



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.

TEMA:

“EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA OPTIMIZACIÓN DEL
RECURSO HUMANO DE FARMAMBATO CÍA. LTDA.”

AUTOR: Henry David Moyano Barragán

TUTOR: CPA. Dra. Ana Graciela Molina J.

AMBATO – ECUADOR

2014

AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El tribunal receptor de la defensa de investigación con el tema: “**EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA OPTIMIZACIÓN DEL RECURSO HUMANO DE FARMAMBATO CÍA. LTDA.**”, presentado por el Sr. David Moyano y conformado por: la Dra. Ana Molina Directora del Trabajo de Investigación una vez escuchada la defensa oral el Tribunal aprueba y remite el trabajo de investigación para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.



Ec. Diego Proaño
Presidente del Tribunal de Defensa



CPA. Dra. Ana Graciela Molina J.
Director de Trabajo de Investigación



Dr. Marco Altamirano N.
Miembro del Tribunal



Ing. Fabrizio Viera
Miembro del Tribunal

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el trabajo de investigación con el tema: “**EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA OPTIMIZACIÓN DEL RECURSO HUMANO DE FARMAMBATO CÍA. LTDA.**”, corresponde exclusivamente al Sr. David Moyano, como autor y del CPA. Dra. Ana Molina J. Directora del Trabajo de Investigación; y el patrimonio intelectual del mismo a la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, 26 de Junio de 2014



Henry David Moyano Barragán
AUTOR



Dra. Ana Molina
DIRECTOR

DERECHOS DE AUTORÍA

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de investigación o parte de él, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos de mi trabajo de investigación, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de esta, dentro de las regulaciones de la Universidad.

Ambato, 26 de Junio de 2014

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke at the end, positioned above a solid horizontal line.

Sr. David Moyano

C.I. 1500739212

DEDICATORIA

A mis padres por su apoyo incondicional, a mis maestros por los conocimientos impartidos y a mi esposa e hijo por el apoyo brindado durante la elaboración del presente trabajo de investigación

AGRADECIMIENTO

A Dios, por brindarme la oportunidad de superarme personal y profesionalmente.

A todos quienes colaboraron en el desarrollo de mi trabajo de grado, en especial a la CPA Dra. Ana Molina directora del trabajo de investigación

A la Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Contabilidad y Auditoría, por contribuir al desarrollo de mi carrera profesional.

A Farmambato Cía. Ltda. por su confianza y apertura en la información de manera directa al Ing. Luis Vargas y Sra. Ana Albán

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA.....	ii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	iii
DERECHOS DE AUTORÍA	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xii
ÍNDICE DE CUADROS	xiii
RESUMEN EJECUTIVO	xiii
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN.....	2
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.2.1. Contextualización	2
1.2.1.1. Contexto macro	2
1.2.1.2. Contexto meso.....	3
1.2.1.3. Contexto micro.....	4
1.2.2. Análisis crítico	5
1.2.2.2. Relación causa-efecto	6
1.2.3. Prognosis.....	6
1.2.4. Formulación del problema	7
1.2.5. Preguntas directrices	7
1.2.6. Delimitación.....	7
1.3. JUSTIFICACIÓN	8
1.4. OBJETIVOS	9
1.4.1. Objetivo general	9
1.4.2. Objetivos específicos.....	9

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	10
2.2. FUNDAMENTACIONES.....	11
2.2.1. Fundamentación filosófica	11
2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL	12
2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES	20
2.4.1. Visión dialéctica de conceptualizaciones que sustentan las variables del problema.....	20
2.4.1.1. Marco conceptual variable independiente: Control Interno.....	20
2.4.1.2. Marco conceptual variable dependiente: Optimización de Recursos Humanos	27
2.4.2. Gráficos de inclusión interrelacionados.....	39
2.4.2.1 Grafico 3 Súper ordenación Conceptual	39
2.4.2.2 Grafico 4 Subordinación Conceptual	40
Variable Independiente: Control Interno.....	40
2.5. HIPÓTESIS	42
2.6. SEÑALAMIENTO VARIABLES DE LA HIPOTESIS	42

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

CAPÍTULO III	43
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	43
3.1. ENFOQUE	43
3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN	44
3.2.1. Investigación de campo	44
3.2.2. Investigación bibliográfica-documental.....	44
3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	45

3.3.1. Investigación descriptiva	45
3.3.2. Investigación de asociación de variables (correlacional).....	45
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	46
3.4.1. Población.....	46
3.4.2. Muestra.....	47
3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	47
3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	48
3.5.1 Tabla 2 Operacionalización de la variable independiente: Control Interno.	48
3.6. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	52
3.6.1. Plan para la recolección de información.....	52
3.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS.....	54
3.7.1. Plan de procesamiento de información	54
3.7.2. Plan de análisis e interpretación de resultados.....	55

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS.....	57
ANÁLISIS DE CHI CUADRADO	67
1.- Planteo de hipótesis	67
2.- Regla de decisión.....	67
3.- Cálculo de X^2	68
4.- Representación Gráfica.....	69
5.- Conclusión:.....	69

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES	70
5.2. RECOMENDACIONES	71

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

CAPÍTULO VI.....	72
PROPUESTA.....	72
6.1. DATOS INFORMATIVOS.....	72
6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA.....	73
6.3. JUSTIFICACIÓN	74
6.4. OBJETIVOS	75
6.4.1. Objetivo General	75
6.4.2. Objetivos Específicos	75
6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD	75
6.5.1. Socio Cultural.....	76
6.5.2. Tecnológico	76
6.5.3. Organizacional.....	76
6.5.4. Económico Financiero.....	76
6.6. FUNDAMENTACIÓN	77
6.7. METODOLOGÍA MODELO OPERATIVO	82
6.8. Administración.....	242

BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA.....	245
-------------------	-----

ANEXOS

ANEXO 1	248
ANEXO 2	249
ANEXO 3	250
ANEXO 4 HOJA DE CONTROL DE DATOS	252
ANEXO 2 SOLICITUD DE CREDITO.....	254
ANEXO 2 AMPLIACION DE CREDITO.....	255
ANEXO 3 SOLICITUD DE ANTICIPO.....	256
ANEXO 4 MEMORANDO	257

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRAFICO 1 ÁRBOL DE PROBLEMAS	5
GRAFICO 2 PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO HUMANO	31
GRAFICO 3 SÚPER ORDINACIÓN CONCEPTUAL	39
GRAFICO 4 SUBORDINACIÓN CONCEPTUAL	40
GRAFICO 5 REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE RESULTADOS	55
GRAFICO 6 POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	57
GRAFICO 7 PROCEDIMIENTOS DE LAS ÁREAS	58
GRAFICO 8 GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO	59
GRAFICO 9 INDICADORES DE GESTIÓN.....	60
GRAFICO 10 CUMPLIMIENTO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS.	61
GRAFICO 11 SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL.....	62
GRAFICO 12 CAPACITACIONES AL PERSONAL	63
GRAFICO 13 FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES.....	64
GRAFICO 14 ROTACIÓN DE PERSONAL	65
GRAFICO 15 CAPACITACIÓN PREVIA.....	66
GRAFICO 16 REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LA VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS.....	69
GRAFICO 17 FLUJO GRAMA DE ADQUISICIONES.....	93
GRAFICO 18 FLUJO GRAMA DE PAGOS A PROVEEDORES.....	101
GRAFICO 19 FLUJO GRAMA DE CAJA BANCOS	124
GRAFICO 20 ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO HUMANO	222

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 COLABORADORES DE FARMAMBATO CÍA. LTDA.....	46
TABLA 2 OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: CONTROL INTERNO.....	48
TABLA 3 OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE: RECURSO HUMANO.....	50
TABLA 4 PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN..	53
TABLA 5 CUANTIFICACIÓN DE RESULTADOS	54
TABLA 6 RELACIÓN DE OBJETIVOS ESPECÍFICOS, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	56
TABLA 7 POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	57
TABLA 8 PROCEDIMIENTOS DE LAS ÁREAS	58
TABLA 9 GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO	59
TABLA 10 INDICADORES DE GESTIÓN.....	60
TABLA 11 CUMPLIMIENTO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS.....	61
TABLA 12 SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL.....	62
TABLA 13 CAPACITACIONES AL PERSONAL	63
TABLA 14 FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES.....	64
TABLA 15 ROTACIÓN DE PERSONAL	65
TABLA 16 CAPACITACIÓN PREVIA.....	66
TABLA 17 FRECUENCIA OBSERVADA	68
TABLA 18 FRECUENCIA ESPERADA	68
TABLA 19 TABLA DE CONTINGENCIA.....	68
TABLA 20 MODELO OPERATIVO	82

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación se realiza en Farmambato Cía. Ltda. una empresa compuesta por una cadena de farmacias llamadas metropolitana y Farmambato, distribuida en la ciudad de Ambato, el trabajo de investigación trata sobre la relación existente entre el control interno de la empresa y la adecuada administración del recurso humano.

Al tratarse de un mercado farmacéutico, el recurso humano se considera un factor elemental dentro de la organización, ya que de este depende su funcionamiento y el logro de objetivos a los que se haya enfocado la compañía, se ha podido notar que el factor humano es el punto débil de la organización, debido a que los colaboradores rotan constantemente, truncando los objetivos planteados.

La rotación del recurso humano se refiere a que los colaboradores deciden dejar de prestar sus servicios a la organización, esto se debe principalmente a que no están claramente definidas las responsabilidades, funciones y políticas para cada una de las áreas, otro de los aspectos importantes es que la empresa no cuenta con un adecuado proceso de administración de personal que comprenda las fases como son: creación de la vacante, reclutamiento y selección, contratación, inducción, capacitación, desarrollo del personal y la terminación de la relación laboral entre las partes.

Se ha propuesto desarrollar políticas y procedimientos de control interno para las siguientes áreas: compras, ventas, contabilidad y administración de recursos humanos, definiendo responsables, se ha tomado especial atención al área de administración de recursos humanos considerado como problema principal de la empresa es el punto débil, necesita un adecuado proceso de manejo de personal de la empresa.

INTRODUCCIÓN

El mercado actual en que se encuentran las cadenas de farmacias es muy competitivo, por lo tanto deben ser cada vez mejores en lo que se refiere a precio del producto y atención al cliente, conservando así los clientes que ya ha logrado captar. Para poder ser competitivos con las otras cadenas de farmacias, la empresa debe contar con colaboradores emprendedores, motivados, creativos y que estén comprometidos con la empresa en cumplir los objetivos que se han planteado. El contenido del trabajo de investigación contempla los siguientes capítulos:

Capítulo I El Problema de Investigación: Está constituido por el planteamiento del problema, que se fundamenta en la contextualización y el análisis crítico que toma de referencia las causas y efectos, se detalla la justificación del tema y presentar los objetivos a alcanzar a lo largo de la investigación.

Capítulo II Marco Teórico: Está estructurado por investigaciones anteriores que sustentan la viabilidad del tema de estudio, así como documentación bibliográfica. En este apartado se realiza la categorización de las variables de estudio, lo que permite establecer la hipótesis.

Capítulo III Metodología: Hace referencia a la metodología que se emplea en la investigación, especificando sus tipos o niveles, se realiza también la Operacionalización de variables y se establecen las técnicas e instrumentos que se utilizaron en la recolección de información.

Capítulo IV Análisis de Resultados: Se realiza el análisis e interpretación de los resultados obtenidos en las encuestas, así como también se verifica la hipótesis.

Capítulo V Conclusiones y Recomendaciones: Se establecen las conclusiones y recomendaciones del tema analizado que se obtuvieron a lo largo de la investigación.

Capítulo VI Propuesta: Finalmente se plantea el diseño políticas y procedimientos de control interno e indicadores de gestión que contribuyan a la optimización del recurso humano.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN

“El Control Interno y su incidencia en la Optimización del Recurso Humano de Farmambato Cía. Ltda.”

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1. Contextualización

1.2.1.1. Contexto macro

A nivel nacional existen cadenas de farmacias estructuradas que cuentan con puntos de venta distribuidos en las diferentes ciudades del país, pero que tienen un problema en común, no han tomado interés en la adecuada administración del recurso humano, factor elemental en el desarrollo de toda organización.

El recurso humano es el motor de la organización, de ellos depende el funcionamiento de la misma, es decir que la empresa que posea un personal idóneo, será la que más se proyecte a liderar el mercado. El recurso humano debe ser capacitado continuamente sobre los cambios que se den en el área en que se encuentran, debe ser motivado, emocionalmente y económicamente.

La competencia existente entre las cadenas de farmacias, provoca que la empresa disminuya sus ingresos, influyendo directamente en la reducción del personal para lograr subsistir en el mercado, la reducción de personal repercute en la ejecución de tareas y actividades dentro de la organización, debido a que las actividades que desempeñaban los colaboradores que son despedidos, deberán llevarlas a cabo el personal que continua en la empresa.

El ámbito de trabajo ha exigido al factor humano que su nivel de conocimientos sea adecuado e incluso excelente, para que pueda competir con los demás profesionales.

1.2.1.2. Contexto meso

En la provincia de Tungurahua existen diversas empresas dedicadas a la venta de productos y prestación de servicios farmacéuticos que presentan inconvenientes en la administración del recurso humano.

El sector farmacéutico resulta ser muy competitivo por las grandes cadenas de farmacias, que ofertan productos a más bajo costo en relación a las demás, o por la ubicación geográfica en que se encuentran, acaparando los clientes, que cada vez, son más exigentes tanto en la calidad del producto, el precio y la atención que reciben.

Las Cadenas de Farmacias con mayor poder de mercado en la provincia de Tungurahua son las siguientes: Farmacias Económicas, Cruz Azul, Sana Sana, Su Farmacia, etc. las cuales cuentan con puntos de venta distribuidos estratégicamente dentro de las diferentes ciudades de la provincia, el personal que labora en estas cadenas de farmacias, suele rotar con frecuencia, debido a las ofertas tanto laborales como profesionales.

Resulta de gran importancia para las empresas que el personal sea idóneo, competitivo, creativo, optimista y que se sienta parte de la organización, es decir comprometido con el desarrollo de la empresa.

El hecho de que el factor humano sea rotativo, implica que las empresas no puedan tener la certeza de que los colaboradores se quedaran y aplicaran dentro de la organización todos los conocimientos que se les imparte para que lleven a cabo su trabajo, tratando de mejorar lo que ya se ha hecho con anterioridad, es decir desarrollando de mejor manera sus funciones.

El sector farmacéutico se considera muy importante y delicado por cuanto contribuye al mejoramiento y protección de la salud de las personas que

tienen necesidades de medicina, y por el hecho de tener tanta responsabilidad se debe contar con el personal adecuado que tenga las características, valores y conocimientos necesarios para llevar a cabo el expendio de medicamentos.

1.2.1.3. Contexto micro

En la ciudad de Ambato se encuentra establecida Farmambato Cía. Ltda. una empresa constituida en Julio del año 2011, conformada por la cadena de Farmacias Metropolitana y Farmambato, dedicada a la comercialización de medicamentos a través de los diferentes puntos de venta, que se encuentran en lugares estratégicos de la ciudad, para lo cual cuenta con sus colaboradores en las áreas de: Compras, Ventas, Contabilidad y Administración.

Cabe recalcar que la cadena de farmacias Farmambato es la primera en la ciudad de Ambato, pero se ha visto afectada por las cadenas de grandes farmacias, que han invadido el mercado que se había logrado captar, a causa de esto la empresa ha optado por reducir costos de operación, afectando directamente en la disminución de su personal.

Las operaciones de compras y manejo de stock de inventario se lo hacen únicamente por contar con el producto para la venta y no previa planificación mediante un análisis de rotación de medicamentos y productos farmacéuticos, lo que ha provocado tener un elevado stock de productos que no tienen movimiento y por lo tanto infieren en la disminución de la rentabilidad.

Las políticas con las que cuenta la empresa no están definidas por escrito, al igual que las responsabilidades y funciones de cada colaborador, es decir estas se las imparte en forma verbal cada vez que es necesario, generando incomodidad por la aplicación multas, las cuales son descontadas de su remuneración.

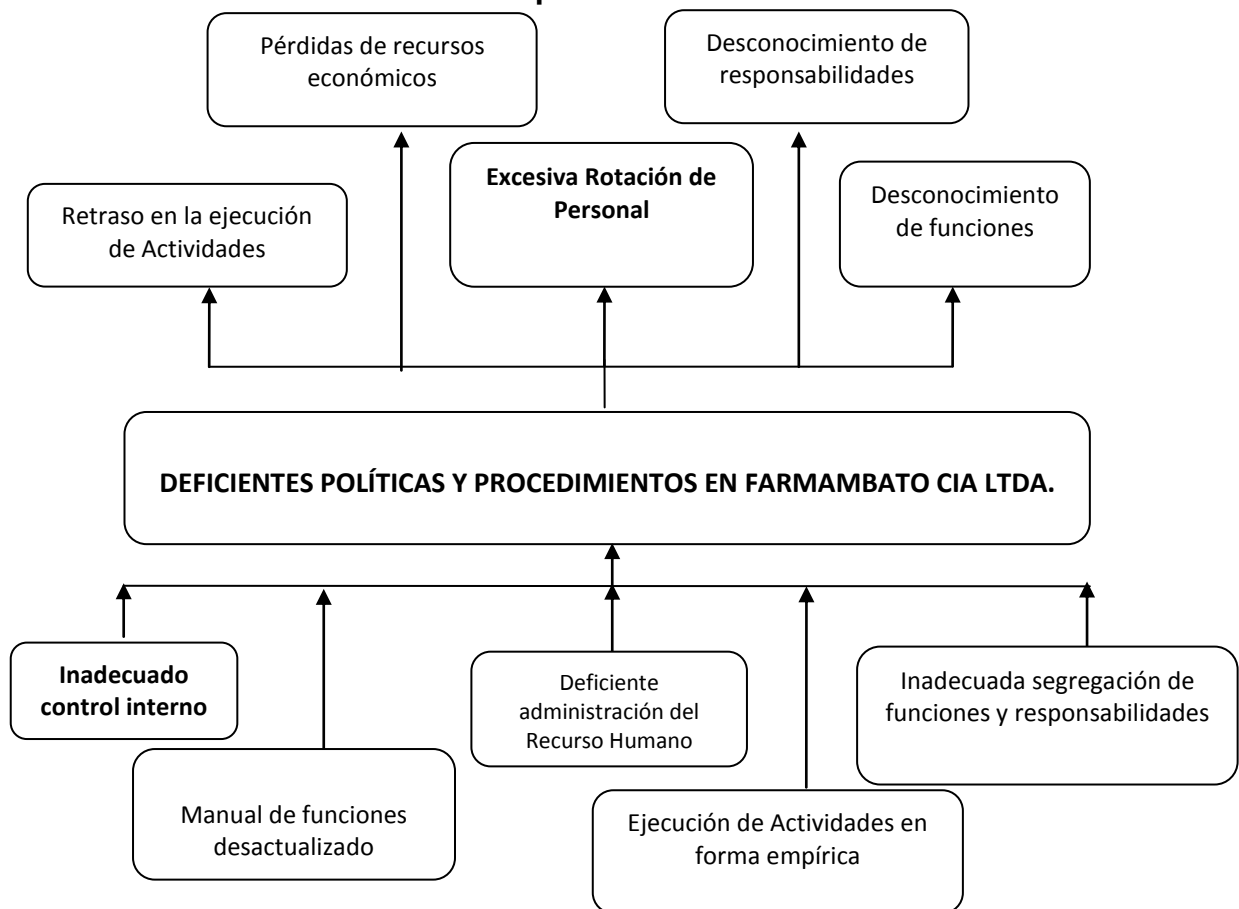
El personal tiene una alta rotación, situación que afecta a la organización en el cumplimiento de los objetivos, a razón de que no se puede contar con colaboradores comprometidos con el mejoramiento continuo de la entidad.

Debido al limitado número de colaboradores por área, deben ser multifuncionales, es decir debe realizar varias actividades, por lo que resulta necesario definir claramente las funciones que se vayan a desempeñar, para determinar responsabilidades.

La selección del personal no se basa en un manual que contenga políticas y procedimientos de contratación, inducción, capacitación, desarrollo y desvinculación de la empresa, lo que genera contar con colaboradores que no son idóneos al puesto de trabajo

1.2.2. Análisis crítico

1.2.2.1. Grafico 1 Árbol de problemas



Elaborado por: David Moyano

1.2.2.2. Relación causa-efecto

Teniendo como problema principal las deficientes políticas y procedimientos, lo que origina la excesiva rotación de personal, es el inadecuado control interno que posee Farmambato Cía. Ltda.

Se ha identificado que no está claramente definidas las funciones de los colaboradores, lo que genera un incumplimiento de las actividades en las áreas de competencia.

La compañía no cuenta con un manual de funciones en el que determine debidamente la función específica. Es difícil determinar responsabilidades por la improvisación de funciones.

La selección y contratación del personal no se realiza en base a un manual de contratación, sino únicamente de forma empírica lo que no permite contar con un personal idóneo de acuerdo al puesto y perfil que requiere la empresa.

No se ha desarrollado un manual de capacitación y una planificación para llevar a cabo las instrucciones al personal, considerando que es una empresa farmacéutica y que existe gran variedad de productos, esta debe ser detallada a fin de lograr un mejor desenvolvimiento y agilidad que requiere en este tipo de negocios y así satisfacer eficazmente al cliente.

1.2.3. Prognosis

El no disponer de políticas y procedimientos de control interno, adecuadas a las necesidades de la empresa, provoca dificultades porque los colaboradores desconocen las actividades y procedimientos a desarrollar en las distintas áreas, ocasionando retraso en la ejecución diaria de las operaciones.

Además si las políticas organizacionales no están claramente definidas, no habrá pautas en las áreas de la empresa a las cuales los colaboradores deben regirse; generando desconocimiento de los derechos y obligaciones que tienen cada uno de ellos.

La inaplicación de los indicadores de gestión conlleva a que los directivos de la empresa, desconozcan cómo se está ejecutando las actividades enfocadas a optimizar el recurso humano.

Estos factores contribuyen a que la empresa internamente no tenga una estructura adecuada y efectiva para desempeñarse dentro del mercado farmacéutico, un sector muy competitivo, ocasionando que el nivel de ventas disminuya, y como estas son las que generan todos los ingresos de efectivo, la empresa se verá afectada económicamente, viéndose obligada a disminuir gastos operativos y con ello la reducción del personal que trabaja en la empresa.

1.2.4. Formulación del problema

¿El inadecuado control interno por deficientes políticas y procedimientos, conlleva a la excesiva rotación de personal de Farmambato Cía. Ltda.? En el periodo 2012?

1.2.5. Preguntas directrices

- ¿Cómo contribuye el Control Interno de Farmambato Cía. Ltda., en el desempeño del recurso humano?
- ¿Cuenta la empresa con indicadores de gestión que permitan medir el desempeño del Recurso Humano de Farmambato Cía. Ltda.?
- ¿La aplicación de procedimientos y políticas contribuyen a la optimización del Recurso Humano de Farmambato Cía. Ltda.?

1.2.6. Delimitación

- **Campo:** Contabilidad y Auditoría.
- **Área:** Contabilidad y Auditoría
- **Aspecto:** Control Interno.

- **Temporal:** Este problema está siendo estudiado en el año 2012
- **Espacial:** Av. 12 de Noviembre, Edificio: Farmacia Metropolitana
Numero: 1065, Intersección: Eugenio Espejo, Cantón: Ambato,
Provincia: Tungurahua Según el RUC de la Empresa (Ver Anexo 2).

1.3. JUSTIFICACIÓN

El presente proyecto de investigación contribuirá a la solución de problemas relacionados con la administración del recurso humano dentro de la organización, al ser un factor elemental dentro de la entidad requiere de mucha atención.

Es necesario y de gran importancia desarrollar políticas y procedimientos de control interno, enfocadas en la optimización del recurso humano a través las siguientes fases: publicación de la vacante, reclutamiento y selección, contratación, inducción, capacitación, la fase de capacitación involucra los demás procedimientos de las áreas de compras, ventas y contabilidad.

Otro de los puntos para un adecuado control interno es la asignación de responsabilidades, con esto se logra que los colaboradores ayuden a controlar el cumplimiento de las actividades.

A través del diseño de indicadores de gestión se pretende medir la eficacia y calidad de las operaciones de los colaboradores dentro de la organización, con lo cual se pretende tomar acciones correctivas que mejoren la forma en que se ejecutan las actividades.

Tener un personal adecuado y fiable significa que la empresa está proyectada a ser cada vez mejor en su desempeño, a la vez que puede confiar en su equipo de trabajo, los cuales estarán motivados por lograr el mismo objetivo, mayor rentabilidad tanto para la empresa y para todos los que a ella pertenecen.

La investigación se justifica mediante el impacto que esta genere ya que si se tiene claro las diferentes políticas y procedimientos y se realiza

controles adecuados se podrá llevar a cabo las distintas actividades de una forma adecuada evitando pérdidas económicas.

El presente proyecto de investigación es factible de realizar ya que cuenta con el tiempo necesario para el desarrollo de la investigación acceso a fuentes de información, posibilidad de implementación.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo general

- Estudiar la incidencia del control interno en la optimización del recurso humano para el establecimiento de políticas y procedimientos que mejoren la gestión administrativa de la empresa.

1.4.2. Objetivos específicos

- Determinar si la empresa posee un adecuado sistema de control interno
- Estudiar los puntos críticos de control interno que generan una inadecuada administración del Recurso Humano
- Diseño de Indicadores de gestión a través de un Modelo de Control Interno para la optimización del Recurso Humano en Farmambato Cía. Ltda.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

El presente trabajo de investigación se realizara en Farmambato Cía. Ltda., para lo cual es necesario obtener información necesaria que respalde su desarrollo, esta información se encuentra en libros, tesis, revistas y artículos que se relacionan con el problema a investigar.

Según **Walter Orlando Rojas Díaz (2007)** en su tesis, DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN UNA EMPRESA COMERCIAL DE REPUESTOS ELECTRÓNICOS; concluye que: El control interno debe ajustarse a las necesidades y requerimientos de cada organización, debe consistir en un sistema que permita tener una confianza moderada de que sus acciones administrativas se ajustan a los objetivos y normas (legales y estatutarias) aplicables a la organización y un excesivo control puede ser costoso y contraproducente. Además, debe tenerse cuidado al diseñarlo, porque las regulaciones innecesarias limitan la iniciativa y el grado de creatividad de los empleados.

El control interno es fundamental en una organización ya que si no existe un eficaz control de las actividades que se realiza, se cometerá errores y no se estaría cumpliendo con los objetivos.

Según **Mariño Lazcano Rosa Marlene (2004)** en su tesis, EL CONTROL INTERNO APLICADO EN LA ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL EN LA EMPRESA PROMECALZA CÍA. LTDA. Implantar un Manual de políticas y procedimientos que permita mantener una adecuada organización que guie a la eficiente Administración del Recurso Humano con que cuenta la empresa. Para la empresa Promecalza fue indispensable implementar un Manual de políticas y procedimientos como hoy es necesario para la municipalidad de Ambato realizar un control

interno para un eficiente manejo y control de las actividades de dicha institución.

Según **Alvarado Villatoro, Pedro Augusto (2004:134)** en su tesis de Control Interno en una empresa comercial concluye que un buen control interno ayuda a los dueños o a la gerencia, a tener seguridad razonable de la información financiera y que sus diferentes departamentos cumplen con sus funciones manteniendo un buen ambiente de trabajo y por consiguiente mayor rendimiento en sus actividades laborales del personal, y de la empresa.

Según **Cecilia Elena Naranjo Sánchez (2005:136)** en su tesis de Sistema de Control Interno como herramienta para fortalecer la gestión administrativa financiera de Ambandine S.A. concluye que la administración de la empresa es la responsable directa de la aplicación y supervisión del control interno y su aplicación permitirá obtener mejores beneficios de control en todas las dependencias de la entidad.

Interpretando a **George Bohlander (2005: 14-15)**. Para integrar capital humano en las organizaciones, los gerentes deben comenzar por desarrollar estrategias a fin de asegurar conocimiento, habilidades y experiencia superiores en su fuerza de trabajo. Los programas para definir puestos se centran en identificar, reclutar y contratar el mejor y más brillante talento disponible. Los programas de capacitación complementan estas prácticas de definición de puestos para mejorar las habilidades, en especial en áreas que no es posible transferir a otra compañía en caso de que un individuo deba salir.

2.2. FUNDAMENTACIONES

2.2.1. Fundamentación filosófica

La presente investigación tiene como fundamento el enfoque crítico propositivo el cual se rige a mejorar la calidad de vida del ser humano, pretendiendo lograr cambios positivos en la sociedad, creando soluciones

claras y objetivas que se acoplen a la investigación. Permite cuestionar las formas de elaborar la investigación y dar soluciones al problema planteado

HERRERA, L Y OTROS (2002, pág.12) dice “Critico porque los esquemas molde de hacer investigación que están comprometidas con la lógica instrumental del poder; porque impugna las explicaciones reducidas a casualidad lineal. Propositivo, en cuanto a la investigación no se detenían en la contemplación pasiva de los fenómenos, sino que además plantea alternativas de solución construidas en un clima de sinergia y pro actividad”.

Esta investigación se enfoca en el área de recursos humanos desarrollando formatos para el reclutamiento, selección, contratación, inducción, capacitación, evaluación y desvinculación del personal, para lograr la optimización del recurso humano, a través de un personal productivo y competitivo.

Estos procesos contribuirán a que el personal se sienta verdaderamente comprometido con la empresa, disminuyendo la rotación del recurso humano. Para lograr que estos procesos tengan efecto y permitan optimizar el recurso humano se necesita un equipo humano comprometido en lograr los objetivos de la empresa.

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Para la realización del presente trabajo de investigación se ha tomado como base las siguientes normativas que permiten su desarrollo.

Constitución de la República del Ecuador
Título II Derechos
Capítulo segundo Derechos del buen vivir
Sección octava Trabajo y seguridad social

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El

Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

CÓDIGO DEL TRABAJO

TITULO I

DEL CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO

Capítulo I

De su naturaleza y especies

Parágrafo 1ro.

Definiciones y reglas generales

Art. 8.- Contrato individual.- Contrato individual de trabajo es el convenio en virtud del cual una persona se compromete para con otra u otras a prestar sus servicios lícitos y personales, bajo su dependencia, por una remuneración fijada por el convenio, la ley, el contrato colectivo o la costumbre.

Art. 9.- Concepto de trabajador.- La persona que se obliga a la prestación del servicio o a la ejecución de la obra se denomina trabajador y puede ser empleado u obrero.

Art. 10.- Concepto de empleador.- La persona o entidad, de cualquier clase que fuere, por cuenta u orden de la cual se ejecuta la obra o a quien se presta el servicio, se denomina empresario o empleador.

Art. 11.- Clasificación.- El contrato de trabajo puede ser:

- a) Expreso o tácito, y el primero, escrito o verbal;
- b) A sueldo, a jornal, en participación y mixto;
- c) Por tiempo fijo, por tiempo indefinido, de temporada, eventual y ocasional;
- d) A prueba;
- e) Por obra cierta, por tarea y a destajo;
- f) Por enganche;
- g) Individual, de grupo o por equipo; y,
- h) Nota: Literal derogado por Decreto Legislativo No. 8, publicado en Registro Oficial Suplemento 330 de 6 de Mayo del 2008.

Art. 15.- Contrato a prueba.- En todo contrato de aquellos a los que se refiere el inciso primero del artículo anterior, cuando se celebre por primera vez, podrá señalarse un tiempo de prueba, de duración máxima de noventa días. Vencido este plazo, automáticamente se entenderá que continúa en vigencia por el tiempo que faltare para completar el año. Tal contrato no podrá celebrarse sino una sola vez entre las mismas partes.

Capítulo IV

De las obligaciones del empleador y del trabajador

Art. 42.- Obligaciones del empleador.- Son obligaciones del empleador:

1. Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este Código;
2. Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones legales y reglamentarias, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad;
3. Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el Art. 38 de este Código;
4. Establecer comedores para los trabajadores cuando éstos laboren en número de cincuenta o más en la fábrica o empresa, y los locales de trabajo estuvieren situados a más de dos kilómetros de la población más cercana;
5. Establecer escuelas elementales en beneficio de los hijos de los trabajadores, cuando se trate de centros permanentes de trabajo ubicados a más de dos kilómetros de distancia de las poblaciones y siempre que la población escolar sea por lo menos de veinte niños, sin perjuicio de las obligaciones empresariales con relación a los trabajadores analfabetos;

6. Si se trata de fábricas u otras empresas que tuvieren diez o más trabajadores, establecer almacenes de artículos de primera necesidad para suministrarlos a precios de costo a ellos y a sus familias, en la cantidad necesaria para su subsistencia. Las empresas cumplirán esta obligación directamente mediante el establecimiento de su propio comisariato o mediante la contratación de este servicio conjuntamente con otras empresas o con terceros.

El valor de dichos artículos le será descontado al trabajador al tiempo de pagársele su remuneración.

Los empresarios que no dieran cumplimiento a esta obligación serán sancionados con multa de 4 a 20 dólares de los Estados Unidos de América diarios, tomando en consideración la capacidad económica de la empresa y el número de trabajadores afectados, sanción que subsistirá hasta que se cumpla la obligación;

7. Llevar un registro de trabajadores en el que conste el nombre, edad, procedencia, estado civil, clase de trabajo, remuneraciones, fecha de ingreso y de salida; el mismo que se lo actualizará con los cambios que se produzcan;

8. Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que éste sea realizado;

9. Conceder a los trabajadores el tiempo necesario para el ejercicio del sufragio en las elecciones populares establecidas por la ley, siempre que dicho tiempo no exceda de cuatro horas, así como el necesario para ser atendidos por los facultativos de la Dirección del Seguro General de Salud Individual y Familiar del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, o para satisfacer requerimientos o notificaciones judiciales. Tales permisos se concederán sin reducción de las remuneraciones;

10. Respetar las asociaciones de trabajadores;

11. Permitir a los trabajadores faltar o ausentarse del trabajo para desempeñar comisiones de la asociación a que pertenezcan, siempre que ésta dé aviso al empleador con la oportunidad debida. Los trabajadores

comisionados gozarán de licencia por el tiempo necesario y volverán al puesto que ocupaban conservando todos los derechos derivados de sus respectivos contratos; pero no ganarán la remuneración correspondiente al tiempo perdido;

12. Sujetarse al reglamento interno legalmente aprobado;

Art. 44.- Prohibiciones al empleador.- Prohíbese al empleador:

- a) Imponer multas que no se hallaren previstas en el respectivo reglamento interno, legalmente aprobado;
- b) Retener más del diez por ciento (10%) de la remuneración por concepto de multas;
- c) Exigir al trabajador que compre sus artículos de consumo en tiendas o lugares determinados;
- d) Exigir o aceptar del trabajador dinero o especies como gratificación para que se le admita en el trabajo, o por cualquier otro motivo;
- e) Cobrar al trabajador interés, sea cual fuere, por las cantidades que le anticipe por cuenta de remuneración;
- f) Obligar al trabajador, por cualquier medio, a retirarse de la asociación a que pertenezca o a que vote por determinada candidatura;
- g) Imponer colectas o suscripciones entre los trabajadores;
- h) Hacer propaganda política o religiosa entre los trabajadores;
- i) Sancionar al trabajador con la suspensión del trabajo;
- j) Inferir o conculcar el derecho al libre desenvolvimiento de las actividades estrictamente sindicales de la respectiva organización de trabajadores;
- k) Obstaculizar, por cualquier medio, las visitas o inspecciones de las autoridades del trabajo a los establecimientos o centros de trabajo, y la revisión de la documentación referente a los trabajadores que dichas autoridades practicaren

Art. 45.- Obligaciones del trabajador.- Son obligaciones del trabajador:

- a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;

b) Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción;

c) Trabajar, en casos de peligro o siniestro inminentes, por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máxima y aún en los días de descanso, cuando peligren los intereses de sus compañeros o del empleador.

En estos casos tendrá derecho al aumento de remuneración de acuerdo con la ley;

d) Observar buena conducta durante el trabajo;

e) Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal;

f) Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo;

g) Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores;

h) Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta;

i) Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades; y,

j) Las demás establecidas en este Código.

Art. 46.- Prohibiciones al trabajador.- Es prohibido al trabajador:

a) Poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros de trabajo o la de otras personas, así como de la de los establecimientos, talleres y lugares de trabajo;

b) Tomar de la fábrica, taller, empresa o establecimiento, sin permiso del empleador, útiles de trabajo, materia prima o artículos elaborados;

- c) Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la acción de estupefacientes;
- d) Portar armas durante las horas de trabajo, a no ser con permiso de la autoridad respectiva;
- e) Hacer colectas en el lugar de trabajo durante las horas de labor, salvo permiso del empleador;
- f) Usar los útiles y herramientas suministrados por el empleador en objetos distintos del trabajo a que están destinados;
- g) Hacer competencia al empleador en la elaboración o fabricación de los artículos de la empresa;
- h) Suspender el trabajo, salvo el caso de huelga; e,
- i) Abandonar el trabajo sin causa legal.

**REGLAMENTO PARA OTORGAR PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO
A LOS ESTABLECIMIENTOS SUJETOS A VIGILANCIA Y CONTROL
SANITARIO**

(Acuerdo No. 0818)

Título I

DEL CONTROL SANITARIO Y PERMISO DE FUNCIONAMIENTO

Capítulo I

DEL CONTROL SANITARIO

Art. 1.- El control y vigilancia sanitaria es un conjunto de actividades específicas que de conformidad con la Ley Orgánica de Salud y más disposiciones reglamentarias está obligado a realizar el Ministerio de Salud Pública a través de sus dependencias competentes, con el propósito de verificar el cumplimiento de los requisitos técnicos y sanitarios de los establecimientos públicos y privados de servicios de salud, farmacéuticos, alimentos, establecimientos comerciales y otros en donde se desarrollan actividades de: atención de salud, producción, manipulación, almacenamiento, transporte, distribución, importación, exportación y comercialización de productos destinados al uso y consumo humano.

Art. 2.- Son objeto de control sanitario:

- a) El abastecimiento de agua para uso y consumo humano;

- b) Los alimentos y bebidas, medicamentos, cosméticos, productos higiénicos y otros productos para uso y consumo humano;
- c) Los plaguicidas;
- d) Las sustancias tóxicas o peligrosas para la salud;
- e) Los establecimientos que realizan actividades que generan radiaciones ionizantes;
- f) Viviendas;
- g) Los sistemas de eliminación de excretas, aguas servidas y aguas pluviales;
- h) Disposición e industrialización de desechos;
- i) Fauna nociva y transmisora de enfermedades a los seres humanos; y
- j) Polución y contaminación ambiental.

Art. 3.- Son controles sanitarios comunes aplicables a los establecimientos determinados en este reglamento los que se ejercen sobre:

- a) Instalaciones de desagües domiciliarios, alcantarillado central y pozos sépticos;
- b) Número y estado general de baterías sanitarias;
- c) Pisos, cielos rasos, ventilación, iluminación, enlucido de muros interiores y exteriores;
- d) Recolección y depósito de desechos;
- e) Tenencia de animales domésticos; y,
- f) Fauna nociva y transmisora de enfermedades a las personas.

Art. 4.- Son controles sanitarios específicos los que se ejercen sobre:

a) Producción o fabricación, preparación, manipulación, almacenamiento, transporte, distribución, importación, exportación, comercialización, dispensación, expendio, uso y consumo de los siguientes productos:

- Alimentos, bebidas y aditivos alimentarios.
- Medicamentos en general.
- Medicamentos homeopáticos.
- Productos biológicos.
- Productos naturales procesados de uso medicinal.

- Dispositivos médicos.
- Productos dentales.
- Cosméticos.
- Productos higiénicos.
- Reactivos bioquímicos y de diagnóstico.
- Plaguicidas; y,

b) Ubicación, construcción, instalaciones, equipos, maquinarias, personal y funcionamiento de los establecimientos que se describen en el Art. 20 del presente reglamento. Estos controles se realizarán con inspecciones periódicas y de conformidad con lo dispuesto en los reglamentos específicos dictados por la autoridad sanitaria nacional.

Art. 5.- El organismo encargado del control y vigilancia sanitaria es el Ministerio de Salud Pública y lo realizará a través de sus diferentes dependencias técnicas competentes.

El control del expendio de alimentos y bebidas en la vía pública lo realizará en coordinación con las municipalidades.

2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

2.4.1. Visión dialéctica de conceptualizaciones que sustentan las variables del problema

2.4.1.1. Marco conceptual variable independiente: Control Interno

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Según el autor **ANZOLA, Sérvulo; (2002:70)** menciona que “gestión administrativa consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control”.

CONTROL INTERNO

Según **Samuel Alberto Mantilla (2000,14)** El control interno es un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y todo el personal de una entidad, diseñado para proporcionar una seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes áreas:

- Efectividad y eficiencia en las operaciones.
- Confiabilidad en la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables

Según la normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público y de las Personas Jurídicas de Derecho Privado que dispongan de Recursos Públicos, el control interno será responsabilidad de cada institución del Estado y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos y tendrá como finalidad crear las condiciones para el ejercicio del control.

El control interno es un proceso integral aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada entidad, que proporciona seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales y la protección de los recursos públicos. Constituyen componentes del control interno el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, los sistemas de información y comunicación y el seguimiento.

El control interno está orientado a cumplir con el ordenamiento jurídico, técnico y administrativo, promover eficiencia y eficacia de las operaciones de la entidad y garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información, así como la adopción de medidas oportunas para corregir las deficiencias de control.

Objetivos del control interno

El control interno de las entidades, organismo del sector público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos para alcanzar la misión institucional, deberá contribuir al cumplimiento de los siguientes objetivos:

- Promover la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones bajo principios éticos y de transparencia.
- Garantizar la confiabilidad, integridad y oportunidad de la información.
- Cumplir con las disposiciones legales y la normativa de la entidad para otorgar bienes y servicios públicos de calidad.
- Proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.

El control interno es un proceso integral aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada entidad, que proporciona seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales y la protección de los recursos públicos. Constituyen componentes del control interno el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, los sistemas de información y comunicación y el seguimiento.

El control interno está orientado a cumplir con el ordenamiento jurídico, técnico y administrativo, promover eficiencia y eficacia de las operaciones de la entidad y garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información, así como la adopción de medidas oportunas para corregir las deficiencias de control.

Clasificación del Control Interno

Según **monografías (Internet)** El control interno se clasifica en dos tipos, el control interno administrativo y el control interno contable los cuales procedemos a definir a continuación.

Control Administrativo

El control interno administrativo: no está limitado al plan de la organización y procedimientos que se relaciona con el proceso de decisión que lleva a la autorización de intercambios, sino que se relaciona con la eficiencia en las operaciones establecidas por el ente.

Control Contable

El control interno contable comprende el plan de la organización y los registros que conciernen a la salvaguarda de los activos y a la confiabilidad de los registros contables. Estos tipos de controles brindan seguridad razonable:

- a) Los intercambios son ejecutados de acuerdo con autorizaciones generales o específicas de la gerencia.
- b) Se registran los cambios para: mantener un control adecuado y permitir la preparación de los estados financieros.
- c) Se salvaguardan los activos solo con autorización
- d) Los activos registrados son comparados con las existencias.

Ejemplo: Control interno administrativo: Cotización de compras, el más barato

Control interno contable: Perfecto registro de ingresos de Materia Prima.

COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO

Según **Rodrigo Estupiñán (2006:4)** La estructura del Control Interno propuesta por el modelo COSO. Identifica 5 componentes interrelacionados:

1. Ambiente de Control
2. Evaluación de Riesgos
3. Actividades de control
4. Información y Comunicación
5. Monitoreo

Ambiente de Control

El ambiente de control marca la pauta del funcionamiento de una empresa e influye en la concienciación de sus empleados respecto al control. Es la base de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura

Los elementos que conforman el ambiente de control son los siguientes:

- Integridad y valores éticos
- Autoridad y valores éticos
- Estructura organizacional
- Políticas de Personal
- Clima de confianza en el trabajo
- Responsabilidad

Evaluación del Riesgo

La evaluación de riesgos, consiste en evaluar los riesgos o amenazas que tiene la organización en el cumplimiento de sus objetivos.

Los riesgos a los que se enfrenta la organización, pueden ser externos e internos, deberán ser evaluados oportunamente, de manera que se pueda asegurar el adecuado cumplimiento de los objetivos propuestos dentro de la organización.

Actividades de Control

Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección de la empresa tomando medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la empresa.

Información y Comunicación

La información y comunicación entre las áreas de la empresa debe ser clara y concisa de manera que se eviten inconvenientes en el desempeño de las actividades de los colaboradores.

La comunicación con los clientes y proveedores debe ser eficaz de modo que se pueda lograr acuerdos que beneficien a las dos partes.

Los colaboradores deben estar bien informados sobre el papel que desempeñan dentro del sistema de control interno, logrando que sea más efectivo.

La información que se genere en la empresa, debe ser confidencial, es decir no se debe otorgar información a personas que no pertenecen a la empresa.

Monitoreo

El monitoreo es un importante elemento del control interno, ya que permite verificar si el sistema de control interno que se ha implementado, está funcionando según lo esperado y beneficiando a la empresa.

El monitoreo se lo deberá realizar periódicamente, mediante evaluaciones de las áreas que sean primordiales para la organización.

