RUC
- Copia de la calificación artesanal (artesanos calificados)

Después de haber concluido con los requisitos se obtiene el Permiso tipo C donde intervienen: Almacenes en general, funerarias, farmacias, boticas, imprentas, salas de belleza, ferreterías, picanterías, restaurantes, heladerías, cafeterías, panaderías, distribuidoras de gas, juegos electrónicos, vehículos repartidores de gas, tanqueros de líquidos inflamables, locales de centros comerciales.

El Permiso Sanitario es esencial o de requerimiento exigente para la autorización de apertura de Farmacias y Botiquines

1. OBJETIVO DE LA GUÍA DE PERMISOS SANITARIO:

Establecer el procedimiento para la solicitud para la autorización para la apertura de nuevas Farmacias y Botiquines privados en todo el territorio nacional.

2. PROCEDIMIENTO:

2.1. El interesado deberá ingresar el oficio de solicitud por duplicado a través de Secretaría General de la Coordinación Zonal de ARCSA de su lugar de residencia, en donde se le entregará un (1) ejemplar con el sello de recibido por esta agencia.

2.2. La solicitud (Ver F-D.2.2-EST-01-01: Formato de solicitud) deberá estar dirigida al Director Técnico de Buenas Prácticas y Permisos de la ARCSA, debidamente suscrita mediante nombre y firma del solicitante, en la cual se describa de forma clara y detallada su requerimiento, indicando:

- a. Fecha de la solicitud;

b. Razón social del solicitante;

c. Número de Cédula de Identidad o R.U.C. del solicitante, según corresponda;

d. Lugar donde realizará la apertura del establecimiento farmacéutico, indicando:

1. Provincia,

2. Cantón,

3. Zona territorial,

4. Distrito,

5. Circuito (Parroquia).

e. Datos adicionales de contacto del solicitante, opcional.

2.3. Una vez receptadas las solicitudes por parte de la Dirección Técnica de Buenas Prácticas y Permisos, esta será analizada, validada y se emitirá la respectiva respuesta vía oficio al interesado, con el número de oficio respectivo.

3.6 Aspectos financieros

Es la forma en que a la gerencia se le comunica todo el cumplimiento y seguimiento contable que los individuos deben seguir. Siendo estos los siguientes:

Libro Diario

El libro diario permite al usuario registrar las transacciones económicas que realiza la empresa Franquicia “Cruz Azul “a diario, en forma de asientos, dependiendo el orden en el que se vayan dando dichas transacciones, de tal manera que cada partida manifieste cual es el

acreedor y quien es el deudor de las transacciones que se haga referencia. A continuación, se presenta un modelo de libro diario que podrá ser ejecutado en la entidad:

Tabla 29: Libro Diario

farmacias CRUZ				LIBRO DIARIO	
Folio N°					
FECHA	CÓD.	DETALLE	PARCIAL	DEBE	HABER
		-x-			
01/feb/2019		Equipo de Computación		xxx	
		Bancos			xxx
		V/ R la adquisición de un equipo de cómputo.			
		-x-			
02/feb/2019		Vehículo		xxx	
		Bancos			xxx
		V/ R la adquisición de un vehículo.			
TOTAL				xxxx	xxxx


Fuente: investigación directa

Elaborado por: la autora

Libro Mayor

A continuación, se presenta una tabla de libro mayor en la cual indica los movimientos cronológicos provenientes de las cuentas registradas en el libro diario, esta herramienta es necesaria para determinar los saldos ya sea deudor o acreedor:

Tabla 30: Libro Mayor

		LIBRO MAYOR			
Cuenta:	BANCOS				
Código:	1.1.1.03.01				
ASIENTO	FECHA	REFERENCIA	DEBE	HABER	SALDO
TOTAL			XXX	XXX	XXX

Fuente: investigación directa

Elaborado por: la autora

Balance de Comprobación

Constituye una parte fundamental dentro del sistema contable, debido a que permite conocer los saldos totales y los movimientos que se han ido efectuando a lo largo del periodo contable de cada una de las cuentas que maneja la empresa a continuación, se presenta un modelo de Balance de comprobación:

Tabla 31: Balance de Comprobación

						
BALANCE DE COMPROBACIÓN AL 31 DE DICIEMBRE DEL 20XX Expresado en dólares americanos						
N°	CÓDIGO	DETALLE	SUMAS		SALDOS	
			DEBE	HABER	DEUDOR	ACREEDOR
1		Bancos		XXX		XXXX
2		Equipo de computación	XXX		XXX	
3		Vehículo	XXX		XXX	
SUMAN			XXXX	XXXX	XXXX	XXXX

Fuente: investigación directa

Elaborado por: la autora

Estado de Situación Financiera

Esta herramienta es de gran apoyo para la parte contable porque nos muestra las operaciones acumuladas y efectuadas durante el periodo, determina la cantidad de activos con los que cuenta la empresa, de la misma manera el número de obligaciones contraídas por la misma, dándonos como resultado el patrimonio total que posee la empresa.

Tabla 32: Estado de Situación Financiera

		
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA		
AL 31 DE		
DICIEMBRE DEL 20XX		
Expresado en dólares americanos		
ACTIVO CORRIENTE		
DISPONIBLE		
Caja chica	XXX	
Bancos	XXX	
TOTAL DISPONIBLE		XXX
EXIGIBLE		
Documentos por cobrar	XXX	
TOTAL EXIGIBLE		XXX
REALIZABLE		
Inv. Insumos Agroquímicos Matriz	XXX	
Inv. Insumos Consignación	XXX	
Inv. Insumos Sucursal Lasso	XXX	
Inv. Insumos Sucursal Cayambe	XXX	
TOTAL REALIZABLE		XXX
ACTIVO FIJO		
Equipo de Computación	XXX	
Muebles y enseres	XXX	
Equipos de oficina	XXX	
Vehículos	XXX	
TOTAL ACTIVO FIJO		XXX
ACTIVO DIFERIDO		
Gastos de amortización	XXX	
TOTAL ACTIVO DIFERIDO		XXX
TOTAL ACTIVOS		XXX
PASIVO CORRIENTE		
Cuentas por pagar	XXX	
Documentos por pagar	XXX	

Sueldos por pagar	XXX	
Obligaciones Laborales	XXX	
TOTAL PASIVO CORRIENTE		XXX
PASIVO NO CORRIENTE		
Hipoteca por pagar	XXX	
Interés por pagar	XXX	
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE		XXX
TOTAL PASIVO		XXX
PATRIMONIO		
Capital social		
TOTAL PATRIMONIO		XXXX
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO		XXX
F) GERENTE	F) CONTADOR	

Fuente: investigación directa

Elaborado por: la autora

Estado de Resultados

En el Estado de Resultados Integral se muestra a detalle todos los ingresos, gastos, así como también la pérdida o ganancia que ha logrado obtener la entidad generado en el periodo de sus operaciones.

Tabla 33: Estado de Resultados

		
ESTADO DE RESULTADOS		
AL 31 DE		
DICIEMBRE DEL 20XX		
Expresado en dólares americanos		
VENTAS	XXX	
(-) Devolución en venta Agroquímicos	XXX	
(=) UTILIDAD BRUTA EN VENTAS		XXX
(-) GASTOS DE OPERACIÓN		XXX
Gastos Administración	XXX	
Gasto Ventas	XXX	
(=) TOTAL GASTOS DE OPERACIÓN		XXX
(=) UTILIDAD DEL EJERCICIO		XXX
TOTAL	XXXX	XXXX
F) GERENTE		F) CONTADOR

Fuente: investigación directa

Elaborado por: la autor

Estado de Cambios en el Patrimonio

Esta herramienta nos indica las variaciones que han sufrido las diferentes cuentas que componen el patrimonio en un determinado periodo, de la misma manera se explica las posibles

causas y las consecuencias de dichas variaciones dadas en la estructura financiera de la entidad a lo largo de sus actividades.

Tabla 34: Estado de Cambios en el Patrimonio

				
ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO				
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 20XX				
Expresado en dólares americanos				
Concepto	Aportes al capital	Reservas Legales	Utilidades Retenidas	Utilidad Ejercicio
Saldo al (01/10/XX)	XXX		XXX	
(+) Utilidades al (31/12/XX)				XXX
(-) Transferencia utiliz. no distribuida			XXX	
=Saldo al 31/12/XX	XXX		XXX	
F) GERENTE			F) CONTADOR	

Fuente: investigación directa


Elaborado por: la autora

Estado de Flujo de Efectivo

Este estado de flujo de efectivo se utiliza para determinar la liquidez generada por las actividades operacionales, inversiones y financiaciones de una entidad, para así determinar la capacidad que tiene la empresa para generar liquidez, la misma que se ocupará para saldar las obligaciones y futuros proyectos de inversión.

Esta herramienta se elaborará cada 15 días con la finalidad de proporcionar información a los directivos de la empresa en caso de realizar pago a proveedores, saber con el valor que cuentan para emitir cheques y puedan ser cobrados sin ningún tipo de inconvenientes.

Tabla 35: Estado de Flujo de Efectivo

		ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 20XX	
Expresado en dólares americanos			
Flujo de efectivo por actividades de operación			
Efectivo recibido de clientes	XXX		
(-) efectivo pagado a empleados y proveedores	XXX		
(-) efectivo pagado a proveedores por bienes	XXX		
= efectivo proveniente de operaciones	XXX		
(+) intereses recibidos	XXX		
(+) intereses pagados	XXX		
= efectivo neto de actividades operativas			XXX
Flujo de efectivo por actividades de inversión			
(-) adquisición de planta y equipo	XXX		
(=) efectivo neto usado en actividades de inversión			XXX
Flujo de efectivo por actividades de financiamiento			
(+) préstamo a corto plazo	XXX		
(=) efectivo neto usado en actividades de financiamiento			XXX
(=) aumento neto en efectivo y sus equivalentes			XXX
(+) efectivo y sus equivalentes al principio del periodo (01 enero)			XXX
(+) efectivo y sus equivalentes al final del periodo (31 diciembre)			XXX
TOTAL	XXXX		XXXX
F) GERENTE		F) CONTADOR	

Fuente: investigación directa

Elaborado por: la autora

3.7 Formato de cuestionarios de control interno basados en los componentes del COSO I

El control interno basado en el modelo del COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway) está estructurado por cinco componentes:

- Ambiente control.
- Evaluación de riesgos.
- Actividades de control.
- Información y comunicación.
- Supervisión y seguimiento.

La finalidad de estos formatos de cuestionarios es valorar el control interno existente en la Farmacia Cruz Azul del cantón Antonio Ante, además determinar el nivel de confianza y el nivel de riesgo en cada componente realizado en base a los parámetros establecidos por el COSO I, con el objetivo de establecer alternativas de mejora para el control interno dentro de las instituciones.

Para realizar la determinación del nivel de riesgo y confianza es necesario conocer la matriz de medición de este:

Figura 4: Matriz de medición del nivel de Confianza Y Nivel De Riesgo De Control Interno

RIESGO DE AUDITORÍA		
ALTO	MODERADO	BAJO
1 – 50%	51% -75%	76%-100%
BAJO	MODERADO	ALTO
CONFIANZA		


Fuente:<https://slideplayer.es/slide/2273506/>

3.7.1. Ambiente de control

El cuestionario de ambiente de control está estructurado en base a un conjunto de situaciones y conductas que dirigen el accionar de la institución como la integridad, los valores éticos, la administración estratégica, las políticas y prácticas del talento humano, así como también la estructura organizativa que define la calidad del entorno en la entidad, todo esto desde la visión del control interno.

El cuestionario está sujeto a ser evaluado y calificado con la finalidad de obtener el nivel de confianza y riesgo, lo que permitirá establecer medidas de mejora para la entidad.

Tabla 36: Cuestionario para evaluar el componente de Ambiente de Control

 FRANQUICIA CRUZ AZUL DEL CANTON ANTONIO ANTE CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL COMPONENTE DE AMBIENTE DE CONTROL					
N°	Factores de control clave	RESPUESTAS			Observaciones
		SI=1	NO=0	NA	
	a). Integridad y Valores Éticos				
1	¿La franquicia Cruz Azul del cantón Antonio Ante, ha establecido los principios de integridad y valores éticos como parte de su cultura organizacional?				
2	¿La propietaria ha establecido por escrito el código de ética aplicable a todo el personal y sirve como referencia para su evaluación?				
3	¿El código de ética considera los conflictos de interés que se puedan generar en la empresa?				
4	¿El código de ética ha sido difundido a todo el personal de la franquicia Cruz Azul del cantón Antonio Ante y se ha verificado su comprensión?				
5	¿Se informa periódicamente sobre las sanciones a que da lugar la falta de su observancia?				
6	¿Se ha establecido por escrito políticas para regular las relaciones de interacción, de la propietaria de la franquicia Cruz Azul del cantón Antonio Ante con todo el personal colaborador de la farmacia y con terceros relacionados?				
	b). Administración Estratégica				
7	¿La franquicia Cruz Azul del cantón Antonio Ante para su gestión, cuenta con un sistema de planificación que incluye planes operativos anuales?				
8	¿Se considera dentro del Plan Operativo Anual, la función, misión y visión institucional?				

9	¿La franquicia Cruz Azul del cantón Antonio Ante dispone de indicadores que permitan evaluar el cumplimiento de las metas trazadas?				
10	¿La empresa cuenta con un FODA donde se encuentren detectadas las fortalezas y debilidades, así como también las amenazas y debilidades?				
	c). Políticas y prácticas del Talento Humano				
11	¿Los puestos de trabajo de la franquicia Cruz Azul del cantón Antonio Ante están ocupados por personal que cuenta con la capacidad y experiencia laboral suficiente y acorde a sus áreas de conocimiento?				
12	¿Los mecanismos para el reclutamiento, evaluación y promoción del personal, son transparentes y se realizan con disciplina?				
13	¿Se estipula cuáles son los requisitos y perfiles requeridos por los candidatos?				
14	¿Se informa al personal acerca de las responsabilidades de los puestos a ocupar?				
15	¿Se informa al personal nuevo, de sus responsabilidades?				
16	¿Para las evaluaciones del desempeño de los trabajadores, se aplican criterios de integridad y valores éticos?				
17	¿En la franquicia Cruz Azul del cantón Antonio Ante se cumple con el horario establecido de trabajo?				
18	¿Existe relación entre las funciones administrativas y financieras que se realizan en la franquicia Cruz Azul del cantón Antonio Ante?				
10	¿La franquicia Cruz Azul del cantón Antonio Ante cuenta con un manual de funciones aprobado y actualizado?				
	d). Estructura Organizativa				
20	¿La franquicia Cruz Azul del cantón Antonio Ante tiene una estructura organizacional donde se aprecie claramente las relaciones jerárquico- funcionales?				
21	¿La estructura prevista es adecuada al tamaño y naturaleza de las operaciones vigentes de la empresa?				
22	¿Las funciones y responsabilidades se delegan por escrito, sobre la base de las disposiciones legales, normativas y reglamentarias vigentes?				
23	¿La empresa cuenta con un manual de procedimientos actualizado y aprobado por la máxima autoridad?				
24	¿Son propicias para cada funcionario las condiciones físicas en las que se desempeña?				
	e). Delegación de Autoridad				
25	¿La farmacia cuenta con un manual de puestos y el reglamento interno para los servidores de la empresa?				
26	¿Dentro de la entidad existe una asignación de responsabilidades para la toma de decisiones sobre la base de los niveles de autoridad?				
27	¿Existe personal suficiente para el desarrollo de las funciones?				
	f). Competencia Profesional				
28	¿Los responsables jerárquicos de las áreas y unidades tienen experiencia en las operaciones que están bajo su responsabilidad?				
29	¿La empresa ha establecido requisitos de competencia para los puestos claves o trabajos específicos que necesitan un alto nivel de desempeño profesional?				
30	¿Existe evidencia que demuestre que los trabajadores poseen los conocimientos y habilidades requeridas?				