Si se detectan errores en el sistema de control interno, se deberá comunicar a los directivos de la empresa, de manera que se puedan realizar las correcciones correspondientes.

INFORME COSO III

El control interno se define de la siguiente manera:

El control interno es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de la entidad, diseñado para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento

Esta definición refleja ciertos conceptos fundamentales. El control interno:

- Está orientado a la consecución de objetivos en una o más categorías, información y cumplimiento
- Es un proceso que consta de tareas y actividades continuas, es un medio para llegar a un fin y no un fin en sí mismo

- Es efectuado por las personas, no se trata solo de manuales, políticas, sistemas y formularios, sino de personas y las acciones que estas aplican en cada nivel de la organización para llevar a cabo el control interno
- Es capaz de proporcionar una seguridad razonable, no una seguridad absoluta, al consejo y a la alta dirección de la entidad
- Es adaptable a la estructura de la entidad, flexible para su aplicación al conjunto de la entidad o una filial o proceso de negocio en particular

Objetivos

El *Marco* establece tres categorías de objetivos que permiten a las organizaciones centrarse en diferentes aspectos del control interno

- *Objetivos operativos.*- Hacen referencia a la efectividad y eficiencia de las operaciones de la entidad incluidos sus objetivos de rendimiento financiero y operacional, y la protección de sus activos frente a posibles pérdidas
- *Objetivos de Información.*- Hace referencia a la información financiera y no financiera y externa y pueden abarcar aspectos de confiabilidad, oportunidad, establecidos por los reguladores, organismos reconocidos o políticas de la propia entidad
- *Objetivos de cumplimiento.*- Hacen referencia al cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad.

Componentes del control interno

- Entorno de control
- Evaluación de riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Actividades de supervisión

Resumen informe COSO Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

Las actividades de control generalmente se apoyan en dos elementos: las políticas que determinan qué debería hacerse y los procedimientos necesarios para llevar a cabo dichas políticas. Estas pueden implementarse verbalmente o por escrito, lo importante es que sean cuidadosas y coherentes. También es importante que se lleven a cabo las acciones correctivas cuando se detecten anomalías.

2.4.1.2. Marco conceptual variable dependiente: Optimización de Recursos Humanos

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Ya sea director, gerente, jefe o supervisor, cada administrador desempeña en su trabajo las cuatro funciones administrativas que constituyen el proceso administrativo: planear, organizar dirigir y controlar. La Administración de Recursos Humanos está relacionada con estas funciones del administrador pues se refiere a las políticas y prácticas necesarias para administrar el trabajo de las personas, a saber

1. Análisis y descripción de cargos
2. Diseño de cargos
3. Reclutamiento y selección de personal
4. Contratación de candidatos seleccionados
5. Orientación e integración de nuevos funcionarios
6. Administración de cargos y salarios
7. Incentivos salariales y beneficios sociales
8. Evaluación del desempeño de los empleados
9. Comunicación con los empleados
10. Capacitación y desarrollo del personal
11. Desarrollo organizacional
12. Higiene, seguridad y calidad de vida en el trabajo
13. Relaciones con empleados y relaciones sindicales

Estas políticas pueden resumirse en seis procesos básicos

Los seis procesos de la gestión del talento humano

1. *Admisión de personas*: procesos utilizados para incluir nuevas personas en la empresa. Pueden denominarse proceso de provisión o suministro de personas. Incluye el reclutamiento y selección de personas
2. *Aplicación de personas*: procesos utilizados para diseñar las actividades que las personas realizaran dentro de la empresa, orientar y acompañar su desempeño. Incluyen diseño organizacional y diseño de cargos, análisis y descripción de cargos, orientación de las personas y evaluación del desempeño.
3. *Compensación de las personas*: procesos utilizados para incentivar a las personas y satisfacer sus necesidades individuales más importantes. Incluyen recompensas, remuneración, beneficios y servicios sociales
4. *Desarrollo de las personas*: procesos empleados para capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal. Incluyen entrenamiento y desarrollo de las personas, programas de cambio y desarrollo de carreras y programas de comunicación e integración
5. *Mantenimiento de personas*: procesos utilizados para crear condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para las actividades de las personas. Incluyen administración de las disciplina, higiene, seguridad y calidad de vida, mantenimiento de relaciones sindicales.
6. *Evaluación de personas*: procesos empleados para acompañar y controlar las actividades de las personas y verificar resultados. Incluyen bases de datos y sistemas de Información gerenciales.

Administración de Recursos Humanos

La administración de Recursos Humanos (ARH) es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las “personas” o recursos humanos,

incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación del desempeño.

La Administración del Recurso Humano es una función administrativa dedicada a la adquisición, entrenamiento, evaluación y remuneración de los empleados. En cierto sentido, todos los gerentes son gerentes de personas porque están involucrados en actividades como reclutamiento, entrevistas, selección y entrenamiento

La ARH es un conjunto de decisiones integradas sobre las relaciones de empleo que influyen en la eficacia de los empleados y las organizaciones

La ARM es una función de la organización relacionada con la provisión, el entrenamiento, el desarrollo, la motivación y el mantenimiento de los empleados

Objetivos de la Administración del Recurso Humano

Las organizaciones exitosas perciben que solo pueden crecer, prosperar y mantener su continuidad si son capaces de optimizar el retorno sobre las inversiones de todos los socios, en especial de los empleados.

Cuando una organización está orientada hacia las personas, su filosofía general y su cultura organizacional se reflejan en ese enfoque. La gestión del talento humano en las organizaciones es la función que permite la colaboración eficaz de las personas para alcanzar los objetivos organizacionales e individuales

La ARH debe contribuir a la eficacia organizacional a través de los siguientes medios:

Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y realizar su misión: La función de RH es un componente fundamental de la organización actual. El salto hacia la eficacia llegó con la preocupación de alcanzar objetivos y resultados. Cada negocio tiene diferentes implicaciones para la ARH, cuyo principal objetivo es ayudar a la organización a alcanzar sus metas y objetivos y a realizar su misión.

Proporcionar competitividad a la organización: esto significa saber emplear las habilidades y la capacidad de la fuerza laboral. La función de la ARH es lograr que los esfuerzos de las personas sean más productivos para beneficiar a los clientes, a los socios y a los empleados.

Suministrar a la organización empleados bien entrenados y motivados: cuando un ejecutivo que el propósito de la ARH es “construir y proteger el más valioso patrimonio de la empresa: las personas”, se refiere a este objetivo de la ARH

Permitir el aumento de la autorrealización y la satisfacción de los empleados en el trabajo: antes se hacía énfasis en las necesidades de la organización; ahora a pesar de los computadores y los balances contables, los empleados precisan ser felices.

Desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo: calidad de vida en el trabajo es un concepto que se refiere a los aspectos de la experiencia de trabajo, como estilo de gerencia, libertad y autonomía para tomar decisiones, ambiente de trabajo agradable, seguridad en el empleo, horas adecuadas de trabajo y tareas significativas.

Administrar el cambio: en las últimas décadas hubo un periodo turbulento de cambios sociales, tecnológicos, económicos, culturales y políticos. Estos cambios y tendencias traen nuevos enfoques, más flexibles y ágiles, que se deben utilizar para garantizar la supervivencia de las organizaciones

Establecer políticas éticas y desarrollar comportamientos socialmente responsables: toda actividad de ARH debe ser abierta, confiable y ética. Las personas no deben ser discriminadas y deben garantizarse sus derechos básicos. Los principios deben aplicarse a todas las actividades de la ARH. Tanto las personas como las organizaciones deben seguir patrones éticos y de responsabilidad social. La responsabilidad social no solo es una exigencia para las organizaciones sino también, y en especial, para las personas que trabajan allí.

Grafico 2 Proceso de Administración del Recurso Humano



Elaborado por: David Moyano

RECLUTAMIENTO

Para **Cooper D. (2004)** “el reclutamiento consiste en un conjunto de procedimientos orientados a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización para posteriormente ser seleccionados. El reclutamiento es básicamente un proceso de comunicación de mercado: exige información y persuasión”

Según **Ibáñez Mario (2005)** “El reclutamiento debe establecer programas de planificación de personal para prever necesidades futuras, búsqueda de candidatos que se sientan atraídos por la organización, evaluación y selección posterior para una integración en la empresa.”

a) Reclutamiento interno

Según **Chiavenato I. (2000)** “Está enfocado en buscar competencias internas para aprovecharlas mejor. Funciona por medio de la oferta de promociones (puestos más altos y por tanto más complejos, pero dentro de la misma área de actividad de la persona)”.

Ventajas del reclutamiento interno

- Incentiva la permanencia de los trabajadores y su fidelidad a la organización.
- No requiere la ubicación organizacional de los nuevos miembros
- Costo financiero menor al reclutamiento externo.

Desventajas del reclutamiento interno

- Puede bloquear la entrada de nuevas ideas, experiencias y expectativas.
- Mantiene y conserva la cultura organizacional existente.

b) Reclutamiento externo

Según **Cooper D. (2004)** “Se da cuando al existir determinada vacante, una empresa intenta llenarla con personas extrañas, es decir, con

candidatos externos atraídos por las técnicas de reclutamiento, incidiendo sobre los candidatos reales o potenciales disponibles o empleados de otras organizaciones.”

Según **Ibáñez Mario (2005)** las técnicas utilizadas al momento del reclutamiento de personal son las siguientes:

- Archivo conformado por candidatos que se presentan de manera espontánea o proveniente de otros reclutamientos.
- Carteles o avisos en la puerta de la empresa.
- Anuncios en diarios, revistas, etc.

Ventajas del reclutamiento externo

- Introduce sangre nueva a la organización, talentos, habilidades y expectativas.
- Permite la aportación de nuevos talentos y habilidades.
- Aumenta el capital intelectual incluye nuevos conocimientos y destrezas.
- Renueva la cultura organizacional y la enriquece con nuevas aspiraciones.
- Incentiva la interacción de la organización

Desventajas del reclutamiento externo

- Es más costoso y exige inversiones y gastos inmediatos.
- Afecta la motivación de los trabajadores actuales de la organización.
- Reduce la fidelidad de los trabajadores porque ofrece oportunidades a extraño.

SELECCIÓN DE PERSONAL

Según **Chiavenato I. (2002)** es el “Proceso para encontrar a la persona que cubra el puesto adecuado, a un costo también adecuado, que permita la realización del trabajador en el desempeño de su puesto y el desarrollo de sus habilidades y potencialidades a fin de hacerlo más satisfactorio a sí mismo y a la comunidad en que se desenvuelve para contribuir, de esta manera, a los propósitos de la organización”.

La selección de personal consiste en el proceso para escoger al colaborador más adecuado, que reúna las competencias solicitadas en la vacante, de manera que se pueda contar con personal capaz de desempeñarse correctamente dentro de su área de trabajo.

ENTREVISTA

Según **Chiavenato I.** (2009) la entrevista “Es una herramienta funcional para el departamento de talento humano, en lo que corresponde a la selección de personal, así como para recolectar información que será útil en el análisis de los procesos de mejora continua”.

Según **Dessler G (.2007)** “El método de la entrevista consiste en obtener los datos relativos al puesto que se desea analizar por medio de un contacto directo y verbal con el ocupante del puesto o con su jefe inmediato”.

La entrevista es una herramienta fundamental dentro del proceso de selección del personal ya que mediante esta se puede interrogar al postulante sobre aspectos de conocimiento o personalidad a fin de tener conocimiento del futuro colaborador de la empresa.

CONTRATACIÓN

Haciendo referencia a **Mondy W. (2008)** el cual dice que “Un contrato de trabajo es un acuerdo entre empresario y trabajador por el que éste se obliga a prestar determinados servicios por cuenta del empresario y bajo su dirección, a cambio de una retribución”.

La contratación es la fase donde se define las obligaciones que prestara el futuro colaborador, las responsabilidades que tiene, cuál será su jefe inmediato, la remuneración que percibirá, horario de entrada, salida y sus días libres, se elaborara un contrato por escrito y se procederá a legalizarlo.

INDUCCIÓN DEL PERSONAL

Interpretando a **Woyne R. (2005)** La inducción se aplica a recién llegados y a todos los movimientos internos, resulta favorable brindar estas informaciones a pesar de que algunas de ellas ya son conocidas por el trabajador, dado que el jefe puede ampliarlas y a la vez reafirmar su responsabilidad directa con relación al nuevo trabajador.

a) Los propósitos de la inducción de personal son:

- Ajuste del nuevo miembro a la empresa.
- El nuevo empleado debe recibir información sobre las expectativas y su desempeño.
- Reforzar una impresión favorable sobre la empresa.
- Apuntar a igualar objetivos

La inducción es la fase en la que se informa al colaborador sobre las funciones que tendrá que desempeñar, se le informa sobre las políticas que tiene la empresa, las responsabilidades del colaborador, el área donde trabajara, cuando y a qué hora se realiza las reuniones, tiempo de almuerzo. Etc.

CAPACITACIÓN

Según **Alicia Atha (2003)** la capacitación es la “generación de conocimientos, desarrollo de habilidades y cambio de actitudes, permite incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la misión institucional, a la mejor prestación de servicios al eficaz desempeño del cargo y al desarrollo personal integral.”

Capacitar implica proporcionar al trabajador las habilidades y conocimientos que lo hagan más apto y diestro en la ejecución de su propio trabajo. Esos conocimientos pueden ser de varios tipos y pueden enfocarse a diversos fines individuales y organizacionales.

Una palabra muy utilizada cuando se habla de capacitación es "adiestramiento".

El adiestramiento busca desarrollar habilidades y destrezas, que les permitan desarrollar sus actividades de manera eficiente, por tanto es la clave para la sobrevivencia y desarrollo de las empresas, cada vez más se requiere de personal que conozca "lo último" en los aspectos relacionados con sus actividades diarias.

a) Tipos de capacitación

1. Capacitación para el trabajo

Va dirigida al trabajador que va a desempeñar una nueva actividad, ya sea por ser reciente ingreso, promovido o reubicado dentro de la misma empresa.

2. Capacitación promocional

Busca otorgar al trabajador la oportunidad de alcanzar puestos de mayor nivel jerárquico.

3. Capacitación de pre ingreso

Permite brindar al nuevo personal los conocimientos, habilidades o destrezas que necesita para el desempeño de su puesto.

4. Capacitación en el trabajo

Desarrolla actividades para mejorar las actitudes en los trabajadores, lograr la realización individual, y cumplir con los objetivos de la empresa.

b) Beneficios para la empresa

- Propicia el reclutamiento interno.
- Ayuda a prevenir riesgos de trabajo.
- Aumenta la rentabilidad de la empresa.
- Eleva la moral del personal.
- Mejora el conocimiento de los diferentes puestos y, por lo tanto, el desempeño.
- Crea una mejor imagen de la empresa.
- Facilita que el personal se identifique con la empresa.
- Mejora la relación jefe-subordinados.
- Proporciona información sobre necesidades futuras de personal a todo nivel.
- Ayuda a solucionar problemas.

Beneficios para el individuo

- Ayuda a la persona a solucionar problemas y tomar decisiones.
- Favorece la confianza y desarrollo personal.
- Ayuda a la formación de líderes.
- Mejora las habilidades de comunicación y de manejo de conflictos.
- Aumenta el nivel de satisfacción con el puesto.
- Ayuda a lograr las metas individuales, y comunicación intergrupala.
- Favorece un sentido de progreso en el trabajo y como persona.

La inversión que haga la empresa en capacitación la favorecerá en el cumplimiento de sus objetivos, metas, planes, etc., logrando mayor efectividad en el personal, mayor satisfacción en el trabajo y, por lo tanto, mayor productividad en la empresa para enfrentar mejor el futuro.

INDICADORES DE GESTIÓN

El término “indicador” en lenguaje común, se refiere a datos esencialmente cuantitativos, que nos permiten darnos cuenta de cómo se encuentran las cosas en relación con algún aspecto de la realidad que nos interesa conocer. Los indicadores pueden ser: medidas, números, hechos, opiniones o percepciones que señalen condiciones o situaciones específicas.

Los indicadores deberán reflejarse adecuadamente en la naturaleza, peculiaridades y nexos de los procesos que se originan en la actividad económica – productiva, sus resultados, gastos, entre otros, y caracterizarse por ser estables y comprensibles, por tanto, no es suficiente con un solo de ellos para medir la gestión de la empresa sino que se impone la necesidad de considerar los sistemas de indicadores, es decir, un conjunto interrelacionado de ello que abarque la mayor cantidad posible de magnitudes a medir.

Características:

- Pueden medir cambios en esa condición o situación a través del tiempo
- Facilitan mirar de cerca los resultados de iniciativas o acciones
- Son instrumentos muy importantes para evaluar y dar surgimiento al proceso de desarrollo
- Son instrumentos valiosos para determinar cómo se pueden alcanzar mejores resultados en proyectos de desarrollo

Principales Funciones:

- Apoya y facilita los procesos de toma de decisiones.
- Controla la evolución en el tiempo de los principales procesos y variables
- Racionaliza el uso de la información
- Sirve de base para la adopción de normas y patrones efectivos y útiles para la organización
- Sirve de base para la planificación de la organización
- Sirve de base para el desarrollo de sistemas de remuneración e incentivos
- Propicia la participación de las personas en la gestión de la organización

Indicadores de eficacia

Son los que permiten determinar, cuantitativamente, el grado de cumplimiento de una meta en un periodo determinado o el ejercicio de los resultados en relación al presupuesto asignado, a saber:

$$\text{Eficacia Programática} = \frac{\text{Metas alcanzadas}}{\text{Metas Programadas}}$$

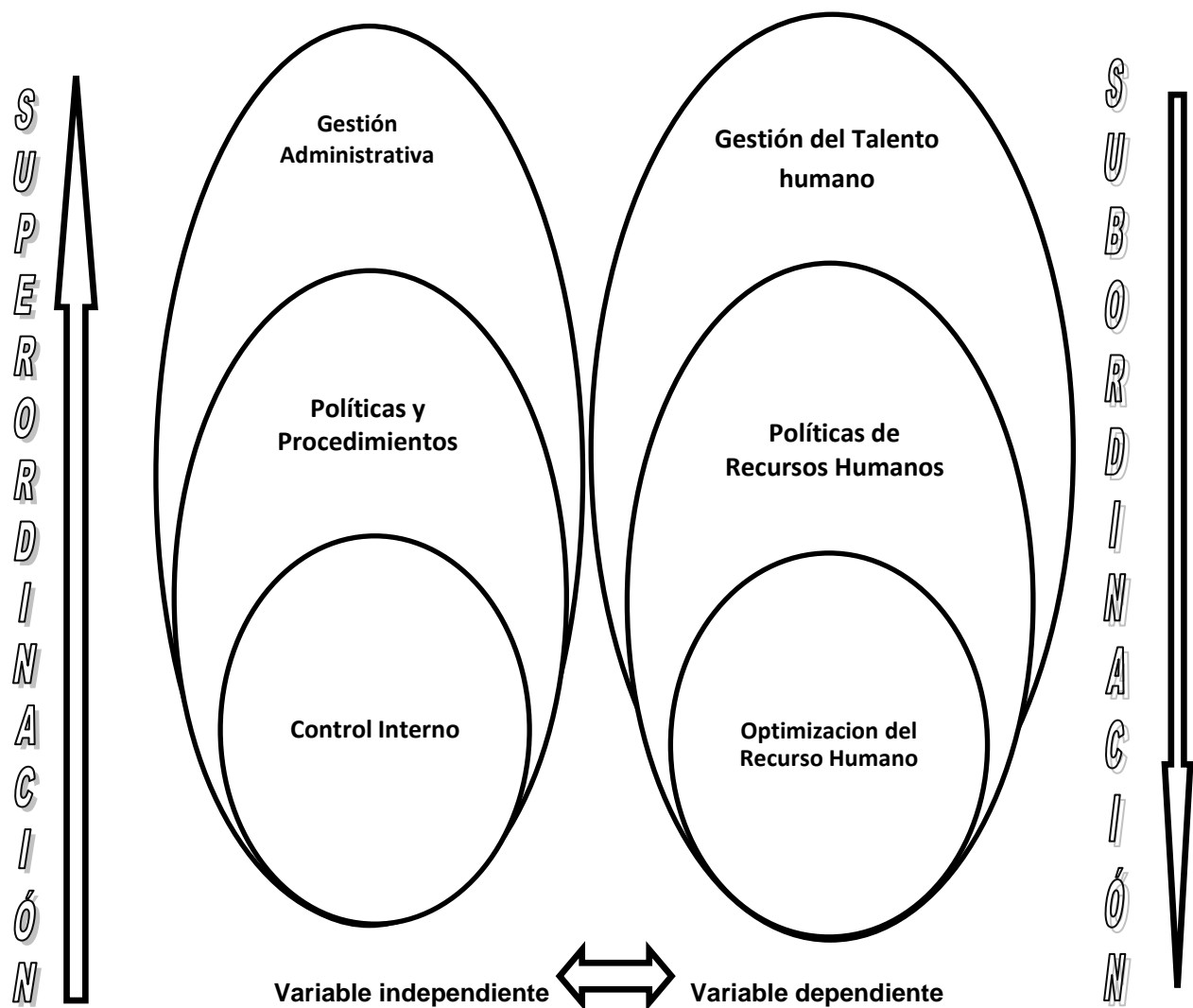
$$\text{Eficacia Presupuestal} = \frac{\text{Presupuesto ejercido}}{\text{Presupuesto asignado}}$$

La eficacia, es la capacidad de lograr los objetivos y metas programados por los recursos disponibles y en un tiempo determinado.

En la eficacia programática la cifra mayor a uno constituye un resultado positivo; cuando es menor a uno significa incumplimiento; en la eficacia presupuestal la cifra mayor a uno significa sobre ejercicio; cuando es menor puede indicar un uso más racional de los recursos.

2.4.2. Gráficos de inclusión interrelacionados

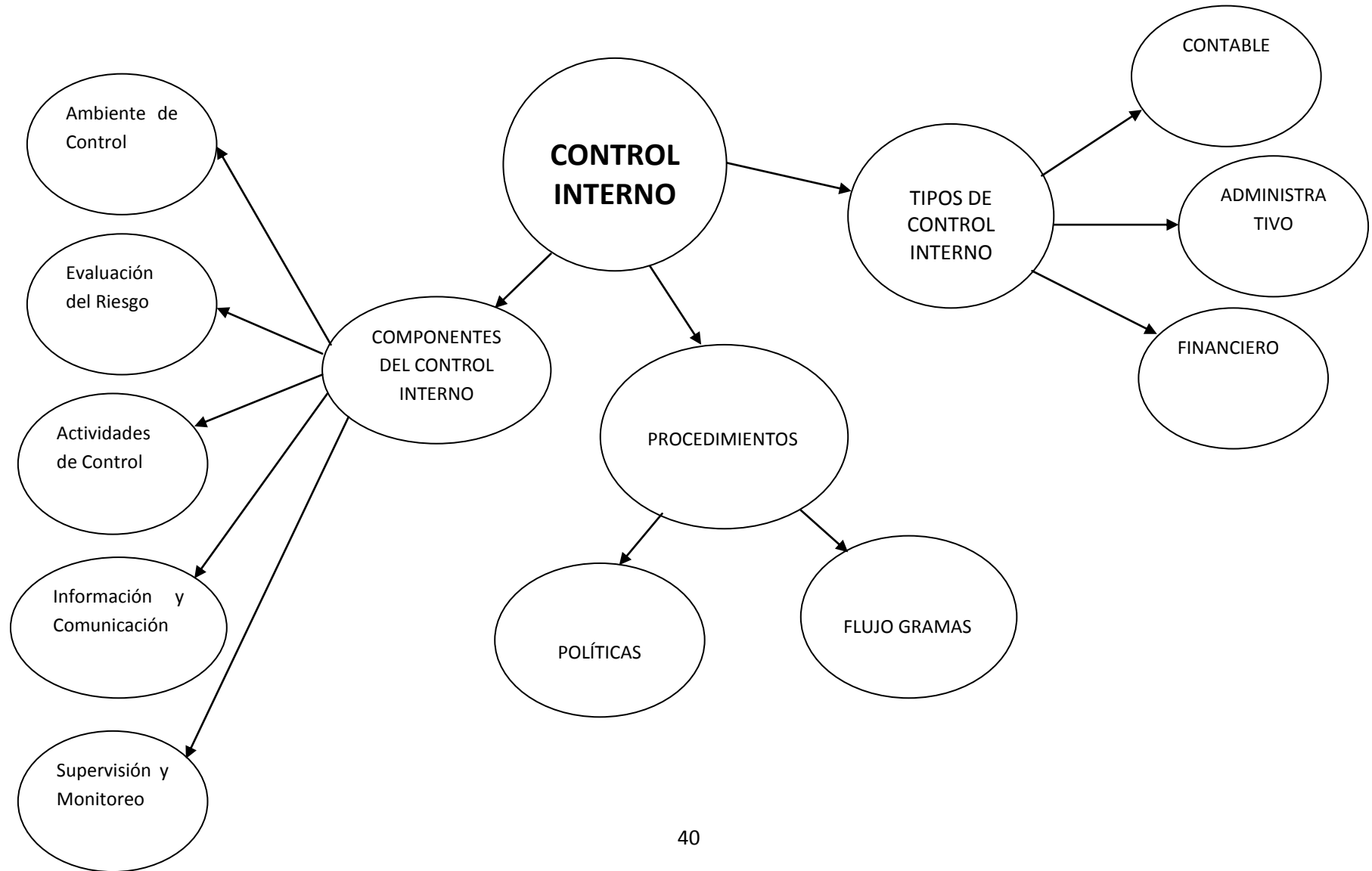
2.4.2.1 Grafico 3 Súper ordenación Conceptual



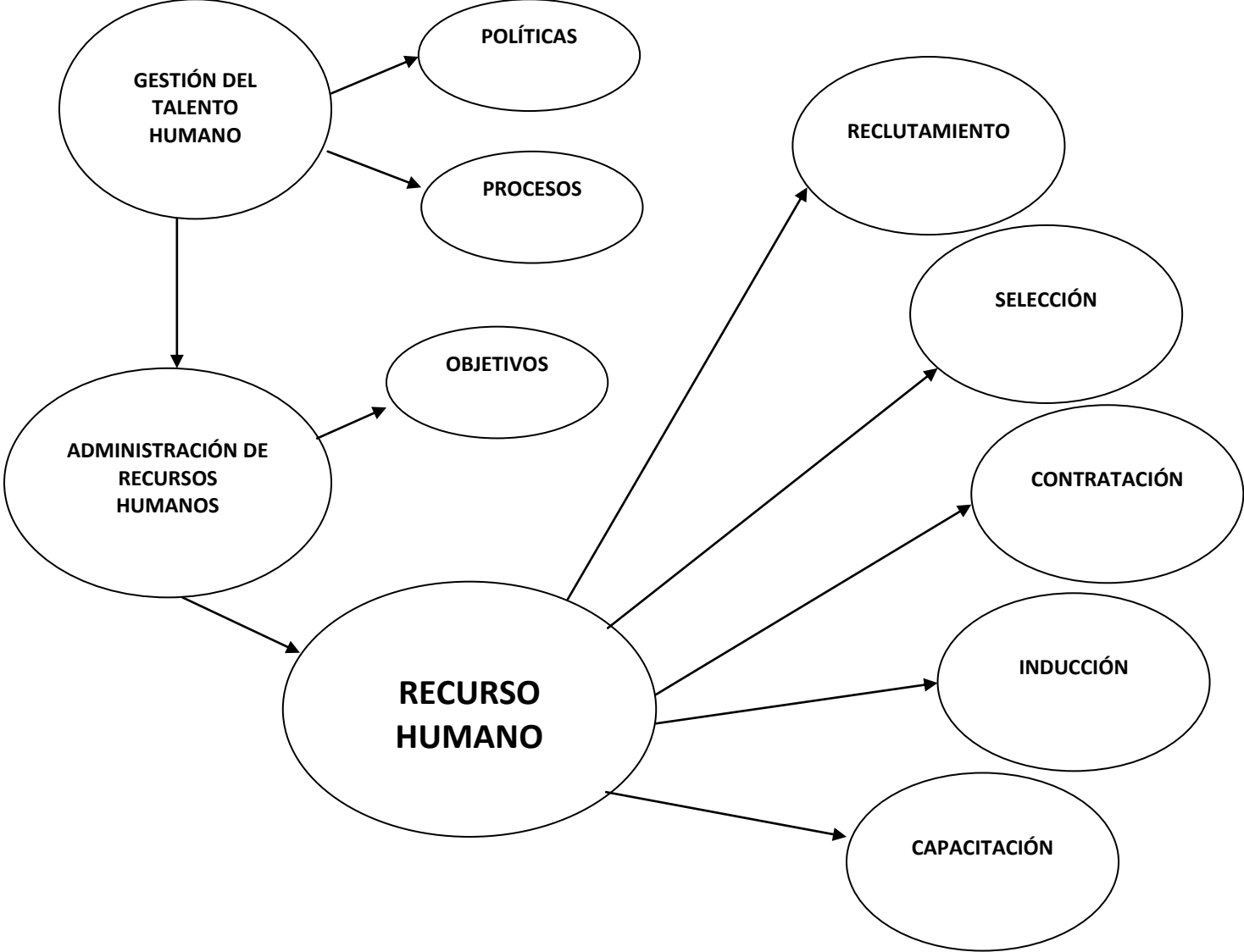
Elaborado por: David Moyano

2.4.2.2 Grafico 4 Subordinación Conceptual

Variable Independiente: Control Interno



Variable Dependiente: Optimización del Recurso Humano



2.5. HIPÓTESIS

¿El inadecuado control interno incide en la excesiva rotación del personal de Farmambato Cía. Ltda.?

2.6. SEÑALAMIENTO VARIABLES DE LA HIPÓTESIS

- **Variable independiente:** Control interno
- **Variable dependiente:** Rotación del Personal
- **Unidad de observación:** Farmambato Cía. Ltda.
- **Términos de relación:** El, incide, en, la, de

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ENFOQUE

En el presente proyecto de investigación se utilizará el enfoque crítico – propositivo, ya que permite cuestionar la realidad encontrada en la investigación y a la vez proponer cambios en la misma para lograr el objetivo propuesto.

Se ha tomado en cuenta tanto el aspecto cuantitativo como el cualitativo de la investigación en los cuales se ha podido resaltar lo siguiente

En la parte cuantitativa se destaca la obtención de datos para la aplicación de cálculos estadísticos en el cálculo de la hipótesis

En la parte cualitativa por qué se hace énfasis en la proposición de los cambios en lo que se refiere a control interno y recursos humanos.

Para esto es necesario determinar el tipo de investigación, teniendo en cuenta que para saber exactamente cuál es la problemática dentro de la organización hay que aplicar la investigación de campo que es la que se asocia directamente con el lugar en que se suceden los acontecimientos.

Según **Thomas Kuhn (1962)** El paradigma critico propositivo “Es una alternativa para la investigación social debido a que privilegia la interpretación, comprensión y explicación de los fenómenos sociales; critico porque cuestiona los esquemas molde de hacer la investigación comprometidas con la lógica instrumental del poder. Propositivo debido a que plantea alternativas de solución construidas en un clima de unión y pro actividad”.

3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

3.2.1. Investigación de campo

Según **Naranjo L (2004, pág. 103)** “la investigación de campo es el estudio sistemático de los hechos en el que se producen los acontecimientos. En esta modalidad el investigador toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto”.

Se utilizará la investigación de campo ya que nos permite recolectar la información en el lugar de los hechos, por lo que se visitará a la empresa Farmambato Cía. Ltda. Para recolectar la información necesaria y poder contar con elementos que nos permitan evaluar la situación real de la empresa, se realizara encuestas a los colaboradores y directivos para determinar las falencias de la empresa y poder realizar los cambios respectivos.

3.2.2. Investigación bibliográfica-documental

Según **Naranjo L. (2004, pág. 103)** dice “la investigación bibliográfica-documental tiene el propósito de declarar, ampliar y profundizar diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en documentos (fuentes primarias), o en libros, revistas, periódicos y otras publicaciones (fuentes secundarias)”.

Se utilizará la investigación bibliográfica que nos permite obtener datos de investigaciones ya realizadas con las cuales se podrá sustentar y desarrollar el presente proyecto de investigación a través de tesis, libros, revistas, informes, internet, etc. y respaldar los resultados que se obtengan de la investigación en Farmambato Cía. Ltda.

3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.3.1. Investigación descriptiva

Según **Lerma (2004, pág. 64)** “la investigación descriptiva tiene como objetivo describir el estado, las características, factores y procedimientos presentes en fenómenos y hechos que ocurren en forma natural, sin explicar las relaciones que se identifiquen.”

Se aplicara la Investigación Descriptiva, que permite describir de una manera clara cómo se manifiesta el fenómeno en estudio y la incidencia que tiene para la Optimización de Recurso Humano de Farmambato Cía. Ltda.

3.3.2. Investigación de asociación de variables (correlacional)

Parafraseando a **Salkind (2006, pág. 113)** la investigación correlacional tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables. Uno de los puntos más importantes respecto de la investigación correlacional es examinar relaciones entre variable o sus resultados pero en ningún momento explica que una sea la causa de la otra, en otras palabras la correlación examina asociaciones pero no relaciones causales, donde un cambio en un factor influye directamente en otro.

Se aplicara la investigación correlacional, que nos ayuda a medir el grado de relación que existe entre las variables, para lo cual se utilizara el Chi cuadrado en la demostración de la hipótesis, basándose en investigaciones anteriores.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. Población

Para **Jhonson & Kuby (2008, pág. 08)** “La población es la colección completa de individuos u objetos de interés, cuyas propiedades serán analizadas”

En el presente proyecto de investigación la población la conforman los colaboradores y directivos de Farmambato Cía. Ltda. distribuidos de la siguiente forma:

Tabla 1 Colaboradores de Farmambato Cía. Ltda.

Nº	Nombre y Apellido	Cargo
1	Marco Guerrero	vendedor farmacia 1
2	Mayra Paucar	vendedor farmacia 1
3	Nancy Carrillo	vendedor farmacia 1
4	Katty Escobar	vendedor farmacia 2
5	Jazmín Jerez	vendedor farmacia 2
6	Maritza Moreta	vendedor farmacia 2
7	Alex Salazar	vendedor farmacia 3
8	Darwin Peñafiel	vendedor farmacia 3
9	Wilma Pérez	vendedor farmacia 4
10	Evelyn Chimbo	vendedor farmacia 4
11	Xavier Escobar	vendedor farmacia 6
12	Verónica	vendedor farmacia 6
13	Renee Vargas	vendedor farmacia 7
14	Juan Guerrero	vendedor farmacia 9
15	Iván Lozada	vendedor farmacia 9
16	Ab. Diego Granja	Representante Legal
17	Ing. Luis Vargas	Director Ejecutivo
18	Ing. Lissete Flores	Contadora
19	Ing. Susana Sánchez	Asistente
20	Andrea Quijano	Pasante
21	Ana María Muñoz	Pasante
22	Marco Manotoa	Sistemas
23	Javier Galarza	Bodeguero
24	Alex López	Bodeguero

Fuente: Farmambato Cía. Ltda. (2012)

Elaborado por: David Moyano

3.4.2. Muestra

Según **Jhonson & Kuby (2008, pág. 08)** “Una muestra está integrada por los individuos, objetos o medidas seleccionados de la población por la persona que obtiene los elementos de la muestra”

En la presente investigación realizada en Farmambato Cía. Ltda. no es necesario el cálculo de la muestra debido a que la población es pequeña por lo tanto se trabaja directamente con la población total.

3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Según **Lerma (2004, pág. 76)** “la Operacionalización de las variables, es un proceso mediante el cual la variable se transforma de un nivel abstracto a un nivel empírico, observable, medible”

En la presente investigación se utilizara la Operacionalización de las variables para obtener información más detallada de la variable en estudio y sus aspectos o características más importantes, de tal manera que obtengamos información observable y medible, que nos permita analizar los resultados con mayor efectividad.

3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

3.5.1 Tabla 2 Operacionalización de la variable independiente: Control Interno

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMES BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN DE CAMPO
<p>CONTROL INTERNO</p> <p>Control interno es un proceso, ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de la entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la ejecución de objetivos en las siguientes categorías:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Efectividad y eficiencia de las operaciones • Confiabilidad en la 	<p>AMBIENTE DE CONTROL</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas y Procedimientos 	<p>¿La empresa ha definido políticas y procedimientos de control interno?</p>	<p>Encuesta al personal de Farmambato Cía. Ltda. Ver Anexo 3</p>
	<p>EVALUACIÓN DEL RIESGO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de procedimientos para Adquisiciones, Ventas, Contabilidad y Recursos Humanos 	<p>¿Están definidos por escrito los responsables de las áreas de Adquisición, Ventas, Contabilidad y Administración de Recursos Humanos?</p>	<p>Encuesta al personal de Farmambato Cía. Ltda. Ver Anexo 3</p>

información financiera • Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables	ACTIVIDADES DE CONTROL	<ul style="list-style-type: none"> Indicadores de gestión 	¿Se han establecido indicadores de gestión para evaluar el desempeño del Recurso Humano?	Encuesta al personal de Farmambato Cía. Ltda. Ver Anexo 3
	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Funciones y responsabilidades de los colaboradores 	¿Se ha definido un esquema de comunicación entre departamentos que permita la vinculación de información de la empresa?	Encuesta al personal de Farmambato Cía. Ltda. Ver Anexo 3
	SUPERVISIÓN Y MONITOREO	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de políticas y procedimientos 	¿Se realiza un seguimiento al cumplimiento de las políticas y procedimientos del Recurso Humano?	Encuesta al personal de Farmambato Cía. Ltda. Ver Anexo 3

3.5.2 Tabla 3 Operacionalización de la variable dependiente: Recurso Humano

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN DE CAMPO
<p>RECURSOS HUMANOS</p> <p>El recurso humano es el factor fundamental dentro de la organización, es decir es el motor mediante el cual se mueve la empresa. Este recurso debe poseer sólidos conocimientos, además de habilidades, y deben ser capacitados</p>	<p>SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"> Políticas de selección y contratación de personal 	<p>¿Las políticas de selección y contratación del personal son idóneas?</p>	<p>Encuesta al personal Ver Anexo 3</p>
	<p>INDUCCIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"> Políticas de Inducción y difusión de las funciones a desarrollar 	<p>¿El personal nuevo recibe capacitación previa al desempeño de sus funciones?</p>	
	<p>CAPACITACIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"> Capacitación a los colaboradores en todas la áreas 	<p>¿Se realizan capacitaciones continuas al personal?</p>	

<p>oportunamente de manera que se pueda contar con un personal idóneo que desempeñe sus funciones correctamente.</p>	<p>ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de la gestión Administrativa del Recurso Humano • Efectos de la excesiva rotación de personal 	<p>¿La administración gestiona adecuadamente el Recurso Humano? ¿La excesiva rotación del personal conlleva al retraso en la ejecución de las actividades de la empresa?</p>	
--	-----------------------------------	---	--	--

3.6. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Metodológicamente para **Luis Herrera E. y otros (2002: 174-178 y 183-185)**, la construcción de la información se opera en dos fases: plan para la recolección de información y plan para el procesamiento de información.

3.6.1. Plan para la recolección de información

Este plan contempla estrategias metodológicas requeridas por los objetivos e hipótesis de investigación, de acuerdo con el enfoque escogido, considerando los siguientes elementos:

- **Definición de los sujetos personas u objetos que van a ser investigados.-** La presente investigación será realizada al personal de Administración en Farmambato Cía. Ltda.
- **Selección de las técnicas a emplear en el proceso de recolección de información.-** Se utilizarán encuestas y entrevistas ya que es información distinta la que nos proveerá el contador y el personal de administración.

De acuerdo con **Galo Naranjo L. (2004:132)**, la encuesta es una técnica de recolección de información, por la cual los informantes responden por escrito a preguntas entregadas por escrito.

Lerma (2004, pág. 105), define a la entrevista como una interacción entre la persona que recolecta la investigación y el entrevistado, ya sea personal o telefónicamente.

- **Instrumentos seleccionados o diseñados de acuerdo con la técnica escogida para la investigación.-** La presente investigación se realizara mediante la elaboración de un cuestionario.

De acuerdo con **Galo Naranjo L. (2004:132)**, el cuestionario es un instrumento con una serie de preguntas impresas sobre hechos y aspectos que interesan investigar, las cuales son contestadas por la población o muestra de estudio.

- **Selección de recursos de apoyo (equipos de trabajo).**- Quienes aportan con el desarrollo de la presente investigación, son: Dra. Ana Molina; Profesor Guía; Personal de Farmambato
- **Explicitación de procedimientos para la recolección de información, cómo se va a aplicar los instrumentos, condiciones de tiempo y espacio, etc.**- A continuación se detalla cómo se realizaran los procedimientos para la recolección de información

Tabla 4 Procedimiento de recolección de información

TÉCNICAS	PROCEDIMIENTO
Encuesta	El método de investigación a ser utilizado es el deductivo.
	El lugar donde se aplicará el instrumento de recolección de información es en Farmambato Cía. Ltda. en la provincia de Tungurahua, cantón Ambato, Parroquia San Francisco
	La aplicación del instrumento de recolección de información se realizara la segunda semana del mes de junio del 2013.

Fuente: Investigación de campo (2012)
 Elaborado por: David Moyano

3.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

3.7.1. Plan de procesamiento de información

Una vez que se haya recogido la información se procederá a revisarla de manera que se pueda obtener información correcta que fundamente la investigación para esto se requerirá de la tabulación e interpretación de los datos obtenidos.

- **Revisión crítica de la información recogida.-** Es decir limpieza de información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente, etc. Luego de realizar la compilación de la información por medio de técnicas mencionadas anteriormente se tabularan y analizaran los resultados con la finalidad de obtener conclusiones y recomendaciones para el trabajo de investigación.
- **Repetición de la recolección.-** En ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación
- **Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis:** manejo de información, estudio estadístico de datos para presentación de resultados.

Tabla 5 Cuantificación de resultados

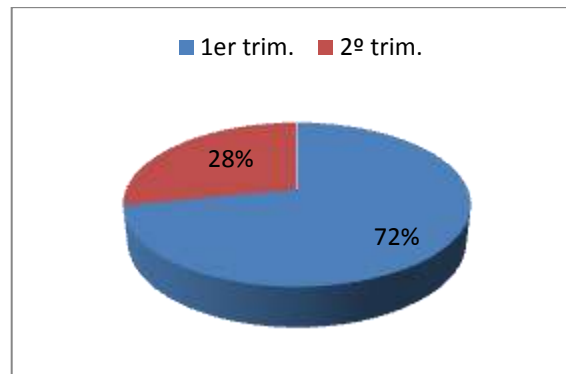
PREGUNTAS	X	Y	TOTALES
1			
2			

Fuente: Investigación de campo (2012)

Elaborador por: David Moyano

- **Representaciones gráficas.-**

Gráfico 5 Representación gráfica de resultados



Fuente: Investigación de campo (2012)

Elaborador por: David Moyano

3.7.2. Plan de análisis e interpretación de resultados

- **Análisis de los resultados estadísticos.-** Destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis
- **Interpretación de los resultados.-** Con apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente.
- **Comprobación de hipótesis.-** El método estadístico de comprobación de hipótesis a ser utilizado en el desarrollo de la investigación es el Chi cuadrado.
- **Establecimiento de conclusiones y recomendaciones.-** Las conclusiones y recomendaciones se las plantean una vez analizada la información recolectada, además que se lo hará observando que sea lo mejor para la empresa. Es importante

establecer las conclusiones enfocadas en dar soluciones al problema que posee la empresa.

Tabla 6 Relación de objetivos específicos, conclusiones y recomendaciones

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
Determinar si la empresa posee un adecuado sistema de control interno		
Verificar por que se origina la excesiva rotación de personal dentro de Farmambato Cía. Ltda.		
Proponer el diseño de un Modelo de Control Interno para la optimización del recurso humano.		

Fuente: Investigación de campo (2012)

Elaborador por: David Moyano

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

1. ¿La empresa ha definido políticas y procedimientos de control interno?

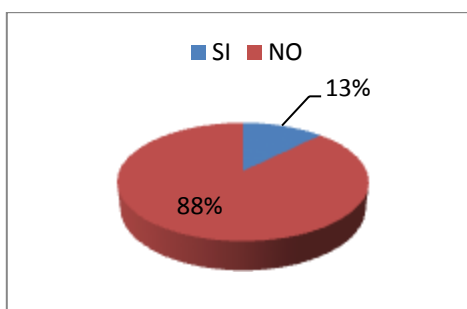
Tabla 7 Políticas y procedimientos de control interno

Alternativa	Resultado	Porcentaje
SI	3	12,50%
NO	21	87,50%
TOTAL	24	100%

Fuente: Farmambato Cía. Ltda.

Elaborado por: David Moyano

Grafico 6 Políticas y procedimientos de control interno



Fuente: Farmambato Cía. Ltda.

Elaborado por: David Moyano

Análisis:

Tras haber realizado la encuesta al personal de Farmambato Cía. Ltda. Se ha podido obtener los siguientes resultados, un 12,50% formado de 3 personas dice que la empresa tiene definidas las políticas y procedimientos de control interno, mientras que el 87,50% compuesto de 21 personas dice que la empresa no tiene definido las políticas y procedimientos de control interno.

Interpretación:

De los resultados obtenidos se puede interpretar que la empresa carece de políticas y procedimientos de control interno, esta herramienta resulta de gran importancia en el adecuado funcionamiento de la empresa.

2. ¿Están definidos por escrito los responsables de las áreas de Adquisición, Ventas, Contabilidad y Administración de Recursos Humanos?

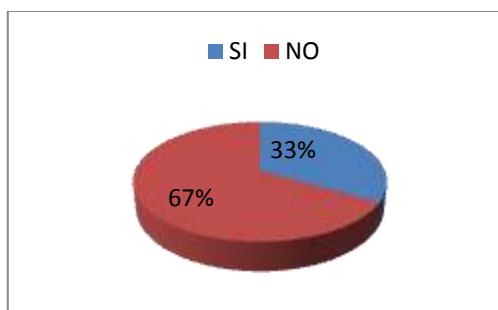
Tabla 8 Procedimientos de las áreas

Alternativa	Resultado	Porcentaje
SI	8	33,33%
NO	16	66,67%
TOTAL	24	100%

Fuente: Farmambato Cia. Ltda.

Elaborado por: David Moyano

Grafico 7 Procedimientos de las áreas



Fuente: Farmambato Cia. Ltda.

Elaborado por: David Moyano

Análisis:

De 24 individuos encuestados, 8 de ellos representando el 33,33% han respondido que si están claramente definidos los responsables de áreas, mientras que 16 individuos representando el 66,67% han indicado que no están claramente definidos los responsables.

Interpretación:

El personal de Farmambato Cía. Ltda. dice que los responsables de las áreas de Adquisiciones, ventas, contabilidad y Administración de Recursos Humanos no están definidos por lo que se resulta necesario definir claramente los responsables del cumplimiento del control interno.

3. ¿La administración gestiona adecuadamente el Recurso Humano?

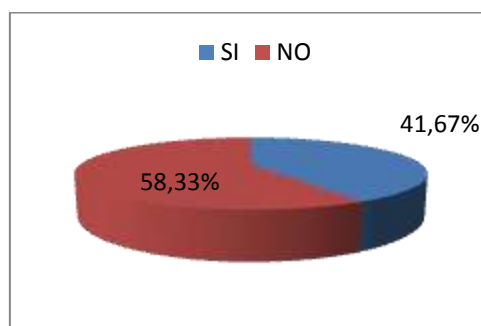
Tabla 9 Gestión del Recurso Humano

Alternativa	Resultado	Porcentaje
SI	10	41,67%
NO	14	58,33%
TOTAL	24	100%

Fuente: Farmambato Cia. Ltda.

Elaborado por: David Moyano

Gráfico 8 Gestión del Recurso Humano



Fuente: Farmambato Cia. Ltda.

Elaborado por: David Moyano

Análisis:

De 24 individuos encuestados, 10 de ellos representando el 41,67% han respondido que si es adecuada la gestión de la actual administración, mientras que 14 representando el 58,33% han indicado que no están de acuerdo con la gestión de la actual administración, esto se debe a que el personal no se siente motivado en su área de trabajo

Interpretación:

El personal de Farmambato Cía. Ltda. dice que la forma de gestión de la actual administración no es la adecuada, debido a que no existe motivación, esto genera un bajo desempeño en los colaboradores, es necesario que la administración considere realizar cambios en su forma de llevar a cabo las operaciones.

4. ¿Se han establecido indicadores de gestión para evaluar el desempeño del Recurso Humano?

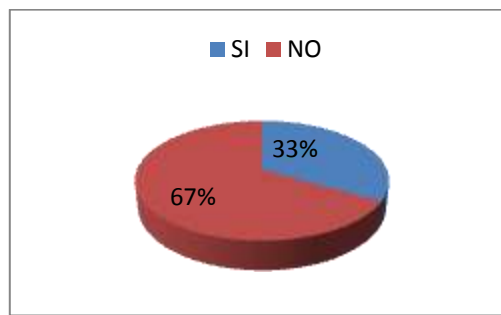
Tabla 10 Indicadores de Gestión

Alternativa	Resultado	Porcentaje
SI	7	29,17%
NO	17	70,83%
TOTAL	24	100%

Fuente: Farmambato Cía. Ltda.

Elaborado por: David Moyano

Grafico 9 Indicadores de Gestión



Fuente: Farmambato Cía. Ltda.

Elaborado por: David Moyano

Análisis:

Se ha podido determinar que 7 individuos es decir un 29,17% de la población encuestada han dicho que si se han establecido indicadores de gestión para evaluar el desempeño de los colaboradores en las actividades que realizan, mientras que un 70,83%, formado de 17 individuos, afirma que no se ha establecido indicadores de gestión para evaluar el desempeño de los colaboradores.

Interpretación:

Implementar indicadores de gestión, es una parte fundamental del control interno ya que contribuye a mejorar el cumplimiento de los procedimientos, los indicadores de gestión están enfocados a que los colaboradores mejoren cada vez más su desempeño.

5. ¿Se realiza un seguimiento al cumplimiento de las políticas y procedimientos del Recurso Humano?

Tabla 11 cumplimiento de políticas y procedimientos

Alternativa	Resultado	Porcentaje
SI	10	41,67%
NO	14	58,33%
TOTAL	24	100%

Fuente: Farmambato Cía. Ltda.

Elaborado por: David Moyano

Gráfico 10 Cumplimiento de políticas y procedimientos



Fuente: Farmambato Cía. Ltda.

Elaborado por: David Moyano

Análisis:

Tras haber realizado la encuesta se ha podido determinar que un 41,67%, representado por 10 individuos ha dicho que no se realiza el seguimiento al cumplimiento de políticas y procedimientos, mientras que el 58,33% del total de personas encuestadas ha dicho que no se realiza el seguimiento del cumplimiento de las políticas y procedimientos, esto representa 14 individuos.

Interpretación:

Las políticas y procedimientos son factores elementales dentro de un adecuado sistema de control interno ya que orientan a los colaboradores al adecuado cumplimiento de sus actividades, por lo que se considera adecuado contar con políticas y procedimientos que se ajusten a la realidad de la empresa y que contribuyan a su adecuado funcionamiento.

6. ¿Las políticas de selección y contratación del personal son las idóneas?

Tabla 12 selección y contratación de personal

Alternativa	Resultado	Porcentaje
SI	9	37,50%
NO	15	62,50%
TOTAL	24	100%

Fuente: Farmambato Cía. Ltda.

Elaborado por: David Moyano

Grafico 11 Selección y contratación de personal



Fuente: Farmambato Cía. Ltda.

Elaborado por: David Moyano

Análisis:

De un total de 24 personas encuestadas, 9 dicen que las políticas de selección y contratación de personal son las idóneas representando el 37,5%, mientras que el 62,5% conformado de 15 individuos dicen que las políticas de selección y contratación de personal no son las idóneas, esto representa el 62,5% del total de la población encuestada

Interpretación:

Se ha podido constatar que las políticas de selección y contratación de personal no son las idóneas por lo que es necesario diseñarlas en base a la realidad de la empresa, tratando de suministrar el recurso humano adecuado para el área de trabajo que se requiera y que este se sienta realmente comprometido con el desarrollo de la empresa.

7. ¿Se realizan capacitaciones continuas al personal?

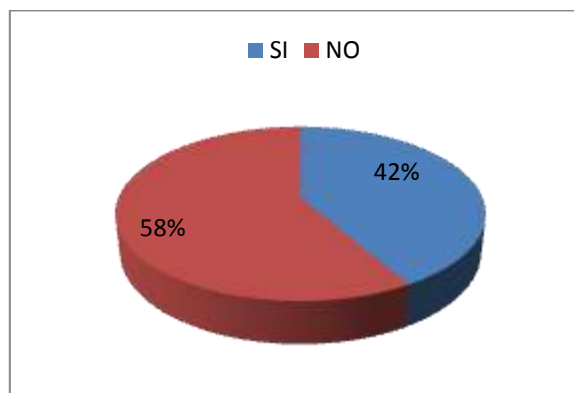
Tabla 13 Capacitaciones al personal

Alternativa	Resultado	Porcentaje
SI	10	41,67%
NO	14	58,33%
TOTAL	24	100%

Fuente: Farmambato Cía. Ltda.

Elaborado por: David Moyano

Grafico 12 Capacitaciones al personal



Fuente: Farmambato Cía. Ltda.

Elaborado por: David Moyano

Análisis:

Del personal encuestado, se ha podido recolectar la siguiente información, el 41,67% formado de 10 individuos dice que se capacita continuamente a los colaboradores, mientras que el 58,33% compuesto de 14 personas, dice que la empresa no capacita continuamente a los colaboradores.

Interpretación:

De los datos obtenidos se puede interpretar que los colaboradores no reciben capacitaciones continuas sobre los cambios y modificaciones que se realizan en el sistema, ocasionando confusión en la ejecución de actividades diarias, ya que no conocen de las modificaciones hechas al sistema de datos y por ende se genera información errónea.

8. ¿Se ha definido un esquema de comunicación entre departamentos que permita la vinculación de información de la empresa?

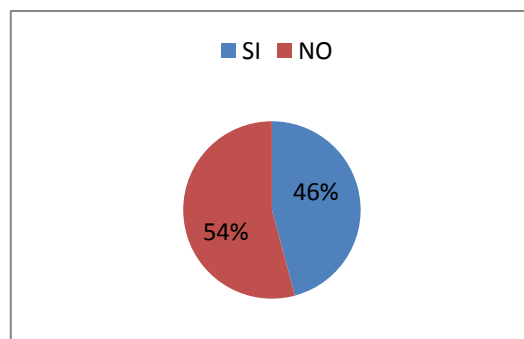
Tabla 14 Funciones y Responsabilidades

Alternativa	Resultado	Porcentaje
SI	11	45,83%
NO	13	54,17%
TOTAL	24	100%

Fuente: Farmambato Cía. Ltda.

Elaborado por: David Moyano

Grafico 13 Funciones y responsabilidades



Fuente: Farmambato Cía. Ltda.

Elaborado por: David Moyano

Análisis:

Se ha podido constatar que el 45,83% del total de la población encuestada conformada de 11 individuos dice que, si se ha definido el esquema de comunicación, mientras que el 54,57% conformado de 13 individuos dice que no se ha definido un esquema de comunicación entre departamentos.

Interpretación:

Según los datos obtenidos se puede interpretar que no está claramente definido el esquema de comunicación entre los departamentos de la empresa por lo que se considera importante definir claramente la forma de comunicación entre departamentos de la empresa.

9. ¿La excesiva rotación del personal conlleva al retraso en la ejecución de las actividades de la empresa?

Tabla 15 Rotación de Personal

Alternativa	Resultado	Porcentaje
SI	14	58,33%
NO	10	41,67%
TOTAL	24	100%

Fuente: Farmambato Cía. Ltda.

Elaborado por: David Moyano

Grafico 14 Rotación de Personal



Fuente: Farmambato Cía. Ltda.

Elaborado por: David Moyano

Análisis:

De la aplicación de la encuesta se ha podido obtener los siguientes resultados, un 58,33% de la población, compuesto de 14 individuos dice que la excesiva rotación de personal si genera un retraso en la ejecución de actividades, mientras que un 41,67% compuesto de 10 individuos dice que la excesiva rotación de personal no retrasa las actividades de la empresa, dando a entender que más de la mitad de la población encuestada es afectada por la rotación de personal

Interpretación:

La excesiva rotación de personal es un problema que afecta al desarrollo y ejecución de planes por parte de la empresa, por lo que es necesario establecer un proceso adecuado de selección y contratación y desarrollo de personal de manera que este se sienta comprometido con la organización.

10. ¿El personal nuevo recibe capacitación previa al desempeño de sus funciones?

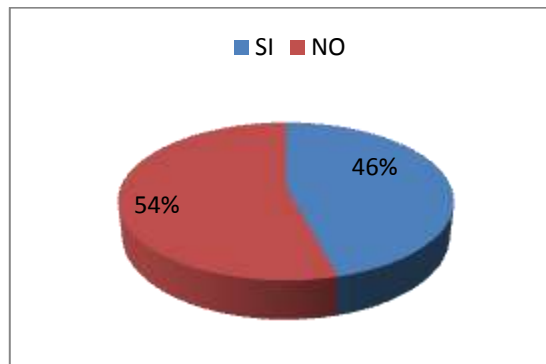
Tabla 16 Capacitación previa

Alternativa	Resultado	Porcentaje
SI	11	45,83%
NO	13	54,17%
TOTAL	24	100%

Fuente: Farmambato Cía. Ltda.

Elaborado por: David Moyano

Gráfico 15 Capacitación previa



Fuente: Farmambato Cía. Ltda.

Elaborado por: David Moyano

Análisis:

De las 24 personas a las que se les realizó la encuesta, se ha podido obtener los siguientes resultados, 11 de ellos dicen que si recibieron la capacitación previa a su área de trabajo, esto representa el 45,83%, mientras que el 54,83% conformado de 13 individuos dicen no han recibido la capacitación previa al ingreso a su área de trabajo.

Interpretación:

Se ha podido constatar que más de la mitad de la población encuestada no ha recibido la capacitación previa al ingreso a su área de trabajo, esto genera que los colaboradores no puedan desempeñarse adecuadamente en los puestos de trabajo y por ende no puedan ser competitivos frente a los demás colaboradores.

ANÁLISIS DE CHI CUADRADO

1.- Planteo de hipótesis

a) Modelo Lógico

H₀; El Diseño de Políticas y Procedimientos de Control Interno no influirá en la Optimización del Recurso Humano de Farmambato Cía. Ltda.

H₁; El diseño del Políticas y Procedimientos de Control Interno si influirá en la Optimización del Recurso Humano de Farmambato Cía. Ltda.

b) Modelo estadístico

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

X^2 = Chi cuadrado

O = Frecuencias observadas

E = Frecuencias esperadas

2.- Regla de decisión

Margen de error = 0,05

$$gl = (f-1) (c-1)$$

$$gl = (2-1) (2-1) = 1$$

Chi Tabla= 3,8415

$X^2 > x^2_t$ se acepta la hipótesis

3.- Cálculo de X^2

Tabla 17 FRECUENCIA OBSERVADA

Alternativa	CATEGORÍA		SUBTOTAL
	SI	NO	
Pregunta 1	3	21	24
Pregunta 9	14	10	24
SUBTOTAL	17	31	48

Pregunta 1:

- ¿La empresa ha definido políticas y procedimientos de control interno?

Pregunta 9:

- ¿La excesiva rotación del personal conlleva al retraso en la ejecución de las actividades de la empresa?

Tabla 18 FRECUENCIA ESPERADA

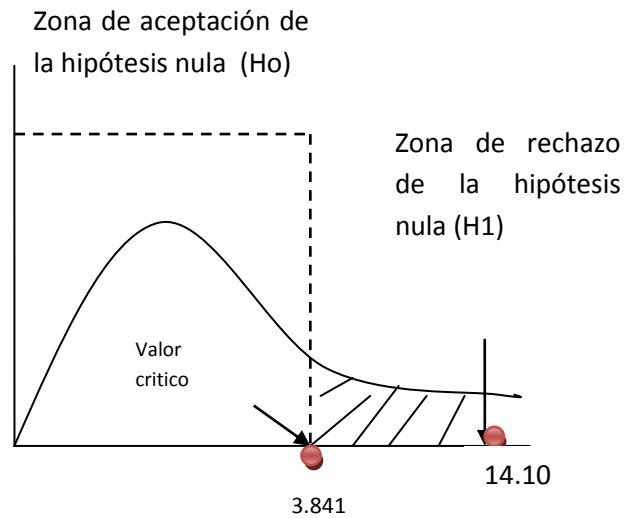
Alternativa	CATEGORÍA	
	SI	NO
3	12	12
4	12	12
SUBTOTAL	24	24

Tabla 19 TABLA DE CONTINGENCIA

O	E	(O-E)	(O-E) ²	(O-E) ² /E
3	12	-9	81	6,75
21	12	9	81	6,75
14	12	2	4	0,33
10	12	-2	4	0,33
		Σ		14,16

4.- Representación Gráfica

Grafico 16 Representación gráfica de la verificación de la Hipótesis



5.- Conclusión:

Una vez que se ha calculado el Chi cuadrado se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la nula ya que el Chi cuadrado calculado es de 14,16 y se encuentra por arriba del Chi tabla que es de 3,84.

Esto quiere decir que las políticas y procedimientos de Control Interno si influirán en la optimización del Recurso Humano de Farmambato Cía. Ltda., por lo que es recomendable aplicarlo.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

Luego de haber realizado la encuesta y analizado e interpretado los resultados obtenidos en Farmambato Cía. Ltda. se ha llegado a las siguientes conclusiones:

- La empresa no dispone de Políticas y Procedimientos de control Interno para las siguientes áreas: compras, ventas, contabilidad y administración del recurso humano, tampoco se han definido las funciones y responsabilidades de los colaboradores.
- Existen retrasos para la obtención de permisos de funcionamiento de organismos de control externo, y esto conlleva a incurrir en multas y sanciones.
- Se desconoce los plazos y fechas para presentación de información a los organismos externos como son Servicio de Rentas internas, Superintendencia de Compañías, permisos de funcionamiento otorgado por el Ministerio de Salud, el permiso de Bomberos, patente municipal.
- No se ha desarrollado un proceso completo para la administración del Recurso Humano que permita un adecuado suministro de personal y la optimización del mismo.
- No se han implementado indicadores de gestión, como tampoco se ha establecido un presupuesto operacional para los departamentos de la empresa.

5.2. RECOMENDACIONES

Una vez que se ha que se ha analizado la situación actual de Farmambato Cía. Ltda. se puede realizar las siguientes recomendaciones

- Elaborar las políticas y procedimientos para las áreas de Compras, Ventas y Contabilidad.
- Definir adecuadamente las funciones y responsabilidades de los colaboradores.
- Definir claramente los plazos y fechas para la obtención de permisos de funcionamiento de los organismos externos para todos los puntos de venta.
- Determinar los plazos y fechas de presentación de información tributaria a los organismos de regulación externos, para lograr evitar retrasos y multas.
- Elaborar un proceso completo para la administración del recurso humano, en el que se contemple procedimientos como: creación de la vacante, reclutamiento y selección, contratación, inducción, capacitación, desarrollo del personal y si el colaborador desea abandonar la empresa, se debe crear un procedimiento de acuerdo entre las partes.
- Diseñar indicadores de gestión que ayuden a evaluar la eficacia y calidad en la ejecución de las actividades de los colaboradores.
- Realizar los controles necesarios en el Sistema de Datos que se maneja dentro de la organización para mejorar y asegurar el cumplimiento de los procedimientos, ya que todo lo que se realiza es mediante el sistema de datos.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1. DATOS INFORMATIVOS

Título:	Diseño de Indicadores de gestión a través de un Modelo de Control Interno para la optimización del Recurso Humano en Farmambato Cía. Ltda.
Institución Ejecutora:	Farmambato Cía. Ltda.
Beneficiarios:	Gerencia- Departamento de Contabilidad
Ubicación:	Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: SAN FRANCISCO Calle: AV. 12 DE NOVIEMBRE Número: 10-65 Intersección: Calle Espejo
Tiempo estimado Para la ejecución:	03 de Septiembre al 15 Enero 2014
Equipo Técnico Responsable:	Investigador, Jefe Administrativo, Contadora, Jefe de Operaciones, Asistente y Auxiliar Contable.
Costo:	Costo estimado para la realización de la propuestas \$500,00

6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

El control interno es una herramienta muy importante dentro de la organización ya que permite salvaguardar sus recursos y a través de las políticas y procedimientos, adecuados a la realidad de la empresa.

Este proceso integral es aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada entidad, que proporciona seguridad razonable para el logro de objetivos y la protección de sus activos.

Luego de haber realizado las encuestas al personal de Farmambato Cía. Ltda. se ha podido constatar que, efectivamente la empresa no dispone de un modelo de control interno que contribuya a establecer una secuencia de los procedimientos que se realizan dentro de la empresa, así como tampoco existen los responsables de estos procedimientos, es decir la persona que se encargue de que se ejecuten correctamente. No se han definido las políticas de la empresa, es decir las normas a las cuales los colaboradores deben regirse para el desempeño de sus funciones, estos dos aspectos son muy importantes dentro del funcionamiento de la organización, por lo que resulta necesario estructurar adecuadamente los procedimientos internos con los controles necesarios, asegurando su cumplimiento y llegando a un fin determinado, a esto se le sumaran las políticas del área en que el colaborador desempeñe sus funciones, de manera que contribuya a que los colaboradores desarrollen sus actividades sin contratiempos.

Otro aspecto importante dentro de la organización es la administración del recurso humano, al ser uno de los factores principales dentro de la organización o el motor para su funcionamiento, se debe tomar especial atención en todo lo que comprende el manejo de personal. Es necesario que se estructure un proceso completo de manejo de recursos humanos comprendido desde su reclutamiento hasta su retiro de la empresa.

Para que la empresa sea competitiva, debe contar con el talento humano idóneo, esto se lograra mediante el reclutamiento y selección, contratación, inducción, capacitación, desarrollo y para finalizar si el colaborador decide separarse de la organización se deberá también crear un procedimiento que garantice un acuerdo que favorezca a las partes, asegurando los bienes de la organización.

6.3. JUSTIFICACIÓN

El control interno dentro de la organización es muy importante para su funcionamiento, ya que permite controlar que las actividades se realicen adecuadamente, contribuye a proteger los bienes de la empresa.

El modelo de control interno que se desarrollará en Farmambato Cía. Ltda., contribuirá a establecer un adecuado control interno dentro de la organización, a través del diseño de procedimientos que faciliten la ejecución de las actividades a los colaboradores, se definirá a los responsables de estos procedimientos.

Las políticas internas de la empresa es otro factor clave dentro del modelo de control interno, ya que contribuye a que los colaboradores ejecuten sus actividades ordenadamente y mediante normas que regulen su trabajo.

Se considera de gran importancia un adecuado manejo del recurso humano, al ser una cadena de farmacias debe ser competitiva y para esto debe contar con un equipo humano comprometido y competitivo, por lo que se considera necesario desarrollar un proceso de manejo de recursos humanos que contribuya a aportar y desarrollar excelentes colaboradores a través de las capacitaciones dentro de la organización.

6.4. OBJETIVOS

Para el desarrollo de la propuesta se deben establecer objetivos que determinen los cambios que se desea realizar dentro de la organización y permitan dar solución al problema planteado.

6.4.1. Objetivo General

Contribuir a la optimización del Recurso Humano de Farmambato Cía. Ltda. a través de la creación de políticas y procedimientos de Control Interno, enfocados a la adecuada administración del personal, mediante la aplicación de indicadores de gestión.

6.4.2. Objetivos Específicos

- Elaborar las políticas y procedimientos para las áreas de Adquisiciones, Ventas y Contabilidad
- Diseñar un proceso integral que contenga políticas y procedimientos, para la adecuada administración del Recurso Humano.
- Diseñar indicadores de gestión para evaluar la eficacia, eficiencia y calidad de las operaciones del Recurso Humano.

6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

La aplicación de la presente propuesta es factible ya que se cuenta con el apoyo y autorización de los Directivos de la empresa y sus colaboradores para quienes es importante desarrollar políticas y procedimientos de Control Interno enfocadas a la optimización del recurso humano de Farmambato Cía. Ltda.

6.5.1. Socio Cultural

En el aspecto socio cultural es factible el desarrollo de la propuesta, porque al ser una cadena de farmacias está en continua relación con los consumidores o clientes que son los que generan los ingresos de dinero para la empresa, siendo un factor importante dentro de la investigación.

6.5.2. Tecnológico

En el aspecto tecnológico es factible llevar a cabo la propuesta, ya que la empresa cuenta con un sistema de datos, que permite llevar un control sobre los movimientos que se realicen en la organización, y generar información a partir de estos, con los cuales se podrá tomar decisiones en beneficio de la misma.

6.5.3. Organizacional

En el aspecto organizacional existe la factibilidad de desarrollar la propuesta, ya que se cuenta con el apoyo de todos los colaboradores de la empresa, los cuales están enfocados en el mismo fin, lograr mejores beneficios para la empresa y por ende beneficiarse ellos también.

6.5.4. Económico Financiero

En el ámbito económico financiero, resulta de gran importancia el desarrollo de la propuesta ya que mediante un adecuado control interno se evitara pérdidas económicas y con un equipo humano comprometido en el desarrollo de la organización, la empresa será más competitiva, generando mejores ingresos económicos.

6.6. FUNDAMENTACIÓN

Para **Aguirre (2005:201-202),**” los procedimientos son un conjunto de operaciones y normas que sirven como reglas de conducta o programas a ejecutar cuya utilización es imprescindible para la consecución de los objetivos definidos en la actividad empresarial. Estos procedimientos además de definir la operativa y las pautas de actuación en los sistemas de información dentro de la organización, promoverán a dar una mayor eficacia en la gestión de la actividad, a asignar una buena definición de responsabilidades por trabajador y a evitar en la mayor medida posible la posibilidad de irregularidades o errores. Los procedimientos y normas de control interno son un aspecto importante dentro de la organización empresarial y para que esta resulte óptima es necesario que los mismos se definan por escrito por medio de un manual de procedimientos. De esta manera quedara constancia de las responsabilidades, tareas, funciones y demás políticas y criterios a ejecutar, todo ello con la aprobación de los órganos de dirección de la empresa. El manual de procedimientos es un instrumento esencial para el funcionamiento de control interno, siendo uno de los principales objetivos la definición clara de las normas operativas de la organización empresarial y de las líneas de responsabilidad y autoridad, en base a unos principios y objetivos preestablecidos. En el deben de quedar reflejados únicamente los aspectos estrictamente necesarios para la consecución de los controles. Así pues, se especificara entre otras:

- Organigrama funcional y jerárquico de la entidad, desglosado en su máximo nivel (rango, puesto, departamento, etc.)
- Definición de los procedimientos por ciclos de negocio y áreas administrativas contables (compras, tesorería, ventas, bancos, proveedores, clientes, clientes, almacén, etc.)
- Especificación de las normas a tener en cuenta para ciclos o áreas en cuanto a: competencias, autorizaciones, proceso administrativo del

circuito de información (documentación generada, registros formalizados, controles, supervisiones, etc.), contabilización, procedimientos y políticas.

- Procesos de revisión y verificación de las normas (personal interno independiente o externo profesional).

El manual de procedimientos estará sujeto a un proceso de actualización permanente debido a las nuevas adaptaciones a que da lugar la organización de la empresa y por consiguiente la necesidad de revisar o incorporar nuevas normas, procedimientos o políticas en el manual de procedimientos de la entidad”.

Para **Gómez (2001: internet)**, “La empresa en el momento de implementar el sistema de control interno, debe elaborar un manual de procedimientos. El manual de procedimientos es un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización, generando información útil y necesaria, estableciendo medidas de seguridad, control y autocontrol y objetivos que participen en el cumplimiento con la función empresarial. Todos los procedimientos que se encuentran dentro del manual deben ser objetiva y técnicamente identificados, dándole la importancia que cada uno merece dentro del proceso productivo u operacional de la empresa”.

Entonces si el manual de políticas y procedimientos es la base para que una empresa pueda implementar el control interno en su organización es necesario saber el concepto de control interno y como ayuda este manual al mismo.

MODELO DE GESTIÓN DE PERSONAL

Según la **Lcda. Pérez Lourdes (2006)** el modelo de gestión de personal es la herramienta gerencial que permite la correcta ubicación de personal, distribuyéndolos de tal manera que cada uno se encuentre laborando en el área en la que es más idóneo, y se desempeñe mejor con un entorno laboral en el que no se presenten envidias ni resentimientos entre compañeros, ya que cada cual estará laborando en el lugar que se merece y en el área que poseen más destrezas y habilidades.

Con esta nueva herramienta se le da la oportunidad al empleado de dar lo mejor de sí, de obtener un mayor rendimiento en el plano humano y profesional, de que sea dueño de su propio trabajo; reemplazando el modelo jerárquico de impartir órdenes, ejercido desde el nivel más alto de la empresa, e impulsando de forma estratégica el trabajo en equipo.

RECLUTAMIENTO

Según **Chiavenato I. (2000)** el reclutamiento funciona como un proceso de comunicación; la organización divulga y ofrece oportunidades de trabajo, al mismo tiempo atrae a los candidatos al proceso de selección.

En sí es el conjunto de políticas y acciones destinadas a atraer y añadir talentos a la organización.

SELECCIÓN DE PERSONAL

Según **Chiavenato I. (2009)** la selección de personal permite la obtención y el uso de información sobre candidatos reclutados del exterior para decidir a cuál de ellos se le presentara una oferta de empleo, representa un proceso de decisión, con base de datos confiables, para añadir talentos y competencias que contribuyan el éxito de la organización a largo plazo.

Para escoger la persona más capacitada para el puesto de trabajo, casi siempre, se le hace dos entrevistas en las que se conoce mejor al candidato y se decide si es el correcto para el puesto que solicita y se contrata o no. Las pruebas de habilidades cognoscitivas, miden las capacidades mentales como inteligencia general, comunicación oral, manipulación de números y razonamiento.

Las entrevistas son de vital importancia ya que mediante un diálogo entre el entrevistador y entrevistado se puede obtener información de la nueva persona que desea cubrir la vacante, permite conocer si el candidato reúne los requisitos solicitados por la institución.

INDUCCIÓN

Parafraseando a **Mondy W. (2008)** “La inducción es una herramienta clave dentro de la institución , mediante este proceso se puede integrar al nuevo personal dentro de la institución, cuyo objetivo es dar a conocer cuáles son sus obligaciones, responsabilidades en su área de trabajo. La persona que va a cubrir el nuevo puesto de trabajo debe estar, informada sobre todos los pormenores prácticos y logísticos de la empresa, así como sus políticas internas y externas, objetivos, logros y fortalezas.”

Es la tarea de integrar al personal nuevo a la empresa, a sus tareas específicas y dentro de la política de la misma. Los encargados de la inducción suelen ser las personas encargadas de la selección del personal y los responsables de la capacitación permanente del personal, para lograr un éxito completo toda la empresa debe estar en parte destinada a la inducción incluyendo la gerencia. La inducción implica que el empleado reconozca su puesto en relación con otras personas, puestos, departamentos y factores del ambiente externo.

CAPACITACIÓN

Según **Alicia Atha (2003)** “La capacitación significa la preparación de la persona en el cargo, desempeña un pilar fundamental en las institución, la alta competitividad, la aparición de nuevas tecnologías requieren que los que los clientes internos a finen de manera continua su conocimiento, aptitudes y habilidades, a fin de manejar los nuevos procesos y sistemas. La razón fundamental de capacitar a los nuevos empleados es darles los conocimientos, aptitudes y habilidades que requieren para lograr un desempeño satisfactorio.”

EVALUACIÓN



Según **Montona Patrick S (2002)** “la evaluación es un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de absentismo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado y si podrá mejorar su rendimiento futuro.”

6.7. METODOLOGÍA MODELO OPERATIVO

Tabla 20 modelo operativo

N°	FASE	META	ACTIVIDAD	RECURSOS	TIEMPO
1	Políticas y procedimientos para la administración del recurso humano.	Diseñar el proceso de administración del recurso humano a través de procedimientos que faciliten su control.	Diseñar políticas y procedimientos de acuerdo a la realidad de la empresa para, las áreas de adquisiciones, contabilidad y administración del recurso humano.	Recurso Humano Computador	60 días
2	Diseño de Flujo gramas de los Procedimientos	Direccionar el orden y relación de los procedimientos mediante un flujo grama	Diseñar un flujo gramas en base al proceso de administración del recurso humano.	Recurso Humano Computador Sistema de Datos	25 días
3	Políticas para el personal de ventas	Definir claramente las políticas para el departamento de ventas	Definir las políticas para el departamento de ventas de acuerdo a la realidad de la empresa.	Recurso Humano Computador	35 días
4	Diseño de Indicadores de gestión por departamento	Diseñar indicadores de gestión para evaluar la eficacia, eficiencia y calidad de las operaciones	Diseñar indicadores de gestión que permitan medir la eficiencia y eficacia y calidad de las operaciones en los departamentos de la empresa.	Recurso Humano Información Documentada	15 días

FASE I
Procedimientos para la Administración del Recurso Humano

FARMAMBATO CIA. LTDA. <i>Somos tu gente...</i>	Políticas y Procedimientos de Control Interno para la optimización del Recurso Humano	CÓDIGO	UNC 01
Procedimiento: Pedido de mercadería	Departamento: Compras	Área: unidad de Negocios	
<p>OBJETIVO</p> <p>Cumplir correctamente con el proceso de adquisición de mercadería, de manera que se mantenga el stock en la bodega principal</p> <p>RESPONSABLE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Operaciones y Logística <p>POLÍTICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los pedidos de mercadería se realizaran en base al stock por punto de venta y por producto. • Se recibirá mercadería con fecha de caducidad de un año calendario excepto negociaciones especiales. • Recibir muestras médicas está prohibido. <p>ACTIVIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pedidos de Mercadería UNC 01.01 <p>PROCEDIMIENTO O DESCRIPCIÓN</p> <p>PEDIDO DE MERCADERÍA UNC 01.01</p> <p>Para realizar el pedido de mercadería a los laboratorios se debe realizar el siguiente procedimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clic en el módulo de inventarios en la opción consultas e informes clic en existencias por bodega 			
			
			

- Escoger el laboratorio y el número de días de rotación que por lo general es de 30 días en adelante

DESDE		HASTA	
Existencias a:	13/08/2013		
Artículo:			
Clases:			
Sub. Clase:			
Marca:	3M ECUADOR A1		
Tipo:			
Días de Rot:	30	criticos:	<input type="checkbox"/>

Existencias por Bodega
 Rotacion de Inventario por Bodega
 Existencias y Rotacion de Inventario
 Proyeccion de Inventarios
 Pedidos x Rotacion con Margen
 No Abastecidos

- Tomar en cuenta la rotación del producto es decir la sumatoria de las existencias de todas las bodegas menos la rotación del producto, es decir si la sumatoria de las bodegas es de 200 de un determinado producto y la rotación es de 600 se deberá pedir 600 unidades al proveedor.

FARMAMBATO CIA LTDA													Existencias A:		13/08/2013	
Resumen de Existencia por Bodega																
Nombre	Ulitcos	Costos	Rotac	DY	F	FD	FL	F2	F3	F4	F6	F7	F9			
OCABESTRELO FUTURO ADULTO 3M	12.49	12.4900	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
COLLAR CERVICAL FUTURO AJUST 3M	18.57	18.5700	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0		
COLLAR CERVICAL FUTURO AJUST 3M	19.79	19.7900	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
CURTAS NERCARE COMFORT 1*12	0.115	0.1150	0	0	0	0	3	0	0	0	0	2	12	0		
ESPARA 12'S MICROPORE COLOR PEL.	1.0757	1.0756	103	0	0	0	51	18	6	9	5	11	4	16		
ESPARA 12 5N 1M TRANSPARE	2.0955	2.0955	1	0	0	0	1	1	3	1	0	0	0	2		
ESPARA 12 6 1CM MICROPORE	1.4493	1.4492	6	0	0	0	2	0	1	2	0	0	0	1		
ESPARA 25M'S MICROPORE	1.8005	1.8006	23	0	0	0	5	3	3	2	2	3	4			
ESPARA 25M'S 1M MICROPORE	2.2283	2.2284	11	0	0	0	21	3	3	3	2	3	3			
ESPARA 60M'S 1 MICROPORE	3.8361	3.8361	1	0	0	0	1	3	0	1	0	0	0			
EMARCHE RED OCLLAR ORANGE 1*5	0.4202	0.4201	15	0	0	0	10	9	1	5	10	5	5	8		
EMARCHE RED OCLLAR PEGUENO 1*5	0.3386	0.3388	21	0	0	0	2	6	5	0	0	0	5	2		
FILEXEL SHAMPO ANTICADA 300ML LACE	22	22.0000	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0		
FILEXEL SPRAY ANTICADA 120ML LACEP	26.67	26.6700	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0		
TOTAL					8	8	82	44	24	28	22	32	34			

CONECTORES:

- ADQUISICIÓN DE MERCADERÍA
- INGRESO E FACTURAS Y EMISIÓN DE RETENCIONES
- ANÁLISIS DE MÍNIMOS

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por
David Moyano	Jefe Administrativo	Director Ejecutivo
Firma	Firma	Firma

FARMAMBATO CIA. LTDA. <i>Somos tu gente...</i>	Políticas y Procedimientos de Control Interno para la optimización del Recurso Humano	Código	BOD01
Procedimiento: Recepción y almacenamiento de mercadería	Departamento: Compras	Área: Bodega	
<p>OBJETIVO</p> <p>Recibir la mercadería verificando que esta se encuentre en excelentes condiciones y en las cantidades especificadas según la factura.</p> <p>RESPONSABLE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bodeguero <p>POLÍTICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • La mercadería se recibirá los días martes y jueves de 08:30 hasta la 13:30 • Si se realiza un pedido emergente el cual será entregado fuera de los días establecidos deberá ser informado a bodega del día que será entregado y no deberá ser en exceso • Se deberá informar al Jefe de Operaciones sobre productos faltantes o en mal estado para realizar el reclamo, caso contrario se cargara el valor al responsable de la recepción de la mercadería. <p>ACTIVIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recepción de Mercadería BOD 01.01 • Reclamo en recepción de mercadería BOD 01.02 • Almacenamiento de mercadería BOD 01.03 <p>PROCEDIMIENTO O DESCRIPCIÓN</p> <p>RECEPCIÓN DE MERCADERÍA BOD 01.01</p> <p>El proveedor procede a entregar la mercadería al bodeguero, el cual para recibirla debe realizar las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sacar una copia de la factura entregada por el proveedor, con la cual se realiza la constatación de la mercadería. • En esta copia el bodeguero debe anotar el precio de venta al público, la fecha de caducidad del producto y los últimos cuatro números del código de barras, para los productos denominados como populares. • Debe constatar la cantidad que es entregada con la factura • Debe verificar que los productos deben estar en excelente estado • Para esto debe abrir los cartones y proceder a separar los productos por nombre y 			

descripción y contarlos para verificar la cantidad con la factura

- Colocar el sello de trazabilidad en la parte posterior de la factura original y firmar en la parte correspondiente
- La copia de la factura se archiva en bodega en el folder de proveedores

Nota.- En caso de que el producto no cumpla con lo establecido se procede al reclamo al laboratorio de acuerdo a las políticas que este tenga.

RECLAMO EN RECEPCIÓN DE MERCADERÍA

BOD 01.02

El reclamo en la recepción de la mercadería se lo puede hacer, cuando la mercadería está en mal estado o está incompleta

- Para los reclamos a DIFARE S.A. se deberá hacer lo siguiente:
- Se debe enviar un mail al laboratorio en base al formato que otorga el mismo, detallando el número de factura, el código del producto, la cantidad y el motivo del reclamo
- Luego de esto el laboratorio recibe el mail y responde generando un número de reclamo que luego será compensado con una nota de crédito aplicable a la factura.
- En el caso de que el laboratorio no otorgue la nota de crédito se debe realizar el seguimiento correspondiente con el número de reclamo

Para reclamos a QUIFATEX Y LETERAGO se debe realiza lo siguiente:

- Llamar e informar la novedad
- El laboratorio otorga un número de reclamo del cual se origina la nota de crédito.
- Para finalizar el procedimiento se debe realizar una transferencia de bodega principal a bodega devoluciones, para que de esta manera conste en la bodega principal solo lo que se tiene en stock

Para realizar la transferencia se debe hacer lo siguiente:

- Clic en el módulo control de inventarios
- Clic en gestiones, clic en egresos por transferencias
- Selecciona la bodega a donde se va a transferir los productos
- Ingresar el producto y la cantidad que se va a transferir
- Se imprime la transferencia y se adjunta a la impresión del mail que se envía al laboratorio y en las observaciones se detalla el número de reclamo
- Las documentos impresos son entregados a recursos humanos

ALMACENAMIENTO DE MERCADERÍA

BOD 01.03

Para proceder a almacenar los productos en la bodega principal se deberá realizar lo siguiente:

- Guiarse en el orden establecido que se encuentra de la siguiente manera:
- Medicinas.- constan todo lo que es medicamentos y psicotrópicos
- Hospitalarios.- constan todos los elementos de uso hospitalario como son: bisturís, catlones, esparadrapos, gasas, sueros, algodón suero, venda de gasa, venda elástica, rígida, gypsona, vicril, sedas, guantes, cagut, cajas de heces, orina, bolsas de agua caliente, baja lenguas, botiquín, dafilon, collarines, electrodos, jeringas,
- Líderes.- Constan todos los medicamentos que producen más ganancia económica
- Leches.- Constan todos los productos como formulas y sustitutos de la leche materna
- Populares.- Constan todos los productos como desodorantes, shampoo, jabones, etc.
- Toallas y pañales, constan todos los productos como toallas, pañales, paños húmedos, etc.


Todos estos artículos se encuentran en orden alfabético de la A hasta la Z

- Los productos nuevos se deben colocar siempre en la parte de atrás, colocando los anteriores adelante
- Si el stock del producto es bastante y no alcanza el lugar asignado, se lo deberá colocar en un cartón con el nombre del producto en la parte de superior de la percha
- El bodeguero con el auxiliar de bodega proceden a almacenar los productos en el orden establecido.
- El bodeguero procede a entregar la factura original al Jefe de Operaciones y Logística

CONECTORES:

- INVENTARIO
- ABASTECIMIENTOS

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por
David Moyano	Jefe Administrativo	Director Ejecutivo
Firma	Firma	Firma

FARMAMBATO CIA. LTDA. <i>Somos tu gente...</i>	Políticas y Procedimientos de Control Interno para la optimización del Recurso Humano	Código	UNC02
Procedimiento: Ingreso de facturas y emisión de retenciones	Departamento: Compras	Área: Unidad de negocios	
<p>OBJETIVO</p> <p>Asegurar el correcto ingreso de facturas de inventario, la emisión de retenciones y el archivo de las facturas por pagar de todos los proveedores.</p> <p>RESPONSABLE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Operaciones y Logística <p>POLÍTICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ingresar en orden ascendente según el número y el proveedor • Verificar los datos de las facturas como son: número de autorización, fecha de validez de la autorización. • Archivar en el orden establecido las facturas por pagar con los comprobantes de ingreso. <p>ACTIVIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ingreso de Facturas y emisión de retenciones UNC 02.01 • Archivo de Documentos UNC 02.02 <p>PROCEDIMIENTO O DESCRIPCIÓN</p> <p>INGRESO DE FACTURAS Y EMISIÓN DE RETENCIONES UNC 02.01</p> <p>Previamente al ingreso de las facturas al sistema se deberá hacer lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Receptar las facturas procedentes de bodega y revisar que estén bajo las siguientes condiciones: <ul style="list-style-type: none"> ○ Debe constar el sello y firma del responsable de bodega, precios de venta al público y fechas de caducidad • El responsable del ingreso de la factura al sistema, procede a firmar en la parte del sello de trazabilidad denominada facturación <p>Para ingresar la factura al sistema se deberá realizar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Damos clic en el módulo cuentas por pagar, <div data-bbox="343 1803 893 1870" style="border: 1px solid gray; padding: 2px; margin: 5px 0;">  Cuentas por Pagar / Proveedores </div> <ul style="list-style-type: none"> • clic en la pestaña gestiones y clic en la opción facturas de compra 			



- En el campo de número de factura del proveedor, digitamos el número de la factura
- en el campo de la fecha, digitamos la fecha según la factura física del proveedor
- En el campo del proveedor, buscamos el proveedor en base al código que está determinado por las cuatro primera letras del nombre del proveedor y dos dígitos arrojados en forma secuencial

- Damos clic en el botón de SRI a continuación se abre una ventana de sustento tributario

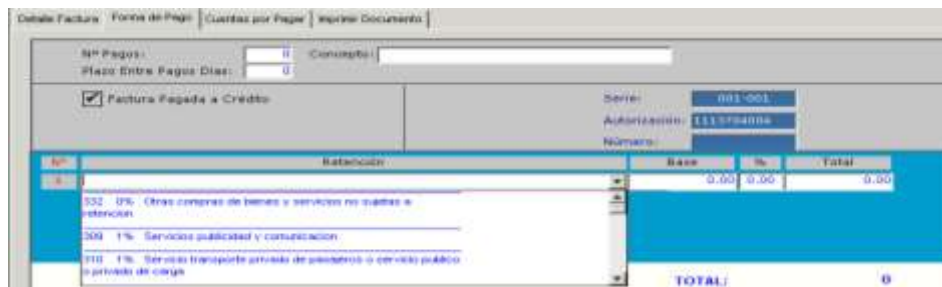


- Escogemos el tipo de sustento tributario para compras de inventario escogemos el 6 para los que son con IVA y el 7 para los que no tienen IVA
- Revisamos la serie de la factura, la autorización y la fecha de caducidad en base a la factura física
- En la sección de transacción debe constar el mismo comprobante de la sección de facturación
- damos clic en aceptar

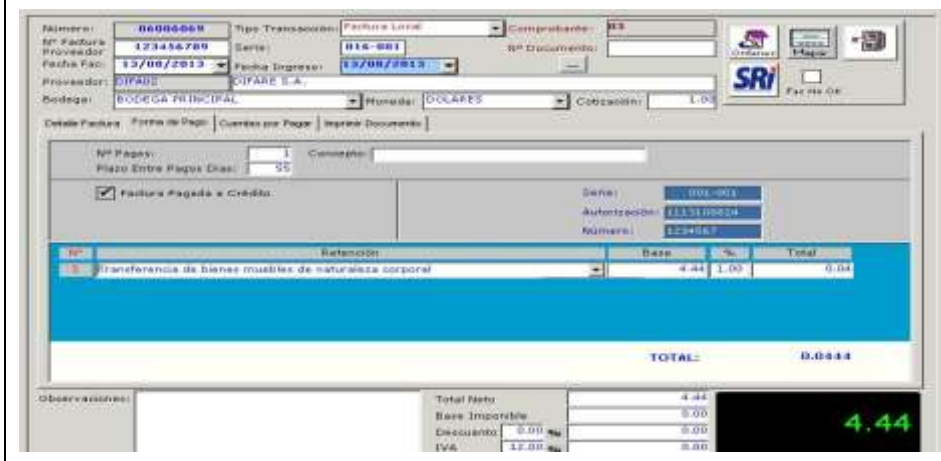
- clic derecho insertar registro y se ingresa los productos en base a la factura



- El valor de la factura en el sistema debe cuadrar con la factura física
- se imprime el comprobante de ingreso de la factura
- clic en forma de pago, colocamos el número de retención
- Damos clic derecho e insertamos un registro



- Escogemos el tipo de impuesto para las compras de inventario se debe retener los siguientes porcentajes:
- Se deberá escoger el código 312 que corresponde al 1% por concepto de transferencia de bienes muebles de naturaleza corporal
- Solo se podrá retener por concepto de IVA el 30% a las personas naturales no obligadas a llevar contabilidad
- Damos clic en guardar y a continuación se habilita la opción de mayor



- clic en el icono de mayor



- clic en grabar y genera el sistema un numero de asiento contable

 A screenshot of a software window titled "Mantenimiento de Facturas". It has several tabs: "Cabecera Comprobante", "Detalle Comprobante", "Impuestos y Retenciones", and "General". The "General" tab is active. It contains fields for "Comprobante", "Número", "Fecha", "No. Origen", "Definición", "Proveedor", "Fecha Social", "RUC/SUNAT", and "Concepto". At the bottom right, there are two buttons: "Grabar" (highlighted with a red circle) and "Cancelar".