31	¿La propietaria realiza la evaluación de desempeño a los trabajadores para mejorar el desempeño y tomar medidas correctivas?																			
32	¿Se elabora programas de capacitación para los trabajadores fundamentados en las necesidades detectadas?																			
g). Coordinación de acciones organizacionales																				
33	¿La máxima autoridad establece medidas adecuadas, a fin de que los trabajadores cumplan con sus responsabilidades, para el adecuado funcionamiento de control interno?																			
h). Adhesión a las políticas institucionales																				
34	¿La Farmacia ha implantado canales de comunicación que faciliten la retroalimentación acerca de las sugerencias o propuesta de la población?																			
35	¿Se da a conocer por parte de la propietaria a los trabajadores las políticas generales y las específicas de sus respectivas áreas de trabajo?																			
TOTAL																				
PARAMETROS PARA LA CALIFICACIÓN																				
<p>CALIFICACIÓN MAXIMA: 100%</p> <p>FORMULAS</p> $\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{\text{CALIFICACIÓN}}{\text{CALIFICACIÓN TOTAL}}$ <p>NIVEL DE RIESGO = CALIFICACIÓN MAXIMA – NIVEL DE CONFIANZA</p> <p>MATRIZ</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th colspan="3">NIVEL DE CONFIANZA</th> </tr> <tr> <th>BAJO</th> <th>MODERADO</th> <th>ALTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="background-color: red;">1%-50%</td> <td style="background-color: yellow;">51% - 75%</td> <td style="background-color: green;">76% - 100%</td> </tr> <tr> <td>ALTO</td> <td>MODERADO</td> <td>BAJO</td> </tr> <tr> <td colspan="3">NIVEL DE RIESGO (100-NC)</td> </tr> </tbody> </table>						NIVEL DE CONFIANZA			BAJO	MODERADO	ALTO	1%-50%	51% - 75%	76% - 100%	ALTO	MODERADO	BAJO	NIVEL DE RIESGO (100-NC)		
NIVEL DE CONFIANZA																				
BAJO	MODERADO	ALTO																		
1%-50%	51% - 75%	76% - 100%																		
ALTO	MODERADO	BAJO																		
NIVEL DE RIESGO (100-NC)																				


FUENTE: Contraloría General del Estado, Acuerdo 047-CG

3.7.2. Evaluación del riesgo

En la evaluación al riesgo será la máxima autoridad quien instaure medidas necesarias para conocer, analizar y tratar el riesgo que afecte a la institución con el fin de garantizar el logro de los objetivos.

El siguiente cuestionario está compuesto de preguntas que permiten conocer los riesgos a los que está expuesta la franquicia cruz azul del cantón Antonio Ante y que puedan afectar a la gestión administrativa -financiera, todo esto con la finalidad de evaluar, calificar y proponer medidas oportunas para afrontar de la mejor manera los riesgos.

Tabla 37: Cuestionario para evaluar el componente de Evaluación del Riesgo

					
FRANQUICIA CRUZ AZUL DEL CANTON ANTONIO ANTE					
CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL COMPONENTE DE EVALUACIÓN DEL RIESGO					
N°	Factores de control clave	RESPUESTAS			Observaciones
		SI=1	NO=0	NA	
	a). Identificación de riesgos				
1	¿La franquicia Cruz Azul del cantón Antonio Ante tiene establecidos objetivos y estrategias para llegar a su cumplimiento?				
2	¿Los objetivos de la empresa están relacionados entre sí y buscan mejorar la situación actual de la misma?				
3	¿Se han determinado los recursos necesarios, para alcanzar las metas establecidas?				

4	¿Se promueve una cultura de administración riesgosa través de acciones de capacitación del personal responsable de los procesos?				
5	¿Existen los mecanismos adecuados para identificar los riesgos derivados de fuentes externas que afectan a la franquicia Cruz Azul del cantón Antonio Ante?				
6	¿Existen los mecanismos adecuados para identificar los riesgos derivados de fuentes internas que afecta a la franquicia Cruz Azul del cantón Antonio Ante?				
7	¿Se han identificado los riesgos significativos para cada objetivo específico importante para cada actividad?				
8	¿Se evalúa la importancia y probabilidad de ocurrencia de los riesgos, así como las medidas necesarias para abordarlos?				
	b). Plan de mitigación				
9	¿Existe en la institución un plan de mitigación de riesgos?				
	c). Valoración de los riesgos				
10	¿La administración ha valorado los riesgos considerando la probabilidad y el impacto?				
11	¿En la institución existen respaldos necesarios de la				

	información, en caso de desastres?																			
	d). Respuesta al riesgo																			
12	¿Se han adoptado medidas para superar las debilidades de control interno?																			
13	¿Las transacciones de la entidad, se sustentan con documentos originales o fotocopias?																			
14	¿Se realizan transacciones, sin la debida autorización?																			
15	¿Se han asignado actividades de control al personal nuevo, sin ser capacitado debidamente?																			
16	¿Se han instalado nuevos sistemas informáticos, sin efectuar las pruebas previas a su uso?																			
TOTAL																				
PARAMETROS PARA LA CALIFICACIÓN																				
CALIFICACIÓN MAXIMA: 100%																				
FORMULAS																				
$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{\text{CALIFICACIÓN}}{\text{CALIFICACIÓN TOTAL}}$																				
$\text{NIVEL DE RIESGO} = \text{CALIFICACIÓN MAXIMA} - \text{NIVEL DE CONFIANZA}$																				
MATRIZ																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">NIVEL DE CONFIANZA</th> </tr> <tr> <th>BAJO</th> <th>MODERADO</th> <th>ALTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1%-50%</td> <td>51% - 75%</td> <td>76% - 100%</td> </tr> <tr> <td>ALTO</td> <td>MODERADO</td> <td>BAJO</td> </tr> <tr> <td colspan="3">NIVEL DE RIESGO (100-NC)</td> </tr> </tbody> </table>						NIVEL DE CONFIANZA			BAJO	MODERADO	ALTO	1%-50%	51% - 75%	76% - 100%	ALTO	MODERADO	BAJO	NIVEL DE RIESGO (100-NC)		
NIVEL DE CONFIANZA																				
BAJO	MODERADO	ALTO																		
1%-50%	51% - 75%	76% - 100%																		
ALTO	MODERADO	BAJO																		
NIVEL DE RIESGO (100-NC)																				


Fuente: Contraloría General del Estado, Acuerdo 047-CG

3.7.3. Actividades de control

Las actividades de control deben ser realizadas en todos los niveles y funciones de la institución con el fin de prevenir acciones incorrectas, el siguiente cuestionario está estructurado con preguntas que permiten conocer si a la franquicia Cruz Azul del cantón Antonio Ante realiza acciones de control en la gestión administrativa y financiera.

Este cuestionario está sometido a ser evaluado y calificado para obtener el nivel de riesgo y confianza que determinara la situación actual acerca del control en la institución.

Tabla 38: Cuestionario para evaluar el componente de Actividades de Control

 FRANQUICIA CRUZ AZUL DEL CANTON ANTONIO ANTE CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL COMPONENTE DE AMBIENTE DE CONTROL					
N°	Factores de control clave	RESPUESTAS			Observaciones
		SI=1	NO=0	NA	
	Generales				
1	¿La franquicia Cruz Azul del cantón Antonio Ante tiene definidos procedimientos de control, para los diferentes riesgos que se encuentren identificados en el ámbito administrativo y financiero?				
2	¿Los diferentes procedimientos de control, son aplicados y entendidos por los trabajadores de la franquicia Cruz Azul del cantón Antonio Ante?				
3	¿Se desarrolla informes acerca de los procedimientos de control aplicados en la empresa?				
4	¿Los procedimientos de la franquicia Cruz Azul del cantón Antonio Ante, se autorizan, se aprueban y se ejecutan, rigiéndose a la normativa legal vigente y las disposiciones por la máxima autoridad?				
5	¿La máxima autoridad realiza procedimientos de supervisión de las operaciones ejecutadas por la franquicia Cruz Azul del cantón Antonio Ante?				

6	¿La supervisión se realiza oportunamente, con la finalidad de verificar que se cumplan las regulaciones establecidas por la franquicia Cruz Azul del cantón Antonio Ante con la finalidad de conocer la eficiencia y eficacia en el logro de los objetivos empresariales?				
7	¿La franquicia Cruz Azul del cantón Antonio Ante dispone de flujogramas donde se detalle las actividades a realizarse en cada área y el orden secuencial de las mismas?				
8	¿La documentación tanto física e informática es de fácil acceso a todo el personal de la franquicia Cruz Azul del cantón Antonio Ante, con la finalidad de evaluar los logros y establecer procesos de retroalimentación que fueran necesarios?				
Administrativa Financiera- Tesorería					
9	¿Las operaciones efectuadas por la unidad administrativa de tesorería han sido oportunas y adecuadamente registradas en la contabilidad?				
10	¿La conciliación bancaria se realiza en forma regular y periódicamente por lo menos una vez al mes?				
11	¿Se observa que los pagos están debidamente justificados y comprobados con los documentos auténticos respectivos?				
12	¿Las obligaciones contraídas por la empresa son autorizadas, de conformidad a las políticas establecidas para el efecto?				
Administración Financiera – Contabilidad					
13	¿Las operaciones financieras están sustentadas con la documentación suficiente que sustente su propiedad, legalidad y veracidad de los mismos?				
14	¿Periódicamente se concilian los saldos auxiliares con las cuentas de mayor general?				
15	¿Contabilidad ha implementado procedimientos de control para los montos entregados en calidad de anticipos a proveedores de bienes y/o servicios?				
Administración del Talento Humano					
16	¿Se realiza un control por área de trabajo, de la ejecución o desempeño laboral?				
17	¿Se han impartido por escrito, las actividades de cada área de trabajo?				
TOTAL					
PARAMETROS PARA LA CALIFICACIÓN					

CALIFICACIÓN MÁXIMA: 100%

FORMULAS

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{\text{CALIFICACIÓN}}{\text{CALIFICACIÓN TOTAL}}$$

$$\text{NIVEL DE RIESGO} = \text{CALIFICACIÓN MÁXIMA} - \text{NIVEL DE CONFIANZA}$$

MATRIZ


NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
1%-50%	51% - 75%	76% - 100%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Fuente: Contraloría General del Estado, Acuerdo 047-CG

3.7.4. Información y comunicación

La información y comunicación está compuesto, por técnicas estructuradas para: registrar, analizar, sintetizar y comunicar sobre los procesos administrativos y financieros de la institución. El cuestionario tiene preguntas que permiten saber cómo se gestiona la información generada en la entidad, las cuales deberán tener concordancia con los planes estratégicos y operativos; además, será evaluado y calificado para obtener el nivel de riesgo y confianza.

Tabla 39: Cuestionario para evaluar el componente de Información y comunicación

 FRANQUICIA CRUZ AZUL DEL CANTON ANTONIO ANTE CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL COMPONENTE DE AMBIENTE DE CONTROL					
N°	Factores de control clave	RESPUESTAS			Observaciones
		SI=1	NO=0	NA	
	a). Controles sobre sistemas de información				
1	¿El sistema informático empleado por la franquicia Cruz Azul del cantón Antonio Ante mantiene políticas de soporte técnico, mantenimiento y seguridad?				
2	¿Los sistemas de información y comunicación dentro de la franquicia Cruz Azul del cantón Antonio Ante permiten que la máxima autoridad y los funcionarios, transmiten información confiable que le permita cumplir con sus responsabilidades?				
3	¿El sistema de información, cuenta con programas, aplicaciones y procedimientos documentados, así como una segregación de funciones entre las distintas áreas administrativas?				
4	¿El sistema de información y comunicación de la franquicia Cruz Azul del cantón Antonio Ante cuenta con un control adecuado?				
	b). Canales de comunicación abiertos				
5	¿La franquicia Cruz Azul del cantón Antonio Ante cuenta con canales de comunicación abiertos, con el fin de pasar información oportuna y confiable, entre los Trabajadores y clientes?				
6	¿Existe una comunicación clara por parte de la propietaria de la franquicia Cruz Azul del cantón Antonio Ante, acerca de la importancia del control interno y la responsabilidad de los trabajadores?				
7	¿Existe dentro de la entidad algún método que garantice la comunicación entre los diferentes niveles de la organización?				
8	¿Se mantienen canales de comunicación, con terceros relacionados?				
TOTAL					
PARAMETROS PARA LA CALIFICACIÓN					
CALIFICACIÓN MAXIMA: 100%					


NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
1%-50%	51% - 75%	76% - 100%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Fuente: Contraloría General del Estado, Acuerdo 047-CG

3.7.5. Supervisión

La supervisión debe ser realizada a todos los procedimientos ejecutados en la empresa, este componente permitirá asegurar que se cumplan todas las actividades bajo los lineamientos correctos establecidos por la normativa legal vigente. El cuestionario está estructurado por preguntas encaminadas a conocer si la máxima autoridad de la franquicia Cruz Azul del cantón Antonio Ante establece medidas de supervisión a cada tarea realizada por los trabajadores, además, será evaluado e interpretado para saber el nivel de confianza y riesgo.

Tabla 40: Cuestionario para evaluar el componente de Supervisión y seguimiento

 FRANQUICIA CRUZ AZUL DEL CANTON ANTONIO ANTE CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL COMPONENTE DE AMBIENTE DE CONTROL					
N°	Factores de control clave	RESPUESTAS			Observaciones
		SI=1	NO=0	NA	
	a). Seguimiento continuo o en operación				

1	¿Se han tomado acciones preventivas y correctivas, a partir de las recomendaciones de los anteriores exámenes?				
2	¿Los reportes de auditoría se muestran a la máxima autoridad, con el fin de tomar medidas correctivas?				
3	¿Se realiza el seguimiento y evaluación permanente del sistema de control interno, para determinar mejoras y ajustes necesarios?				
4	¿Se constata la eficiencia de las tareas de control, cuando se implementan nuevos sistemas de contabilidad o de información?				
5	¿Se mejoran los sistemas de contabilidad e información, cuando el volumen y complejidad de las operaciones se incrementan significativamente?				
	b). Evaluaciones periódicas				
6	¿La franquicia Cruz Azul del cantón Antonio Ante tiene establecido el procedimiento de autoevaluación al personal?				
7	¿Las deficiencias encontradas en la autoevaluación, son comunicadas a la máxima autoridad, para su corrección?				
8	¿Se han realizado seguimiento al cumplimiento de recomendaciones de auditorías hechas por parte de los organismos de control?				
9	¿Se realiza comunicaciones de resultados parciales durante las auditorías organizadas por los entes externos de control?				
TOTAL					
PARAMETROS PARA LA CALIFICACIÓN					
CALIFICACIÓN MAXIMA: 100%					
FORMULAS					
$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{\text{CALIFICACIÓN}}{\text{CALIFICACIÓN TOTAL}}$					
$\text{NIVEL DE RIESGO} = \text{CALIFICACIÓN MAXIMA} - \text{NIVEL DE CONFIANZA}$					
MATRIZ					
<div style="border: 1px solid black; background-color: #e1eef6; padding: 5px; display: inline-block;">NIVEL DE CONFIANZA</div>					

	BAJO	MODERADO	ALTO	
	1%-50%	51% - 75%	76% - 100%	
	ALTO	MODERADO	BAJO	
	NIVEL DE RIESGO (100-NC)			

Fuente: Contraloría General del Estado, Acuerdo 047-CG

3.7.6 Análisis integral de los componentes de control interno

Los componentes de Control Interno aplicados a la Empresa Cruz Azul, Atuntaqui están orientados a la consecución de objetivos operacionales, de información y de cumplimiento, mediante los diferentes procesos, mismos que constan de tareas y actividades continuas, con el objetivo de llegar a un fin, los cuales son llevados a cabo por el personal de la empresa mediante sus acciones que son capaces de proporcionar un aseguramiento razonable a la gerencia, el cual es adaptable a la organización.

El Control Interno en la organización es de suma importancia debido a que las condiciones cambiantes del mercado le obligan a generar actualizaciones en lo que se refiere a mayores expectativas de cobertura, la globalización de los mercados y operaciones, los cambios continuos en los modelos de negocio, demanda, complejidad de regulaciones, leyes, reglamentos y normas, expectativas de competencia y de las TICS.