- para imprimir el comprobante de retención clic en la pestaña general escogemos el tipo de comprobante y clic en diario y clic en imprimir

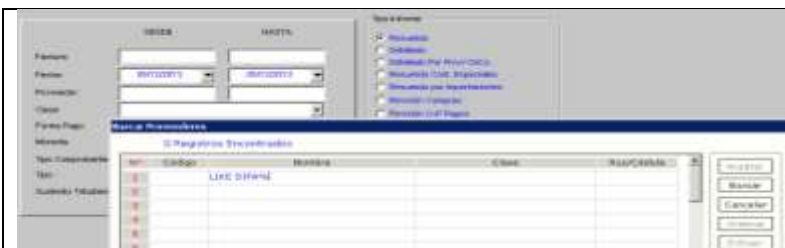
 A screenshot of a software window titled "Mantenimiento de Diarios". It has tabs: "Cabecera Comprobante", "Detalle Comprobante", "Impuestos y Retenciones", and "General". The "General" tab is active. It shows "Número: 06006302" and "Tipo Transacción: Factura Local". Under "Impresión Comprobantes", there are checkboxes for "Comprobante", "Retención en la fuente", "Retención en el IVA", and "Cheques". There are also icons for "Diario" and "Imprimir".

- Para generar el listado de facturas ingresadas en el día
- Damos clic en la pestaña consultas e informes, clic en la opción facturas

 A screenshot of a software menu titled "Consultas e Informes". It has a sub-menu titled "Facturas" which is highlighted. Other options include "Proveedores" and "Deducciones".

- Escogemos la fecha, la clase proveedores y clic en ejecutar

 A screenshot of a software window for "Consultas e Informes". It has fields for "Fecha", "Fecha Fin", "Proveedor", "Clase", "Forma Pago", "Moneda", "Tipo Comprobante", and "Tipo". There are also "Ejecutar" and "Salir" buttons at the bottom right.



- Imprimimos el listado de las facturas ingresadas durante el día



ARCHIVO DE DOCUMENTOS

UNC 02.02

Las facturas ingresadas se deben archivar conjuntamente con el comprobante de ingreso al sistema y la segunda copia de retención bajo las siguientes especificaciones:

Para los principales proveedores se deberá archivar en los siguientes folders

- DIFARE
- QUIFATEX

Y para los otros proveedores se deberá archivar en los folders nombrados de la siguiente forma:

- Facturas por Pagar A – L
- Facturas por pagar M – Z.

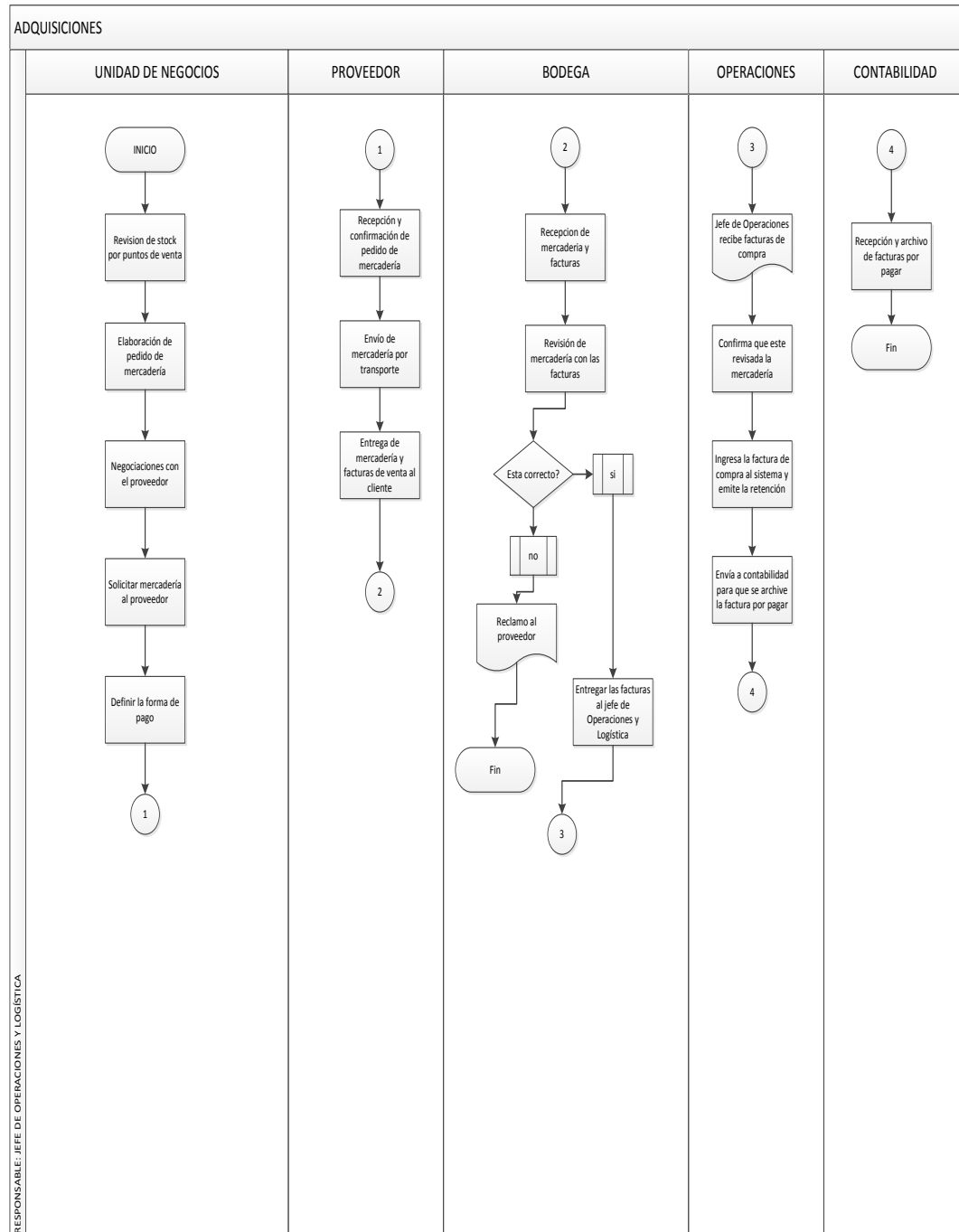
En orden alfabético según el proveedor.

CONECTORES:

- NOTAS DE CRÉDITO
- EMISIÓN DE CHEQUES
- FLUJO DE EFECTIVO
- CONCILIACIÓN BANCARIA
- DECLARACIÓN RETENCIONES EN LA FUENTE
- DECLARACIÓN MENSUAL DEL IVA
- DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA
- ANEXO TRANSACCIONAL
- BALANCES

Elaborado por: David Moyano	Revisado por: Jefe Administrativo	Aprobado por: Director Ejecutivo
Firma	Firma	Firma

Grafico 17 FLUJO GRAMA DE ADQUISICIONES



FARMAMBATO CIA. LTDA. <i>Somos tu gente...</i>	Políticas y Procedimientos de Control Interno para la optimización del Recurso Humano	Código	BOD02
Procedimiento: Abastecimiento de mercadería a los puntos de venta	Departamento: Compras	Área: Bodega	
<p>OBJETIVO</p> <p>Suministrar el stock necesario para que los puntos de venta puedan cubrir las necesidades farmacéuticas del mercado</p> <p>RESPONSABLE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bodeguero <p>POLÍTICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los abastecimientos de mercadería se deberán realizar los días lunes, miércoles y viernes • La entrega de abastecimientos se lo hará los días martes, jueves y sábado en la mañana • La persona que recibe el abastecimiento nota que el producto llega en mal estado o está faltando o está próximo a caducarse, y no informa al Jefe de operaciones en el plazo establecido, se hará responsable de los valores que implique esta pérdida del producto en un plazo de 12 horas para notificar y 12 para solucionar • Para dar solución al reclamo se tendrá 12 horas <p>ACTIVIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaboración del abastecimiento BOD 02.01 • Preparación de los abastecimientos BOD 02.02 • Entrega de abastecimientos BOD 02.03 • Reclamo en abastecimientos BOD 02.04 <p>PROCEDIMIENTO O DESCRIPCIÓN</p> <p>ELABORACIÓN DEL ABASTECIMIENTO BOD 02.01</p> <p>Para proceder a generar los listados de abastecimientos debemos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Damos clic en el módulo control de inventarios, clic en procesos • Damos clic en abastecer bodegas, escogemos la farmacia a la que se va a abastecer, clic en botón de abastecer bodegas • El sistema genera un listado de abastecimiento de acuerdo a los mínimos de existencia del producto por cada farmacia. 			

- El listado se guarda con un número específico que asigna el sistema el cual empieza con AB
- Se imprime el listado con la opción dúplex de manera que se impriman en las dos caras
- El abastecimiento se genera para todas las farmacias de Ambato durante los tres días asignados para el mismo

COMO SE DEBEN PREPARAR LOS ABASTECIMIENTOS

BOD 02.02

- Se procede a sacar el abastecimiento de la bodega principal basándose en el listado generado por el sistema
- Los listados de abastecimientos se deben repartir equitativamente entre el bodeguero y el auxiliar de bodega
- los productos que se toman de las perchas, se colocan en gavetas en el orden en que se van obteniendo y se los agrupa por farmacias
- Se revisa nuevamente los productos con el listado mientras son empacados
- Los medicamentos como jarabes, ampollas y demás objetos frágiles deben ir en forma vertical
- Para empacar los productos se utiliza los mismos cartones en que se recibe la mercadería, se sella con cinta adhesiva y se escribe el número de farmacia al que va a entregar.
- Se sella los cartones y las fundas y se coloca el número de farmacia al que pertenece
- Los bultos se ubican en el transporte para ser entregados en los puntos de venta

ENTREGA DE ABASTECIMIENTOS

BOD 02.03

- Para la entrega de abastecimientos se debe ubicar los cartones, bultos y bebidas en la camioneta en el siguiente orden:
- Primero la farmacia 5 por la razón, de que el recorrido empieza por esta farmacia ubicada en la Av. los chasquis frente al mercado simón bolívar
- Luego la farmacia 6 que está ubicada en la calle Antonio Clavijo y Sergio Núñez, frente al mercado sur
- Luego la farmacia 2, que está ubicada en la Av. Cevallos y Quito
- Posteriormente la Farmacia 4 Ubicada en la Av. Cevallos y Martínez
- Para finalizar la farmacia 3 ubicada en la Av. Cevallos y Mariano Eguez
- El listado de productos de abastecimiento se coloca dentro de uno de los cartones

que se entrega en el punto de venta

- Par finalizar se procede a registrar el número de cartones bultos y bebidas en un registro que se lleva en forma semanal, estos listados se deben archivar en el folder denominado abastecimientos a puntos de venta, el cual se ubicara en la bodega principal.
- El vendedor recibe los cartones, bultos y bebidas en el punto de venta
- A la farmacia principal o F1 se entrega directamente en las gavetas

RECLAMOS EN ABASTECIMIENTOS

BOD 02.04


- Los vendedores tendrán un plazo de 24 horas a partir de la entrega de los abastecimientos para revisar los productos de acuerdo al listado entregado
- En el caso de existir faltante en el abastecimiento se procederá a informar al Jefe de operaciones y logística, mediante un mail detallando el código del abastecimiento, la fecha, la cantidad de faltante y la descripción del producto , esto debe hacer la persona que recibió el abastecimiento, previo a esto debe informar al responsable de farmacia.
- El Jefe de operaciones confirma el reclamo verificando en el sistema el stock de la bodega principal y luego el físico de la misma, si es que existe sobrante en la bodega principal se procede a enviar a la farmacia que realizo el reclamo.

Si fuera el caso de que se envió más de lo indicado en el abastecimiento el producto, la farmacia deberá devolver el producto a la bodega principal.

CONECTORES:

- INVENTARIOS

Elaborado por: David Moyano	Revisado por: Jefe Administrativo	Aprobado por Director Ejecutivo
Firma	Firma	Firma

FARMAMBATO CIA. LTDA. <i>Somos tu gente...</i>	MODELO DE CONTROL INTERNO PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL RECURSO HUMANO	CÓDIGO	PPR02								
PROCEDIMIENTO: PAGOS A PROVEEDORES Y OTROS PROVEEDORES	DEPARTAMENTO: CONTABILIDAD	ÁREA: Pagos a Proveedores									
<p>OBJETIVO Generar oportunamente los pagos a proveedores de manera que se cubra a tiempo con las obligaciones a terceros</p> <p>RESPONSABLE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Auxiliar Contable <p>POLÍTICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Todo pago debe estar previamente aprobado por L1 • En el talonario de la chequera se debe anotar los registros contables de los pagos. • Los pagos se debe archivar con el respectivo comprobante de pago del proveedor o comprobante de depósito • Los cheques se deberán emitir, de acuerdo al reporte generado por L1 de las facturas aprobadas para el pago • Los pagos a proveedores, se realizaran solo los días lunes a partir de las 4 pm. <p>ACTIVIDADES</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td>Aprobación del Pago</td> <td style="text-align: right;">PPR 02.01</td> </tr> <tr> <td>Reporte de pagos</td> <td style="text-align: right;">PPR 02.02</td> </tr> <tr> <td>Cancelación al Proveedor</td> <td style="text-align: right;">PPR 02.03</td> </tr> <tr> <td>Archivo</td> <td style="text-align: right;">PPR 02.04</td> </tr> </table> <p>PROCEDIMIENTO O DESCRIPCIÓN</p> <p>APROBACIÓN DEL PAGO PPR02.01</p> <ul style="list-style-type: none"> • El pago únicamente deberá ser aprobado por L1 mediante un proceso restringido y personal <p>IMPRESIÓN DE REPORTE DE PAGOS PROBADOS PPR 02.02</p> <p>Para proceder a sacar el reporte de pagos a proveedores debemos realizar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Damos clic en el módulo cuentas por pagar, <div data-bbox="400 1700 890 1778" style="text-align: center;">  </div> <ul style="list-style-type: none"> • clic en la pestaña consultas e informes y selecciona la opción pagos aprobados • Colocamos la fecha de la aprobación de pagos y • Damos clic en la opción por fecha de vencimiento y clic en ejecutar 				Aprobación del Pago	PPR 02.01	Reporte de pagos	PPR 02.02	Cancelación al Proveedor	PPR 02.03	Archivo	PPR 02.04
Aprobación del Pago	PPR 02.01										
Reporte de pagos	PPR 02.02										
Cancelación al Proveedor	PPR 02.03										
Archivo	PPR 02.04										



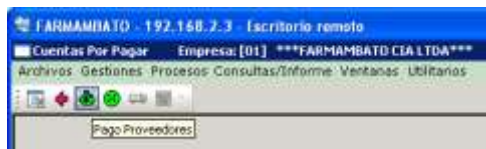
- A continuación obtenemos el reporte de pagos aprobados de todos los proveedores

CANCELACIÓN AL PROVEEDOR

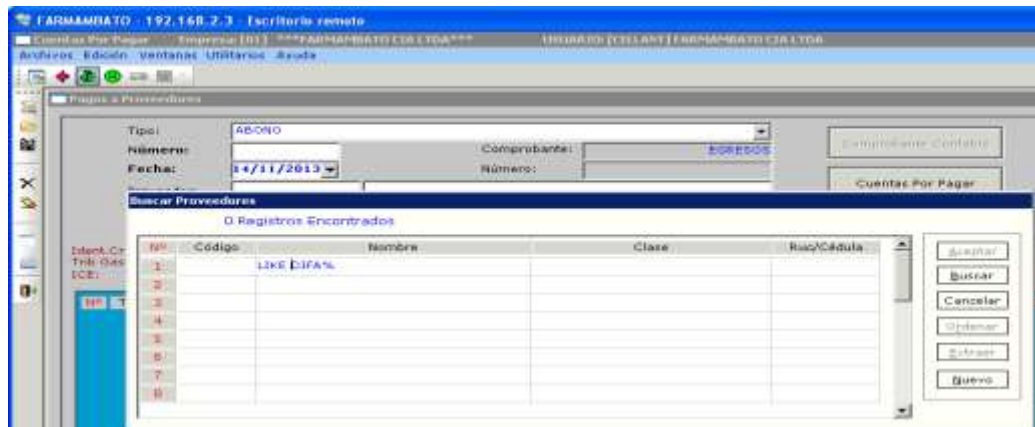
PPR 02.03

Para cancelar las facturas a los proveedores y otros proveedores se debe realizar las siguientes acciones:

- Damos clic en el módulo cuentas por pagar, clic en el icono pago a proveedores



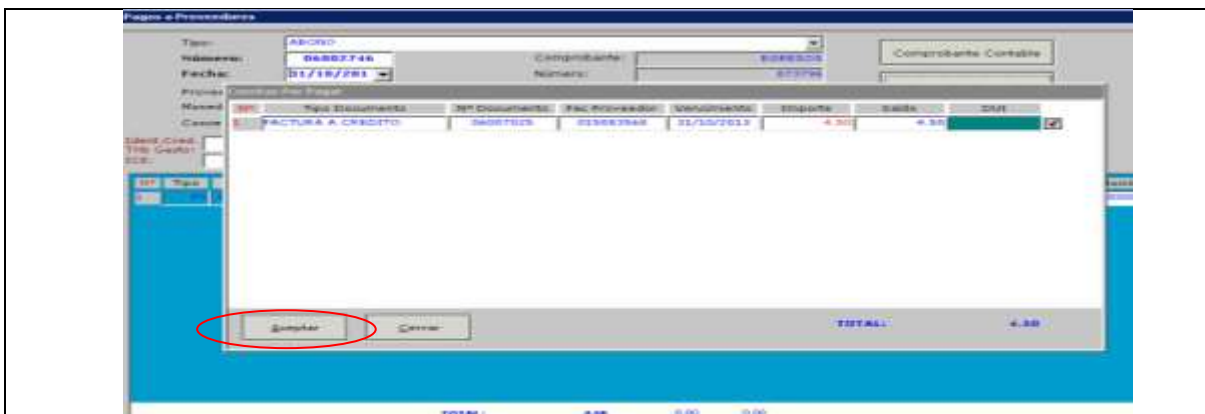
- Colocamos la fecha en que se va a emitir el cheque
- Escogemos el proveedor que vamos a cancelar dando un espacio y enter, escribimos like, las iniciales del proveedor y porcentaje
- Clic en aceptar



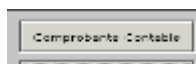
- Damos clic en cuentas por pagar



- escogemos las facturas aprobadas para el pago, aceptamos



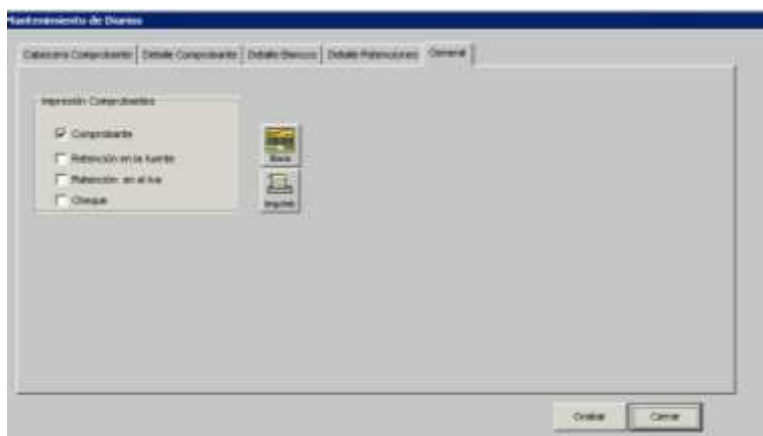
- Clic en comprobante contable



- Clic en la pestaña detalle bancos, escogemos el banco del cual vamos a generar el cheque, y damos clic en guardar.



- Damos clic en la pestaña general y luego clic en imprimir e imprimimos el comprobante de pago y el cheque



- El cheque conjuntamente con las facturas y el comprobante de egreso es enviado a L1 para que sea revisado y firmado
- L1 envía el pago a contabilidad y se procede al archivo en las respectivas carpetas de proveedores y otros proveedores
- Al proveedor se le entregara el cheque con el comprobante de egreso y las facturas para que revise y elabore el recibo de cobro
- Las facturas, el comprobante de egreso y el recibo de cobro se archivarán de la siguiente manera

ARCHIVO**PPR 02.04**

Se debe sacar una copia del comprobante de egreso y se archivara en el folder denominado comprobantes de egreso.

Las facturas, el comprobante de egreso y el recibo de cobro se archivaran de la siguiente forma:

Para los proveedores principales se ha creado un archivo por proveedor de la siguiente manera:

- BROADNET
- DIFARE
- LETERAGO
- QUIFATEX

Para los demás proveedores se han creado archivos en orden alfabético separados en tres grupos:

- A – I
- J – Q
- R – Z

Para las facturas e otros proveedores se ha creado los siguientes archivos:

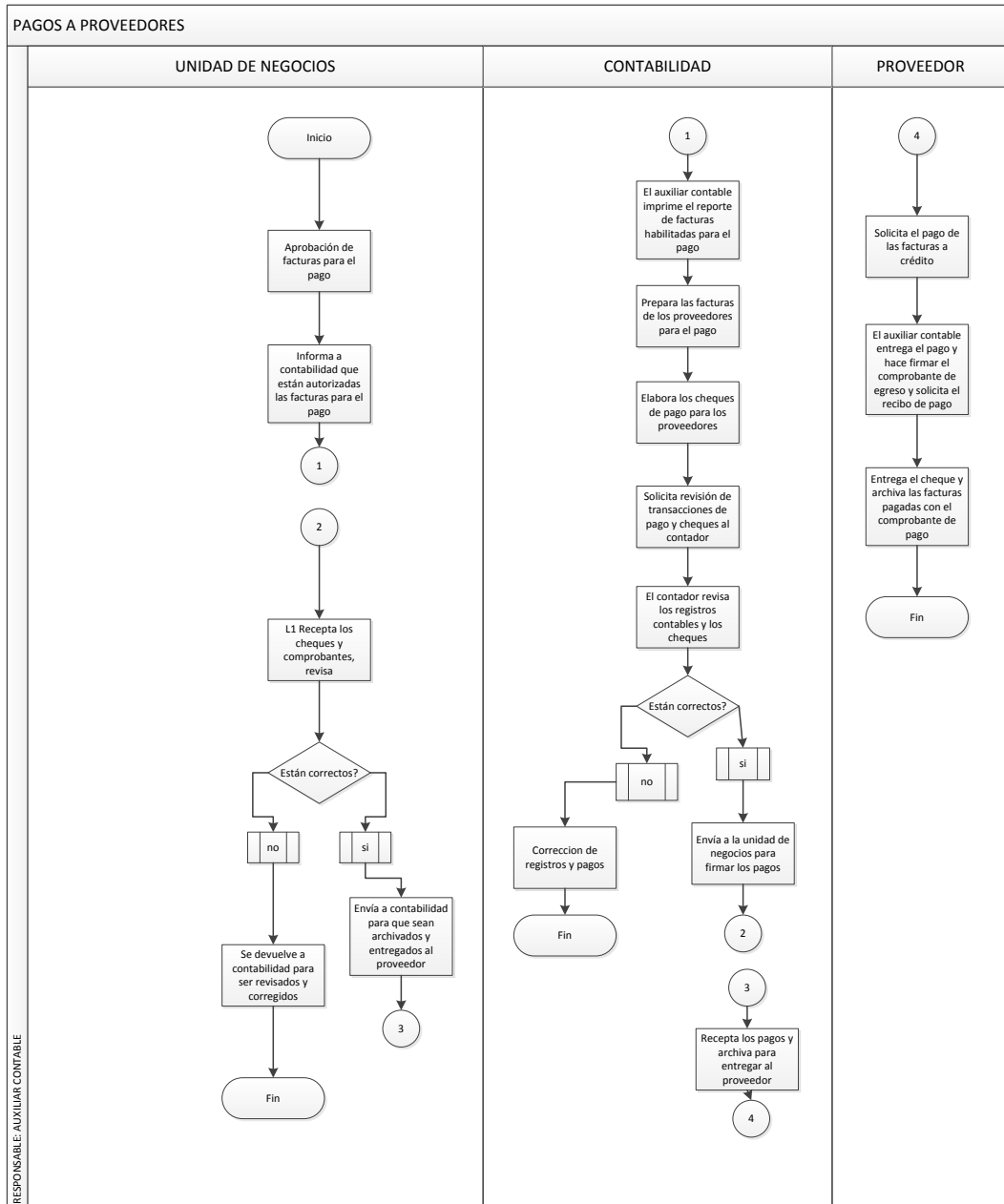
- Otros proveedores pagados A – M
- Otros proveedores pagados N – Z
- Servicios Básicos

CONECTORES:

- FACTURAS DE COMPRA
- NOTAS DE CRÉDITO
- CONCILIACIÓN BANCARIA
- FLUJO DEL EFECTIVO
- ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por
David Moyano	Jefe Administrativo	Director Ejecutivo
Firma	Firma	Firma

Grafico 18 FLUJO GRAMA DE PAGOS A PROVEEDORES



FARMAMBATO CIA. LTDA. <i>Somos tu gente...</i>	Políticas y Procedimientos de Control Interno para la optimización del Recurso Humano	CÓDIGO	UNC 03
Procedimiento: Análisis de mínimos	Departamento: Compras	Área: Operaciones	
<p>OBJETIVO</p> <p>Determinar el stock mínimo de los productos evitando perdidas por estancamiento de mercadería</p> <p>RESPONSABLE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Operaciones y Logística <p>POLÍTICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los mínimos de stock, deberán ser revisados semanalmente en base al movimiento de stock de productos. • Aumentar o disminuir los mínimos de stock de modo que los productos roten • Informar sobre las modificaciones en los mínimos de productos a L1 <p>ACTIVIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Creación de los mínimos en el sistema por cada punto de venta UNC 03.01 • Análisis de mínimos UNC 03.02 • Modificación de mínimos en el sistema UNC 03.03 <p>PROCEDIMIENTO O DESCRIPCIÓN</p> <p>CREACIÓN DE LOS MÍNIMOS POR CADA PUNTO DE VENTA UNC 03.01</p> <p>Para la creación de los mínimos de stock por punto de venta se deberá realizar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar un análisis de rotación en base a la rotación histórica de los productos en los puntos de venta • Una vez realizado este análisis se deberá definir el mínimo de producto que deberá tener cada punto de venta, este mínimo a la vez será considerado como el máximo <p>Se establecerá un mínimo de stock por punto de venta, es decir cada farmacia deberá tener un mínimo de cada producto, en el cual el sistema se basara para realizar los abastecimientos.</p> <p>La suma de todos los mínimos de los puntos de venta será considerado como el mínimo de la bodega principal de manera que en base a esto se realizara los pedidos de mercadería para no sobre stockear ni tampoco pedir menos de lo necesario</p> <p>Los abastecimientos se realizara en base a los mínimos establecidos por cada farmacia,</p>			

- Entregar los productos por caducar al Jefe de Operaciones
- Enviar la nota de devoluciones a Recursos Humanos

ACTIVIDADES

- | | |
|---|-----------|
| • Separación de productos PC | OPE 01.01 |
| • Devolución de productos PC desde el punto de venta a bodega | OPE 01.02 |
| • Devolución de productos PC desde la bodega al proveedor | OPE 01.03 |

PROCEDIMIENTO O DESCRIPCIÓN

SEPARACIÓN DE PRODUCTOS POR CADUCAR OPE 01.01

Para proceder a la devolución de productos por caducar desde los puntos de venta se deberá realizar lo siguiente:

- Revisión de las perchas y estanterías a su cargo, esta revisión será periódica a fin de determinar los productos que se encuentren próximos a caducarse.
- Los periodos de revisión de las perchas y estanterías serán mensuales conjuntamente con el inventario, una vez que se han detectado los productos se los separa y coloca en la percha denominada productos cuarentena
- Se tomara en cuenta un plazo de 3 meses de anticipación a la fecha de caducidad sin contar el mes en curso, es decir que son tres meses antes a partir del mes en que se está verificando el stock de productos, este plazo es el otorgado por la mayoría de proveedores.
- Estos productos son revisados entre los responsables de las perchas y el administrador de farmacia el cual verifica que este dentro de la fecha
- La devolución de las medicinas se lo hará de la siguiente manera:
- Cajas completas, es decir que la caja debe contener todas las ristras completas de pastillas sin cortar
- O si no ristras completas de pastillas en la caja original del medicamento
- Las pastillas que se encuentran cortadas y no forman parte de las ristras también se devolverá
- Con los medicamentos que no proceden a la devolución al laboratorio, se procederá de la siguiente forma:
- Las medicinas que se debieron vender por mostrador es decir que no requieren de receta médica para expendirse y no se los pudo vender, el valor que estos representan se descontaran al responsable de la percha
- Las medicinas que debieron ser vendidas bajo receta médica, y en este caso no se lo pudo hacer, el valor que estos representen será de responsabilidad de la

empresa

- Se procede a realizar la transferencia de los productos desde la farmacia hacia la bodega devoluciones

DEVOLUCIÓN DE PRODUCTOS PC DESDE EL PUNTO DE VENTA A BODEGA OPE 02.02

- Para realizar la transferencia de productos desde la farmacia hasta la bodega devoluciones se debe dirigir al módulo inventarios
- Damos clic en la opción gestiones, clic en egresos de bodega y procedemos a llenar los campos del egreso por transferencia
- Colocamos la fecha, en el campo de cliente digitamos cliente interno, la bodega desde donde se envía y la bodega a donde se envía, entonces se pondrá la farmacia desde donde se envía como punto de envío y bodega devoluciones como punto de recepción, seleccionamos al vendedor y en la parte de observaciones detallamos el motivo de la transferencia

Lo dicho anteriormente se grafica a continuación:

Control de Inventarios Empresa: [01] ***FARMAMBATO CIA LTDA*** USUARIO: [MANOTOAM]

Archivos Edición Ventanas Utilitarios Ayuda

Egresos de Bodega

Número: [] Comprobante: DIARIOS
Fecha: 10/09/2013 #.Documento: []
Tipo Egreso: EGRESO POR TRANSFERE
Cliente: INTERNO CLIENTE INTERNO
Bodega: FARMACIA 1 Hasta: BODEGA DEVOLUCION
Moneda: DOLARES Respo: MANOTOA M.
Observaciones: DEVOLUCION DE PC

Nº	CeCo	Código	Uni.	Cantidad	Costo	Total	Serie	Bodega
1	01.	4104480705212	3B	1	4,49	4,49		D1

Una vez que se haya hecho la transferencia, se procede a enviar las medicinas a la bodega principal para que sean receptados y clocados en la percha de productos en cuarentena y posteriormente entregados al laboratorio

- El administrador de farmacia lleva los productos a la bodega principal y entrega al Jefe de Operaciones
- El Jefe de Operaciones procede a revisar los productos y constatar que estén dentro del tiempo de recepción, de ser así recibe y coloca en la percha asignada para los productos por caducarse llamada cuarentena

- Se imprime la transferencia que se realiza de la farmacia a la bodega devoluciones y se revisa con los productos y las fechas
- Y se archiva en el folder denominado productos por caducarse

DEVOLUCIÓN DE PRODUCTOS PC DESDE LA BODEGA AL PROVEEDOR

OPE 01.03

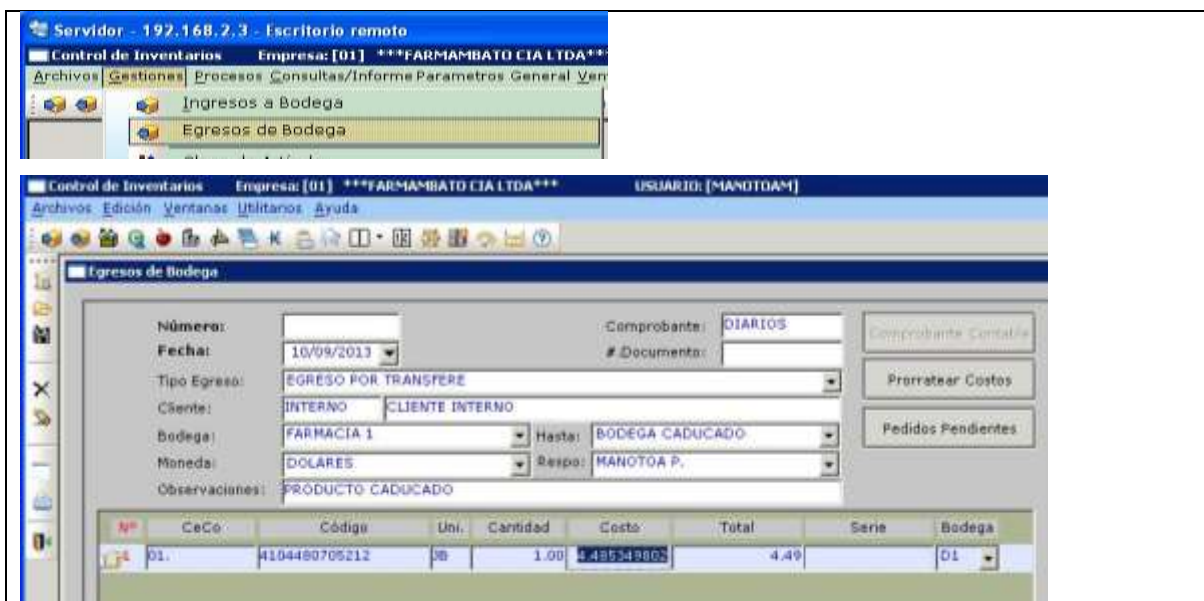
- Al realizar la entrega de los productos PC el o la representante del laboratorio deberá llenar una Nota de Devolución en el cual se detallen los productos que está recibiendo
- Esta nota de devolución se entrega a la Jefe Administrativo para que realice el seguimiento del trámite, es decir reclamar la nota de crédito correspondiente, la cual deberá ser comparada con la nota de devolución que otorga el laboratorio debiendo ser iguales ambos.
- En el caso de que en la nota de crédito no conste todo lo que se envió, la Jefe Administrativo deberá realizar el seguimiento es decir reclamar por los productos que no constan.
- Una vez revisada la nota de crédito y que esta no tenga novedades se envía a contabilidad para el descargo de la misma.

CONECTORES:

- DESCARGO DE NOTAS DE CRÉDITO
- PAGOS A PROVEEDORES
- EMISIÓN DE CHEQUES
- FLUJO DE EFECTIVO

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por
David Moyano	Jefe Administrativo	Director Ejecutivo
Firma	Firma	Firma

FARMAMBATO CIA. LTDA. <i>Somos tu gente...</i>	Políticas y Procedimientos de Control Interno para la optimización del Recurso Humano	CÓDIGO	OPE 02
Procedimiento: Baja de productos caducados	Departamento: Compras	Área: operaciones	
<p>OBJETIVO</p> <p>Dar de baja a los productos caducados de manera oportuna, evitando sanciones por los organismos de Control Externos</p> <p>RESPONSABLE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Operaciones y Logística <p>POLÍTICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enviar mensualmente los productos caducados para el análisis • Los productos caducados se deberán dar de baja cada seis meses. • La baja de Inventarios se hará únicamente con un acta de baja de inventarios notariada <p>ACTIVIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Devolución de productos caducados OPE 02.01 • Baja de productos caducados OPE 02.02 <p>PROCEDIMIENTO O DESCRIPCIÓN</p> <p>DEVOLUCIÓN DE PRODUCTOS CADUCADOS OPE 02.01</p> <p>La devolución de productos PC se realizara de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El responsable de la percha debe separar los productos caducados y revisar mensualmente con el administrador de farmacia, el cual constata la fecha de los productos caducados • Se realiza la devolución de los productos mediante una transferencia a la bodega de caducados y al final de mes se saca un reporte de los productos caducados • Para realizar la transferencia de productos desde la farmacia hasta la bodega caducados se debe dirigir al módulo inventarios • Damos clic en la opción gestiones, clic en egresos de bodega y procedemos a llenar los campos del egreso por transferencia • Llenamos la fecha, en el campo de cliente ponemos cliente interno, la bodega desde donde se envía y la bodega a donde se envía, entonces seleccionamos la bodega caducados, seleccionamos al vendedor y en la parte de observaciones detallamos el motivo de la transferencia 			



- Se lo revisa con los responsables de las perchas de manera que si son productos que se pudieron haber vendido y no se lo hizo, se hará cargo al responsable de la percha.
- Si son productos que solo se expenden bajo receta médica, el valor que estos generen correrán por cuenta de la empresa.
- Hay que tomar especial atención en la devolución de los productos estos deberán ser en cajas completas o ristras completas y se recibirán solo medicinas y parte de los populares.

BAJA DE PRODUCTOS CADUCADOS

OPE 02.02

- Para dar de baja a los productos caducados de deberá imprimir un reporte de los productos que constan en la bodega caducados.
- Con este listado revisamos los productos tanto como consta en el sistema y lo que tenemos en físico
- Una vez que se hayan revisado se empacaran en cartones grandes y se elaborara un listado definitivo de los productos que se encuentran caducados
- Se contratara los servicios de un notario quien dará constancia que lo que consta en los listados son los productos a dar de baja
- El notario elabora un acta de baja de Inventario la cual sirve de respaldo de que ya se dio de baja los productos y que estos ya no se podrán comercializar, ni regalar.
- Los productos dados de baja serán revisados por el Ministerio de Salud, posterior a esto se deberán incinerar o enterrar los productos que se han dado de baja

CONECTORES:		
<ul style="list-style-type: none"> • INFORMES GENERALES • MINISTERIO DE SALUD PUBLICA 		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por
David Moyano	Jefe Administrativo	Director Ejecutivo
Firma	Firma	Firma

FARMAMBATO CIA. LTDA. <i>Somos tu gente...</i>	Políticas y Procedimientos de Control Interno para la optimización del Recurso Humano	Código	INV 01
Procedimiento: Toma de inventarios	Departamento: Contabilidad	Área: Inventarios	
OBJETIVO			
Asegurar un control efectivo a los movimientos de inventario mediante la toma física y el descargo del mismo oportunamente			
RESPONSABLE			
<ul style="list-style-type: none"> • Analista de Inventarios 			
POLÍTICAS			
<ul style="list-style-type: none"> • El encargado de la toma de inventario deberá firmar al final del reporte de inventario del cual está haciendo la toma respectiva. • Elaborar las actas de inventario correspondientes, firmarlas y archivarlas. • Entregar oportunamente los reportes de la toma de inventario para que sean dados de baja 			
ACTIVIDADES			
<ul style="list-style-type: none"> • Inventarios mensuales INV 01.01 • Impresión de reportes para toma de inventario INV 01.02 • Inventarios semestrales INV 01.03 • Descarga de inventario INV 01.04 • Ingreso de sobrantes de inventario: INV 01.04.001 • Facturación de faltantes: INV 01.04.002 			

- Cierres mensuales de inventario

INV 01.05

PROCEDIMIENTO O DESCRIPCIÓN

INVENTARIOS MENSUALES

INV 01.01

Para el inventario mensual se encuentra establecido el siguiente calendario:

Se establece 15 días hábiles, es decir tres semanas de lunes a viernes para la toma de inventarios

Este inventario se basa en rollos, los cuales se encuentran distribuidos de la siguiente manera

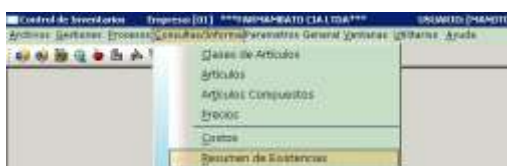
GRUPO	MEDICINA	LIDRES	PASTILLERIA	HOSPITALARIOS	PSICOTRÓPICOS	POPULARES	SUBGRUPO
						ROLLO	
NOMBRE DEL ROLLO	M1	L1	O1	H1	A1	F1	LECHES
	M2					D1	DERMATOLÓGICOS
	M3					TP1	PAÑALES Y TOALLAS
	M4					P,P2,P3	ASEO Y CUIDADO PERSONAL
	M5					J1	PRODUCTOS EN PACKS
	M6					C1	COSMÉTICOS
	M7					R1	COLIRIOS
	M8					BB1	BEBIDAS
						CB1	PRESERVATIVOS
						B1	PRODUCTOS DE BEBE
						S1	SUEROS ORALES
						E1	ENDULZANTES

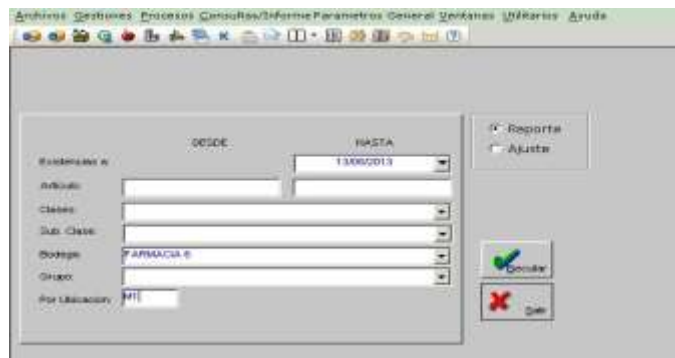
Desde la farmacia principal se imprime en los demás puntos de ventas a través del sistema de datos que se maneja, esto se realiza de forma diaria y aleatoria para los rollos. Antes de enviar a imprimir se comunica a los colaboradores de los puntos de venta para que coloquen los rollos de inventario que son de color blanco.

IMPRESIÓN DE REPORTE PARA TOMA DE INVENTARIO

INV 01.02

Se dirige al módulo control de inventarios, en la opción consultas e informes, resumen de existencias, se escoge la bodega y se pone la ubicación física o nombre del grupo o rollo y clic en ejecutar.





Una vez impreso el reporte se empieza a constatar físicamente anotando contando las pastillas y demás productos populares, además se deberá anotar al lado de la cantidad impresa, si existe faltante o sobrante

FARMACIA 6	Pag 1 de 11
NEOMERTE	13/06/2013
	EXISTENCIA
3 ANCIAS 200MG TAB 1*30 LAMG	5 00
4 DERH CREMA 100 ACRON	1 00
5 COPIN 00240 10ML QUIM	4 00
5 COPIN TAB 1*100 QUIM	100 00
ABRILAR 20MG SACHET 1*15 ROEMH	0 00
ABRILAR 20MG TAB EFER 1*10 ROEMH	0 00
ABRILAR 100 100MG ROEMH	2 00
ABRILAR 100 200MG ROEMH	2 00
ACORDEL 20MG TAB 1*30 RECAL	0 00
ACORDEL 20MG TAB 1*30 RECAL	0 00

Si la cantidad del producto está igual lo del rollo con lo que está en físico se coloca un ok o visto y si está faltando se coloca la cantidad que falta con el signo - y si sobra se coloca la cantidad que sobra con el signo +

Se tiene que enviar todos los viernes hasta el mediodía a administración para que el jefe de operaciones se encargue de descargar el inventario

INVENTARIOS SEMESTRALES

INV 01.03

Para el inventario semestral se encuentra establecido el siguiente calendario:

El inventario se hará 2 veces al año, el primero será en los últimos días del mes de junio y el segundo se hará en los últimos días de Diciembre

Para el inventario de la bodega principal se designara un grupo de 8 personas de modo que se realice la toma en un día.