El Sistema de Control Interno contribuye en conjunto mediante todos sus componentes, siendo de la siguiente manera:

El ambiente de control demuestra el compromiso con la integridad y valores éticos, la independencia de la Dirección, establecer la estructura, autoridad y responsabilidades.

La Evaluación de Riesgos designe los objetivos con claridad, identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos, considera probabilidades de fraude e identifica y evalúa los cambios que podrían afectar al SCI.

Las Actividades de Control definen y desarrollan el control que contribuye a la mitigación de los riesgos, despliega actividades de control a través de políticas y procedimientos que las llevan a la práctica.

La Información y Comunicación está en función de generar datos relevantes y de calidad con el fin de apoyar el funcionamiento del SCI, comunica la información internamente incluido los objetivos y responsabilidades necesarias, así también informa a grupos de interés externos los aspectos clave que afectan al funcionamiento del SCI.

El Monitoreo selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas o independientes para determinar si los componentes del SCI están presentes y en funcionamiento, además evalúa y comunica las deficiencias de control interno de una manera oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo a la alta dirección y gerencia.

CAPÍTULO IV

4. VALIDACIÓN

4.1 Introducción

Considerando que validar un trabajo, estudio o proyecto realizado es indispensable antes de su aplicación o ejecución dado que de no hacerlo así se corre el riesgo de construir una propuesta en base a simples hipótesis, creencias o percepciones que sin duda conllevarán a un fracaso seguro; basados en este argumento cierto, no se podía pasar por alto realizar la validación del presente manual dirigido a la empresa Cruz Azul - Atuntaqui con la finalidad de aportar con un documento confiable y aplicable.

Se ha creído necesario efectuar esta validación para que la investigación que se realizó pueda ser aplicable en la empresa, lo que busca el proceso en fondo es comprobar que las actividades y procesos propuestos brinden a la empresa la guía necesaria para mantener su crecimiento registrado hasta la actualidad, preparada para afrontar cambios que este crecimiento continuo exige sin que afecte a su equilibrio, asegurando el bienestar de su contingente humano, estabilidad y solvencia en general de la empresa.

Con la presente propuesta para “Cruz Azul - Atuntaqui” se pretende mejorar el manejo Administrativo, Financiero y Comercial de tal manera que el constante crecimiento, y el control que amerita así como las decisiones a tomar sean mucho más acertadas y no como se maneja actualmente con una administración netamente empírica, sin bases técnicas, sin una guía adecuada al contingente humano; pues el tamaño al que quieran llegar como empresa así se los exigirá.

4.2 Objetivos

- Verificar el cumplimiento de la propuesta

- Utilizar adecuadamente el método de verificación
- Completar todos los factores a validar.

4.3 Método de verificación

Mediante la aplicación de éste método se pretende validar que la implementación de la propuesta mitigará las debilidades que se han encontrado dentro la Empresa, los instrumentos a utilizar para el efecto estarán basados en los indicadores y variables de la matriz diagnóstica puesto que ésta se resume la problemática.

Para lograr lo expuesto se ha diseñado la presente matriz de validación, exponiendo los puntos a validar, el método de calificación asignado y posteriormente la interpretación de los resultados obtenidos.

Tabla 41: Matriz de validación

MATRIZ DE VALIDACION MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS Y CONTABLES EMPRESA CRUZ AZUL - ATUNTAQUI						
Numero	Variable	Indicador	Calificación			Observación
			Muy Aplicable	Aplicable	Poco Aplicable	
1	AMBIENTE DE CONTROL	Misión				
2		Visión				
3		Filosofía corporativa				
4		Valores				
5		Principios Morales				
6		Código de Ética				
7		Organigrama Estructural				
8		Manual de Funciones				
9	EVALUACION DE RIESGO	Capacitación del Personal				
10		Plan de estrategias de mercadotecnia				
11		Políticas de Administración				
12	ACTIVIDADES DE CONTROL	Manual de procesos				
13	INFORMACION Y COMUNICACION	Libro Diario				
14		Libro Mayor				
15		Balance de Comprobación				
16		Estado de Resultados				
17	ACTIVIDADES DE MONITOREO	Plan de Cumplimiento Mensual				
18		Lista de Chequeo				
TOTAL						

Elaborado por: la autora

Revisado por: Msc. Paul Alexander Toro Echeverría

MUY APLICABLE	3
APLICABLE	2
POCO APLICABLE	1

4.3.1 Factores a validar

Proceso Administrativo

- Misión.
- Visión
- Principios y valores.
- Organigrama Estructural.
- Manual de Funciones.
- Reglamento Interno.
- Manual de Procedimientos Administrativos.
- Manual de Procedimientos Financieros y Contables.
- Selección y contratación de personal.

Proceso Financiero

- Manejo de inventarios.
- Proceso contable.
- Estados Financieros
- Indicadores Financieros.

Proceso comercial

- Atención al cliente
- Proceso de venta

- Proceso de Compra y pago a proveedores.

4.3.2 Método de calificación

Para el presente proceso de validación se propone el siguiente esquema de calificación:

3 = Muy Aplicable.

2 = Aplicable.

1 = Poco aplicable.

4.3.3 Rangos de interpretación

Se establece los siguientes rangos con la finalidad de emitir de una manera fácil y clara la aplicabilidad o no del trabajo propuesto en la empresa.

68% - 100% = Muy Aplicable.

34% - 67% = Aplicable.

0% - 33% = Poco Aplicable.

Cabe indicar que la lógica aplicada a estos rangos se la obtiene del producto del puntaje definido por el total obtenido en la sumatoria de la calificación dada a cada pregunta efectuada en la tabla de validación propuesta y finalmente aplicando una regla de tres para obtención de un resultado porcentual.

Es decir:

V =	CO	x 100
	CT	

Dónde:

V = validación.

CO = Calificación Obtenida.

Se obtiene del sumatorio total del puntaje obtenido en cada parámetro.

CT = Calificación Total.

Se obtiene de la multiplicación de la calificación más alta por el total de indicadores.

4.4 Estudio estratégico

Teniendo claras las principales debilidades de la empresa, cabe acatar lo siguiente:

- Ante la ausencia de un manual de funciones y de procesos se propone un modelo ajustado a la realidad actual con los cuales se proyecta la empresa mejorará su rendimiento, organización, reducirá costos, y podrá tomar decisiones más objetivas; pues la clara definición de cargos y funciones, así como procesos conllevarán a esto.
- La capacitación al personal es un tema que en toda empresa se lo debe delimitar como prioridad, al menos en temas básicos de seguridad y salud ocupacional; la presente propuesta deja expreso claramente esta recomendación.
- La falta de un control de manejo de inventarios, hasta el momento no ha afectado a la empresa, sin embargo, como ya se ha mencionado, su constante crecimiento obligará a regularizar este manejo pues llegará un momento en el que manejarlo de manera empírica acarreará varios inconvenientes en especial robos.
- Se hace énfasis en que los involucrados en la toma de decisiones sean capacitados en temas administrativos, financieros y comerciales para prevenir fraudes por parte de profesionales contratados con falta de ética, esto debido a que

actualmente, por el desconocimiento, no tienen otra opción sino confiar en la información y recomendación del Contador.

- El inventario debería asegurarse por tratarse del principal activo de la empresa.

4.4.1 Descripción del estudio

Durante el desarrollo de la investigación a Cruz Azul - Atuntaqui se pudo evidenciar las debilidades que la empresa tenía en cada área que la conforma, la propuesta presentada pretende mitigar dichas debilidades, sin embargo, previamente es importante validar si la aplicación de las acciones propuestas logrará su objetivo; para esto se propone una matriz de validación que nos permita determinar el hecho de manera concreta y sencilla.

4.4.2 Objetivo del estudio

Validar la propuesta de mejora hacia los procedimientos administrativos, financieros y comerciales para Cruz Azul - Atuntaqui, Provincia de Imbabura.

4.4.3 Equipo de trabajo

El equipo de trabajo que intervino en la validación de la presente propuesta son los siguientes:

Elaboración de la matriz

- Autora

Aprobación de la matriz

- Tutor de tesis, ing. Paúl Toro.

Validadores:

- Gerente General de la empresa, Ing. María Sol Loza
- Gerente Administrativa de la empresa,
- Contadora de la empresa, Ing. Sheila Alarcón.

4.5 Resultados**Tabla 42: Resultados**

MATRIZ DE VALIDACION MANUAL DE PROCEDIMEINTOS ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS Y CONTABLES EMPRESA CRUZ AZUL - ATUNTAQUI						
Numero	Variable	Indicador	Calificación			Observación
			Muy Aplicable	Aplicable	Poco Aplicable	
1	AMBIENTE DE CONTROL	Misión	x			Aplicable
2		Visión	x			Aplicable
3		Filosofía corporativa	x			Aplicable
4		Valores	x			Aplicable
5		Principios Morales	x			Aplicable
6		Código de Ética		x		Factible
7		Organigrama Estructural		x		Factible
8		Manual de Funciones		x		Factible
9	EVALUACION DE RIESGO	Capacitación del Personal		x		Factible
10		Plan de estrategias de mercadotecnia		x		Factible
11		Políticas de Administración		x		Factible
12	ACTIVIDADES DE CONTROL	Manual de procesos		x		Factible
13	INFORMACION Y COMUNICACION	Libro Diario	x			Aplicable
14		Libro Mayor	x			Aplicable
15		Balance de Comprobación	x			Aplicable
16		Estado de Resultados	x			Aplicable
17	ACTIVIDADES DE MONITOREO	Plan de Cumplimiento Mensual	x			Aplicable
18		Lista de Chequeo	x			Aplicable
TOTAL			11	7		

Elaborado por: la autora

Revisado por: Msc. Paul Alexander Toro Echeverría

- **Calificación Total**

Total Indicadores: 18

Calificación más alta: 3

Calificación Total: = TlxCA

$$=18 \times 3$$

$$=54$$

- **Calificación Obtenida**

Tabla 43: Calificación obtenida

MUY APLICABLE	33
APLICABLE	14
POCO APLICABLE	0

Total 47

4.6 Evaluación

Una vez realizada la calificación en la matriz de validación, resumida en la siguiente fórmula, se estima que:

$$V = \frac{CO}{CT} \times 100$$

$$= \frac{V}{47} \times 100$$

54

$$= \frac{V}{87\%} \text{ MUY APLICABLE}$$

Rangos de Validación

68% - 100% = Muy Aplicable.

34% - 67% = Aplicable.

0% - 33% = Poco Aplicable.

La propuesta de mejora en los Procedimientos Administrativos, Financieros y Comerciales para Cruz Azul - Atuntaqui, Provincia de Imbabura es muy aplicable, esto basados en los rangos de validación establecidos anteriormente en el presente documento.

CONCLUSIONES

Una franquicia se ve regida a una estructura dictada o demandada por la empresa matriz quien administra un control interno de los productos que ofrece y tiene en cuenta los medicamentos que se pueden expedir con receta y sin receta llevando de igual manera un control de inventarios adecuado.

La matriz FODA es una herramienta de análisis que puede ser aplicada a cualquier tipo de producto o servicio, que esté actuando como objeto de estudio en un momento determinado.

El problema presente de la Franquicia Cruz Azul del Cantón Antonio Ante muestra fundamentalmente que no cuenta con un sistema de control interno solo lleva a cabo el software contable otorgado por la matriz por lo cual solo llevan una contabilidad externa para conocimiento de sus ingresos y gastos, al no contar con un control interno el cual es una herramienta que contribuye al área administrativa-financiera, causa una frágil gestión administrativa y financiera como franquicia.

RECOMENDACIONES

El servicio debe estar de acuerdo con el patrón seguido por el franquiciador en las operaciones exitosas de la franquicia. Por lo tanto, los franquiciados no tienen el control total del negocio, como lo estarían en el comercio minorista.

En el control interno la información y comunicación debe comprender los sistemas y procesos de tecnología de la información, contabilidad y comunicación de la gerencia.

En la propuesta el control interno se debe tener en cuenta que estos enfoques no son exhaustivos, por lo que la entidad también puede tomar medidas para lograr estos principios cuando no existen enfoques relevantes recomendados.

La correcta validación deberá proporcionar herramientas a ser utilizadas para el mejoramiento continuo de la empresa.

La adecuada propuesta será validada en función de los métodos propuestos.

BIBLIOGRAFÍA

- Cumbal, J. (13 de 05 de 2015). *CONTROL INTERNO COSO II*. Obtenido de <http://coso2.blogspot.com/>
- Cumbal, J. (13 de 05 de 2015). *COSO II*. Obtenido de <http://coso2.blogspot.com/>
- Farmacia Cruz Azul - Atuntaqui. (2018). *Informe de Gestión*. Parroquia Atuntaqui . Obtenido de <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/899-producto-interno-bruto-la-economía-ecuatoriana>
- Farmacias Cruz Azul. (2018). Obtenido de <http://www.farmaciascruzazul.com/CruzAzul/Mision.aspx>
- Fred R, D. (2013). *Conceptos de Administración Estratégica*. México: Editorial Pearson Educación. Quinta Edición.
- Gonzales, E. G. (2018). *Asociacion Ecuatoriana de Franquicias*. Obtenido de Asociacion Ecuatoriana de Franquicias: <https://aefran.org/aspectos-legales/>
- González, B. (2011). *El coste de oportunidad como herramienta empresarial*. España: Universidad de Oviedo. Recuperado el 20 de Noviembre de 2017
- Horngren, C. T., Harrison, W., & Oliver, S. (2010). *Contabilidad*. México: Prentice Hall. Recuperado el 12 de Octubre de 2017
- MARTINEZ, V. S. (2001). *La Empresa Social: Un Enfoque para fortalecer a las Organizaciones Civiles*, . San jose.
- Romero, N. (2012). *Control Interno de Inventarios*. México: Universidad Veracruzana. Recuperado el 12 de Noviembre de 2017, de <https://www.clubensayos.com/Temas-Variados/CONTROL-INTERNO-DE-INVENTARIOS/1124081.html>
- Torres, J. (1988). *Contabilidad I: Introducción a la Contabilidad* (Segunda ed.). México: Diana. Recuperado el 18 de Octubre de 2017

ANEXOS

ANEXO 1: FORMATO DE LA ENTREVISTA REALIZADA A LA PROPIETARIA DE LA FARMACIA CRUZ AZUL DEL CANTON ANTONIO ANTE



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
ENTREVISTA A LA PROPIETARIA DE LA FRANQUICIA
CRUZ AZUL EN EL CANTÓN ANTONIO ANTE



Objetivo de la Entrevista a la propietaria de la franquicia Cruz Azul en el Cantón Antonio Ante: Conocer la situación actual en la que se encuentra la franquicia “Cruz Azul”.

P1.- ¿Conoce cuál es la misión y visión de la empresa? ¿En que está enfocada?

R1.- Pues en respecto a la misión y visión somos una franquicia nacional en la cual ya se establece una misión y visión como empresa, la misma que se la puede obtener de manera directa en el portal web de Farmacias Cruz Azul ya que nos alineamos a la misma visión y misión por ser franquicia; Y en respecto a que está enfocada se encuentra orientada en contribuir a mejora de la salud de los ecuatorianos y brindar la mejor atención.

P2.- ¿En la empresa existe una declaración de valores institucionales

R2.- Si, la Farmacia Cruz Azul del Cantón Antonio Ante cuenta con una serie de valores ya establecidos por parte de la matriz; ya que nuestra empresa se caracteriza por tener unos valores institucionales ya definidos en el mercado, se consideran esenciales los siguientes confianza, ahorro, cercanía, y variedad.

P3.- ¿Tiene usted conocimiento de los objetivos de la empresa? ¿Mencione algunos?

R3.- Si, ya que la Farmacia está enfocada al bienestar de la salud de los ecuatorianos se ha establecido objetivos que ayuden de manera positiva al bienestar de los clientes y de la farmacia

entre ellos se puede decir que los principales están orientados a valores como Confianza, Ahorro y Cercanía.

P4.- ¿Qué principios son fundamentales en la empresa?

R4.- Pues los valores de la Farmacia siempre se encuentran enfocados a la salud y el bienestar de los clientes buscando una satisfacción de ambas partes.