Para los puntos de venta se designaran grupos de cuatro personas y se realizara la toma en forma progresiva es decir un punto de venta a la vez de igual forma esta roma de inventarios será diaria

Este inventario se basa en rollos en los cuales se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

GRUPO	MEDICINA	LIDERES	PASTILLERIA	HOSPITALARIOS	PSICOTRÓPICOS	POPULARES	SUBGRUPO
						ROLLO	
NOMBRE DEL ROLLO	M1	L1	O1	H1	A1	F1	LECHES
	M2					D1	DERMATOLÓGICOS
	M3					TP1	PAÑALES Y TOALLAS
	M4					P,P2,P3	ASEO Y CUIDADO PERSONAL
	M5					J1	PRODUCTOS EN PACKS
	M6					C1	COSMÉTICOS
	M7					R1	COLIRIOS
	M8					BB1	BEBIDAS
						CB1	PRESERVATIVOS
						B1	PRODUCTOS DE BEBE
						S1	SUEROS ORALES
						E1	ENDULZANTES

Los rollos para la toma de inventarios se imprimen en la farmacia en la que se va a realizar la toma de inventario

Para el caso de la Bodega Principal se deberá imprimir en la F1

Para finalizar se elaboraran las actas de Inventario en las cuales deberán Firmar los encargados de la toma de Inventarios

DESCARGA DE INVENTARIO

INV 01.04

Para la descarga de inventarios resultante de la toma física se deberá seguir el siguiente procedimiento:

Para los sobrantes de inventario es decir para la cantidad que está sobrando en físico se realiza un ingreso de inventario, aumentando el stock de inventario

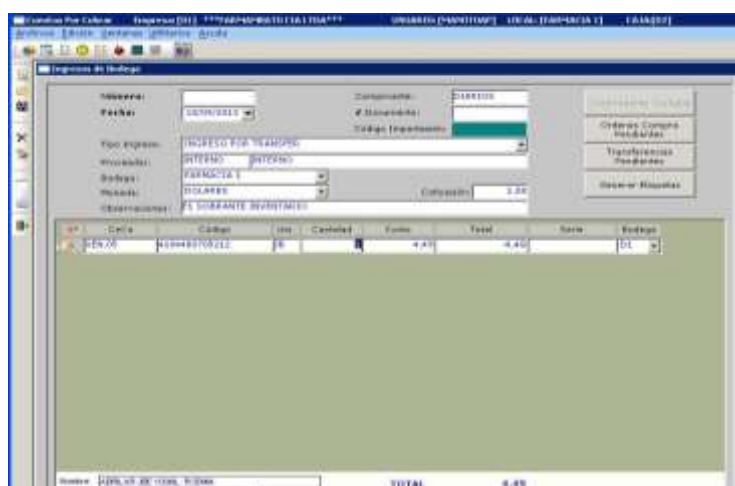
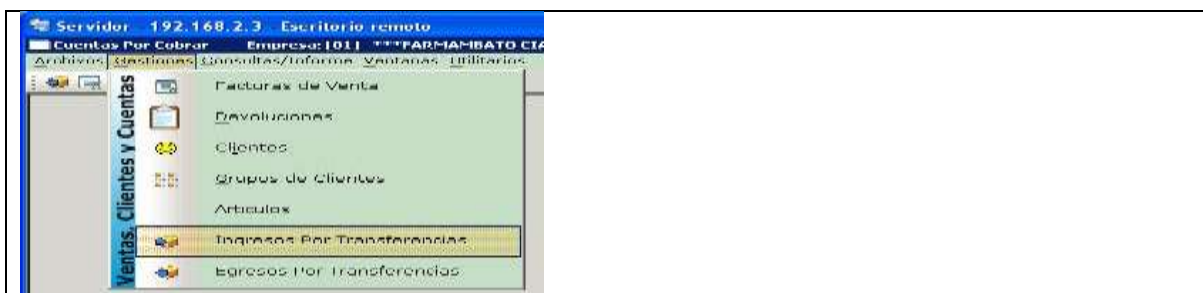
Todos los faltantes de inventario es decir la cantidad que falta en físico para completar lo que tenemos en el sistema se facturaran al jefe de farmacia

INGRESO DE SOBRANTES DE INVENTARIO:

INV 01.04.001

En el módulo control de inventarios, gestiones, ingresos escogemos la bodega que se va a realizar el ingreso en la parte de las observaciones escribimos la inicial de la farmacia ejemplo F1 y sobrante de inventario, clic derecho y escogemos insertar nuevo registro e ingresamos todos los productos que estén con sobrante, solo se ingresa la cantidad que esta demás

Terminado esto damos clic en guardar y contabilizamos para contabilizar se da un clic en el botón de mayor



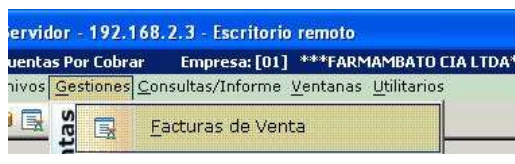
FACTURACIÓN DE FALTANTES:

INV 01.04.002

En el módulo de cuentas por cobrar, en la opción gestiones factura de venta, en el campo del cliente para escoger el código de jefe de farmacia se debe escribir los dos apellidos de la persona, damos clic en aceptar

Se ingresa los productos en negativo en un máximo de cuatro filas por factura, es decir se debe facturar todo los faltantes con las facturas que sean necesarias, clic en escape y escogemos la opción de factura a crédito e ingresamos los productos que estén faltando La factura se hace firmar al jefe de farmacia con la firma que tiene en la cedula y el número de la misma

La factura se envía conjuntamente con el cierre de caja diario a administración para descontarse en el rol de pagos.



Cuentas Por Cobrar Empresa: [01] ***FARMABIATO CIA LTDA*** USUARIO: [MANOTDAP] LOCAL: [FARMACIA 1] CAJA: [02]

Facturas de Venta

Documento: FACTURA LOCAL 13:52 Nº Documento: 0.00

Fecha: 10/09/2013 L.P.: 3 Limite Crédito: 0.00

Cliente: 0000000000 CONSUMIDOR FINAL Saldo: 0.00

Ruc/CI: Dirección: Local: FARMACIA 1

Bodega: FARMACIA 1 Telf Cliente:

Vendedor: MANOTOA P. Medico: A Domicilio [N]

Nº Referencia: T.C. [N]

CETA MEDICA>>LA VIDA ES DEMASIADO CORTA COMO PARA CONSTRUIR ALGO QU

Nº	Código	Nombre	Ubic	Cpon	Cantidad	P.V.P	P.Uni.	IVA	Stock	Total	Bod
					1.00		0.00	0	.00	.00	01

Cuentas Por Cobrar Empresa: [01] ***FARMABIATO CIA LTDA*** USUARIO: [MANOTDAP] LOCAL: [FARMACIA 1] CAJA: [02]

Facturas de Venta

Documento: FACTURA LOCAL 13:52 Nº Documento: 0.00

Fecha: 10/09/2013 L.P.: Saldo: 0.00

Cliente: FENAF

Ruc/CI: Buscar Clientes

Bodec: 12 Registros Encontrados

Nº	Código	Nombre	Ruc/Cédula	Clase
1	1803041191	PENAFIEL ARROYO VERONICA	1803041191	CLIENTES FINALES
2	1712283520	PENAFIEL AYALA RODRY DAVID	1712283520	CLIENTES FINALES
3	1802001188	PENAFIEL BOKILLA MARTHA MARGARITA	1802001188	CLIENTES FINALES
4	1717148819	PENAFIEL CONFORME DARWIN	1717148819	CONSUMO FARMACIA FARMA
5	1717148819	PENAFIEL CONFORME DARWIN PEDRO	1717148819	FARMA INVENTARIO
6	080136689001	PENAFIEL CONFORME JORGE AGUSTIN	080136689001	CLIENTES FINALES
7	1804821369	PENAFIEL FREIRE TRAJANO ALBERTO	1804821369	CLIENTES FINALES
8	1714086855	PENAFIEL JIMENEZ NANCY MARGARITA	1714086855	CLIENTES FINALES
9	6011576055	PENAFIEL MARTINEZ MARCO AGUSTO	6011576055	HYPERCARD GREEN PERSONAL
10	1802262806	PENAFIEL MEDINA CARLOS	1802262806	CLIENTES FINALES
11	1714611587	PENAFIEL PEDRO	1714611587	CLIENTES FINALES

Botones: Aceptar, Consultar, Cancelar, Opciones, Extraer, Nuevo

Cuentas Por Cobrar Empresa: [01] ***FARMABIATO CIA LTDA*** USUARIO: [MANOTDAP] LOCAL: [FARMACIA 1] CAJA: [02]

Facturas de Venta

Documento: FACTURA LOCAL 13:53 Nº Documento: 500.00

Fecha: 10/09/2013 L.P.: 4 Limite Crédito: 500.00

Cliente: 1717148819 PENAFIEL CONFORME DARWIN PEDRO Saldo: 500.00

Ruc/CI: 1717148819 Dirección: AMBATO Local: FARMACIA 1

Bodega: FARMACIA 1 Telf Cliente:

Vendedor: MANOTOA P. Medico: A Domicilio [N]

Nº Referencia: T.C. [N]

ADO CORTA COMO PARA CONSTRUIR ALGO QUE NADIE QUIERE>>NOSOTROS

Nº	Código	Nombre	Ubic	Cpon	Cantidad	P.V.P	P.Uni.	IVA	Stock	Total
	4104480705212	ABRILAR IBE 100ML ROEMM	132	1	1.00	7.58	6.32	0	4.00	6.3

CIERRES MENSUALES DE INVENTARIO

INV 01.05

Este procedimiento se realiza para el cierre de inventarios mensual, esto se realiza para que los costos se mantengan estables y mejorar el rendimiento del sistema

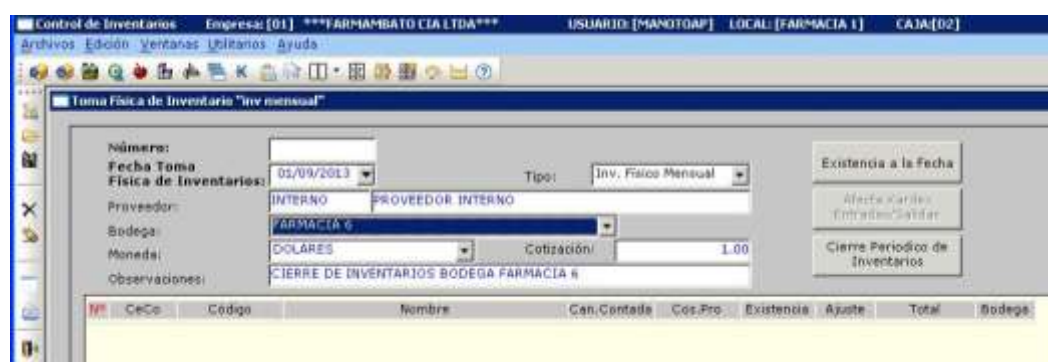
Antes de realizar este procedimiento se debe realizar el recalcule de costos de la siguiente forma:

En control de inventarios, procesos, la opción procesos de inventario, escogemos la fecha actual y damos clic en ejecutar y esperamos a que se termine de ejecutar el proceso, para esto debe estar el sistema sin usuarios.

Se ingresa al sistema en el módulo control de inventarios, procesos y la opción toma de inventarios y se escoge la fecha a la cual se quiere cerrar. La fecha debe ser siempre el primer día del próximo mes al que se desea cerrar

Escogemos la bodega o farmacia damos clic en el botón existencias a la fecha y esperamos que se termine de ejecutar el proceso y damos clic en el botón cierre de inventario y esperamos que se ejecute hasta que salga el mensaje se va a cerrar el Kárdex de inventario y esperamos a que se termine de grabar y así con todas las bodegas existentes

Para este proceso deben estar todos fuera del sistema por lo que se requiere realizar a partir de las 0:00 horas de manera que no existan interrupciones en el proceso.



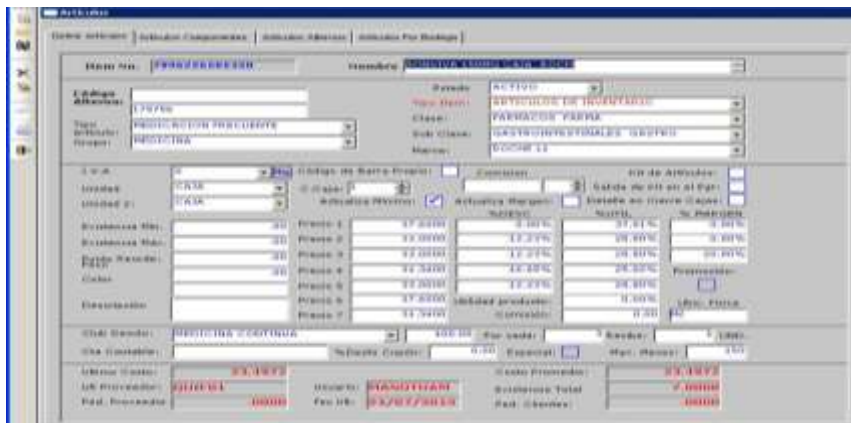
CONECTORES:

- DESCARGA DE INVENTARIOS
- COSTO DE MERCADERÍA
- BALANCES FINANCIEROS
- CIERRE MENSUAL

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por
David Moyano	Jefe Administrativo	Director Ejecutivo
Firma	Firma	Firma

FARMAMBATO CIA. LTDA. <i>Somos tu gente...</i>	Políticas y Procedimientos de Control Interno para la optimización del Recurso Humano	CÓDIGO	UNV 05
Procedimiento: promociones medicina frecuente	Departamento: Ventas	Área: Unidad de negocios	
<p>OBJETIVO</p> <p>Satisfacer al cliente mediante la promoción de medicación continua que contribuya a combatir enfermedades terminales</p> <p>RESPONSABLE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Operaciones y Logística <p>POLÍTICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las ventas se realizaran solo a los clientes habilitados en el sistema • Imprimir la factura original y volver a imprimir en el rollo blanco la cual se adjunta al cierre y se envía a contabilidad <p>ACTIVIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Creación del cliente UNV 01.01 • Venta de medicación frecuente UNV 01.02 <p>PROCEDIMIENTO O DESCRIPCIÓN</p> <p>CREACIÓN DEL CLIENTE UNV 01.01</p> <p>Para la creación del cliente se deberá realizar los siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar en el sistema que productos están dentro de la medicina frecuente • Damos clic en el módulo control inventarios, clic en gestiones, clic en artículos, escogemos medicina frecuente • Damos clic en gestiones, clic en la opción club, creamos el grupo de medicina frecuente y colocamos un descuento del 99,99% • se habilitan los campos por cada, recibe, tiempo máximo en el campo por cada, se ingresa la cantidad que debe comprar o acumular el cliente • En el campo recibe se registra la cantidad que obsequia el laboratorio • En el campo de tiempo máximo, se coloca el tiempo que va a durar la promoción en días <p>VENTA DE MEDICACIÓN FRECUENTE UNV 02.02</p> <p>Para la venta de productos de medicina frecuente se deberá realizar lo siguiente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dar clic en el módulo cuentas por cobrar, clic en la pestaña de gestiones, clic en factura de venta, clic en la opción clientes finales, 			

- creamos el cliente con el número de cedula o ruc, 2 apellidos, 2 nombres, la dirección y el teléfono
- Damos clic para habilitar la opción de medicina frecuente y colocamos la fecha actual
- damos un clic en el botón grabar
- Los datos bajan automáticamente al encabezado de la factura
- Escogemos el producto de medicina frecuente, digitamos la cantidad indicada para que cumpla la promoción y automáticamente el sistema inserta una fila con el producto adicional en valor cero
- Pulsar la tecla escape y seleccionamos forma de pago en efectivo y facturar
- Imprimir la factura original y volver a imprimir en el rollo blanco la cual se adjunta al cierre y se envía a contabilidad



CONECTORES:

- PRÉSTAMO
- PRESUPUESTO
- NOTAS DE CRÉDITO
- EMISIÓN DE CHEQUES
- CONCILIACIÓN BANCARIA
- DECLARACIÓN FORMULARIO 104

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por
David Moyano	Jefe Administrativo	Director Ejecutivo
Firma	Firma	Firma

FARMAMBATO CIA. LTDA. <i>Somos tu gente...</i>	Políticas y Procedimientos de Control Interno para la optimización del Recurso Humano	Código	UNV 02
Procedimiento: Descuentos de cupones	Departamento: Ventas	Área: Unidad de Negocios	
<p>OBJETIVO</p> <p>Desarrollar las promociones para los clientes a través de cupones entregados por los medico tratantes.</p> <p>RESPONSABLE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Operaciones y Logística <p>POLÍTICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los descuentos por cupones se hará solo si consta el sello y firma del médico. <p>ACTIVIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Creación del Cliente UNV 01.01 • Venta del producto con el descuento de cupón UNV 01.02 <p>PROCEDIMIENTO O DESCRIPCIÓN</p> <p>CREACIÓN DEL CLIENTE UNV 01.01</p> <p>Creamos el cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificamos en el sistema que productos están dentro del club de descuento con cupón • Damos clic en control inventarios, clic en gestiones, clic en artículos, parametrizamos el articulo • Parametrizamos el articulo para poder ingresar el producto al club de descuentos por cupón, colocamos el porcentaje de descuento • En el tipo de artículo escogemos la opción cupones vigentes • En la opción cupón colocamos el porcentaje de descuento que tenga el cupón o que haya indicado el laboratorio y damos clic en guardar • En el cupón debe estar el nombre del producto, la cantidad, el porcentaje de descuento la firma y sello del médico y la fecha de vigencia del cupón • Revisamos en el cupón cuanto aplica el descuento <p>VENTA DEL PRODUCTO CON CUPÓN UNV 01.02</p> <ul style="list-style-type: none"> • En la factura escogemos el producto que va a estar marcado de color rojo, la cantidad que está indicada el cupón • El cliente debe presentar el cupón para el descuento 			

- En la opción c cupón colocamos la letra c , enter
- El sistema automáticamente descontara el valor del cupón
- Escape y facturamos imprimimos la factura y una copia de la factura el cual se adjunta al final del día en el cierre de caja

CONECTORES:

- PRESUPUESTO
- NOTAS DE CRÉDITO
- CONCILIACIÓN BANCARIA
- DECLARACIÓN FORMULARIO 104

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por
David Moyano	Jefe Administrativo	Director Ejecutivo
Firma	Firma	Firma

FARMAMBATO CIA. LTDA. <i>Somos tu gente...</i>	Políticas y Procedimientos de Control Interno para la optimización del Recurso Humano	CÓDIGO	CB 01
Procedimiento: Cierres de caja	Departamento: contabilidad	Área: Caja Bancos	
OBJETIVO			
Revisar que los cierres de caja se realicen correctamente y que estos estén debidamente sustentados			
RESPONSABLE			
<ul style="list-style-type: none"> • Auxiliar Contable 			
POLÍTICAS			
<ul style="list-style-type: none"> • Anotar el número de registro contable en la hoja de consolidado de cierres de caja • Informar a los colaboradores sobre las diferencias en los cierres de caja 			
ACTIVIDADES			
<ul style="list-style-type: none"> • Retiro de Cierres de Caja 			CB 01.01
<ul style="list-style-type: none"> • Reporte de consolidado de cierres de caja 			CB 01.02
<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de registros contables 			CB 01.03

- Notas de Crédito CB 01.04
- Diferencias CB 01.05
- Archivo CB 01.04

PROCEDIMIENTO O DESCRIPCIÓN

RETIRO DE CIERRES DE CAJA

CB 01.01

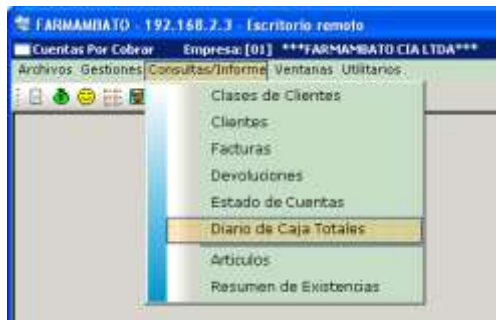
El retiro de los cierres de caja de todos los puntos de venta se lo hará en la mañana en la farmacia principal denominada F1

REPORTE DE CONSOLIDADO DE CIERRES DE CAJA

CB 01.02

Para obtener el reporte de consolidado de cierres se debe realizar las siguientes acciones:

- Nos dirigimos al módulo cuentas por cobrar, damos clic en la pestaña consultas e informes, escogemos diario de caja totales



- Colocamos la fecha del reporte del día anterior
- Escogemos la opción consolidado de cierres y damos clic en ejecutar



- Imprimimos el reporte de consolidado de cierres

REVISIÓN DE REGISTROS CONTABLES

CB 01.03

Para revisar los registros contables de los cierres de caja realizamos lo siguiente:

- Damos clic en el módulo contabilidad bancos, clic en la pestaña diarios contables



- Digitamos la fecha del cierre de caja y buscamos los registros



Buscar Comprobantes

18 Registros Encontrados

Nº	Comprobante	Nº Doc	Fecha	Nombre	Origen	Nº Origen
1	DIARIO DE VENTAS POR LOCAL	1000996	2013/11/12	FARMACIA 1	VYD	12/11/2013
2	DIARIO DE VENTAS POR LOCAL	1000997	2013/11/12	FARMACIA 1	VYD	12/11/2013
3	DIARIO DE VENTAS POR LOCAL	1000996	2013/11/12	FARMACIA 2	VYD	12/11/2013
4	DIARIO DE VENTAS POR LOCAL	1000996	2013/11/12	FARMACIA 5	VYD	12/11/2013
5	DIARIO DE VENTAS POR LOCAL	1000994	2013/11/12	FARMACIA 6	VYD	12/11/2013
6	DIARIO DE VENTAS POR LOCAL	1000995	2013/11/12	FARMACIA 4	VYD	12/11/2013
7	DIARIO DE VENTAS POR LOCAL	1000992	2013/11/12	FARMACIA 4	VYD	12/11/2013
8	DIARIO DE VENTAS POR LOCAL	1000995	2013/11/12	FARMACIA 3	VYD	12/11/2013

- A continuación abrimos el registro contable del diario y anotamos el número de registro en la hoja de consolidado cierres que se imprimió anteriormente al costado del número de farmacia
- Revisamos que los documentos de respaldo del cierre coincidan con lo estipulado en el asiento

Diario Contable

Comprobante: DIARIO DE VENTAS POR LOCAL
 Número: 1000996
 Fecha: 12/11/2013
 Razón Social: FARMACIA 1
 Concepto: DIARIO DE VENTAS FARMACIA 1

Detalle Comprobante

Nº	CeCa	Código	MNE	Contación	Debe	Haber	Nº Importación
1	VEN-02	1.1.01.01.01	10	1.00	264.50	0.00	
2	VEN-02	1.1.02.01.02.RV01	10	1.00	0.00	0.11	
3	VEN-02	1.1.03.01.01.05	10	1.00	10.40	0.00	
4	VEN-02	1.1.05.01.01.05	10	1.00	9.37	0.00	
5	VEN-02	1.1.05.01.01	10	1.00	0.00	10.30	
6	VEN-02	1.1.01.02.01	10	1.00	0.00	86.10	
7	VEN-02	1.1.01.01.03	10	1.00	0.00	181.00	
					277.65	277.65	

Para la revisión del registro contable se debe abrir el registro y verificar que lo que consta en el sistema este también en físico

NOTAS DE CRÉDITO

CB 01.04

Para la revisión de las notas de crédito se deberá realizar lo siguiente:

- Recibir las notas de crédito en los cierres de caja
- Se revisa con la factura original, que de toda la venta sea hecha la devolución
- Debe revisar la serie de la nota de crédito que corresponda al punto de venta y a la caja correspondiente

Archivar las notas de crédito en orden ascendente, la nota de crédito con la factura

DIFERENCIA EN CIERRES

CB 01.05

- Revisar el registro contable del cierre de caja
- Se envía a depositar
- Después de esto se revisa los depósitos y si hubo alguna novedad se compara con el consolidado de cierres
- Se elabora un reporte en Excel de los faltantes de caja de todos los puntos de venta
- Se envía por correo electrónico corporativo a todos los colaboradores
- Los faltantes son descontados en los roles de pagos de cada colaborador.

ARCHIVO

CB 01.06

Una vez que se han revisado los registros contables de los cierres de caja de todos los puntos de venta se los procede a archivar en el orden establecido:

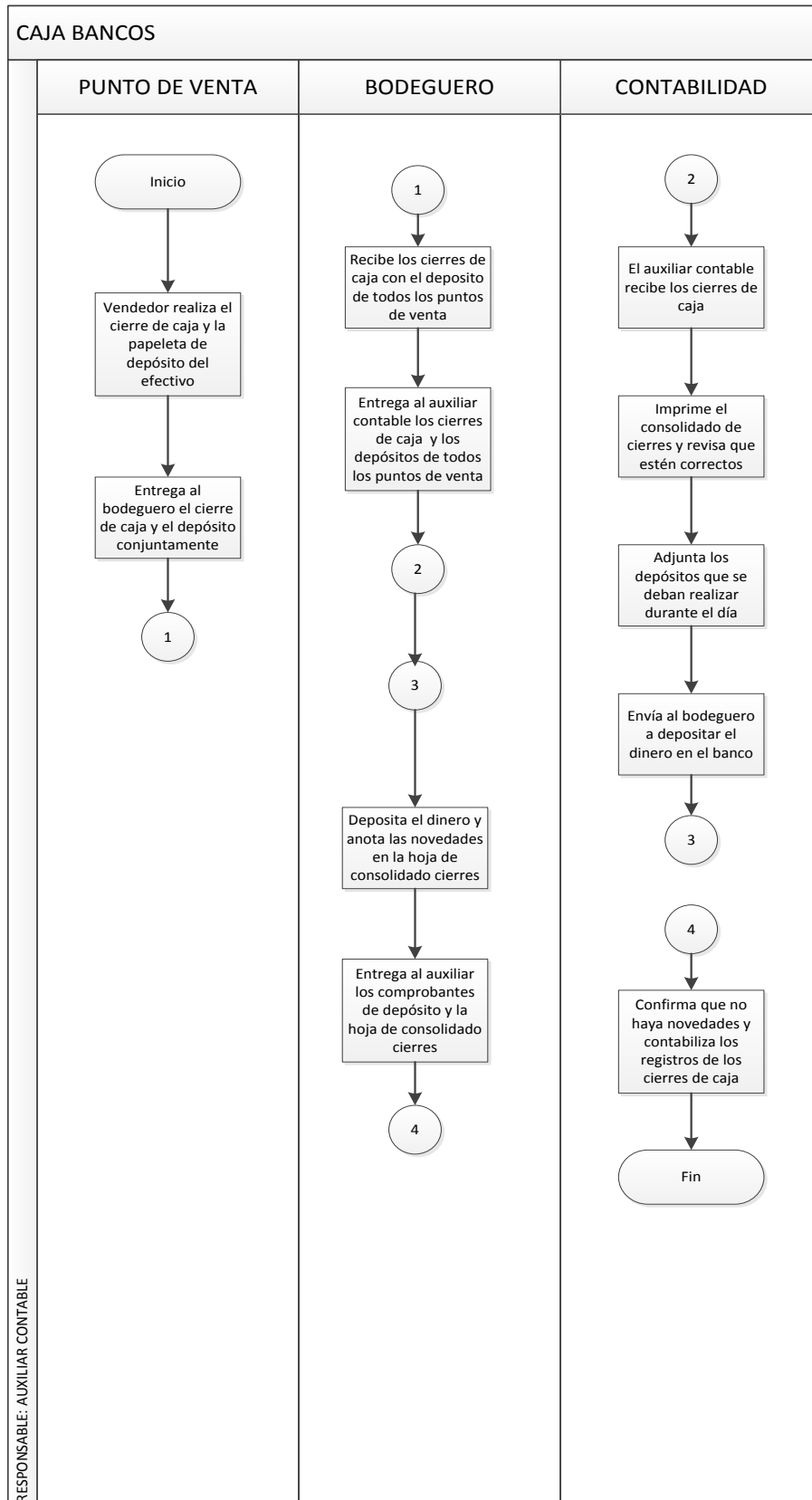
- Los reportes de consolidados de cierres de caja en el folder que se denomina depósitos cierres
- Los cierres de caja en el folder denominado cierres de caja

CONECTORES:

- DEPÓSITOS
- CONTROL DE TARJETAS DE CRÉDITO
- NOTAS DE CRÉDITO NOTAS DE DEBITO
- FLUJO DE EFECTIVO
- CONCILIACIÓN BANCARIA

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por
David Moyano	Jefe Administrativo	Director Ejecutivo
Firma	Firma	Firma

Grafico 19 FLUJO GRAMA DE CAJA BANCOS



FARMAMBATO CIA. LTDA. <i>Somos tu gente...</i>	Políticas y Procedimientos de Control Interno para la optimización del Recurso Humano	Código	CB 02
Procedimiento: Depósitos	Departamento: Contabilidad	Área: caja bancos	
<p>OBJETIVO</p> <p>Asegurar el depósito del efectivo de las ventas y contabilizar los registros contables una vez confirmados con los depósitos.</p> <p>RESPONSABLE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Auxiliar Contable <p>POLÍTICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Archivar los comprobantes de los depósitos • Los faltantes menores de a un dólar serán sumados para el descuento en el rol de pagos • Los faltantes mayores a un dólar deberán ser depositados por el vendedor. <p>ACTIVIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Envío de los depósitos CB 02.01 • Revisión de los depósitos CB 02.02 • Contabilización de los registros contables de los cierres de caja CB 02.03 <p>PROCEDIMIENTO O DESCRIPCIÓN</p> <p>ENVIÓ DE LOS DEPÓSITOS CB 02.01</p> <p>Los depósitos se envían conjuntamente con la valija de todos los días en la mañana con el encargado de realizar los trámites bancarios</p> <p>REVISIÓN DE LOS DEPÓSITOS CB 02.02</p> <p>Una vez realizados los depósitos se deberá confirmar si hubo diferencias en los valores de ser así se confirmara las diferencias en la hoja del reporte de consolidado de cierres</p> <p>Comparamos los valores de los comprobantes de las transacciones de depósitos, con los valores que constan en la hoja de consolidado de cierres de caja en el campo denominado total efectivo</p> <p>Si existe alguna novedad se procederá a informar al vendedor a cargo del cierre de caja si el faltante es menor a un dólar este se acumulara para ser descontado en el rol de pagos</p> <p>Pero si el faltante es mayor a un dólar deberá ser depositado por el vendedor</p> <p>CONTABILIZACIÓN DE LOS REGISTROS CONTABLES CB 02.03</p> <p>Una vez que se han revisado los depósitos se procede a generar el reporte de consolidado de cierres de caja</p>			

Variable	# Debito	Debe	V. Debit	Debe	Diferencia
TOTAL GENERAL:					

Damos clic derecho y damos clic en contabilizar

CONECTORES:

- CIERRES DE CAJA
- FLUJO DE EFECTIVO

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por
David Moyano	Jefe Administrativo	Director Ejecutivo
Firma	Firma	Firma

FARMAMBATO CIA. LTDA. <i>Samos tu gente...</i>	Políticas y Procedimientos de Control Interno para la optimización del Recurso Humano	CÓDIGO	ORC01
Procedimiento: Declaración del impuesto a la renta	Departamento: Contabilidad	Área: Organismos de control	
OBJETIVO			
Elaborar la declaración de las retenciones en la fuente en forma adecuada y en el plazo establecido, evitando el pago de multas y sanciones			
RESPONSABLE			
<ul style="list-style-type: none"> • Contador 			
POLÍTICAS			
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar la declaración en el plazo establecido para evitar multas • Imprimir el comprobante de pago, la declaración y archivar 			
ACTIVIDADES			
<ul style="list-style-type: none"> • Impresión de reportes 		ORC 01.01	
<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de la declaración 		ORC 01.02	
<ul style="list-style-type: none"> • Envío del formulario de declaración 		ORC 01.03	
PROCEDIMIENTO O DESCRIPCIÓN			

La declaración de las retenciones se hará en base al noveno dígito del RUC de la empresa que en este caso es el 2 y se deberá presentar en la siguiente fecha:

Noveno Dígito	Fecha máxima de declaración (si es mensual)	Fecha máxima de declaración (si es semestral)	
		Primer semestre	Segundo Semestre
1	10 del siguiente mes	10 de julio	10 de enero
2	12 del siguiente mes	12 de julio	12 de enero
3	14 del siguiente mes	14 de julio	14 de enero
4	16 del siguiente mes	16 de julio	16 de enero
5	18 del siguiente mes	18 de julio	18 de enero
6	20 del siguiente mes	20 de julio	20 de enero
7	22 del siguiente mes	22 de julio	22 de enero
8	24 del siguiente mes	24 de julio	24 de enero
9	26 del siguiente mes	26 de julio	26 de enero
0	28 del siguiente mes	28 de julio	28 de enero

IMPRESIÓN DE REPORTES

ORC 01.01

Para realizar la declaración se deberán obtener los reportes de las retenciones emitidas por las adquisiciones que realiza la empresa

Ingresamos al sistema con el usuario y contraseña , vamos a contabilidad/bancos en consultas e informes escogemos la opción retenciones,

Digitamos la fecha en periodos mensuales en tipo escogemos retención en la fuente en compras y ejecutamos



Fecha	RUC/Cédula	Nombre	Cód	Nº Comp.	Núm Origen	Base	%	Total Retención	No. Ret
30/01/2013	0201915794681	ALDAR GONZALEZ ROLEY ESTALIN	83	008801	00000243	267.90	10	26.79	000003
30/01/2013	020142387081	FERRAND SANCHEZ EDWIN ALFONSO	83	008802	00000114	448.41	10	44.84	000004
30/01/2013	0201200830081	HIDALGO GUERRAMARCO VINICIO	83	008800	00000157	179.57	10	17.96	000005

ELABORACIÓN DE LA DECLARACIÓN

ORC 01.02

Luego ingresamos al DIMM escogemos DIMM FORMULARIOS escogemos elaborar nueva declaración seleccionamos la empresa y el tipo de formulario a declarar, el periodo

el año y a continuación se abre el formulario 103

Se procede a llenar los campos del formulario en base al reporte sacado del sistema, luego se compara los valores de las retenciones con los del reporte del sistema

Para finalizar digitamos el ruc del contador y seleccionamos la forma de pago como convenio de débito con el banco internacional y a continuación guardamos el formulario



ENVÍO DEL FORMULARIO DE DECLARACIÓN

ORC 01.03

Para subir el formulario se debe ingresar a la página del SRI en la parte de servicios en línea clic y digitamos el ruc de la empresa y la contraseña

Nos dirigimos a declaraciones declaración de impuestos, declaración de retenciones en la fuente formulario 103, ingresamos el RUC y la clave del contador, de ahí escogemos el periodo y el año damos clic en examinar para seleccionar el archivo de la declaración y la forma de pago y subir archivo e imprimimos el comprobante de pago y la declaración.

Para finalizar archivamos los reportes de la declaración



CONECTORES:		
<ul style="list-style-type: none"> • RETENCIONES EN LA FUENTE • DECLARACIONES IVA MENSUAL • BALANCES FINANCIEROS 		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por
David Moyano	Jefe Administrativo	Director Ejecutivo
Firma	Firma	Firma

FARMAMBATO CIA. LTDA. <i>Somos tu gente...</i>	Políticas y Procedimientos de Control Interno para la optimización del Recurso Humano	Código	ORC02
Procedimiento: Declaración mensual de IVA	Departamento: contabilidad	Área: organismos de control	
OBJETIVO			
Elaborar la declaración de Impuesto al Valor Agregado en forma mensual para evitar multas y sanciones			
RESPONSABLE			
<ul style="list-style-type: none"> • Contador 			
POLÍTICAS			
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar la declaración en el plazo establecido para evitar multas • Imprimir el comprobante de pago y la declaración y archivar 			
ACTIVIDADES			
<ul style="list-style-type: none"> • Impresión de reportes • Facturas y devoluciones en ventas • Facturas y devoluciones de compras • Elaboración de la declaración • Envío del formulario de la declaración 		<ul style="list-style-type: none"> ORC 02.01 ORC 02.01.001 ORC 02.01.002 ORC 02.02 ORC02.03 	
PROCEDIMIENTO O DESCRIPCIÓN			
Esta declaración se hará en base al noveno dígito del RUC de la empresa que en este caso es el 2 y se deberá presentar en la siguiente fecha:			

Noveno Dígito	Fecha máxima de declaración (si es mensual)	Fecha máxima de declaración (si es semestral)	
		Primer semestre	Segundo Semestre
1	10 del siguiente mes	10 de julio	10 de enero
2	12 del siguiente mes	12 de julio	12 de enero
3	14 del siguiente mes	14 de julio	14 de enero
4	16 del siguiente mes	16 de julio	16 de enero
5	18 del siguiente mes	18 de julio	18 de enero
6	20 del siguiente mes	20 de julio	20 de enero
7	22 del siguiente mes	22 de julio	22 de enero
8	24 del siguiente mes	24 de julio	24 de enero
9	26 del siguiente mes	26 de julio	26 de enero
0	28 del siguiente mes	28 de julio	28 de enero

IMPRESIÓN DE REPORTES

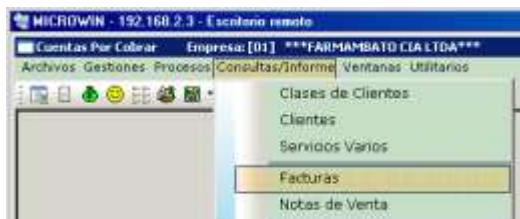
ORC 02.01

FACTURAS Y DEVOLUCIONES EN VENTAS

ORC 02.01.001

Ingresamos al sistema con el usuario y contraseña vamos a cuentas por cobrar clientes consultas e informes facturas digitamos la fecha del mes que se va a declarar y ejecutar y tenemos las facturas de venta

Para las devoluciones en venta damos clic en consultas e informes y seleccionamos devoluciones colocamos el periodo de declaración y sacamos el reporte



FACTURAS Y DEVOLUCIONES DE COMPRAS

ORC 02.01.002

Nos dirigimos a cuentas por pagar proveedores a consultas e informes, facturas y ponemos el mes y ejecutamos

Sacamos de igual manera las devoluciones en compras

Nos dirigimos a contabilidad bancos a consultas e informes retenciones, colocamos el periodo y en el tipo escogemos retención del IVA compras y ejecutamos

ELABORACIÓN DE LA DECLARACIÓN

ORC 02.02

Luego ingresamos al DIMM escogemos DIMM FORMULARIOS escogemos elaborar nueva declaración seleccionamos la empresa y el tipo de formulario a declarar, el periodo el año y a continuación se abre el formulario 104

Se procede a llenar los campos del formulario en base a los reportes sacados del sistema, colocamos las ventas con tarifa 12% y ventas con tarifa 0%

Las adquisiciones 12% y 0%. Llenamos los campos de retenciones en base al reporte con los porcentajes del 30 , 70 y 100

Para finalizar digitamos el ruc del contador y seleccionamos la forma de pago como convenio de débito con el banco internacional y a continuación guardamos el formulario

ENVÍO DEL FORMULARIO DE LA DECLARACIÓN

ORC02.03

Para subir el formulario se debe ingresar a la página del SRI en la parte de servicios en línea clic y digitamos el ruc de la empresa y la contraseña

Nos dirigimos a declaraciones declaración de impuestos, declaración de Impuesto al Valor Agregado formulario 104, ingresamos el RUC y la clave del contador , de ahí escogemos el periodo y el año damos clic en examinar para seleccionar el archivo de la declaración y la forma de pago y subir archivo e imprimimos el comprobante de pago y la declaración



CONECTORES:

- ANEXO TRANSACCIONAL
- BALANCES FINANCIEROS
- NOTAS DE CRÉDITO

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por
David Moyano	Jefe Administrativo	Director Ejecutivo
Firma	Firma	Firma

FARMAMBATO CIA. LTDA. <i>Somos tu gente...</i>	Políticas y Procedimientos de Control Interno para la optimización del Recurso Humano	Código	ORC03								
Procedimiento: Anexo transaccional	Departamento: Contabilidad	Área: Organismos de control									
<p>OBJETIVO</p> <p>Integrar los reportes que contengan información completa de los movimientos de la empresa para ser entregados al servicio de rentas internas mensualmente</p> <p>RESPONSABLE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contador <p>POLÍTICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar y enviar el anexo transaccional dentro del plazo establecido para el efecto • Imprimir y archivar el talón resumen del anexo transaccional <p>ACTIVIDADES</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td>• ELABORACIÓN DEL ANEXO TRANSACCIONAL</td> <td style="text-align: right;">ORC 03.05.001</td> </tr> <tr> <td>• IMPRESIÓN DE REPORTES</td> <td style="text-align: right;">ORC 03.01.001</td> </tr> <tr> <td>• DESARROLLO DEL ANEXO TRANSACCIONAL</td> <td style="text-align: right;">ORC 03.01.002</td> </tr> <tr> <td>• ENVÍO DEL ANEXO TRANSACCIONAL</td> <td style="text-align: right;">ORC 03.02</td> </tr> </table> <p>PROCEDIMIENTO O DESCRIPCIÓN</p> <p>ELABORACIÓN DEL ANEXO TRANSACCIONAL ORC 03.01</p> <p>IMPRESIÓN DE REPORTES ORC 03.01.001</p> <p>FACTURAS DE VENTA</p> <p>Para realizar el anexo transaccional procedemos a obtener los reportes del sistema:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ingresamos a al módulo cuenta por cobrar clientes, • Clic en la pestaña consultas e informes damos • Clic en el icono de facturas y colocamos el periodo que se va a realizar siempre y cuando sea periodos mensuales • Obtenemos el reporte de las facturas de ventas e imprimimos <p>DEVOLUCIONES EN VENTAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clic en la pestaña consultas e informes • Clic en devoluciones, digitamos el periodo y obtenemos las devoluciones en ventas <p>FACTURAS DE COMPRAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clic en el icono cuentas por pagar proveedores, • Clic en la opción consultas e informes 				• ELABORACIÓN DEL ANEXO TRANSACCIONAL	ORC 03.05.001	• IMPRESIÓN DE REPORTES	ORC 03.01.001	• DESARROLLO DEL ANEXO TRANSACCIONAL	ORC 03.01.002	• ENVÍO DEL ANEXO TRANSACCIONAL	ORC 03.02
• ELABORACIÓN DEL ANEXO TRANSACCIONAL	ORC 03.05.001										
• IMPRESIÓN DE REPORTES	ORC 03.01.001										
• DESARROLLO DEL ANEXO TRANSACCIONAL	ORC 03.01.002										
• ENVÍO DEL ANEXO TRANSACCIONAL	ORC 03.02										

- Clic en facturas, colocamos la fecha que deseamos, ejecutamos
- Imprimimos el reporte

DEVOLUCIONES EN COMPRAS

- Clic en consultas e informes
- Clic en devoluciones, colocamos el periodo y obtenemos las devoluciones en compras

RETENCIONES

- Damos clic en el módulo de contabilidad bancos para sacar el reporte de retenciones
- Colocamos el periodo y ejecutamos e imprimimos

Una vez que tenemos todos los reportes procedemos a realizar el anexo transaccional

DESARROLLO DEL ANEXO TRANSACCIONAL

ORC 03.01.002

Para desarrollara el anexo transaccional se debe realizar lo siguiente:

- Clic en el icono cuentas por pagar proveedores,
- Clic en la pestaña procesos
- Clic en bajar anexo transaccional,
- determinamos la fecha de inicio y la fecha final y ejecutamos

Una vez que se genera el anexo transaccional

- damos clic en grabar anexo y a continuación aparece una ventana donde nos solicita el nombre del archivo en el cual se deberá poner AT con mayúsculas el periodo expresado en el mes y año punto y con minúsculas XML y guardamos en el disco C

Una vez que nuestro archivo este sin errores

- Ingresamos al icono SRI DIMM, cuando se despliega la ventana del DIMM,
- Damos clic en importar anexo transaccional,
- En el tipo escogemos 1
- Escogemos la primera opción que está vigente en el años 2013,
- Seleccionamos y buscamos el archivo que guardamos en el disco C,
- Se verifica si existe errores y en caso de existir se los corrige, cuando todo esta correcto obtenemos el talón resumen

ENVÍO DEL ANEXO TRANSACCIONAL

ORC 03.02

Para enviar el anexo transaccional se debe realizar lo siguiente:

- Ingresamos a la página web del SRI www.sri.gob.ec
- Clic en la parte de servicios en línea

- Digitamos el usuario y la clave de la empresa,
- Nos dirigimos a la pestaña general, escogemos declaraciones Anexo transaccional
- Clic en la opción herramientas ATS validar anexo transaccional, nos solicita el archivo que guardamos

A continuación escogemos el periodo del anexo, seleccionamos el archivo y escogemos convenio de débito, se envía la declaración

CONECTORES:

- DECLARACIÓN RETENCIONES EN LA FUENTE
- DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA
- BALANCES FINANCIEROS
- CONCILIACIÓN BANCARIA

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por
David Moyano	Jefe Administrativo	Director Ejecutivo
Firma	Firma	Firma

FARMAMBATO CIA. LTDA. <i>Somos tu gente...</i>	Políticas y Procedimientos de Control Interno para la optimización del Recurso Humano	Código	ORC04
Procedimiento: Elaboración de balances	Departamento: Contabilidad	Área: Organismos de control	
OBJETIVO			
Determinar la situación financiera, desempeño y cambios en la empresa con el objeto de tomar decisiones económicas.			
RESPONSABLE			
<ul style="list-style-type: none"> • Contador 			
POLÍTICAS			
<ul style="list-style-type: none"> • Enviar oportunamente los estados de situación financiera a la superintendencia de compañías • Cancelar oportunamente las contribuciones a los estados financieros 			
ACTIVIDADES			
<ul style="list-style-type: none"> • IMPRESIÓN DE BALANCES 		ORC 04.01	
<ul style="list-style-type: none"> • ENVÍO DE BALANCES 		ORC 04.01	
PROCEDIMIENTO O DESCRIPCIÓN			
IMPRESIÓN DE BALANCES		ORC 04.01	

Ingresamos al sistema a contabilidad bancos a consultas e informes a balance general y pérdidas y ganancias el periodo va desde el 01/01 al 31/12 de cada año para el balance general clic en la opción balance general y para el estado de resultados clic en la opción estado de resultados y clic en ejecutar y obtenemos el reporte del balance general

De igual manera procedemos a descargar el formato de los balances financieros de la página de la Superintendencia de Compañías imprimimos y procedemos a codificar los balances que tenemos de la empresa en los formatos obtenidos

Una vez realizado esto, procedemos a enviar los balances a través de la página de la Superintendencia de Compañías

ENVÍO DE BALANCES

ORC 04.02

Una vez que se encuentran listos los balances nos dirigimos a la página de la superintendencia de Compañías

- Para ingresar damos clic en usuarios en línea en la opción ingresar, digitamos el RUC y la clave y clic en ingresar
- clic en su compañía on line
- Revisamos los datos de la compañía, verificando que estos estén actualizados
- Revisamos los actos jurídicos de manera que se encuentren actualizados, socios o accionistas, administradores actuales y para finalizar clic en balances

Balances a presentar

- Balance/Estado de Situación Financiera
- Nómina de Socios /Accionistas
- Informe de Gerente
- Nómina de Administradores
- RUC
- Estado de Resultados Integral
- Estado de Cambios en el Patrimonio
- Estado de Flujos del Efectivo
- Notas a los Estado Financieros
- Acta de la Junta General

Una vez que se subió la información de los balances financieros, se adjunta el Informe de Gerente detallando la situación económica del ejercicio en curso

CONECTORES:

- CONTRIBUCIONES A LOS ESTADOS FINANCIEROS
- INFORMES GENERALES

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por
-----------------------	----------------------	---------------------

David Moyano	Jefe Administrativo	Director Ejecutivo
Firma	Firma	Firma

FARMAMBATO CIA. LTDA. <i>Somos tu gente...</i>	Políticas y Procedimientos de Control Interno para la optimización del Recurso Humano	Código	ORC05
Procedimiento: Declaración patrimonial	Departamento: Contabilidad	Área: organismos de control	

OBJETIVO

Elaborar correcta y oportunamente la declaración patrimonial de la empresa para evitar multas y sanciones

RESPONSABLE

- Contador

POLÍTICAS

- Realizar la declaración patrimonial dentro del plazo establecido, para evitar multas y sanciones
- Archivar el detalle de la declaración patrimonial.