P5.- ¿Se estableció una estructura organizacional con su respectivo organigrama en la empresa?

R5.- No cuenta la empresa con la estructura organizacional. Ya que dentro de la nómina de trabajadores solamente consta con 1 persona en Área administrativa, y 3 vendedores.

P6.- ¿Cuenta la empresa con un manual de funciones? Si la respuesta es positiva: ¿está en aplicación? ¿Esta actualizado?

R6.- Si cuenta ya que en el contrato de franquicia estipula un manual de funciones, pero no se ejecuta debido a que contamos con poco personal en la farmacia, y es por esta razón que no se encuentra actualizado.

P7.- ¿Referente a control interno que normas, funciones, y políticas son aplicadas?

R7.- Existen reglas internas que cumple el personal, pero en especial estas están orientadas a las vendedoras; a pesar de ello en la farmacia no existe una aplicación del 100% es decir que no se aplican en su totalidad.

P8.- ¿El área administrativa y financiera de la franquicia “Cruz Azul” cuenta con un sistema de control interno? ¿Está en aplicación? ¿Esta actualizado?

R8.- Si, debido a que la franquicia es nacional y cuenta con varias sucursales el grupo Difare nos proporciona un sistema interno propio para mantener un control de la farmacia Cruz Azul de Antonio Ante.

P9.- ¿La franquicia “Cruz Azul” cumple con las normas de matriz en las actividades que realiza?

R9.- No, ya que la matriz nos exige algunas normas como sucursal, pero al momento de formar parte de la franquicia se puede decir que cada una cumple con las normas establecidas por los administradores y dichas normas no están establecidas por la matriz.

P10.- ¿En respecto al nivel de ingresos y gastos de la empresa en qué nivel se encuentran, podría mencionar?

R10.- De acuerdo con las ventas que se realizan en la farmacia Cruz Azul se puede notar un estimado de 25000 en ventas y por otra parte los gastos son de 20000, estos valores son estimados.

P11.- ¿Cada que tiempo realiza la empresa los estados financieros y a quien son presentados?

R11.- Cada fin de año. Si, se presentan los estados financieros y en especial los registros de ventas los mismos que son presentadas al servicio de rentas internas (SRI), además de ello se puede recalcar que Difare cuenta con un control interno en el cual mantiene un control de las ventas en la franquicia y sube los estados financieros consolidados en unión de todas las sucursales a la página web.

ANEXO 2: FORMATO DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS COLABORADORES DE LA FARMACIA CRUZ AZUL.



Universidad Técnica del Norte

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA



ENCUESTA DIRGIDA A LOS COLABORADORES DE LA FARMACIA CRUZ AZUL DEL CANTON ANTONIO ANTE

Objetivo: Obtener información que permita conocer la situación actual de la empresa.

Instrucciones: Encuesta anónima y con fines de investigación educativa universitaria, se agradece dar su respuesta con la veracidad y transparencia, hacer saber si solicita una aclaración específica.

Datos de Identificación			Nivel de Educación						
Sexo	Masculino		PRIMARIA		SECUNDARIA		SUPERIOR		Ningunas
	Femenino		Edad						
Años de Servicio			18-25		26-30		31-40		41 y mas

1.- ¿Está informado acerca de la misión, visión, objetivos y valores de la empresa?

Nada Informado ()

Poco Informado ()

Bástate Informado ()

2.- ¿Sabe usted si las funciones, políticas, procedimientos que tiene la empresa están establecidas por escrito?

Si ()

No ()

Indeciso ()

3.- ¿Se le ha informado sobre la estructura organizacional que permita conocer los niveles de jerarquía?

Nada Informado ()

Poco Informado ()

Bástate Informado ()

4.- ¿Para desarrollar sus funciones por primera vez recibe la instrucción necesaria?

Nunca ()

Pocas veces ()

Frecuentemente ()

Siempre ()

5.- ¿Las funciones que usted realiza están claramente definidas?

Definitivamente no ()

Indeciso ()

Definitivamente si ()

6.- ¿El trabajo que usted realiza es medido o evaluado para conocer los resultados que está dando?

Nunca ()

Pocas veces ()

Frecuentemente ()

Siempre ()

7.- ¿Cree que es necesario mejorar el trabajo en equipo para provechar al máximo sus capacidades?

No es necesario ()

Poco necesario ()

Necesario ()

Muy necesario ()

8.- ¿Conoce sobre la importancia del control interno dentro de una institución?

Desconozco ()

Poco ()

Conozco ()

9.- ¿Cree usted que la empresa cuenta con un control interno?

Definitivamente no ()

Indeciso ()

Definitivamente si ()

10.- ¿En qué medida contribuye el control interno en lo que refiere a economía y efectividad de la gestión administrativa-financiera, de la farmacia cruz azul del cantón Antonio Ante?

Mucho ()

Poco ()

Nada ()

**ANEXO 3: FORMATO DE LA FICHA DE OBSERVACION REALIZADA A
LA FARMACIA CRUZ AZUL.**



Universidad Técnica del Norte

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA



Ficha de observación

FICHA DE OBSERVACIÓN			
Nombre de la Empresa:			
Elaborado por:			
Fecha:			
Hora:			
Variable:			
INDICADORES	REGISTRO DE CUMPLIMIENTO		OBSERVACIONES
	SI	NO	
La empresa tiene un contrato de franquicia			
El contrato de franquicia esta actualizado			
El contrato cuenta con un plazo de vigencia			
Las disposiciones por rentabilidad están expuestas en el contrato			
En el contrato se estableció un software para la Franquicia			
Se determinó una asesoría para los sistemas contables de acuerdo a las NIIF.			

Se realizó una asesoría para los aspectos financieros de la empresa			
El contrato está registrado en la dirección nacional de la propiedad industrial del instituto ecuatoriano de la propiedad intelectual (IEPI)			

ANEXO 4: EVALUACION DE RIESGOS SEGÚN EL OBJETIVO

Evaluación de riesgos:

Es una actividad en la que se evalúa los riesgos asociados, en una organización se analizan y se consideran en un aspecto de bajo o alto riesgo. También se considera la probabilidad de ocurrencia, para determinar qué riesgos debe enfrentar primero una organización. Una evaluación de riesgos puede identificar el manejo de efectivo y facturación, como riesgos que necesitan ser auditados las actividades relacionadas con la presentación de informes deben investigarse junto con las políticas de organización / entidad y procedimientos, ya sea la definición del proceso y los indicadores de despliegue relacionados con los procesos de negocio relevantes para la información financiera son evaluables y evidenciados.

Para definir y valorar los puntos críticos existentes dentro de la empresa se elaboró una matriz de riesgos basada en el modelo COSO I, donde se procedió a la descripción organizada y calificada de actividades, lo que permite un conocimiento general de los posibles riesgos y la manera de prevenirlos, donde:

Importancia. - Determinamos el valor en orden de importancia los diferentes riesgos; se dio una calificación de 10 cuando el riesgo es muy importante; 5 cuando el riesgo es moderado y 1 cuando el riesgo identificado es bajo.

Impacto. - Es el efecto, positivo o negativo, que un determinado riesgo ocasiona a la empresa donde; 3 alto se debe presentar respuestas inmediatas al respecto; 2 medio las consecuencias no amenazarán el cumplimiento de los objetivos, sin embargo, se debe tomar consideración y planificar medidas; 1 bajo no suponen mayor problema, pero se debe supervisar.

Escala de calificación de riesgo

Impacto			
Importancia	BAJA (1)	MEDIA (2)	ALTA (3)
BAJA (1)	Riesgo Bajo 1	Riesgo tolerable 2	Riesgo tolerable 3
MEDIA (5)	Riesgo tolerable 5	Riesgo moderado 10	Riesgo importante 15
ALTA (10)	Riesgo moderado 10	Riesgo importante 20	Riesgo Crítico 30

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Autora

Calificación del riesgo estructura orgánica

OBJETIVO	IDENTIFICACION DEL RIESGO	VALOR		CALIFICACIÓN
		Importancia	Impacto	
Evaluar la estructura Orgánica y las funciones de la organización.	No existe el organigrama	5	3	15
	Personal no conoce sus funciones	10	3	30
	Falta de trabajo en equipo	1	3	3
	Poca comunicación	10	3	30

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Autora

Análisis:

Respecto al objetivo planteado se puede evaluar que la franquicia cruz azul al no tener una estructura orgánica y funcional cuenta con un riesgo crítico que perjudica al funcionamiento adecuado de sus procesos.

Mecanismos para mitigar el riesgo

- Elaboración de un organigrama organizacional y funcional
- Establecer un código de ética
- Mejorar la comunicación

Calificación del riesgo de ingresos de manera responsable y proactiva

OBJETIVO	IDENTIFICACION DEL RIESGO	VALOR		CALIFICACIÓN
		Importancia	Impacto	
Diseñar un plan estratégico de mercadotecnia que permita a la organización definir productos de acuerdo a las necesidades de los clientes.	Cambio en las prioridades por parte de los clientes	10	3	30
	Reducción externa de los márgenes del sector	5	3	15
	Cambios en la Tecnología aplicada	5	3	15
	Aparición de la competencia	1	3	3

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Autora

Análisis:

El nivel de competencia ha afectado a la franquicia ya que los clientes han cambiado las prioridades de consumo.

Mecanismos para mitigar el riesgo

- Establecer alianzas estratégicas

- Añadir valor a productos y servicios
- Establecer objetivos relacionados a los clientes

Calificación del riesgo a los clientes

OBJETIVO	IDENTIFICACION DEL RIESGO	VALOR		CALIFICACIÓN
		Importancia	Impacto	
Brindar capacitación constante al personal para que contribuyan al desarrollo de la organización.	Falta de políticas para administración del personal.	10	3	30
	Programas de capacitación no están dirigidos a mantener los niveles de competencia requeridos en el personal.	10	2	20
	Personal no conozca sus responsabilidades	5	3	15
	Cambios que mejoren el control interno	5	2	10

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Autora

Análisis:

El personal de la franquicia no cuenta con una capacitación que contribuya al desarrollo de la empresa, esto también se debe a que no existe políticas de administración que garantice un aprendizaje constate por parte del personal.

Mecanismos para mitigar el riesgo

- Desarrollar el talento humano de la empresa

- Reclutar, desarrollar y retener a los talentos clave
- Incentivar la captación de personal joven y comprometido

Calificación del riesgo fortalecer el progreso

OBJETIVO	IDENTIFICACION DEL RIESGO	VALOR		CALIFICACIÓN
		Importancia	Impacto	
Fortalecer el progreso del talento humano, la cultura organizacional, el trabajo en equipo.	Falta de los principios y valores éticos	5	3	15
	Cambios en la conducta del personal	10	3	30
	Ausencia de un código de ética	5	3	15
	No desarrollar evaluaciones de desempeño	5	2	10

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Autora

Análisis:

Al no contar con un plan de capacitación y actividades recreativas para el personal está expuesto a una falta de comunicación y trabajo en equipo que perjudica al desarrollo de actividades.

Mecanismos para mitigar el riesgo

- Fortalecer y compartir la cultura organizacional
- Evaluación del desempeño con visión estratégica y una alta dosis de realismo.

- Mejorar la gestión de las compensaciones para la atracción, retención y motivación del capital humano

- Fomentar la capacitación

Calificación del riesgo diseño estrategia

OBJETIVO	IDENTIFICACION DEL RIESGO	VALOR		CALIFICACIÓN
		Importancia	Impacto	
Diseñar una estrategia que permita identificar y valorar los riesgos que afecten en el logro de objetivos.	No identificar las situaciones riesgosas	5	3	15
	Transferir el riesgo a terceras personas	10	1	10
	Falta de un plan de migración de riesgos	10	3	30

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Autora

Análisis:

La franquicia no cuenta con un plan de riesgos para prevenir situaciones críticas y mitigar los riesgos.

Mecanismos para mitigar el riesgo

- Elaboración de un plan de mitigación de riesgos
- Inversión en procesos, capacitación y herramientas:

- Evaluar las relaciones de negocio con proveedores y socios para fomentar la innovación y seguridad.

3.4.1 Matriz de Mitigación:

Una matriz de gestión de riesgos ayuda a las organizaciones a identificar riesgos y determinar cuándo requieren mitigación. Esta plantilla le permite calificar el impacto y la probabilidad de riesgo antes y después de la mitigación, y observar las acciones que se tomarán para gestionar el impacto de los riesgos

Matriz de mitigación de riesgos

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	RECURSOS	FRECUENCIA
1	Elaboración de un organigrama organizacional y funcional	Gerente	Humanos Materiales Financieros	Anual
2	Establecer un código de ética	Gerente	Humanos Materiales Financieros	Anual
3	Mejorar la comunicación	Gerente	Humanos	Diario
4	Establecer alianzas estratégicas	Gerente	Humanos	Semanal
5	Añadir valor a productos y servicios	Gerente	Humanos	Diario
6	Establecer objetivos relacionados a los clientes	Gerente	Humanos	Anual
7	Desarrollar el talento humano de la empresa	Gerente	Humanos Materiales Financieros	Diario
8	Reclutar, desarrollar y retener a los talentos clave	Gerente	Humanos Materiales Financieros	Diario
9	Incentivar la captación de personal joven y comprometido	Gerente	Humanos	Semanal
10	Determinar objetivos a largo plazo	Gerente	Humanos	Anual

11	Analizar los factores internos que causan las cuestiones más importantes	Gerente	Humanos	Semanal
12	Monitorear los resultados de las etapas del proceso de planificación estratégica	Gerente	Humanos Materiales Financieros	Mensual
13	Fortalecer y compartir la cultura organizacional	Gerente	Humanos Materiales Financieros	Mensual
14	Evaluación del desempeño con visión estratégica y una alta dosis de realismo.	Gerente	Humanos	Diario
15	Mejorar la gestión de las compensaciones para la atracción, retención y motivación del capital humano	Gerente	Humanos Materiales Financieros	Semanal
16	Fomentar la capacitación	Gerente	Humanos Materiales Financieros	Mensual
17	Elaboración de un plan de mitigación de riesgos	Gerente	Humanos Materiales Financieros	Anual
18	Inversión en procesos, capacitación y herramientas:	Gerente	Humanos Materiales Financieros	Anual
19	Evaluar las relaciones de negocio con proveedores y socios para fomentar la innovación y seguridad.	Gerente	Humanos Materiales	Semanal

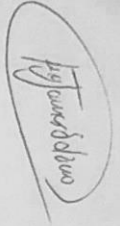
Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Autora

Análisis:

Según la matriz de mitigación de riesgo se puede detectar las actividades que aporten al buen desarrollo de la empresa teniendo en cuenta el responsable los recursos y la frecuencia.

ANEXO 5: MATRIZ DE VALIDACION



MATRIZ DE VALIDACION							
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS Y CONTABLES							
EMPRESA CRUZ AZUL - ATUNTAQUI							
Numero	Variable	Indicador	Calificación				Observación
			Muy Aplicable	Aplicable	Poco Aplicable	Nada Aplicable	
1	AMBIENTE DE CONTROL	Misión	✓				Aplicable
2		Visión	✓				Aplicable
3		Filosofía corporativa	✓				Aplicable
4		Valores	✓				Aplicable
5		Principios Morales	✓				Aplicable
6		Código de Ética		✓			Foehible
7		Organigrama Estructural		✓			Foehible
8		Manual de Funciones		✓			Foehible
11	EVALUACION DE RIESGO	Capacitación del Personal		✓			Foehible
12		Plan de estrategias de mercadotecnia		✓			Foehible
13		Políticas de Administración		✓			Foehible
14	ACTIVIDADES DE CONTROL	Manual de procesos		✓			Foehible
15	INFORMACION Y COMUNICACIÓN	Libro Diario	✓				Aplicable
16		Libro Mayor	✓				Aplicable
17		Balance de Comprobación	✓				Aplicable
18		Estado de Resultados	✓				Aplicable
19	ACTIVIDADES DE MONITOREO	Plan de Cumplimiento Mensual	✓				Aplicable
20		Lista de Chequeo	✓				Aplicable.
TOTAL							