ACTIVIDADES

- Elaboración de la declaración patrimonial ORC 05.01

PROCEDIMIENTO O DESCRIPCIÓN

Las Resoluciones NAC-DGER2008-1510, NAC-DGERCGC09-00089 y DGERCGC09-00257 señalan que las personas naturales residentes en el Ecuador, cuyos activos al primero de enero de cada año superen los USD 200.000, deben declarar su patrimonio considerando para el cálculo, el porcentaje que les corresponda en la sociedad conyugal o unión de hecho que integren, y el de sus hijos no emancipados.

Así mismo, quienes mantengan sociedad conyugal o unión de hecho deben presentar una declaración conjunta si sus activos comunes superan los USD 400.000. Sin embargo, si cualquiera de los cónyuges o convivientes mantiene activos fuera de la sociedad conyugal

o unión de hecho, la declaración será individual.

La información deberá enviarse a través de Internet, según el siguiente calendario:

Noveno Dígito del RUC o Cédula	Fecha máxima de presentación
1	10 de marzo
2	12 de marzo
3	14 de marzo
4	16 de marzo
5	18 de marzo
6	20 de marzo
7	22 de marzo
8	24 de marzo
9	26 de marzo
0	28 de marzo

La información se entrega en medio magnética, a través de un archivo comprimido en formato XML. Este archivo debe estar estructurado de acuerdo a las especificaciones de la ficha técnica disponible en el portal de [Servicios en Línea](#). No obstante el SRI ha puesto a disposición del contribuyente un software gratuito disponible en la siguiente dirección [Plug In DPT](#).

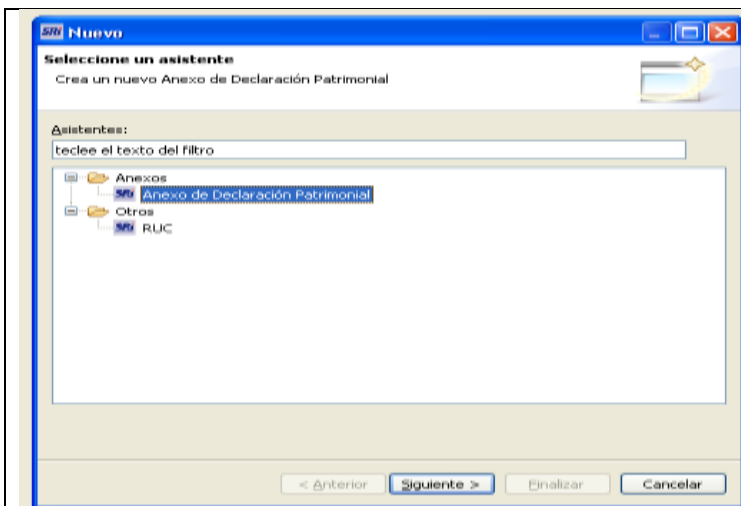
ELABORACIÓN DE LA DECLARACIÓN PATRIMONIAL

ORC 05.01

Para empezar a utilizar el programa, el contribuyente tiene que dar doble clic en el ícono del programa:



Una vez abierto el programa, se debe escoger la opción "Archivo" y dentro de ésta, la opción "Nuevo", con lo cual se despliega la siguiente pantalla:



En ésta, se debe escoger la opción “Anexo de Declaración Patrimonial” y luego la opción “Siguiente”, con lo cual se despliega la siguiente pantalla, en la cual el contribuyente debe ingresar sus datos:

Al escoger la opción finalizar, se despliega el formulario, en la primera sección, se presenta una pantalla con el resumen de lo que el contribuyente ingresa, en la segunda sección, se presentan los diferentes rubros que debe ingresar el contribuyente.

Tipo de bien	Valor
Dinero en efectivo, en bancos y en otros depositarios	0.00
Inversiones	0.00
Créditos, cuentas y documentos por cobrar	0.00
Otros bienes muebles	0.00
Vehículos motorizados terrestres, naves y aeronaves	0.00
Derechos	0.00
Bienes inmuebles	0.00

Total Activo: 0.00

- Dinero en efectivo, en bancos y en otros depositarios
- Inversiones
- Créditos, documentos y cuentas por cobrar
- Otros bienes muebles
- Vehículos motorizados terrestres, naves y aeronaves
- Derechos
- Bienes Inmuebles

Ingresar información de pasivos

Para poder ingresar información en cada uno de los rubros, el contribuyente debe hacer

un clic sobre el texto de cualquiera de ellos y luego en la opción “Nuevo”

Otros bienes muebles

Tipo de bienes	Valor

Total

Ingreso datos Otros bienes muebles

Tipo de bien:
Valor:

Vehículos motorizados terrestres, naves y aeronaves

Una vez que ha terminado de ingresar la información del activo, se debe proceder con la información del pasivo, para lo cual se debe hacer clic en “Ingresar información de pasivos”, con lo cual se despliega la siguiente pantalla, en la que para ingresar la información se debe escoger la opción “Nuevo”.

2009 Declaración Patrimonial - CONTRIBUYENTE

Pasivos

Tipo de acreedor	Domicilio del acreedor	Valor de la deuda

Total

Ingreso datos Pasivos

Tipo de acreedor:
Domicilio del acreedor:
Valor de la deuda:

Una vez que se ha ingresado la información de los pasivos, se debe continuar con la información del patrimonio, en esta pantalla, el contribuyente debe indicar si el patrimonio corresponde únicamente al declarante, o a la sociedad conyugal o de ser el caso a los hijos no emancipados.

2009 Declaración Patrimonial - CONTRIBUYENTE

Patrimonio

Guardar XML Talón Resumen

Cálculo del patrimonio actual

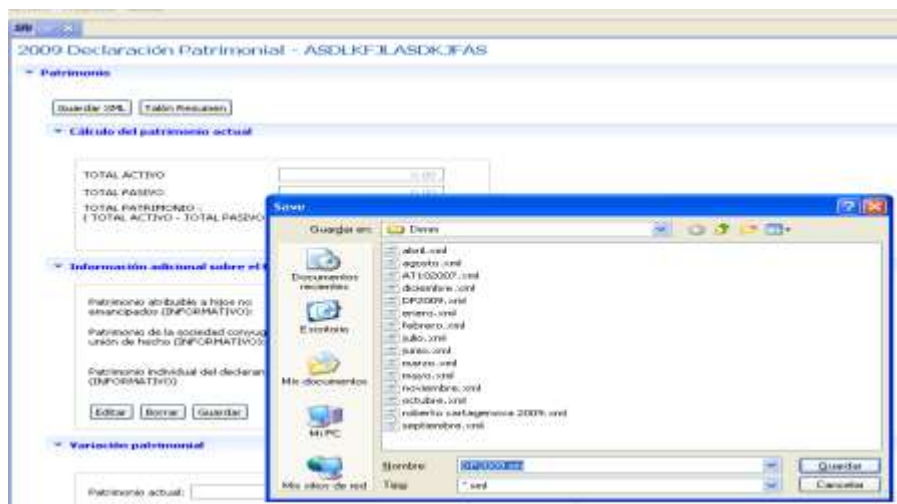
TOTAL ACTIVO	150000,00
TOTAL PASIVO	100000,00
TOTAL PATRIMONIO: (TOTAL ACTIVO - TOTAL PASIVO)	50000,00

Información adicional sobre el Patrimonio

Patrimonio atribuible a hijos no emancipados (INFORMATIVO):	0,00
Patrimonio de la sociedad conyugal o unión de hecho (INFORMATIVO):	0,00
Patrimonio individual del declarante (INFORMATIVO):	50000,00

Editar Borrar Guardar

Por último, se debe escoger la opción “Guardar XML”, con lo cual se despliega una pantalla de diálogo, que permite guardar el archivo en el computador del contribuyente o en un CD o disquete.



Una vez que el archivo ha sido grabado, tiene que enviárselo para lo cual se deberá revisar el documento “Presentación declaración patrimonial”.

CONECTORES:

- CONCILIACIÓN BANCARIA
- BALANCES FINANCIEROS

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por
David Moyano	Jefe Administrativo	Director Ejecutivo
Firma	Firma	Firma

FARMAMBATO CIA. LTDA. <i>Somos tu gente...</i>	Políticas y Procedimientos de Control Interno para la optimización del Recurso Humano	Código	DS 01
Procedimiento: Claves de acceso al sistema	Departamento: Sistemas	Área: Desarrollo de sistemas	

OBJETIVO

Crear las claves para los usuarios del sistema de datos de forma adecuada a las necesidades a las necesidades que demanden el desempeño en su área de trabajo

RESPONSABLE

- Jefe de Operaciones y Logística

POLÍTICAS

- Las claves de acceso al sistema se deberán crear solo mediante acción de personal
- Firmar el acta de responsabilidad de uso de claves y archivar en la carpeta del colaborador

ACTIVIDADES

- Acción de personal DS 01.01
- Accesos otorgados administrador del sistema DS 01.02
- Accesos otorgados contador/a DS 01.03
- Accesos otorgados al asistente/auxiliar contable DS 01.04
- Accesos otorgados a los vendedores DS 01.05
- Accesos otorgados a los auxiliares de bodega/bodeguero DS 01.06
- Creación de claves y cuentas de vendedores DS 01.07

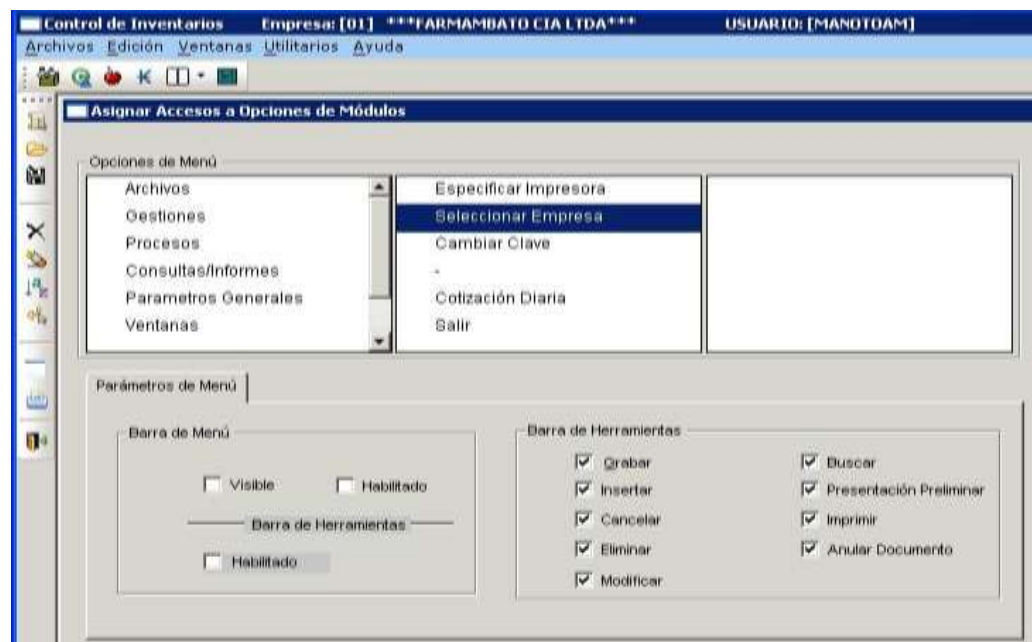
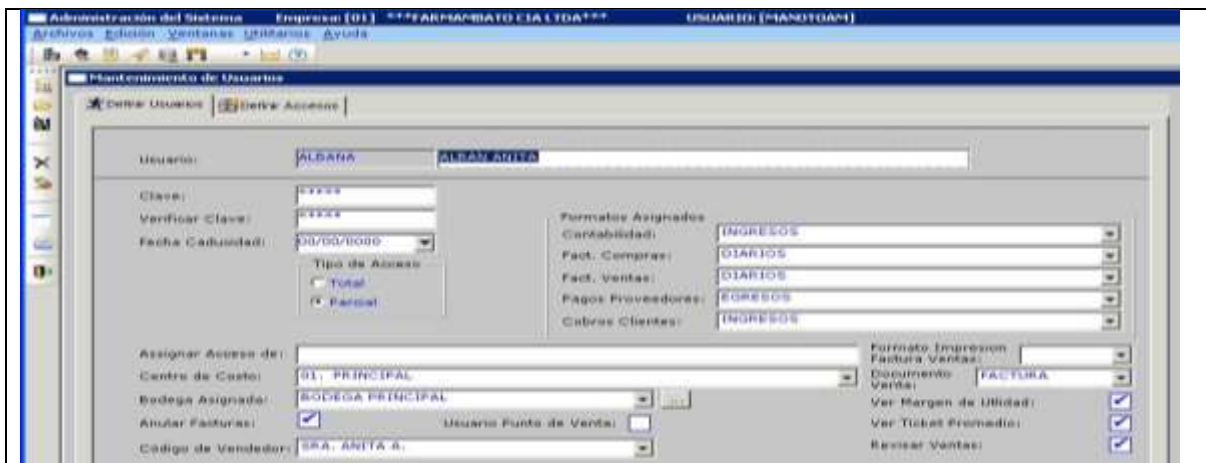
PROCEDIMIENTO O DESCRIPCIÓN

ACCIÓN DE PERSONAL

DS 01.01

Para generar la clave el Jefe Administrativo debe realizar una acción de personal solicitando la clave de acceso al sistema indicando el perfil o cargo que va a tener la persona para que se le pueda designar las aéreas de acceso





ACCESOS OTORGADOS ADMINISTRADOR DEL SISTEMA

DS 01.02

Para el ADMINISTRADOR del sistema de Datos se le otorgara el acceso total, esto quiere decir que tiene acceso a todas los módulos del sistema, puede realizar los cambios

necesarios en el mismo

ACCESOS OTORGADOS CONTADORA/OR

DS 01.03

Para la CONTADORA/OR se le otorgara poder ingresar a las siguientes opciones:

En los módulos como son: Control de Inventarios, Cuentas por Cobrar, Cuentas por pagar y Contabilidad

- Control de Inventario
 - Gestiones
 - Ingresos
 - Egresos
 - Artículos
 - Consultas e informes
 - Clases de artículos
 - Artículos
 - Precios
 - Resumen de existencias
 - Movimientos
 - Kárdex
 - Archivo
 - Especificar impresora
 - Seleccionar empresa
 - Salir
- Cuentas por cobrar
 - Archivo
 - Especificar impresora
 - Seleccionar empresa
 - Salir
 - Gestiones
 - Facturas de compra
 - Devoluciones
 - Proveedores
 - Clases de proveedores
 - Pago a proveedores
 - Servicios
 - Procesos
 - Anexo transaccional

- Consultas e informes
 - Clase de proveedores
 - Proveedores
 - Facturas
 - Devoluciones
 - Estados de cuenta
 - Estados de cartera
- Cuentas por pagar
 - Archivo
 - Especificar impresora
 - Seleccionar empresa
 - Salir
 - Gestiones
 - Facturas de venta
 - Devoluciones
 - Clientes
 - Grupo de clientes
 - Cobro a clientes
 - Servicios
 - Consultas e informes
 - Clases de clientes
 - Clientes
 - Facturas
 - Devoluciones
 - Estados de cuenta
 - Cierre de caja
 - Cierre de caja totales
 - Reporte gerencial de ventas
- Contabilidad
 - Archivo
 - Especificar impresora
 - Seleccionar empresa
 - Salir
 - Gestiones
 - Comprobantes contables

- Cuentas bancarias
- Plan de cuentas
- Consultas e informes
 - Balance de pérdidas y ganancias
 - Balance general
 - Diario general
 - Retenciones
 - Plan de cuentas

ACCESOS OTORGADOS AL ASISTENTE/AUXILIAR CONTABLE DS 01.04

El Auxiliar o asistente Contable tendrá acceso a los mismos módulos solo con la diferencia de que no tiene acceso a Generar Balance General, Estado de Pérdidas y Ganancias, Retenciones y lo más importante no puede eliminar Registros Contables

ACCESOS OTORGADOS A LOS VENDEDORES DS 01.05

Para los VENDEDORES se otorgara el acceso solo al módulo de cuentas por Cobrar

- Cuentas por Cobrar
 - Archivo
 - Especificar impresora
 - Salir
 - Gestiones
 - Facturas de venta
 - Devoluciones
 - Ingreso por transferencia
 - Egresos por transferencia
 - Consultas e informes
 - Artículos
 - Resumen de existencias
 - Cierre de caja

ACCESOS OTORGADOS A LOS AUXILIARES DE BODEGA/BODEGUERO DS 01.06

Para los auxiliares de Bodega se les otorgara el acceso al Módulo de Control de Inventarios

- Control de inventarios
 - Archivo
 - Especificar impresora
 - Salir
 - Procesos

- Abastecer bodegas
- Consultas e informes
 - Resumen de existencias
 - Movimientos
 - Kárdex

CREACIÓN DE CLAVES Y CUENTAS DE VENDEDORES

DS 01.07

Para la creación de la clave de vendedor se deberá realizar lo siguiente:

- Generar un código de vendedor,
- Para generar el código clic en Cuentas por Cobrar
- Clic en la opción gestiones,
- clic en la opción vendedores

El código está formado de la primera letra del apellido, la primera del nombre y un número secuencial

CREACIÓN DE LA CUENTA DEL VENDEDOR

Para crear las cuentas de los vendedores en el plan de cuentas se deberá realizar lo siguiente:

- Clic en el módulo de contabilidad
- Clic en la opción gestiones
- escogemos plan de cuentas,
- se agrega la cuenta de grupo con el apellido y el nombre de la persona
- Las cuentas de movimiento como son anticipo, faltante de efectivo, faltante de inventario, comisariato, broadnet, caducados y sobrante de caja

CREACIÓN DE LA CLAVE

- ingresar al módulo de administración,
- clic en gestiones crear usuario y se ingresa el código del usuario conformado por el apellido y la primera letra del primer nombre
- se ingresa la clave que se le va dar al usuario conformada por tres letras y seis números aleatorios
- Se coloca una fecha límite, se escoge la bodega a la cual va a tener acceso el usuario y se graba
- Se procede a dar acceso a los diferentes módulos de acuerdo al perfil del usuario, si es de ventas solamente al módulo de cuentas por cobrar.
- Se graba nuevamente y se envía vía mail al Jefe Administrativo la clave para que sea entregado a la persona que se le asigna la clave

<ul style="list-style-type: none"> La clave será entregada en un acta a la persona, la cual será responsable de su uso y manejo <p>CONECTORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> ACCIONES DE PERSONAL CAPACITACIÓN 		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por
David Moyano	Jefe Administrativo	Director Ejecutivo
Firma	Firma	Firma

FARMAMBATO CIA. LTDA. <i>Somos tu gente...</i>	Políticas y Procedimientos de Control Interno para la optimización del Recurso Humano	Código	DS 02						
Procedimiento: Mantenimiento de equipos y creación de respaldos	Departamento: Sistemas	Área: Desarrollo de sistemas							
<p>OBJETIVO</p> <p>Asegurar la permanencia de los equipos en el tiempo y salvaguardar la información de la empresa</p> <p>RESPONSABLE</p> <ul style="list-style-type: none"> Jefe de Operaciones y Logística <p>POLÍTICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> El mantenimiento de los equipos se lo deberá realizar cada 3 meses Se deberá tener una reserva de al menos 1 repuesto por parte del equipo. <p>ACTIVIDADES</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 80%;">• Mantenimiento de hardware y software</td> <td style="text-align: right;">DS 02.01</td> </tr> <tr> <td>• Respaldos de información de la empresa</td> <td style="text-align: right;">DS 02.02</td> </tr> <tr> <td>• Respaldo de la base de datos</td> <td style="text-align: right;">DS 02.03</td> </tr> </table> <p>PROCEDIMIENTO O DESCRIPCIÓN</p> <p>MANTENIMIENTO DE HARDWARE Y SOFTWARE DS 02.01</p> <p>Para proceder al mantenimiento de los equipos se deberá realizar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Elaborar un calendario para el mantenimiento preventivo del hardware por lo 				• Mantenimiento de hardware y software	DS 02.01	• Respaldos de información de la empresa	DS 02.02	• Respaldo de la base de datos	DS 02.03
• Mantenimiento de hardware y software	DS 02.01								
• Respaldos de información de la empresa	DS 02.02								
• Respaldo de la base de datos	DS 02.03								

general lo recomendable es cada 3 meses es decir cuatro veces al año

- Se debe enviar a L1 para que sean aprobados
- Elaborar un listado de suministros que serán necesarios para el mantenimiento
- Procedemos a limpiar las partes externas del equipo de cómputo y el software
- Se debe mantener una reserva de partes del equipo de cómputo como son:
1mouse, 1teclado, 1cpu, 1monitor, 1impresora,

RESPALDOS DE INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

DS 02.02

Para los respaldos de la información financiera se deberá realizar lo siguiente:

- Crear una carpeta con el nombre de Farmambato en un disco duro en el servidor a los cuales tendrán acceso solo las personas de administración
- Se creara una carpeta con el nombre de cada uno de ellos, donde se irá guardando la información, la cual no podrán descargar ni borrar
- El respaldo se lo hará semanalmente en una unidad DVD

RESPALDO DE LA BASE DE DATOS

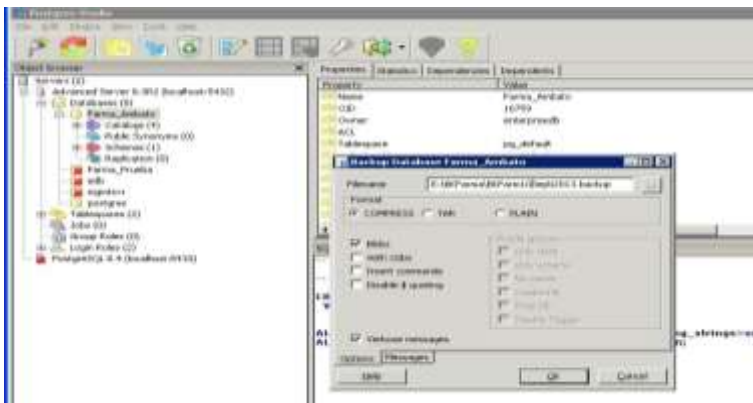
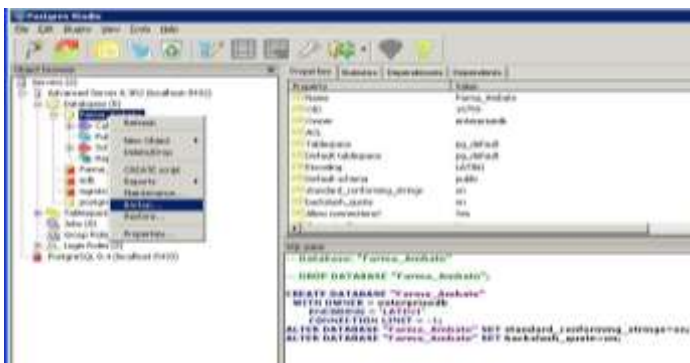
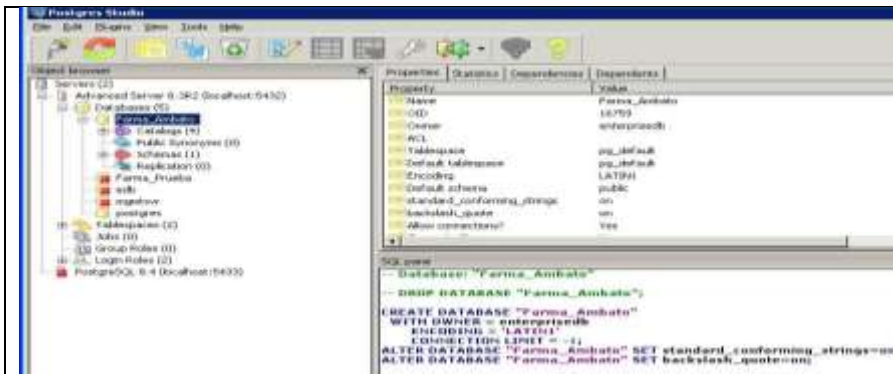
DS 02.03

Para el respaldo de la base de datos se deberá realizar lo siguiente:

- Ingresamos al servidor
- Ingresamos al programa posgret
- clic en la opción archivo
- Clic en Farmambato, escogemos la opción backup, damos clic
- Escribimos la fecha actual y clic en aceptar, esperamos que termine el proceso

El respaldo es en forma actualizada es decir todo lo que se haga hasta pasar el backup se graba, pasamos el archivo generado a la carpeta Farmambato, para sacar un respaldo de toda la información en una unidad de DVD que se entregara a L1 para que sea almacenada o guardada fuera de la empresa





Este proceso se lo va a repetir mensualmente todos los respaldos diarios se guarda en el disco duro y solo el ultimo respaldo se graba en DVD y se entrega a L1

CONECTORES:

- PRESUPUESTOS CAJA BANCOS
- FACTURAS DE GASTOS
- BALANCES

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por
David Moyano	Jefe Administrativo	Director Ejecutivo
Firma	Firma	Firma

FARMAMBATO CIA. LTDA. <i>Somos tu gente...</i>	Políticas y Procedimientos de Control Interno para la optimización del Recurso Humano	Código	CTC 01
Procedimiento: control de tarjetas de crédito	Departamento: contabilidad	Área: Control Tarjetas Crédito	
<p>OBJETIVO</p> <p>Llevar un adecuado control sobre el manejo de tarjetas de crédito desde las ventas hasta la conciliación con el estado de cuenta.</p> <p>RESPONSABLE</p> <ul style="list-style-type: none"> • AUXILIAR CONTABLE <p>POLÍTICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las acreditaciones se archivan solo dentro del mes en curso en el folder denominado acreditaciones y el nombre del banco • Adjuntar los Boucher a las acreditaciones • Archivar el cierre terminal en el folder denominado cierres terminales tarjetas de crédito <p>ACTIVIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Retirar la acreditación y adjuntar el Boucher CTC 01.01 • Ingreso de la Acreditación CTC 01.02 • Ingreso de la factura de la comisión CTC 01.03 • Cancelación de la factura de la comisión CTC 01.04 <p>PROCEDIMIENTO O DESCRIPCIÓN</p> <p>RETIRO DE LA ACREDITACIÓN Y ADJUNTO DEL BOUCHER CTC 01.01</p> <p>Las acreditaciones son los documentos donde consta el valor que se ha acreditado al banco por las ventas que se realizan con tarjeta de crédito.</p> <p>Cada acreditación tiene una retención, estos documentos deben ser retiradas de las instituciones financieras</p> <p>Los bancos con los que la empresa trabaja mediante tarjetas de crédito son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Banco Bolivariano • Banco Pichincha • Banco del Pacifico • Banco de Guayaquil • Banco Solidario 			

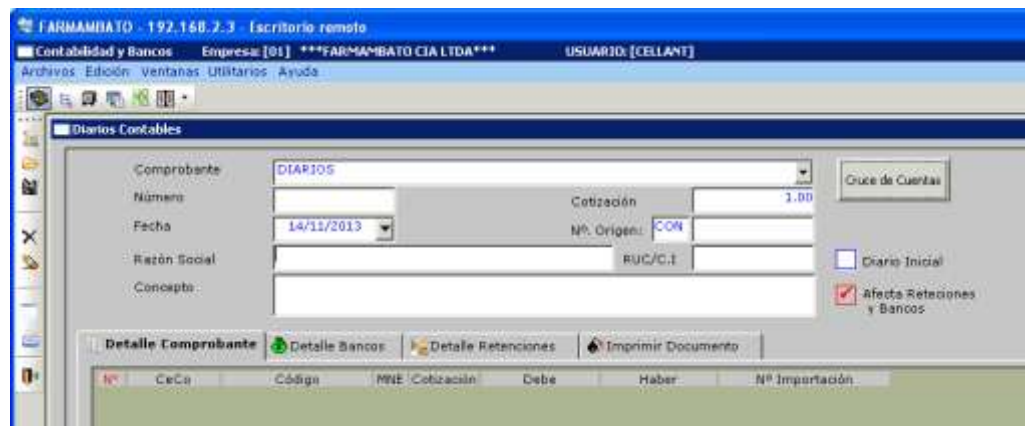
Cuando se haya retirado las acreditaciones, a estas se deben adjuntar los Boucher de las ventas con tarjeta de crédito, según los valores que constan en la acreditación.

INGRESO DE LA ACREDITACIÓN Y RETENCIÓN

CTC 01.02

Para el ingreso de la acreditación en el sistema se debe realizar lo siguiente:

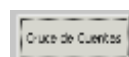
- Ingresamos a contabilidad, damos clic en diarios contables en el tipo de comprobante escogemos diarios



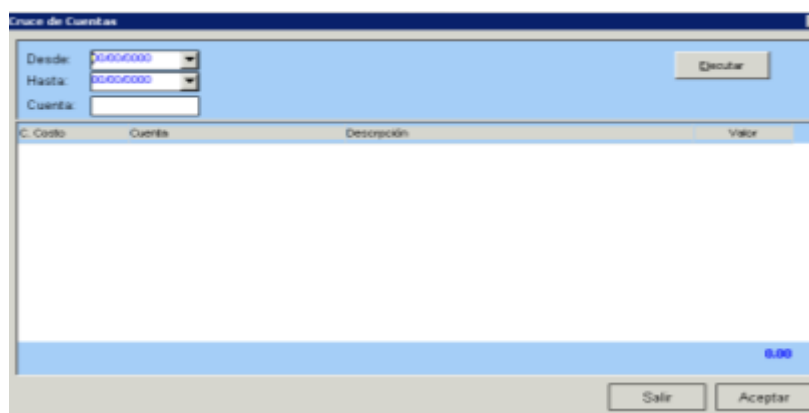
- Colocamos la fecha, en la razón social digitamos acreditación y el banco del cual viene la acreditación y en el concepto escribimos nota de crédito el número de la nota y el banco al que se acredita el valor

En la parte del detalle de comprobante se debe realizar lo siguiente:

- Damos clic en la pestaña cruce de cuentas

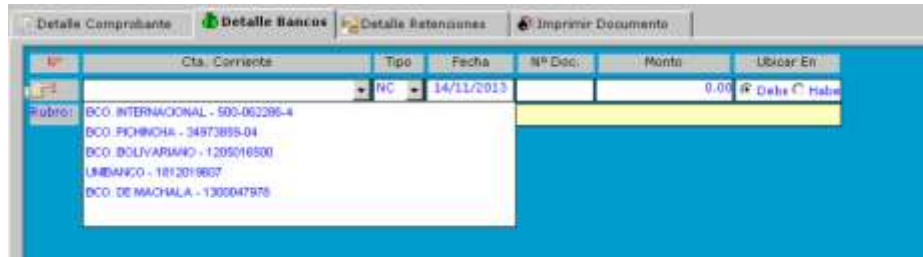


- colocamos la fecha del mes de la acreditación
- En la sección de cuenta se coloca la cuenta contable de la tarjeta y escogemos las ventas de las tarjetas



Para el detalle de bancos se debe realizar lo siguiente:

- Escogemos el banco a que se acredita el valor
- En el tipo nota de crédito la fecha de la nota de crédito el numero
- En el monto se coloca el valor que consta como neto a pagar en la acreditación



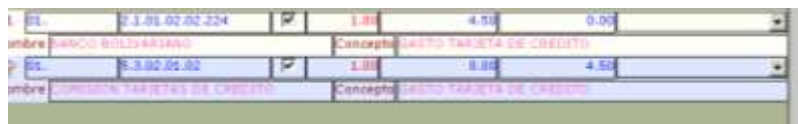
En el detalle de retenciones se debe realizar lo siguiente:

- Damos clic derecho, insertamos un registro
- Escogemos el porcentaje de retención que nos están efectuando



En la parte de detalle del comprobante se debe realizar lo siguiente:

- El valor de la diferencia en el registro contable se cargara a la cuenta gasto tarjeta de crédito
- Este valor es el mismo que consta como comisión en la acreditación

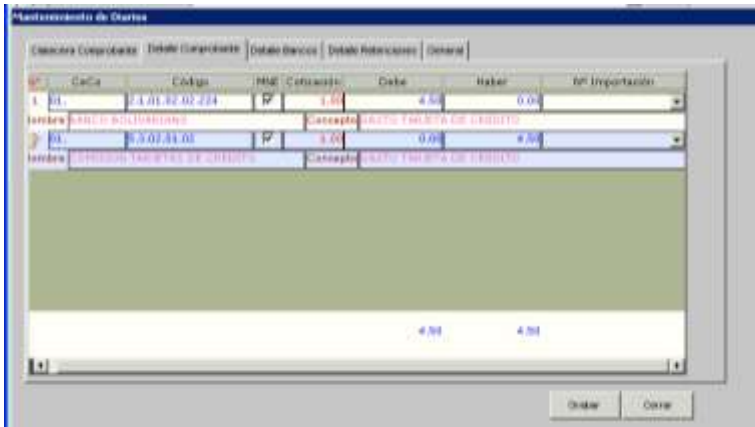


INGRESO DE LA FACTURA DE LA COMISIÓN

CTC 01.03

Para el ingreso de la factura de la comisión se debe realizar las siguientes acciones:

- Ingresamos a cuentas por pagar, damos clic en mantenimiento de facturas de compras e ingresamos los datos
- El centro de costos al que se asigna el valor de la comisión es administración
- En la parte del código debemos escoger la cuenta comisión tarjeta de crédito
- Colocamos el valor de la comisión en la parte de valor.



CANCELACIÓN DE LA FACTURA DE LA COMISIÓN

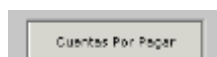
CTC 01.04

Para la cancelación de la factura de la comisión, esta debe estar previamente aprobada y se deberá realizar lo siguiente:

- Ingresamos a cuentas por pagar, damos clic en la opción pago a proveedores
- Ingresamos la fecha de la factura, escogemos el proveedor
- En el concepto se debe digitar gasto tarjeta de crédito



- Damos clic en cuentas por pagar



- Damos visto en la factura pendiente de pago, aceptamos y guardamos



FARMAMBATO CIA. LTDA. <i>Somos tu gente...</i>	Políticas y Procedimientos de Control Interno para la optimización del Recurso Humano	CÓDIGO	CCO01
Procedimiento: Cobro a Clientes	Departamento: Contabilidad	Área: Cuentas Por Cobrar	

OBJETIVO

Mantener un adecuado manejo de cartera con las instituciones que tienen crédito con nuestra empresa

RESPONSABLE

- Asistente Contable

POLÍTICAS

- Los estados de cuenta se realizarán con fecha de corte al 26 de cada mes.
- Solicitar la confirmación del mail del envío del fax.
- Realizar el cobro tanto en físico como en el sistema
- Archivar el cobro del cliente.

ACTIVIDADES

- Impresión y envío de estado de cuenta CCO 01.01
- Llenado del recibo de cobro CCO 01.02
- Registro del cobro en el sistema CCO 01.03
- Archivo del cobro al cliente CCO 01.04

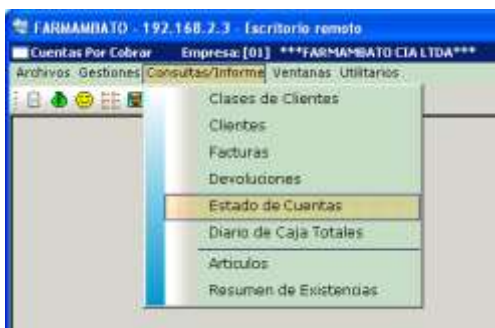
PROCEDIMIENTO O DESCRIPCIÓN

GENERACIÓN Y ENVÍO DE ESTADOS DE CUENTA

CCO 01.01

Para obtener el estado de cuenta de los clientes se debe realizar las siguientes acciones:

- Nos dirigimos al módulo de cuentas por cobrar, damos clic en la pestaña consultas e informes y escogemos la opción estado de cuenta



- Colocamos el periodo en que se desea obtener el reporte, es decir desde la última fecha de corte, hasta la fecha de corte del mes actual.

- El periodo seria desde el 27 del mes anterior hasta el 26 del mes actual y damos clic en corte de cuenta e imprimimos los estados de cuenta

FARMAMBATO CIA LTDA
ESTADO DE CUENTA POR COBRAR.

Página: 1 de
Fecha: 14/11/2013
Desde: 27/10/2013
Hasta: 14/11/2013

Señores:
FRAB1 LAS FRAGANCIAS

De mi consideración
Agradeceré a Uds. Descantar a los señores que a continuación nomino por haber obtenido crédito en mis establecimientos comerciales.
Fecha Máxima de Pago: 29/11/2013

Nº. DOC.	TIPO EMISION	VENC.	CONCEPTO	DEBITO	CREDITO	SALDO
1881355726	CALVACHE CALVACHE EBANIBO			8.56		8.56
L00600100118026	PC	11/11/2013	12/11/2013			
			PARCIAL	8.56	0.00	8.56
1882428811	MAYORCA MORA BERTINA PATRICIA			21.85		21.85
L00790200057845	PC	07/11/2013	07/11/2013			
L00600200042320	PC	11/11/2013	12/11/2013	14.24		36.09
			PARCIAL	36.09	0.00	36.09

- Escaneamos y enviamos por mail a cada una de las empresas y se les notifica que se ha enviado el estado de cuenta informándoles que se acerque a cancelar y que deben enviar un mensaje confirmando la recepción del estado de cuenta

LLENADO DEL RECIBO DE COBRO

CCO 01.02

Cuando el proveedor se acerca a cancelar el valor del estado de cuenta, se realizara el recibo de cobro de la siguiente manera:

- En la parte del cliente colocamos el nombre de la empresa que cancela, colocamos la fecha,
- Para la parte del cobro tenemos dos opciones que son efectivo y cheque
- Si es en efectivo colocamos el valor del efectivo, si es en cheque colocamos el número de cheque, el número de cuenta y el valor y la fecha de corte.
- Anotamos el nombre de la persona que realiza el pago, su cargo y la firma

REGISTRO DEL PAGO EN EL SISTEMA O BLANQUEO DEL CLIENTE

CCO 01.03

Para realizar el registro del pago en el sistema o blanqueo del cliente se debe realizar lo siguiente:

- Ingresamos al sistema con nuestro usuario y clave, ingresamos al módulo cuentas

por cobrar, damos clic en el icono con la bolsita de dinero



- colocamos la fecha que nos pagaron, la fecha de corte que es el 26 de cada mes
- En clase elegimos la institución de la cual procede el cobro
- En la parte del concepto digitamos si el pago es en efectivo o cheque



- Damos clic en el icono del signo de dinero



- Damos visto en cada uno de los valores que están en el sistema según lo que consta en el estado de cuenta, uno por uno y verificando si son los mismos.

Nº	Cliente	Tipo	Nº Documento	Emisión	Documento	Importe	Porciento	Int. Mora	Saldo
1	CALVAICHE CALVAICHE EDUARDO	PC	138800100113451	07/09/2013	07/09/2013	8.13		0.00	8.13
2	MAYORGA NOVA BERTHA PATRICIA	PC	138800100113459	07/09/2013	07/09/2013	8.00		0.00	8.00
3	MAYORGA NOVA BERTHA PATRICIA	PC	138800100113459	07/09/2013	04/10/2013	10.90		0.00	10.90
4	MAYORGA NOVA BERTHA PATRICIA	PC	138800100041328	10/09/2013	11/09/2013	8.74		0.00	8.74
5	MAYORGA NOVA BERTHA PATRICIA	PC	138790100091199	07/09/2013	23/09/2013	7.88		0.00	7.88
6	MAYORGA NOVA BERTHA PATRICIA	PC	138800100113264	10/09/2013	07/09/2013	3.80		0.00	3.80
7	MAYORGA NOVA BERTHA PATRICIA	PC	138800100041479	04/09/2013	05/09/2013	17.82		0.00	17.82
8	MONFALVO SUAREZ ISABEL CRISTINA	PC	138800100040720	05/09/2013	06/09/2013	3.14		0.00	3.14
9	MONFALVO SUAREZ ISABEL CRISTINA	PC	138800100040720	05/09/2013	06/09/2013	18.50		0.00	18.50
10	MONFALVO SUAREZ ISABEL CRISTINA	PC	138800100112170	15/09/2013	16/09/2013	13.29		0.00	13.29
11	ORTIZ SALDARRIANAYZA	PC	138800100040279	04/09/2013	05/09/2013	2.47		0.00	2.47
12	KOCODIEZ ORANIA ESTHER PAULINA	PC	138800100039736	06/09/2013	01/10/2013	8.27		0.00	8.27
TOTAL:						0.00		0.00	0.00
TOTAL POR COBRAR:									0.00

Tipo: **ABONO**
 Número: Número:
 Fecha: **14/11/2013** Fecha Corte: **24/10/2013**
 Clase: **LAS PRAGANCIAS**
 Cliente:
 Moneda: **DOLARES**
 Concepto:

Código	Tip	NP	Fac Venca	Vendor	Aut/ND/NC	Ice	Ice	Series	Valor
Nombre				Concepto		Sum. Doc	%	Fecha	
002A395720	FC	ED00010011249	00/00/0000	0001		0	0.00	0.00 001-001	8.19
CALVACHE CALVACHE EDUARDO									
ABONO A LA FACTURA A CREDITO No 1006801								00/00/0000	
18821328011	FC	ED00010003978	00/00/0000	SE01		0	0.00	0.00 001-001	3.00
MAYORGA PROBA BERTHA PATRICIA									
ABONO A LA FACTURA A CREDITO No 1006802								00/00/0000	
18821328011	FC	ED00010011343	00/00/0000	SE01		0	0.00	0.00 001-001	10.91
MAYORGA PROBA BERTHA PATRICIA									
ABONO A LA FACTURA A CREDITO No 1006801								00/00/0000	
18821328011	FC	ED070010009118	00/00/0000	FD01		0	0.00	0.00 001-001	7.88
MAYORGA PROBA BERTHA PATRICIA									
ABONO A LA FACTURA A CREDITO No 1007001								00/00/0000	

- Damos clic en aceptar, guardamos y obtenemos el número de sistema

Tipo: **ABONO**
 Número: **06000401** Número: **060558**
 Fecha: **11/10/2013** Fecha Corte: **00/00/0000**
 Clase:
 Cliente: **179227280001 SUHELAB CIA. LTDA.**
 Moneda: **DOLARES**
 Concepto: **RET#31935 SUHELABFACTURA A CREDITO No 100100100160214**

- Damos clic en el icono del maletín, en el detalle de bancos elegimos si nos pagan en cheque, colocamos la cuenta cheques por depositar



- Si nos pagan en efectivo escogemos la cuenta caja principal, guardamos y cerramos escogiendo la opción grabar y salir y obtenemos el numero contable

Mantenimiento de Diarios
 Cálculo Comprobante | Detalle Comprobante | Detalle Bancos | Detalle Relaciones | General

Comprobante: **INGRESOS**
 Número: **060558**
 Fecha: **21/10/2013** Preparar Cuentas
 No. Origen: **06000401** **CKI** Afecta Relaciones y Bancos
 Cotización: **1.00**

Razón Social: **SUHELAB CIA LTDA**
 BUC/C.I.: **179227280001**
 Concepto: **RET#31935 SUHELAB**

ARCHIVO DEL COBRO AL CLIENTE

CCO 01.04

Posteriormente procedemos a realizar el archivo del cobro:

- La copia verde se entrega al cliente conjuntamente con el estado de cuenta
- La copia amarilla se archiva en el archivo cobros a clientes.
- El original se archiva conjuntamente con el estado de cuenta en la carpeta del

cliente El dinero que se recibió del cliente ya sea en efectivo o cheque es enviado a depositar a la cuenta de Farmambato.		
CONECTORES: <ul style="list-style-type: none"> • DEPÓSITOS • CONCILIACIÓN BANCARIA • ESTADOS FINANCIEROS 		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por
David Moyano	Jefe Administrativo	Director Ejecutivo
Firma	Firma	Firma

FARMAMBATO CIA. LTDA. <i>Somos tu gente...</i>	Políticas y Procedimientos de Control Interno para la optimización del Recurso Humano	Código	RET 01
Procedimiento: Control de Retenciones	Departamento: Contabilidad	Área: Retenciones	
OBJETIVO Ingresar oportunamente al sistema de datos las retenciones efectuadas por las ventas			
RESPONSABLE <ul style="list-style-type: none"> • Auxiliar Contable 			
POLÍTICAS <ul style="list-style-type: none"> • Las retenciones se podrán recibir hasta máximo 5 días después de haber entregado la factura • Recibir la retención y reponer el valor de la misma con el fondo de caja chica • Ingresar oportunamente la retención al sistema • Archivar el comprobante de retención 			
ACTIVIDADES <ul style="list-style-type: none"> • Recepción y Reposición del Valor de la Retención RET 01.01 • Ingreso de la retención al sistema RET 01.02 			

FARMAMBATO CIA. LTDA. <i>Somos tu gente...</i>	Políticas y Procedimientos de Control Interno para la optimización del Recurso Humano	Código	ORC06
Procedimiento: Informe de Psicotrópicos	Departamento: Contabilidad	Área: Organismos de Control	
<p>OBJETIVO</p> <p>Elaborar y presentar oportunamente el informe de Psicotrópicos al Instituto Nacional Izquieta Pérez para evitar multas y sanciones.</p> <p>RESPONSABLE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asistente Contable <p>POLÍTICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los informes de Psicotrópicos se deben entregar como máximo hasta el 10 de cada mes <p>ACTIVIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inventario de Productos Psicotrópicos ORC 06.01 • Reporte de Psicotrópicos ORC 06.02 • Entrega de formularios de psicotrópicos ORC 06.03 <p>PROCEDIMIENTO O DESCRIPCIÓN</p> <p>INVENTARIO DE PRODUCTOS PSICOTRÓPICOS ORC 06.01</p> <p>Para elaborar el reporte de Psicotrópico es necesario que previamente los químicos se dirijan a cada una de las farmacias a realizar un inventario de cada uno de los productos que contienen psicotrópicos</p> <p>REPORTE DE PSICOTRÓPICOS ORC 06.02</p> <p>Posterior a esto los químicos elaboran un reporte de psicotrópicos en un formato otorgado por el Instituto de Salud Izquieta Pérez y firman en la parte que dice representante químico.</p> <p>ENTREGA DE FORMULARIOS DE PSICOTRÓPICOS ORC 06.03</p> <p>Estos formularios son entregados a el Auxiliar Contable, el cual procede a hacer firmar al representante legal en cada uno de estos, en la parte de propietario</p> <p>Una vez que se tengan todos los reportes de todas las farmacias se envía a dejar en el Instituto de Higiene Izquieta Pérez el cual está en el centro de Salud en la Dolorosa en el segundo piso</p> <p>Para finalizar cada uno de los químicos nos trae el siguiente mes el reporte que debe tener el sello del Instituto Izquieta Pérez.</p>			

DISEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO**REH 01.01****ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS****REH 01.01.001**

- Establecer los puestos de trabajo por departamento.
- Describir las responsabilidades principales y características más importantes que contribuyan en el proceso de selección y reclutamiento de personal.
- Establecer las líneas jerárquicas y de responsabilidad.
- Actualizar los puestos según las necesidades institucionales actuales.

PLANIFICACIÓN Y PUESTA EN MARCHA**REH 01.01.002**

La planeación del puesto de trabajo de una persona implica realizar una serie de pasos, de manera que las incompatibilidades, entre el trabajador y el resto de los componentes del puesto de trabajo, puedan ser identificadas y corregidas.

CONSTITUCIÓN DE UN COMITÉ DE SEGUIMIENTO**REH 01.01.003**

Para la conformación del comité se convocara a cuatro participantes cruciales:

COMITÉ DE VALORACIÓN	
1	DIRECTOR EJECUTIVO
2	JEFE ADMINISTRATIVO
3	GERENTE
4	JEFE DE ÁREA

CREACIÓN DEL ESQUEMA DEL PUESTO DE TRABAJO**REH 01.01.004**

Para la creación de un puesto de trabajo se deberá tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- *Datos de Identificación*
- *Propósito Principal del Puesto*
- *Actividades Esenciales*
- *Educación Formal Requerida*
- *Conocimientos Informativos Requeridos*
- *Destrezas Específicas Requeridas*
- *Destrezas / Habilidades Generales*
- *Requerimientos de Selección y Capacitación*
- *Experiencia Laboral Requerida*
- *Actividades de la Posición (ordenadas descendentemente por importancia)*
- *Valoración del Puesto*

REDISEÑO DE PUESTOS DE TRABAJO**REH 01.02**

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN Y ELABORACIÓN DE UN BORRADOR DE DESCRIPCIONES DE PUESTOS DE TRABAJO. REH 01.02.001

Para el estudio de cada puesto los responsables del proyecto deben conocer la organización (personal, herramientas y procedimientos, productos o servicios que presta); provistos de un panorama que contemple las actividades y funciones a desarrollar por los aspirantes

Identificación de puestos

Para proceder al rediseño de puestos se deberá identificar los puestos dentro de la organización

CARGOS	#	OBSERVACIONES
Director Ejecutivo	1	
Jefe Administrativo	1	
Gerente	1	
Contador	1	
Jefe Comercial	1	
Auxiliar Contable	2	
Jefe de Operaciones y Logística	1	
Analista de inventario	0	
Bodeguero	1	
Auxiliar de Bodega	1	
Representante Químico	5	
Supervisor de Farmacia	2	2 grupos de farmacias
Vendedor	17	Rango (R1, R2, R3, R4)

Preparar un esquema de análisis de los puestos de trabajo

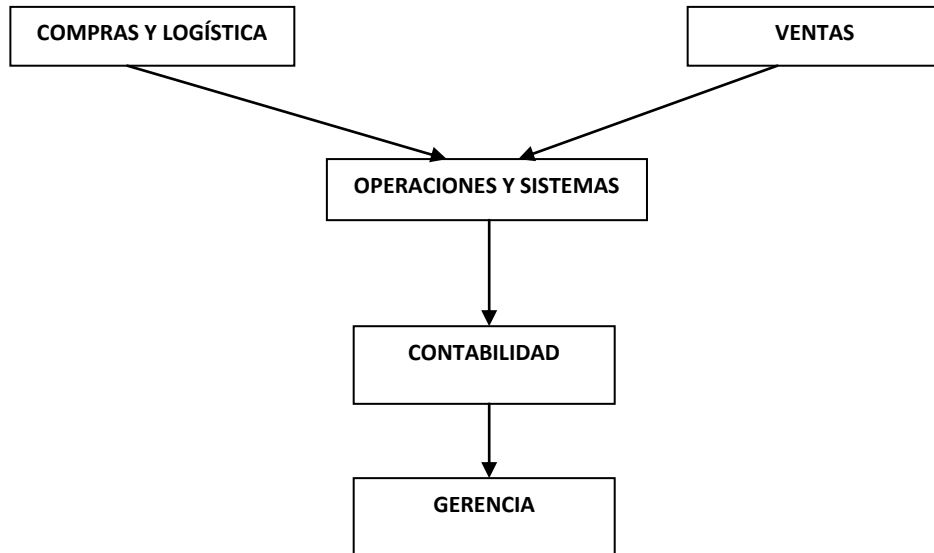
Para rediseñar el esquema de puestos dentro de la organización se deberá tomar en cuenta lo siguiente:

- *Datos de Identificación*
- *Propósito Principal del Puesto*
- *Actividades Esenciales, Resultados, Indicadores de Gestión y Clientes*
- *Educación Formal Requerida*
- *Conocimientos Informativos Requeridos*
- *Destrezas Específicas Requeridas*
- *Destrezas / Habilidades Generales*
- *Requerimientos de Selección y Capacitación*
- *Experiencia Laboral Requerida*
- *Actividades de la Posición (ordenadas descendientemente por importancia)*
- *Valoración del Puesto*
- *Que hace el trabajador*

- Que implica lo que hace
- Con quien lo hace
- Donde lo hace

ESQUEMA DE COMUNICACIÓN DE LAS ÁREAS

El esquema de comunicación demuestra la relación de las áreas y la vinculación de la información de la empresa



CONECTORES:

- INDUCCIÓN
- CAPACITACIÓN
- IESS
- MRL

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por
David Moyano	Jefe Administrativo	Director Ejecutivo
Firma	Firma	Firma

FARMAMBATO CÍA. LTDA. <i>Somos tu gente...</i>	Políticas y Procedimientos de Control Interno para la optimización del Recurso Humano	Código	REH 02								
Procedimiento: reclutamiento y selección de personal	Departamento: Administración	Área: Recursos Humanos									
<p>OBJETIVO</p> <p>Asegurar un adecuado reclutamiento y selección del personal de manera que se pueda suministrar los colaboradores más idóneos para el cargo requerido</p> <p>RESPONSABLE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jefe Administrativo <p>POLÍTICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las vacantes para puesto de vendedor se deberán publicar en los puntos de venta y mediante correo corporativo • Las vacantes para puestos administrativos se deberán publicar en la prensa local • La información de los postulantes se deberá recibir en una carpeta de cartón color amarillo en la farmacia principal o través del correo electrónico: recepción@metropolitana.com.ec <p>ACTIVIDADES</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td>• Publicación de la vacante</td> <td style="text-align: right;">REH 02.01</td> </tr> <tr> <td>• Recepción de carpetas de postulantes</td> <td style="text-align: right;">REH 02.02</td> </tr> <tr> <td>• Selección de los postulantes</td> <td style="text-align: right;">REH 02.04</td> </tr> <tr> <td>• Entrevistas a los postulantes seleccionados</td> <td style="text-align: right;">REH 02.05</td> </tr> </table> <p>PROCEDIMIENTO O DESCRIPCIÓN</p> <p>PUBLICACIÓN DE LA VACANTE REH 02.01</p> <p>Los anuncios de las vacantes se deberán publicar de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las vacantes para los vendedores se deberán publicar en los puntos de venta y correos electrónicos internos a los colaboradores • Para los demás cargos se deberá publicar un anuncio en la prensa local <p>PERFIL DE VENDEDORES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ser bachiller • Edad comprendida entre los 22 hasta los 30 años • No estar estudiando • Hoja de vida actualizada • Foto a color, tamaño carnet • Saber manejar no indispensable <p>PERFIL DEL BODEGUERO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estudios requeridos mínimo ser bachiller 				• Publicación de la vacante	REH 02.01	• Recepción de carpetas de postulantes	REH 02.02	• Selección de los postulantes	REH 02.04	• Entrevistas a los postulantes seleccionados	REH 02.05
• Publicación de la vacante	REH 02.01										
• Recepción de carpetas de postulantes	REH 02.02										
• Selección de los postulantes	REH 02.04										
• Entrevistas a los postulantes seleccionados	REH 02.05										

- Edad comprendida entre los 22 hasta los 30 años
- No estar estudiando
- Hoja de vida actualizada
- Foto a color, tamaño carnet
- Experiencia mínimo un año
- Licencia de conducción

PERFIL DEL CONTADOR

- Título de Tercer Nivel
- Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA.
- Experiencia mínima 2 años laborables continuos
- Edad comprendida entre los 26 hasta los 35 años
- Sólidos conocimientos, contables, tributarios, laborales y jurídicos
- Trabajo bajo presión
- Sexo Femenino
- Estado civil de Preferencia soltera
- Disponibilidad de tiempo completo

PERFIL DEL JEFE ADMINISTRATIVO

- Título de tercer nivel
- Ingeniero Comercial o Administración de empresas
- Experiencia mínima 2 años
- Edad comprendida entre los 26 hasta los 35 años
- Sólidos conocimientos sobre administración de recursos humanos, conocimientos laborales, motivación y liderazgo
- Trabajo bajo presión
- Sexo Masculina o Femenino
- Estado civil de Preferencia soltera/o
- Disponibilidad de tiempo completo

PERFIL PARA LOS DEMÁS CARGOS

El perfil requerido para los demás cargos administrativos será el siguiente:

- Estudios superiores
- Edad comprendida entre los 22 hasta los 30 años
- Experiencia en el área requerida mínimo 1 año
- Empatía
- Hoja de vida actualizada

- Foto a colores actualizada
- Presentar documentos en una carpeta amarilla.
- Disponibilidad de Tiempo
- Trabajo bajo presión

RECEPCIÓN DE CARPETAS DE LOS POSTULANTES

REH 02.02

Las carpetas se recibirán de acuerdo a las siguientes especificaciones:

- Las carpetas se recibirán en la Farmacia Metropolitana 1 ubicada en la Av.12 de Noviembre 1065 y Espejo
- La carpeta será entregada al Jefe Administrativo, el cual revisa la documentación
- Luego se llamará por teléfono para una cita indicando día y hora para la entrevista personal
- En el caso de que la persona no contestara se le llamara al teléfono que tenemos como referencia de otro contacto
- Antes de realizar la entrevista personal se confirmará por teléfono los datos contenidos en la carpeta del aspirante como son:
- Certificados laborales de los cuales se deberá confirmar la información llamando a la empresa de la cual provienen
- Verificar en la empresa que trabajo anteriormente porque motivo dejo el trabajo, que rendimiento tenía en el área que trabajaba, el tiempo que laboro, la actitud que presentaba, y que si era una persona que aportaba con algo en su productividad
- Se consultara si personalmente nos puede aportar con algo adicional
- Para finalizar se deberá preguntar el nombre de la persona que atendió la llamada y el cargo que desempeña en la empresa.
- Se deberá verificar que los certificados de honorabilidad no sean de familiares, de igual forma que tiempo le conocen y que pueden decir de la persona del certificado.
- Número de teléfono convencional y celular
- Número de teléfono del otro contacto
- Toda la información solicitada se registra en el documento de verificación de datos

ENTREVISTA PERSONAL

REH 02.03

Para la entrevista personal se deberá realizar las siguientes preguntas, con las cuales se llenara la solicitud de empleo:

- Nombres completos
- Edad
- Estado civil (si tienen hijos)
- En el caso que sea casado/a proyecciones de tener más niños y a qué plazo
- Donde trabaja su cónyuge

- Con quién queda el cuidado de los niños
- Dirección exacta donde vive
- Teléfonos convencional y celular
- Si la vivienda es propia o arrendada
- Con quién vive
- Bachiller en que especialidad es
- Si está estudiando
- Si tiene estudios superiores, caso contrario si tiene proyecciones de estudios y a qué plazo los tiene planificado
- Conocimientos de computación y en qué nivel básicos medios o avanzados
- Experiencia en atención al cliente
- Tiempo sin trabajo
- Experiencia laboral se le pregunta cuál fue su último trabajo y se confirma en la carpeta presentada, tiempo de trabajo, área en la que laboro, sueldo que recibió y porque motivos renuncio. Se analiza máximo 3 referencias laborales
- Su aspiración salarial
- Disponibilidad de tiempo pero haciendo énfasis que tenemos horarios nocturnos y si no tienen inconvenientes, en la cual le indicamos que la empresa tiene un beneficio adicional de transporte nocturno para las personas que laboran pasado las 21 horas
- Se le solicita 3 características que se califique como persona
- De la misma manera se le pregunta en caso de ser seleccionado con que aportaría para el bienestar de la empresa y personal
- Porque le interesaría pertenecer a nuestra Empresa

Luego de esta entrevista se le indica que será analizada su carpeta y cualquier decisión.

- Si es positiva se le confirmará en 48 horas laborales con una llamada telefónica
- Si es negativa no se le llamará

FUENTES DE RECLUTAMIENTO

La empresa determino que la fuente de reclutamiento que se va a realizar es una mixta que es la combinación primero de una búsqueda interna dentro del personal propio de la empresa, lo que equivale a la ocupación de las vacantes y además implica una motivación para quienes desempeñan otros cargos.

Si los resultados que la empresa espera no son los adecuados y ninguna persona cumpla con las calificaciones y aptitudes que el cargo requiere para el perfil del puesto, se procederá a realizar una búsqueda externa con todos aquellos profesionales que cumplan los requisitos expresados en la convocatoria y que se postulen para el rendimiento de pruebas, para la determinación de la persona idónea que ocupara el cargo.

Los principales métodos para dar a conocer la vacante al cargo que serán empleados para la difusión serán:

- Comunicados dentro del CORREO de la empresa (INTERNAMENTE)
- Se publicara en la prensa local “La Prensa” durante los fines de semana con colores vistosos e información específica para los aspirantes;

Las publicaciones de las vacantes se realizaran en los periódicos El Heraldo y La Hora.

SELECCIÓN DE PERSONAL

REH 02.04

La selección del personal se hará de la siguiente manera:

Se realizara una evaluación a los aspirantes de la vacante anunciada, la evaluación se desarrollara de la siguiente manera:

- La primera prueba que se le realizará será una prueba de conocimientos, para saber si el aspirante tiene los conocimientos necesarios para cargo.
- La segunda prueba se realiza una simulación para verificar el grado de desenvolvimiento relacionado al cargo, en una situación diaria dentro del trabajo.

Las pruebas de conocimiento se llevaran a cabo en forma:

- Orales
- Escritas

En este sentido se elaboraran las evaluaciones distribuidos el 65% en forma oral y el 35% escrito, la evaluación oral se hace en un grado más alto para medir la capacidad de desenvolvimiento del aspirante.

En el caso de las preguntas serán de tipo abierta y selección múltiple, esto se hace para obtener una mejor respuesta y mediante las preguntas de selección múltiple se determina si el aspirante sabe tomar adecuadamente las decisiones

En las pruebas psicométricas se evaluara las aptitudes y capacidad, para saber cuál es su disposición y habilidades dentro del trabajo.

El porcentaje de calificación en las pruebas es:

- Prueba de conocimientos 30%
- Simulación 40%
- Pruebas psicométricas 30%

A la persona seleccionada se le llamará por teléfono, indicándole que ha sido beneficiado con la vacante solicitada, se le informara el día y la hora para completar el proceso de contratación.

CONECTORES:

- CONTRATACIÓN

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por
David Moyano	Jefe Administrativo	Director Ejecutivo

Firma	Firma	Firma
-------	-------	-------

FARMAMBATO CIA. LTDA. <i>Somas tu gente...</i>	Políticas y Procedimientos de Control Interno para la optimización del Recurso Humano	Código	REH 03										
Procedimiento: Contratación	Departamento: Contabilidad	Área: Recursos humanos											
<p>OBJETIVO</p> <p>Cumplir adecuadamente con el procedimiento de contratación, generando y legalizando oportunamente los contratos de los colaboradores que ingresan a la empresa.</p> <p>RESPONSABLE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jefe Administrativo <p>POLÍTICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para iniciar el procedimiento de contratación, necesariamente se realizara el aviso de entrada del colaborador en el IESS • Los contratos se elaboraran inmediatamente después de haber contratado al colaborador <p>ACTIVIDADES</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 80%;">• Documentos de Respaldo</td> <td style="text-align: right;">REH 03.01</td> </tr> <tr> <td>• Acción de Personal</td> <td style="text-align: right;">REH 03.02</td> </tr> <tr> <td>• Aviso de entrada</td> <td style="text-align: right;">REH 03.03</td> </tr> <tr> <td>• Elaboración de Contrato</td> <td style="text-align: right;">REH 03.04</td> </tr> <tr> <td>• Archivo</td> <td style="text-align: right;">REH 03.05</td> </tr> </table> <p>PROCEDIMIENTO O DESCRIPCIÓN</p> <p>DOCUMENTOS DE RESPALDO REH 03.01</p> <p>A los colaboradores que ingresan a formar parte de FARMAMBATO, se les entrega el Reglamento Interno y la filosofía empresarial, para que sean revisados en un tiempo de 2 horas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una vez que hayan sido revisados, se les entregara un cuestionario para evaluar lo revisado. • Luego de haber desarrollado las evaluaciones se procederá a informarles sobre el sueldo, horario, días libres y beneficios de ley • Posterior a esto se procederá a la firma de documentos de respaldo. <p>ACCIÓN DE PERSONAL REH 03.02</p> <p>El jefe administrativo deberá elaborar una acción de personal por el ingreso del nuevo colaborador, donde detallara el nombre, el cargo, el tipo de movimiento que se realiza al colaborador, la</p>				• Documentos de Respaldo	REH 03.01	• Acción de Personal	REH 03.02	• Aviso de entrada	REH 03.03	• Elaboración de Contrato	REH 03.04	• Archivo	REH 03.05
• Documentos de Respaldo	REH 03.01												
• Acción de Personal	REH 03.02												
• Aviso de entrada	REH 03.03												
• Elaboración de Contrato	REH 03.04												
• Archivo	REH 03.05												

vigencia, es decir la fecha hasta cuando dura la acción de personal, en la cual deberán firmar el Jefe Administrativo y el colaborador

Nota: Las acciones de personal se utilizaran para respaldar los movimientos del mismo dentro de las instalaciones de la empresa



FARMAMBATO CIA. LTDA.



ACCIÓN DE PERSONAL

ACCP2012-131

23/08/201

FECHA: 2

NOMBRE:	DARWIN PEÑAFIEL	CEDULA	1717148819
CARGO:	VENDEDOR		
MOVIMIENTO:	INGRESO DE NUEVO COLABORADOR		
VIGENCIA:	26/08/2013		
OBSERVACIONES:	LA FECHA DE INGRESO DEL COLABORADOR ES EL 23/08/2012		

APROBADO POR

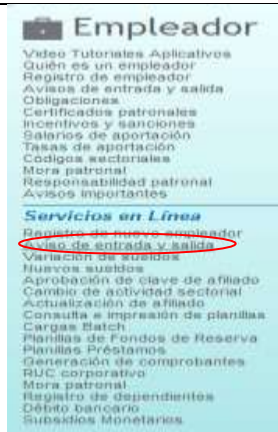
COLABORADOR

AVISO DE ENTRADA

REH 03.02

Para realizar el aviso de entrada se deberá realizar lo siguiente:

- Ingresar a la página web del IESS con la siguiente dirección: <http://www.iesg.gob.ec/>
- Damos clic en la parte del empleador, clic en la opción entrada y salida



- A continuación se abre un cuadro donde digitamos la cedula y clave de la empresa



- Ingresamos en el cuadro de afiliados, escogemos la opción de aviso de entrada



- En la parte de la cedula colocamos la cedula del afiliado



- Damos clic en agregar y enviar lista
- Digitamos la fecha de ingreso del trabajador ,
- La relación de trabajo se basa en el código 6 del código de trabajo, la actividad sectorial clic en buscar
- Seleccionamos la rama de la actividad sectorial
- Escogemos el cargo al que pertenece de la lista de cargos que se despliega

- En el campo de denominación colocamos el cargo que escogimos anteriormente
- Colocamos el valor del sueldo y la dirección de donde vive el empleado
- Damos clic en enviar aviso e imprimimos el aviso de entrada en tipo PDF
- Se imprime 2 copias
- 1 copia se coloca en la carpeta del colaborador y la otra en la carpeta de avisos de entrada de los trabajadores
- El aviso de entrada se envía a la Asistente Contable para que se elabore el contrato

ELABORACIÓN DE CONTRATO

REH 03.03

Para el ingreso de los contratos necesitamos los siguientes documentos de la persona que vamos a realizar el contrato

- Aviso de entrada
- Copia de Cedula de Identidad y Papeleta de Votación

Ingresamos a la página web del ministerio de Relaciones Laborales <http://www.relacioneslaborales.gob.ec>

- Escogemos la opción de contratos con plantilla
- Ingresamos el número de RUC y la clave de la empresa
- Escogemos la opción registro y seleccionamos la opción individual, a continuación tenemos los campos del contrato los cuales procedemos a llenar
- En el campo de tipo de contrato escogemos contrato a plazo fijo, a continuación se despliega otra ventana y escogemos la opción contrato de trabajo a plazo fijo con periodo de prueba
- Colocamos el número de contratos que se va a registrar y damos clic en aceptar
- En la parte de información del trabajador colocamos el número de cedula
- Damos clic en verificar si el empleado consta en la base de datos del ministerio automáticamente se cargara, caso contrario digitamos los apellidos y nombres, la fecha de nacimiento como consta en la cedula, el género y el teléfono y si tiene el e-mail y damos clic en guardar
- En la parte de información del contrato seleccionamos la ciudad en la que va a prestar los servicios, la fecha de inicio de labores y terminación del contrato según lo ingresado en el aviso de entrada
- Escogemos la rama o actividad del trabajador, colocamos la remuneración que va de acuerdo a la tabla sectorial y damos clic en guardar
- Nos dirigimos a información de plantilla damos clic en ingresar y llenamos los campos que nos pide en la ventana
- A continuación damos clic en vista previa y verificamos que los datos ingresados sean correctos
- Damos clic en guardar
- Imprimimos la guía del contrato

- Damos clic en la opción estado de trámites, clic en la opción contratos ingresados
- Colocamos la ciudad y el número de contrato y damos clic en buscar
- Damos clic en imprimir contrato, sacamos 3 impresiones
- Damos clic en generar turno para legalizar y a continuación nos dirigimos a contratos listos para registro e imprimimos los turnos
- A esto le adjuntamos la copia de cedula del trabajador
- Procedemos a legalizar el contrato con el turno generado en el ministerio de relaciones laborales.

ARCHIVO

REH 03.04

El contrato pendiente de legalizar se archivara en la carpeta de contratos con el respectivo turno, en orden ascendente según se vayan generando.

El contrato que ya se ha legalizado se archivara de la siguiente forma:

- Una copia en la carpeta de contratos
- La otra copia se archivara en la carpeta del colaborador

CONECTORES:

- IESS
- MINISTERIO DE RELACIONES LABORALES
- INDUCCIÓN AL PERSONAL

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por
David Moyano	Jefe Administrativo	Director Ejecutivo
Firma	Firma	Firma

FARMAMBATO CIA. LTDA. Somos tu gente...	Políticas y Procedimientos de Control Interno para la optimización del Recurso Humano	Código	REH 04
Procedimiento: Inducción	Departamento: Administración	Área: Recursos Humanos	
OBJETIVO			
Lograr que los colaboradores se adapten al cargo asignado, conozcan las funciones y responsabilidades que tienen en su área de trabajo			
RESPONSABLE			

- Jefe Administrativo

POLÍTICAS

- La inducción se deberá realizar una vez que se haya contratado al colaborador
- Los horarios deberán distribuirse entre los vendedores en 2 turnos de 4 horas diarias
- Coordinar las actividades a realizar según procedimiento con el jefe de área

ACTIVIDADES

- | | |
|---------------------------------------|---------------|
| • Revisión del reglamento interno | REH 04.01 |
| • Revisión de Filosofía Empresarial | REH 04.02 |
| • Entrega de mandiles | REH 04.03 |
| • Informe de horarios de los turnos | REH 04.04 |
| • Indicaciones al personal de Ventas | REH 04.05 |
| • Responsabilidades del Puesto | REH 04.05.001 |
| • Responsabilidades de los vendedores | REH 04.05.002 |
| • Protocolo de Saludo en farmacias | REH 04.05.003 |

PROCEDIMIENTO O DESCRIPCIÓN

REVISIÓN DEL REGLAMENTO INTERNO

REH 04.01

El Jefe Administrativo revisara con el colaborador el reglamento interno de Farmambato Cía. Ltda. Haciendo énfasis en las faltas leves y faltas graves contenidos en el reglamento interno de Farmambato Cía. Ltda.

ARTÍCULO 17.- FALTAS LEVES.- Las Faltas Leves serán sancionadas con una multa de hasta el diez por ciento (10%) de la remuneración de acuerdo a lo estipulado en el Art. 44 letra b) del Código del Trabajo.

Para los efectos de este Reglamento constituyen y se consideran como

FALTAS LEVES, las siguientes:

- ❖ No ejecutar el trabajo en los términos del contrato individual con la intensidad, cuidado y esmero apropiado, en la forma, tiempo y lugar señalado por el EMPLEADOR.
- ❖ No conservar en buen estado los suministros de oficina, maquinaria, herramientas y demás instrumentos de trabajo. El Trabajador no será responsable cuando el deterioro se origine por el uso normal de estos objetos, ni del ocasionado por casos fortuitos o fuerza mayor, ni del proveniente de la mala calidad o defectuosa construcción.
- ❖ Generar desperdicios injustificados de materiales u otros suministros
- ❖ Recibir visitas particulares, ajenas a las actividades normales de la, Compañía durante horas de trabajo, sin consentimiento de un superior.
- ❖ No presentar buena conducta en el lugar de trabajo hacia compañeros, superiores y clientes
- ❖ No dar aviso al EMPLEADOR, personalmente o a través de algún familiar o cualquier otro medio, cuando por causa justificada se atrasare o faltare al trabajo.
- ❖ No concurrir puntualmente al trabajo.

- ❖ Perder innecesariamente el tiempo dentro de la jornada diaria de trabajo.
- ❖ No cumplir con las normas, políticas o procedimientos, productivos, etc., establecidos por el EMPLEADOR
- ❖ No comunicar en forma inmediata a mandos superiores acerca de fallas, problemas, accidentes y demás inconvenientes durante el trabajo.
- ❖ Utilizar sin consentimiento del EMPLEADOR el servicio telefónico u otros medios de comunicación, equipos, herramientas, etc. para actividades ajenas al trabajo
- ❖ Leer periódicos, revistas, libros, etc. durante las horas de trabajo
- ❖ Comer en sitios dentro de las instalaciones distintos a los autorizados por el EMPLEADOR
- ❖ Comer durante horas de trabajo no autorizadas para el efecto
- ❖ Abandonar ropa u otros objetos personales fuera de los sitios indicados para tal efecto
- ❖ Irrespetar objetos pertenecientes a otros EMPLEADOS.
- ❖ Hacer rifas, colectas, negocios y/o actividades similares en las instalaciones del EMPLEADOR, sin autorización.
- ❖ Participar en juegos de azar u otros dentro de las instalaciones del EMPLEADOR.
- ❖ Recibir bonos, premios, muestras médicas, etc., de terceros ajenos a la Compañía, dentro de las instalaciones del EMPLEADOR, sin previa autorización del Gerente.
- ❖ No informar oportunamente, con los respectivos documentos legales de cambios de estado civil, nacimientos de hijos, fallecimientos, dirección, números telefónicos, etc.
- ❖ No registrar por cualquier medio físico y/o electrónico la entrada o salida de la jornada de trabajo sin motivo justificado
- ❖ Abandonar el puesto de trabajo sin causa justificada, por más de una hora sin autorización alguna
- ❖ Falta injustificada de aseo, presentación y limpieza personal
- ❖ No conservar los baños y el lugar de trabajo en general en buen estado de aseo
- ❖ Cualquier otra que pueda considerarse como de similar categoría

ARTÍCULO 18.- FALTAS GRAVES.- Las Faltas Graves establecidas en el presente reglamento, serán sancionadas con la separación del EMPLEADO de la Compañía FARMAMBATO CIA. LTDA., previo el trámite administrativo del Visto Bueno solicitado ante la autoridad del trabajo competente.

Además de las prohibiciones al EMPLEADO prescritas en el Art. 46 del Código de Trabajo, las que, para efectos de este reglamento se las asimila y considera como Faltas Graves: también son Faltas de la misma naturaleza, las siguientes:

- ❖ No acatar las órdenes o disposiciones de superiores, es decir, desobedecer instrucciones, directa o disimuladamente, que tengan relación directa o indirecta con el trabajo, siempre y cuando las mismas se encuadren en las disposiciones legales y reglamentarias.

- ❖ No acatar las medidas de seguridad, prevención e higiene exigidas por la ley, los reglamentos que dicte el EMPLEADOR para el efecto o los dictados por las autoridades competentes
- ❖ No restituir al EMPLEADOR los bienes, mercadería y/o materiales no utilizados o no vendidos.
- ❖ No comunicar oportunamente a miembros de mandos medios y altos acerca de los peligros que amenacen los bienes o intereses de la Compañía FARMAMBATO CIA. LTDA., la seguridad de los Trabajadores y de terceros, a fin que se adopten las medidas preventivas correspondientes.
- ❖ No respetar a superiores o compañeros de trabajo. Actitudes desafiantes, amenazantes, injuriosas, etc., no serán admitidas en absolutamente ningún momento y lugar.
- ❖ Agredir físicamente a cualquier compañero de trabajo o funcionario del EMPLEADOR
- ❖ No comunicar oportunamente al EMPLEADOR cuando se tenga conocimiento de cualquier tipo de infracción penal cometida por alguna persona dentro de las instalaciones de la Compañía
- ❖ Fumar en las instalaciones de la Compañía FARMAMBATO CIA LTDA. matriz o sucursales
- ❖ Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo efectos de sustancias psicotrópicas.
- ❖ Ingerir bebidas alcohólicas en las instalaciones de la Compañía FARMAMBATO CIA. LTDA.
- ❖ Introducir, comercializar, usar o ingerir en las instalaciones de la Compañía FARMAMBATO CIA. LTDA. sustancias psicotrópicas, drogas, alucinógenos o preparados prohibidos por las leyes.
- ❖ Propagar rumores o hacer comentarios que vayan en contra de los intereses de la Compañía FARMAMBATO CIA. LTDA., o del buen nombre y prestigio del EMPLEADOR o de los miembros de la Compañía FARMAMBATO CIA. LTDA.
- ❖ Violar y/o sustraerse información de la Compañía FARMAMBATO CIA. LTDA. y sus representantes, físicamente o en medios magnéticos o similares.
- ❖ Ingresar y manipular el sistema informático restringido de la Compañía FARMAMBATO CIA. LTDA., sin autorización del Gerente.
- ❖ Sustraer herramientas, objetos, materiales y más bienes de propiedad de la compañía y Sustraer y/o divulgar los secretos técnicos, comerciales o productivos de la Compañía FARMAMBATO CIA. LTDA.
- ❖ Sustraer objetos pertenecientes a subordinados, compañeros o superiores de la Compañía FARMAMBATO CIA. LTDA.
- ❖ Hacer competencia directa o a través de terceros al EMPLEADOR en las actividades y/o similares de la empresa, según lo estipulado en el Art. 46, letra g) del Código del Trabajo.
- ❖ Inducir al EMPLEADOR a celebrar un contrato de trabajo mediante información falsa o alterada, o presentar para tal fin certificados, títulos, diplomas o datos falsos.

- ❖ Abandonar sin justificación el lugar o puesto de trabajo, sin autorización de un jefe inmediato o Jefe de Personal; disposición que se dicta en aditamento y en concordancia con lo dispuesto en el letra i) del Art. 46 del Código del Trabajo.
- ❖ Encargar las labores encomendadas a otros miembros de la organización sin autorización de algún superior.
- ❖ Proporcionar información falsa a través de informes u otros documentos a superiores.
- ❖ Falsificar certificados médicos y otros documentos de justificación,
- ❖ Falsificar certificados médicos y otros documentos de justificación, descargo o prueba.
- ❖ Realizar tareas u obras particulares dentro de las dependencias del EMPLEADOR. De igual manera, realizar en horas de trabajo otras labores que no sean las propias de interés del EMPLEADOR.
- ❖ Manipular irresponsablemente maquinaria, equipos y/o vehículos de la Compañía o de terceros sin la autorización de un superior, dentro o fuera del horario de trabajo.
- ❖ Hacer uso indebido de dinero perteneciente al EMPLEADOR, en beneficio personal o de terceras personas.
- ❖ Sustraer dinero, bienes, mercadería perteneciente al EMPLEADOR, sin perjuicio de las acciones penales que haya lugar
- ❖ Portar legal o ilegalmente armas de cualquier naturaleza durante horas de trabajo.
- ❖ Participar en actos subversivos o de sabotaje contra las personas, bienes, información o mercadería de la Compañía FARMAMBATO CIA. LTDA.
- ❖ La sustracción, falsificación o cualquier alteración o uso indebido de los documentos internos de la Compañía FARMAMBATO CIA. LTDA.
- ❖ La conducta inmoral o escandalosa dentro de cualquier dependencia de la Compañía FARMAMBATO CIA. LTDA. o fuera de ella, cuando se vea afectado el buen nombre de la Compañía FARMAMBATO CIA. LTDA.
- ❖ Falsificar o alterar facturas u otros documentos de la Compañía que se encuentren bajo su responsabilidad o inherentes a las funciones que desempeña dentro de la Compañía FARMAMBATO CIA. LTDA.

REVISIÓN DE FILOSOFÍA EMPRESARIAL

REH 04.02

MISIÓN

*Somos un grupo de profesionales dedicados a proteger la salud a través de la comercialización de productos farmacéuticos, cosméticos y de higiene personal, que ofrece a la región central salud, confianza, servicio, calidad y economía. Con un **EQUIPO HUMANO COMPROMETIDO** en el mejoramiento continuo para el bienestar de sus clientes, proveedores, socios y colaboradores.*

VISIÓN

*Farmambato Cía. Ltda., será la empresa líder en la distribución de productos para el cuidado de la salud, cosméticos y de higiene personal, con proyección nacional. Desarrollando nuestro capital humano hacia la **EXCELENCIA** con énfasis en el servicio al cliente basados en la innovación,*

tecnología y rentabilidad.

QUIENES SOMOS

FARMACIAS METROPOLITANA nace el 1º de Mayo de 1995 con una sola farmacia, ubicada en las actuales instalaciones de la Farmacia 1, Avenida 12 de Noviembre 1065 y Espejo, en un mercado estructurado con conceptos antiguos y sin metodología, basado únicamente en la tradición y con un crecimiento sin planificación.

Apoyados en la innovación y tecnología hemos logrado consolidarnos como la primera cadena de farmacias del centro del país.

PUNTOS DE VENTAS

F1	Avda. 12 de Noviembre y Espejo	2821841
F2	Avda. Cevallos y Quito	2826329
F3	Avda. Cevallos y Mariano Eguez	2829216
F4	Avda. Cevallos y Martínez	2826987
F5	Simón Bolívar	2400272
F6	Mercado Sur	2847556
F7	Puyo	2884993

PRINCIPIOS CORPORATIVOS:

Nuestra empresa está regida por 5 principios corporativos, los cuales se detallan a continuación:

1.- ORGANIZACIÓN.- Somos una estructura sólida y confiable, que desarrolla el sentido de pertenencia en nuestros colaboradores, para alcanzar los objetivos proyectados, sustentados en estrategias innovadoras y dinámicas

2.- DISCIPLINA.- Cumplimos y hacemos cumplir con las políticas disposiciones y reglamentos de los organismos de control internos y externos

3.- COMPROMISO.- Somos un equipo creativo productivo y comprometido con los objetivos de FARMAMBATO orientados al bienestar de nuestros clientes, proveedores, socios y colaboradores

4.- LEALTAD.- Somos fieles a nuestros valores y a los principios de FARMAMBATO basados en la verdad y la transparencia de nuestras acciones

5.- RESPONSABILIDAD.- Somos responsables de nuestros actos y cumplimos con nuestras obligaciones a tiempo, con ética y profesionalismo

POLÍTICA DE CALIDAD

NUESTRO COMPROMISO ES LOGRAR LA SATISFACCIÓN TOTAL DE NUESTROS CLIENTES, CON RESPONSABILIDAD SOCIAL, ÉTICA, MORAL Y SENTIDO DE PERTENENCIA.

RESPONSABILIDAD SOCIAL

FARMAMBATO CIA.LTDA. OFRECE A SUS CLIENTES, SOLO MEDICINAS Y PRODUCTOS DE CALIDAD, CONFIABLES Y DE BUENA PROCEDENCIA.

ENTREGA DEL MANDIL**REH 04.03**

Al colaborador que se incorpora a la empresa se le deberá entregar 2 mandiles de los cuales, será responsable manteniéndolos limpios y procurando su adecuada.

Los mandiles serán personalizados para cada colaborador de acuerdo al nombre.

INFORME DE HORARIOS DE LOS TURNOS**REH 04.04**

Los horarios de las farmacias se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

		HORARIO DE ATENCIÓN	
FARMACIA	TURNO	6h30	24h00
1	1	6h30	15h30
	2	15h30	24h00

		HORARIO DE ATENCIÓN	
FARMACIA	TURNO	7h30	23h30
2	1	7h30	15h30
	2	15h30	23h30

		HORARIO DE ATENCIÓN	
FARMACIA	TURNO	8h00	22h00
3	1	8h00	14h00
	2	14h00	22h00

		HORARIO DE ATENCIÓN	
FARMACIA	TURNO	8h00	22h00
4	1	8h00	14h00
	2	14h00	22h00

		HORARIO DE ATENCIÓN	
FARMACIA	TURNO	8h00	22h00
5	1	8h00	14h00
	2	14h00	22h00

		HORARIO DE ATENCIÓN	
FARMACIA	TURNO	8h00	22h00
6	1	8h00	14h00
	2	14h00	22h00

INDICACIONES AL PERSONAL DE VENTAS**REH 04.05**

A los colaboradores que se incorporen a los puntos de venta se le deberá indicar los siguientes

aspectos:

- Las perchas se encuentran en orden alfabético y distribuidas como: medicinas, líderes, hospitalarios, pañales, psicotrópicos, mostradores y perchas de populares
- Cada vendedor es responsable de su percha o estantería de acuerdo al croquis establecido en cada farmacia
- La percha de líderes contiene los productos farmacéuticos que se deben procurar vender siempre por mostrador es decir que el vendedor debe ofertar al cliente
- Los vendedores deberán ser capacitados en el manejo y suministro de los productos farmacéuticos, con ayuda de sus compañeros o consultando con quickmed (Diccionario Medico), instalados en los puntos de venta
- Los vendedores deberán arreglar y limpiar periódicamente las perchas a su cargo.
- La percha de pastillas se deberá limpiar y ordenar periódicamente, ya que debido a su rotación se desordenara con facilidad
- Las perchas de medicina comprendidas como M1, M2, M3, M4, M5, etc. Deberán estar ordenadas alfabéticamente, bien presentadas y limpias.

RESPONSABILIDADES DEL PUESTO

REH 04.05.001

- Cuidar y mantener los recursos entregados para el desenvolvimiento de su puesto de trabajo
- Prestar la atención necesaria a las capacitaciones
- Cumplir con políticas establecidas y el reglamento interno
- Comentar a los superiores de alguna novedad o inquietud que haya sucedido durante su turno
- Mantener limpio y ordenado el lugar de trabajo
- Desempeñar a cabalidad las funciones establecidas
- Ser creativo, innovador y aportar con mejoras para el desenvolvimiento del área de trabajo
- Prestar la atención necesaria en la ejecución de su trabajo

RESPONSABILIDADES DE LOS VENDEDORES

REH 04.05.002

Los vendedores se ubicaran en rangos de acuerdo al tiempo de trabajo, conocimientos y experiencia, los rangos de ubicación para los vendedores son R1, R2, R3, R4, los cuales se describen a continuación.

RESPONSABILIDADES PARA EL R1

- Aplicar el protocolo de saludo y atención al cliente
- Impresión y Control del inventario diario en cada punto
- Optimización de tiempo y de recursos humanos y materiales
- Realizar una capacitación semanal para el nuevo personal que ingresa a farmacia que no tengan conocimientos de medicina y servicio al cliente
- Realizar cronogramas de limpieza, inventario diario, perchaje de mercadería y

presentación de psicotrópicos

- Constancia de sueltos en las cajas
- Planificación y control de objetivos y procedimientos (SOL, mandiles, presentación personal)
- Estrategias para cumplimientos de metas
- Devolución de PC y caducados
- Revisión de archivo de facturas y recetas
- Conocimiento de Procesos
- Revisión de mínimos y máximos
- Revisión de abastecimientos y su respectivo ingreso al sistema
- Revisar la hoja de abastecimiento quien entrega, quien recibe, quien revisa y quien percha con sus respectivos nombres
- Controlar que todo lo que se venda sea facturado y el documento entregado al cliente
- Controlar los precios de las promociones y de los descuentos
- Ayudar en la limpieza del punto de venta y coordinar la misma
- Capacitación, motivación y observaciones permanentes de su equipo
- Reporte diario de ventas totales del punto por correo electrónico
- Reporte física de asistencia con su firma
- Solicitud de productos que necesiten en más stock
- Devolución de productos en demasía y de baja rotación
- En caso de R1 que trabaje en la F1 debe llevar ordenadamente las carpetas de transporte, control interno, transferencias y correspondencia, los cuales solicitará en oficinas administrativas
- Tener las carpetas en un solo lugar destinado para estas
- Controlar y prohibir el ingreso de alimentos o mascotas a las farmacias
- Realizar el pedido de suministros
- Revisar las recetas y cuadernos de psicotrópicos que se encuentren en el lugar destinado
- Al momento de cerrar el local debe dejar bien asegurado los candados y activar la alarma
- Realizar inmediatamente las novedades de inventarios en especial los sobrantes de mercadería
- Si tiene alguna novedad que no puedan solucionar comunicar inmediatamente
- Coordinar y ayudar en las transferencias
- Conocer los códigos de radio con el fin de comunicarse eficazmente con los puntos de venta
- La apertura de las farmacias se realizarán máximo con 5 minutos de la hora indicada y el cierre se lo realizará 10 minutos antes de la hora fijada
- Realizar el cierre de caja

- Control de presupuesto diario y mensual
- En caso de trabajar en la F1 controlar el registro de entrega de llaves, sueltos y transferencias a los puntos de venta
- Durante la entrega y recepción de los turnos están obligados a comunicar las novedades
- Tener conocimiento de la Filosofía Empresarial
- Al retiro de las llaves deberán llevar sueltos
- La apariencia y presentación personal debe ser impecable a diario (cabello, barba, manos, uñas, etc.)
- Deberá solicitar a su equipo al ingreso del turno que sus teléfonos celulares apaguen.

EL TIEMPO ESTABLECIDO PARA SER UN R1 O R1E SERA COMO MÍNIMO 1 AÑOS DE HABER PERMANECIDO EN LA EMPRESA Y TENER CONOCIMIENTOS SOLIDOS DE FARMACOLOGÍA, POLÍTICAS, PROTOCOLOS, RI, Y OBJETIVOS CLAROS DE LA EMPRESA.

RESPONSABILIDADES DEL R2

- Aplicar el protocolo de saludo y atención al cliente
- Archivo de recetas mensuales y abastecimientos
- Revisión de abastecimientos
- Cumplir funciones delegadas por R1
- Apoyo incondicional para que sus compañeros de equipo cumplan los objetivos de la empresa
- Manejo y control de psicotrópicos junto con el Químico responsable y presionar que presenten los reportes antes del 5 de cada mes, en esto confirmar los ingresos y recetas de los mismos los cuales deben estar junto con la medicina
- Reporte de sus ingresos y salidas por correos
- Control interno de sus compañeros de equipo en caso de ingreso de maletas o carteras
- Al momento de cerrar el local debe dejar bien asegurado los candados y activar la alarma
- Si tiene alguna novedad que no puedan solucionar comunicar inmediatamente
- Coordinar y ayudar en las transferencias
- La apertura de las farmacias se realizarán máximo con 5 minutos de la hora indicada y el cierre se lo realizará 10 minutos antes de la hora fijada
- Revisión parcial de productos por mal estado, por PC, caducidad según croquis
- Realizar el cierre de caja
- Cumplir y hacer los procesos dentro del turno
- En caso de trabajar en la F1 controlar el registro de entrega de llaves, sueltos y transferencias a los puntos de venta
- Controlar las cartilla de limpieza establecidas (refrigeradora, baño, gradas, puertas y ventanas, lanfor, letreros)
- Ayudar en la limpieza del punto de venta y coordinar la misma

- Rendir pruebas de conocimiento
- Durante la entrega y recepción de los turnos están obligados a comunicar las novedades
- Tener conocimiento de la Filosofía Empresarial
- Al retiro de las llaves deberán llevar sueltos
- La apariencia y presentación personal debe ser impecable a diario (cabello, barba, manos, uñas, etc.)
- Deberá solicitar a su equipo al ingreso del turno que sus teléfonos celulares apaguen.

PARA SER R2 NECESITA HABER TENIDO POR LO MENOS 6 MESES EN LA EMPRESA O A SU VEZ TENER EXPERIENCIA EN SERVICIO AL CLIENTE Y FARMACOLOGÍA Y HABER APROBADO LA CAPACITACIÓN RESPECTIVA SOBRE LAS OBLIGACIONES DE ESTE PUESTO, EN EL CASO QUE LA EMPRESA LO REQUIERA PUEDE TENER LA RESPONSABILIDAD DE UN PUNTO DE VENTA.

RESPONSABILIDADES DEL R3

- Aplicar el protocolo de saludo y atención al cliente
- Reporte de sus ingresos y salidas por correos
- Mantener bien cerradas los mostradores para evitar robos
- Mantener limpio y ordenado el punto de venta dentro de una participación activa del aseo diario parcial y general de acuerdo al calendario establecido por R1
- Durante el día se realizará la limpieza del punto de venta en especial mostradores y vidrios de las vitrinas
- Colaborar con las transferencias en los puntos de venta
- Cumplir y apoyar para que sus compañeros de equipo cumplan con los objetivos de la empresa
- La capacitación sobre medicamentos será constante
- Se rendirán pruebas de conocimientos
- Capacitación de los códigos de la radio
- Tener conocimiento de la Filosofía Empresarial
- Revisar constantemente el buen estado de los productos en general y mayor atención a los de consumo
- La apariencia y presentación personal debe ser impecable a diario (cabello, barba, manos, uñas, etc.)

PARA SER R3 DEBE HABER ESTADO EN LA EMPRESA 3 MESES Y HABER APROBADO LAS CAPACITACIONES CON LA NOTA REQUERIDA (MÍNIMO 8/10) Y PUEDE TENER EXPERIENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE Y FARMACOLOGÍA, SEGÚN LA NECESIDAD DE LA EMPRESA PUEDE TENER ACCESO AL SISTEMA (CLAVE)

RESPONSABILIDADES DEL R4

- Aplicar el protocolo de saludo y atención al cliente
- Reporte de sus ingresos y salidas por correos

- Tener conocimiento de la Filosofía Empresarial
- Cumplir y apoyar para que sus compañeros de equipo cumplan con los objetivos de la empresa
- Ayudar siempre a su equipo en lo que le necesite
- Los clientes serán permanentemente atendidos con una sonrisa cálida para que perciban que nos place servirle
- Limpieza de las canastillas de pastillería los realizará mensualmente
- Durante el día se realizará la limpieza del punto de venta en especial mostradores y vitrinas
- Colaborar con las transferencias en los puntos de venta
- Colaborar a los compañeros en la limpieza de perchas y productos
- Responsable de las herramientas de la limpieza de farmacia que estas se encuentren en el lugar establecido y revisar que se encuentren en buen estado en especial trapos y trapeadores
- Revisar constantemente el buen estado de los productos en general y mayor atención a los de consumo
- Limpieza de las sillas a diario
- Estar pendiente que los basureros deberán tener siempre fundas plásticas
- La apariencia y presentación personal debe ser impecable a diario (cabello, barba, manos, uñas, etc.)

EL R4 ES LA PERSONA QUE INGRESA A LA EMPRESA SIN EXPERIENCIA Y SEGÚN PERFIL ESTABLECIDO PARA VENTAS Y SERA EVALUADO PERIÓDICAMENTE CON LA NOTA MÍNIMA REQUERIDA.

PROTOCOLO DE SALUDO EN FARMACIAS

REH 04.05.003

- Sonreír, mirar siempre a nuestro cliente a los ojos
- Saludar cordialmente....muy buenos días....muy buenas tardes.....muy buenas noches
- Señor, señora, señorita y si sabemos su nombre mucho mejor
- Bienvenido a farmacias metropolitana
- En que podemos servirle(atención al cliente en su necesidad)
- Despedida....un gusto servirle...que tenga un buen día....buena tarde o buena noche.....
- Saludo del teléfono.....farmacias metropolitana buenos días.....Juan le saluda.....en que le podemos ayudar

CONECTORES:

- CAPACITACIÓN

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por
David Moyano	Jefe Administrativo	Director Ejecutivo

Firma	Firma	Firma
-------	-------	-------

FARMAMBATO CIA. LTDA. <i>Somos tu gente...</i>	Políticas y Procedimientos de Control Interno para la optimización del Recurso Humano	Código	REH 05										
Procedimiento: Capacitación al Personal	Departamento: Administración	Área: Recursos Humanos											
<p>OBJETIVO Capacitar adecuadamente a los colaboradores, para un mejor desempeño en su área de trabajo</p> <p>RESPONSABLE</p> <ul style="list-style-type: none"> Administrador de Personal <p>POLÍTICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> A todo colaborador nuevo se le capacitara en el manejo del sistema correspondiente al área de ventas A los colaboradores del área de compras se los capacitara en base a los procedimientos elaborados. Después de cada capacitación se evaluara, mediante una prueba de conocimientos escrita <p>ACTIVIDADES</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 80%;">• Capacitación al personal Administrativo</td> <td style="text-align: right;">REH 05.01</td> </tr> <tr> <td>• Capacitación al Personal de Bodega</td> <td style="text-align: right;">REH 05.02</td> </tr> <tr> <td>• Capacitación al personal de Ventas</td> <td style="text-align: right;">REH 05.03</td> </tr> <tr> <td>• Coordinación de Charlas</td> <td></td> </tr> <tr> <td>• Evaluación mensual</td> <td></td> </tr> </table> <p>PROCEDIMIENTO O DESCRIPCIÓN CAPACITACIÓN AL PERSONAL ADMINISTRATIVO REH 05.01 La capacitación para el área administrativa se realizara de la siguiente manera: El Departamento de Contabilidad está compuesto por:</p> <ul style="list-style-type: none"> Contador Auxiliar 1 Auxiliar 2 <p>Para los cuales se ha descrito los procedimientos que contienen las actividades, responsabilidades</p>				• Capacitación al personal Administrativo	REH 05.01	• Capacitación al Personal de Bodega	REH 05.02	• Capacitación al personal de Ventas	REH 05.03	• Coordinación de Charlas		• Evaluación mensual	
• Capacitación al personal Administrativo	REH 05.01												
• Capacitación al Personal de Bodega	REH 05.02												
• Capacitación al personal de Ventas	REH 05.03												
• Coordinación de Charlas													
• Evaluación mensual													

, y como llevarlos a cabo

El departamento de Compras está compuesto por:

- Jefe de Operaciones y Logística
- Supervisor de Bodega
- Bodeguero
- Auxiliar de Bodega

Para los cuales se ha desarrollado los procedimientos definidos por las responsabilidades y como llevarlos a cabo

El departamento de Recursos Humanos está compuesto por:

- Jefe Administrativo

Para el área de recursos humanos se ha desarrollado un proceso completo de Administración de Personal, que contempla los siguientes puntos.

- Creación de la vacante
- Reclutamiento y selección
- Contratación
- Inducción
- Capacitación
- Desarrollo de personal
- Terminación de la relación laboral

Este conjunto de procedimiento contiene las responsabilidades, actividades y como llevarlas a cabo.

En base a lo descrito se podrá realizar la capacitación al personal administrativo de la empresa

Para la capacitación del personal de ventas de la empresa se ha desarrollado los siguientes puntos que se detallan a continuación.

MANEJO DEL SISTEMA DE VENTAS

REH 05.01

INGRESO AL SISTEMA

En la pantalla principal se encuentra varios iconos de los cuáles seleccionamos MICROWIN damos doble clic y se despliega un cuadro en el cual ingresamos el Usuario y la contraseña asignada

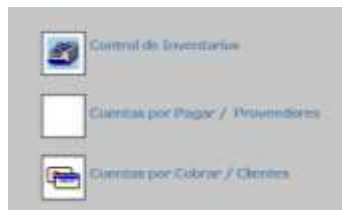


En el cuadro que aparece a continuación escogemos el local que esta asignado de acuerdo a su clave, en la opción caja seleccionamos la caja en la que va a trabajar de acuerdo al numero ubicado en la parte superior derecha del monitor

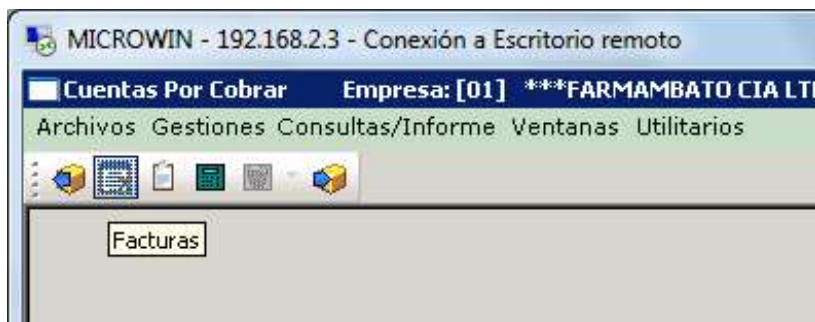
Damos un visto en el recuadro abrir caja y click en aceptar



A continuación tenemos el Modulo de CUENTAS POR COBRAR/CLIENTES, damos clic e inmediatamente ingresamos a FACTURACIÓN



En una los



esta pantalla aparece barra de iconos de cuales escogemos el icono de facturas

A continuación tenemos la factura de venta donde procedemos a digitar los productos que se van a vender

Nos dirigimos al campo de código, damos un clic para ingresar el nombre del producto digitamos las primeras letras y damos enter,

de este modo aparecen las diferentes presentaciones del producto de los cuales escogemos lo solicitado, tomando en cuenta la existencia del mismo

Si el stock existente cubre el pedido, damos clic en aceptar y continuamos con la facturación



En caso de que el stock del producto solicitado no exista en el punto de venta, se verificara la existencia del mismo en el resto de farmacias, de la siguiente manera:

Revisión del stock, si es cero, aceptamos con un clic y damos enter:



A continuación damos clic en la opción Existencias, de la cual se despliega la existencia del resto de farmacias

Escogemos la que tenga la existencia y este más próxima al punto de venta, preguntamos a nuestro cliente si desea esperar el tiempo que representa la transferencia

Si lo acepta solicitamos por medio de la radio la transferencia en el sistema y el envío inmediato de lo solicitado

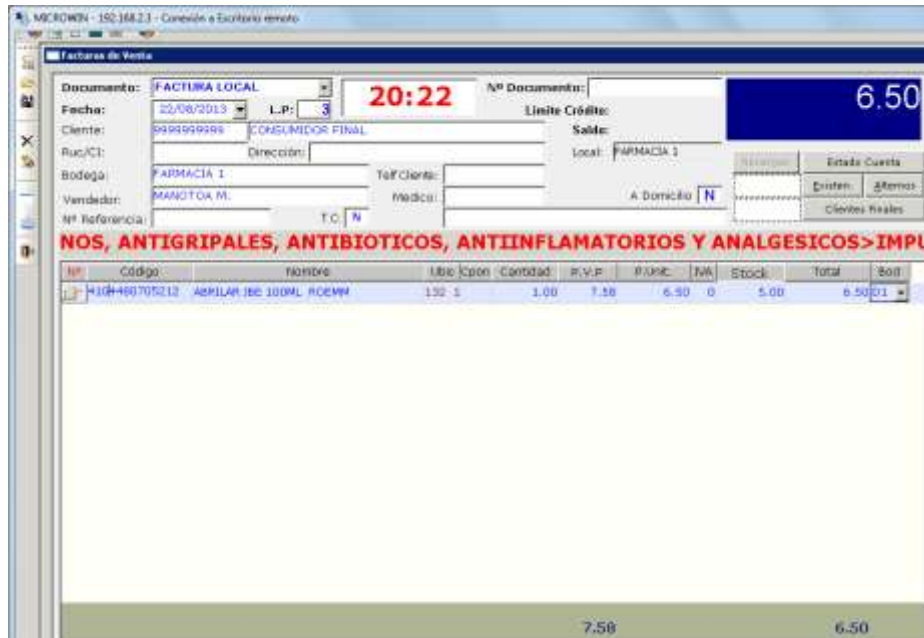


En este recuadro tenemos el producto seleccionado con los precios de venta al público y el precio con el descuento que ofrecemos, recalando siempre el descuento que la empresa ofrece

Si la cantidad requerida es uno se factura, caso contrario en el cuadro de cantidad modificaríamos

a la cantidad deseada, preguntamos al cliente si desea factura con datos o a consumidor final
Se debe tener en cuenta que solo se podrán facturar cuatro productos por cada documento de venta

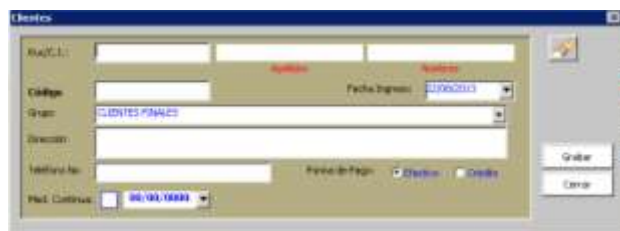
Si nuestro cliente necesita factura con datos personales, verificamos en el campo de cliente si este se encuentra creado, caso contrario procedemos a la creación del mismo.



Creación del cliente

En este cuadro leemos con atención los campos a ser llenados y procedemos a ingresar los datos en el siguiente orden:

- Cedula o RUC
- Dos apellidos en el campo correspondiente
- Dos Nombres en el campo correspondiente
- En el campo de dirección ingresamos las calles principales
- Número de teléfono
- Si el cliente es de medicina continua se debe marcar con visto el recuadro correspondiente y colocar la fecha de creación del cliente
- Clic en grabar y volvemos a la factura de venta ya con los datos del cliente



Cuando nosotros estamos consultando una receta y el cliente tiene que revisar el dinero para ver si le alcanza e ingresa otro cliente tenemos la opción de abrir otra factura dando un clic en el icono

del lado izquierdo en factura e inmediatamente se abre otra factura para poder consultar productos y poder seguir facturando

De la misma manera para regresar a la factura anterior nos ingresamos en la barra superior izquierda a la opción ventanas y revisamos todas las facturas que estén abiertas

En esta misma opción se va cerrando dichas facturas que no se ocupen.

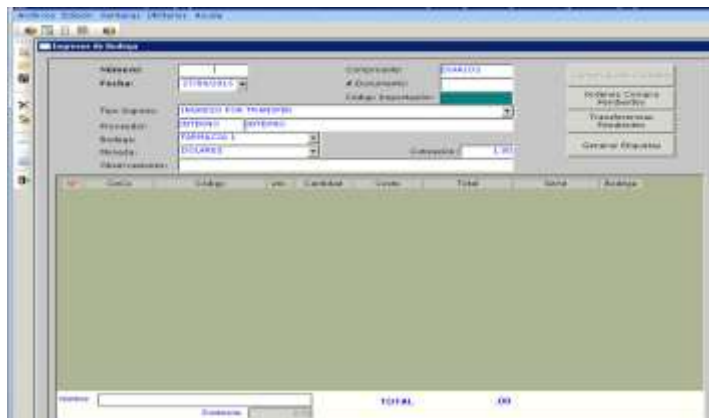
TRANSFERENCIAS

REH 05.02

Las transferencias se realizan cuando el punto de venta o dispone del producto que solicita el cliente

INGRESO.- En este punto solicitamos por radio el producto al punto más cercano previa revisión en el sistema y aceptación del cliente para la espera del mismo. Solicitamos a la farmacia que tiene el producto, que realice la transferencia en el sistema

Para poder revisar damos clic en el icono CON UNA FLECHA HACIA ADENTRO se despliega la pantalla de la transferencia nos ubicamos en los recuadros del costado derecho en TRANSFERENCIAS PENDIENTES clic y la transferencia solicitada aparece en la pantalla, verificamos si esta correcto y GRABAMOS en los iconos del costado izquierdo, e inmediatamente procedemos a la facturación y cobro hasta la entrega del producto.



EGRESO.- Cuando a nuestro punto nos solicitan una transferencia de un producto nos ubicamos en la barra superior donde se encuentra el icono DE UNA FLECHA HACIA FUERA clic y en ese momento está la pantalla de la transferencia y llenamos los siguientes campos. En el recuadro que dice HASTA ponemos la farmacia que nos solicita sea F1,F2....nos ubicamos en el recuadro RESPONSABLE y ubicamos el nombre del vendedor que al momento este realizando o enviando el producto, recuadro de OBSERVACIONES solo ponemos que numero de farmacia y persona solicita

A continuación clic derecho en el recuadro escogemos INSERTAR REGISTRO, buscamos el producto solicitado confirmamos stock ponemos la cantidad hacer enviada y damos enter hasta pasar a la otra línea, digitamos el producto o productos solicitados y grabamos en el icono del costado izquierdo GRABAR, y enviamos producto.

VENTA DE PSICOTRÓPICOS

REH 05.03

Para la venta de los medicamentos que pertenecen al grupo de Psicotrópicos debemos tener mucho cuidado y poner toda la atención necesaria para la venta

- Presentación de la receta especial que debe tener el membrete de la Dirección de Salud, todos los datos necesarios bien llenados con claridad sin tachones ni enmendaduras y con fecha actualizada por lo menos dentro del mes para poder realizar la venta de este producto.
- En el sistema nos dirigimos al módulo de Facturación, clic en el campo que dice MEDICO y digitamos el número de matrícula del Dr. que le entrega la receta
- El sistema nos da el nombre completo del médico que está registrado y autorizado para recetar este tipo de medicamentos
- Procedemos con la ubicación del medicamento el cual se encuentra identificado con un asterisco,
- Procedemos de la misma forma de la FACTURACIÓN normal pero este tipo de ventas siempre será con datos del cliente.

FORMAS DE PAGO

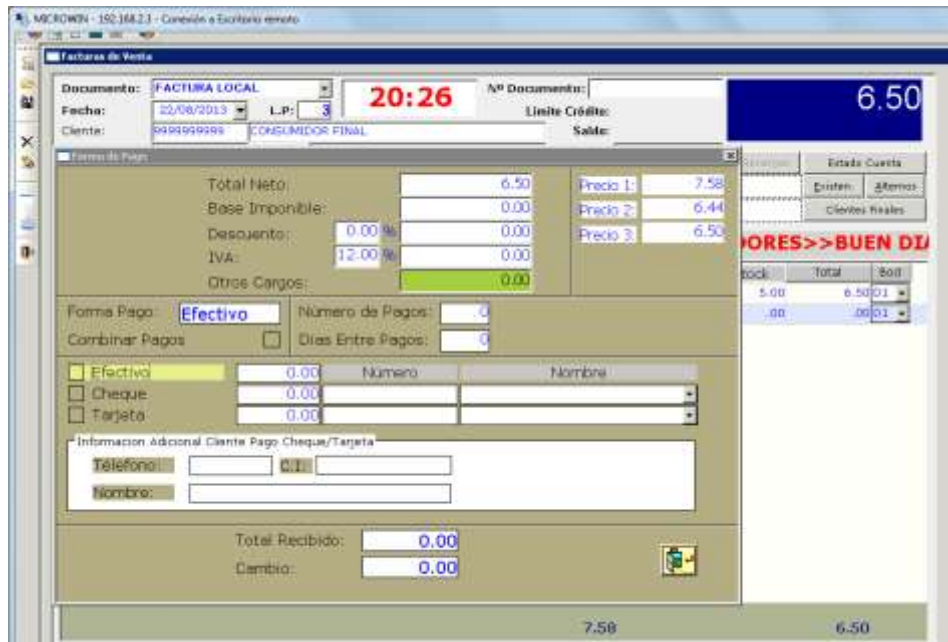
REH 05.04

EFFECTIVO

REH 05.04.01

Para el pago de la factura se debe hacer lo siguiente:

Damos escape y se despliega el cuadro de forma de pago, donde dirigimos la flecha del mouse hacia la opción efectivo, damos un clic y enter hasta ubicarnos en el campo de Total recibido en el cual digitamos la cantidad de dinero recibida y un enter para saber el valor del cambio o vuelto y enter para la impresión de la factura, la cual es automática y deberá ser firmada



VENTAS CON TARJETA DE CRÉDITO

REH 05.04.02

En la factura de venta ingresamos en el campo cliente la palabra tarjeta y se nos despliega dos opciones, de las cuales, escogemos tarjeta de crédito no afiliado, aceptamos y procedemos a la facturación como se describe anteriormente tomando en cuenta que el precio con esta forma de pago es el precio de venta al público sin aplicar ningún descuento.

Luego solicitamos la tarjeta de crédito y la cedula, para la transacción en el POS (Maquina de Boucher), deslizamos la tarjeta y leemos todas las indicaciones requeridas que solicita la máquina, se realizara doble impresión del documento, la original se le hará firmar con los datos correspondientes y la segunda para el cliente la cual se le entregara junto con la tarjeta de crédito, la cédula y factura. Solo en el caso de tarjetas de crédito de cuota fácil ser realizara 3 impresiones 2 para contabilidad y una para el cliente.



Preguntamos al cliente si desea factura con datos o a consumidor final, de ser el caso con datos digitamos el número de cedula en el campo de cliente para verificar los datos

Damos escape, para registrar el pago en el cual se colocara el visto en el campo de tarjeta y se llenara lo solicitado que es teléfono, cedula de identidad y nombre.



VENTAS A CRÉDITO

REH 05.04.03

Al cliente institucional solicitamos la cedula de identidad en el campo de cliente digitamos el número de cedula o caso contrario los 2 apellidos, verificamos los datos correctos incluido cupo disponible y aceptamos, luego realizamos el proceso de facturación

En la forma de pago se nos despliega automáticamente CRÉDITO damos enter y en recuadro que dice Numero de Pagos digitamos 1, damos los enter necesario hasta que salga la impresión de la factura la cual se le hará firmar al cliente y el número de cedula y se le entregara el documento.



VENTAS DE RECARGAS

REH 05.04.04

En el sistema se procede a realizar como una venta normal

Como la venta de recargas debe estar abierta la página de internet, nos ingresamos a este módulo en el cual encontramos código de farmacia, e ingresamos a una pantalla donde se despliega los requerimientos para las recargas en la cual nos solicitan: código y clave personal con el mouse escogemos recargas, mouse vemos los operadores señalamos, nuevamente mouse hasta donde vemos el campo de número, repetimos el número de celular tal y como el cliente nos proporcionó marcamos aceptar ahí cobramos, nuevamente clic en esta seguro, en ese momento se envía la recarga y en la pantalla aparece el comprobante de recargas enviado, e inmediatamente facturas con el proceso de la facturación.

RECETAS

REH 05.05

Estas recetas especiales deberán ser guardadas en el lugar designado para que el Representante Químico pueda realizar su informe mensual y presentar en el Izquieta Pérez.

Para la venta de medicamentos con receta debemos tener en cuenta los siguientes detalles que debe tener la misma:

- Membrete del médico tratante

- Fecha actualizada del mes en curso
- Nombre genérico del producto
- Nombre comercial del producto opcional
- Cantidad en número y letras
- Sello y firma del médico obligatorio
- Letra legible, entendible y clara de la receta solicitada

Si la RECETA no cumple con estos requisitos no debemos quedarnos con la misma ya que si no cumplimos con lo solicitado será sancionado el médico y la farmacia que vende los productos sin el respaldo debido del medicamento,

El ARCHIVO DE RECETAS se lo debe realizar mensualmente en orden de fecha y tener ubicado en una sola parte todas las recetas del año en curso.

FACTURAS MANUALES

REH 05.06

Estas facturas manuales serán utilizadas únicamente en los casos que las Farmacias no tengan sistema, o energía eléctrica. Debemos seguir los siguientes pasos:

Poner fecha, datos del cliente o CF, cantidad, detalle bien claro y específico del producto para poder descargar exactamente el producto entregado, para la confirmación de los premios debemos tener la caja en el caso de las pastillas ver el PVP y dividir para el número de pastillas, podemos dar máximo un descuento del 5% en el total de la factura, precio unitario, precio total, suma total de la factura, cobramos, firmas respectivas y entrega de la mercadería, firmas respectivas.

Luego que tengamos sistema realizamos el descargo de la factura manual, pero primero comunicarse con el responsable del sistema para que nos habilite una clave en la cual debemos ingresar para poder realizar el proceso incluido el número de la factura manual para que el inventario quede cuadrado.

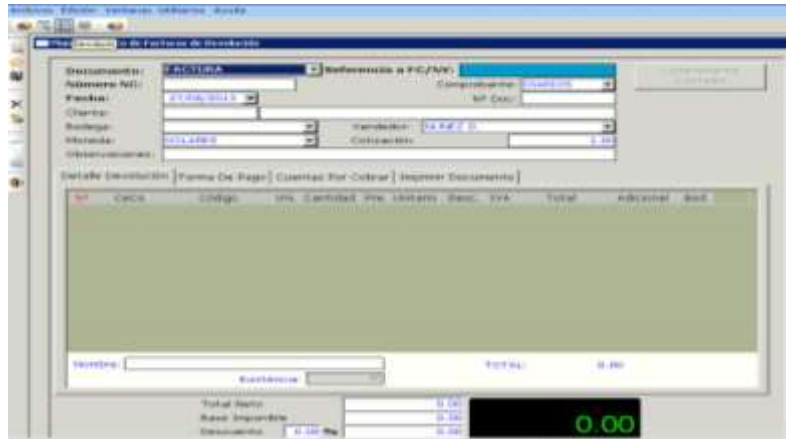
NOTAS DE CRÉDITO

REH 05.07

Normalmente este documento NO lo debemos realizar ya que está prohibido las devoluciones, pero tal sea el caso extremo y no podemos hacer nada lo realizamos pero tomando en cuenta que la devolución no se realizará en dinero sino en producto y siempre por un valor mayor al devuelto, toda devolución se debe realizar dentro del mes, y debe estar dentro de los 3 días y con la debida factura original adjunta caso contrario no se podrá realizar, el producto a ser devuelto debe ser revisado meticulosamente su estado presentación sellos y todo lo que deba tener de lo contrario no lo haremos ya que debemos tomar en cuenta que son medicinas y es para la salud de las personas.

En el sistema en la parte superior izquierda de la factura encontramos un icono en donde dice devolución damos clic y se nos despliega la nota de crédito, damos clic en campo de Referencia a FC/ donde digitamos exactamente como esta en la factura pre-impresa pero anteponiendo la letra L 0010020008325 para la identificación, número de serie que corresponde a la farmacia, número de caja, y el número con todos los ceros que consta para la factura, luego clic y automáticamente

se despliega la factura total de la venta, confirmamos y grabamos en los iconos que se encuentran en la parte del costado izquierdo, tomar en cuenta que al grabar la devolución el sistema nos emite una numeración en el campo donde dice número NC este número debe ser igual a la NOTA DE CRÉDITO manual que tenemos en cada caja. La devolución se hace del total de la factura si en esta hubo más de 2 ítems y solo se devolvió un producto la mercadería que no fue devuelta se vuelve a realizar una nueva factura.



A continuación de realizar la devolución en el sistema con la factura original, lo hacemos en las notas de crédito manuales donde se llenaran los datos solicitados tal y como están en la factura y en la descripción solo pondremos DEVOLUCIÓN DE MERCADERÍA el valor y las firmas de responsabilidad. El original de la nota de crédito junto con el original de la factura devuelta se engrapara y se enviara a contabilidad para su control y archivo.



CIERRE DE CAJA

REH 05.08

Al terminar el turno en las farmacias dejamos los sueltos cuadrados de cada caja y si es cambio de turno indicamos al compañero que ingresa las novedades del día y procedemos a realizar el cierre en el sistema

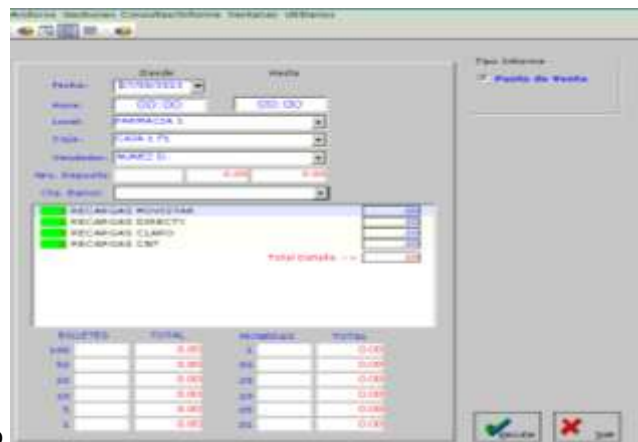
Para realizar el cierre procedemos de la siguiente forma:

Salimos del módulo de facturas y en la pantalla que estamos en la barra superior damos clic en CONSULTAS E INFORMES y clic en DIARIO CAJA, el cursor se ubica en el cuadro que dice NRO. DE DEPOSITO donde digitamos el número de papeleta del banco, escogemos el banco donde es la papeleta, cuadro de recargas y luego realizamos el detalle de los billetes y sueltos tal como vamos a enviar en el depósito ubicamos el cursor en EJECUTAR

Esperamos que el cierre sea procesado, la impresión del cierre de caja se hará doble, uno para ser

enviado a CONTABILIDAD y el otro para el respectivo archivo de caja y punto de venta.

A este cierre se deberá adjuntar toda la documentación que esta detallada en el cierre es decir si se realizó Boucher, créditos y devoluciones todo deberá estar sustentado con un documento físico,



entregamos el cierre en el recorrido

PAPELETAS

REH 05.09

Las papeletas de depósito del BANCO deberán ser llenadas sin errores ni enmendaduras es decir en la fecha se colocara el día que va hacer depositado, número de cuenta, y nombre de la empresa, luego en EFECTIVO el total del depósito que se realizó y el detalle de los billetes en la parte de atrás de la papeleta para no tener ningún inconveniente, en la parte de datos del depositante llenarlos todos con los datos del responsable del cierre y la firma.

Por favor en esta elaboración de este documento debemos tener mucha atención para no tener ninguna novedad y reclamos.



QUICKMED O DICCIONARIO FARMACÉUTICO

Es el apoyo que tiene cada punto para las consultas respectivas de todos los medicamentos que existen en las farmacias.

La ventana del QUICKMED deberá ingresar por internet en MOZILLA ingresar la dirección electrónica para poder usar, la clave de la farmacia e ingresamos inmediatamente a la consulta. Aquí tenemos la opción de buscar por nombre comercial en la cual podemos revisar

presentaciones, composiciones, principios, dosificaciones, índice terapéutico, laboratorios y precio. La búsqueda también se la puede hacer por el principio activo donde nos da todas las opciones que tenemos en nombres comerciales.

CÓDIGOS DE RADIO

Toda farmacia tiene un listado de códigos de las radios, y el uso deberán hacerlo con toda la educación posible ya que esta comunicación está expuesta a todos los clientes

CÓDIGO	MENSAJE
10-00	ALERTA SOSPECHOSO
10-4	ENTENDIDO
10-5	REPITA EL MENSAJE
10-54	ME COPIA
10-10	ME ENCUENTRO SOLO
10-12	ESTOY OCUPADO
10-21	LLAMAR POR TELÉFONO
10-26	CANCELE EL PEDIDO
10-30	EMERGENCIA EN FARMACIA
10-40	SOLICITUD DE SUELTOS
10-50	MAL USO DE LA RADIO
10-60	CONFIRME SI SALIÓ LA MERCADERÍA EN QUE TIEMPO
10-74	NEGATIVO
10-77	ENVIÉ A UNA PERSONA
10-79	AFIRMATIVO
10-96	SISTEMA LENTO
10-100	ESTOY EN EL BAÑO
10-105	ESTOY SIN SISTEMA

ATENCIÓN AL CLIENTE

FACTURACIÓN

VENTAS EN EFECTIVO

En el sistema tenemos la pantalla de facturación

- Saludamos al cliente con una sonrisa y amables
- Solicitamos su requerimiento
- Digitamos los productos solicitados verificando el stock que tenemos en cada punto, y si no disponemos revisamos que punto tiene para pedir
- Tomar en cuenta que solo se puede facturar 5 productos no mas
- Verificamos precio le indicamos cual es el valor total y luego le indicamos que con descuento le sale el otro valor
- Esperamos la respuesta del cliente
- Si es afirmativo le preguntamos si desea factura con datos o consumidor final
- Si desea factura con datos procedemos a verificar si el cliente esta creado, caso contrario ingresamos los datos para su creación
- Luego le indicamos el valor para cobrarle
- Cobramos
- Impresión de factura
- En la factura firmar vendedor
- Despacho de productos con factura
- Verificación de productos
- Entrega de productos con factura al cliente
- Agradecemos por la compra

REVISAR CON FRECUENCIA QUE LA NUMERACIÓN DE LAS FACTURAS COINCIDAN LA IMPRESA CON LA QUE EMITE EL SISTEMA

- Si el cliente necesita que le recomendemos productos:
- En primer lugar atendemos su necesidad
- Luego sugerir líderes como prioridad
- Facturamos cobramos despachamos y hacemos firmar la factura
- Indicaciones como deben administrarse los productos
- Entregar productos y factura
- Agradecer por su compra

VENTAS EN EFECTIVO SUJETOS A RETENCIÓN

En el sistema tenemos la pantalla de facturación

- Saludamos al cliente con una sonrisa y amables
- Solicitamos su requerimiento

- Digitamos los productos solicitados verificando el stock que tenemos en cada punto, y si no disponemos revisamos que punto tiene para pedir
- Tomar en cuenta que solo se puede facturar 4 productos no mas
- Verificamos precio le indicamos cual es el valor total y luego le indicamos que con descuento le sale el otro valor
- Esperamos la respuesta del cliente
- Si es afirmativo le preguntamos si desea factura con datos o consumidor final
- Si desea factura con datos procedemos a verificar si el cliente esta creado, caso contrario ingresamos los datos para su creación
- Luego le indicamos el valor para cobrarle
- Cobramos
- Impresión de factura
- Si la venta es de un cliente frecuente que nos realiza retención solicitar el comprobante de dicha retención en el mismo instante de la venta, caso contrario no se realiza la venta hasta que nos presenten el respectivo documento de respaldo
- El valor que se devuelve por retención deberán acercarse el mismo día a oficinas a su respectiva reposición
- En la factura firmar vendedor.
- Despacho de productos con factura
- Verificación de productos
- Entrega de productos con factura al cliente
- Agradecemos por la compra

VENTAS CON TARJETAS DE CRÉDITO

- Atención al cliente
- Solicitud de compra
- En el sistema ingresamos como Venta con Tarjeta de Crédito no Afiliado
- Pedimos tarjeta de crédito y cedula
- Consulta de productos y valor a pagar
- Factura con datos o CF
- Con la tarjeta de crédito realizamos la transacción en el POS y esperamos la impresión de 2 Boucher, 1 para el cliente y otra para la empresa.
- En tarjetas Cuota Fácil la impresión se la debe realizar en 3 Boucher al cliente se le entrega 1 y la empresa 2.
- En la ventana de forma de pago seleccionamos la de TARJETA y llenamos todos los datos que indican para que en el cierre refleje esta venta
- Impresión de factura
- Firma de vendedor en la factura

- Despacho, verificación y entrega de productos con factura
- Agradecer compra.

VENTAS A CRÉDITO

- Atención al cliente
- Requerimiento CRÉDITO
- Solicitud de cedula,
- caso que no sea la persona principal la que realice la compra la otra persona deberá traer la cedula del principal y su cedula
- Verificación de datos en el sistema para ver si está activo y con disponibilidad de cupo
- Consulta de productos y valor a pagar
- En crédito digita 1
- Realizar la impresión de factura y firma del vendedor
- Firma y numero de cedula
- Indicarle que la factura original se le enviara en el corte
- Despacho, verificación y entrega de productos
- Agradecer compra.

VENTAS DE RECARGAS

- Saludar
- Requerimiento del cliente Recargas
- Facturamos pero no imprimimos
- Cobramos
- Ingreso a la ventana de internet de recargas
- Código de farmacia
- Código y clave personal del vendedor
- Escogemos recarga
- Escogemos operador (movistar, claro, o alegro)
- Solicitud de número telefónico
- Confirmación del número telefónico (repetimos)
- Valor a realizar la recarga
- Enviamos
- Confirmamos si está bien realizada la recarga y volvemos a enviar
- Mientras se está enviando la recarga hacemos la impresión de la factura
- Firma de factura
- Entrega de factura
- Agradecer compra

TRANSFERENCIAS

- Si un producto solicitado por el cliente no se encuentra en stock en el punto solicitado se deberá verificar la existencia en otro punto
- Se prosigue a solicitar mediante radio el producto solicitado al punto que la posee
- Al realizarse la transferencia por el sistema se prosigue a aceptarla y hacer antesala hasta que el producto llegue físicamente.

COORDINACIÓN DE CHARLAS REH 05.10

Las charlas se coordinaran mensualmente con un Laboratorio para que en la reunión plenaria les den una capacitación de medicamentos que ellos tienen, se realizara la charla como máximo de 4 productos por representante para que los colaboradores puedan captar mejor la explicación de los productos.

También se solicitara charlas de Motivación, relaciones humanas, o alguna otra diferente a la de medicamentos.

Se coordinara siempre con anterioridad este tipo de charlas para planificar y organizar bien.

EVALUACIÓN MENSUAL REH 05.11

Estas evaluaciones se las realizará mensualmente sobre las charlas de los laboratorios y de la capacitación que tendrán por parte de la empresa de todo lo que vayan aprendiendo en el día a día.

Se pondrá énfasis en la capacitación que recibirán de los LÍDERES los cuales deberán estar bien preparados, de igual forma en la ATENCIÓN AL CLIENTE.

Dichas evaluaciones tendrán una calificación cuantitativa sobre 10 puntos lo que será permitido un mínimo de 7.5, personal que saque menos que el mínimo tendrá un Llamado de atención por escrito y su respectiva multa, pero indicándole que la próxima evaluación no podrá volver a sacar una nota tan baja, caso de incumplir se tomará otras medidas más fuertes.

CONECTORES:

- DESARROLLO DE PERSONAL

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por
David Moyano	Jefe Administrativo	Presidente Ejecutivo
Firma	Firma	Firma

FARMAMBATO CÍA. LTDA. <i>Somos tu gente...</i>	Políticas y Procedimientos de Control Interno para la optimización del Recurso Humano	Código	REH 06
Procedimiento: Desarrollo del personal	Departamento: Administración	Área: Recursos Humanos	
OBJETIVO			
Motivar a los colaboradores de la empresa, para que sean más competitivos, contribuyendo al crecimiento de la organización a través de incentivos económicos.			
RESPONSABLE			
<ul style="list-style-type: none"> • Jefe Administrativo 			
POLÍTICAS			
<ul style="list-style-type: none"> • Los sueldos variables estarán de acuerdo al rango del vendedor • Los premios por cumplimiento de ventas serán entregados a fin de mes 			
ACTIVIDADES			
<ul style="list-style-type: none"> • Sueldos Variables REH 06.01 • Cumplimiento de Ventas REH 06.02 			
PROCEDIMIENTO O DESCRIPCIÓN			
SUELDOS VARIABLES REH 06.01			
Los sueldos variables estarán categorizados según el rango del vendedor, detallándose de la siguiente manera: Sueldo de vendedores según la categoría:			
R1	Salario sectorial + Horas Extras = SALARIO DIGNO +Comisión +Bono		
R2	Salario sectorial + Horas Extras = SALARIO DIGNO + Comisión		
R3	Salario sectorial + Horas Extras = SALARIO DIGNO		
R4	Salario sectorial + Horas Extras = SALARIO DIGNO		
R4.- Es el vendedor que desarrollara las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Será participe en la consecución de los objetivos de la farmacia a la cual pertenezca, ➤ Desarrollará sus conocimientos destrezas y habilidades para lograr ascender a un nivel más alto enfocado a los objetivos políticas y procedimientos de la empresa, Condiciones: <ul style="list-style-type: none"> • No tendrá clave • El límite de tiempo en este puesto antes de su ascenso es de 3meses desde el ingreso a la empresa. 			

- Para ascender a R3 deberá rendir la prueba de ascenso

R3.- Es el vendedor que desarrollara las siguientes actividades

- Será participe en la consecución de los objetivos de la farmacia a la cual pertenezca,
- Sus conocimientos destrezas y habilidades como vendedor farmacéutico se verán plasmados en el incremento de venta y clientes.

Condiciones:

- No tendrá clave
- El límite de tiempo en este puesto antes de su ascenso es de 6 meses
- Para ascender a R2 deberá rendir la prueba de ascenso

R2.- Es el vendedor que desarrollara las siguientes actividades

- Logrará los objetivos de la farmacia a la cual pertenezca,
- Ejecutará sus funciones con liderazgo.
- Será generador de ideas para incrementar las ventas
- Será el responsable de farmacia.

Condiciones:

- Acceso al sistema (clave)
- El límite de tiempo en este puesto antes de su ascenso es de 1 año
- Para ascender a R2 deberá rendir la prueba de ascenso

R1.- Es el vendedor que desarrollara las siguientes actividades

- Logrará los objetivos de la farmacia a la cual pertenezca,
- Ejecutará sus funciones con liderazgo.
- Será generador de ideas para incrementar las ventas
- Será generador de ideas y receptara las ideas de su equipo de trabajo para ejecutarlas e incrementar las ventas
- Será el coordinador de las actividades del punto de venta.
- Realizar el seguimiento y control de las políticas y procedimientos de la empresa

Condiciones:

- Acceso al sistema (clave)
- Acceso de Reporte de ventas para el cumplimientos de metas

Par establecer el cumplimiento de cada farmacia se desarrollara un plan de gestión y desempeño de ventas el cual tiene un nivel de rendimiento de 100% o 100 créditos es necesario indicar que la farmacia que logre este nivel de rendimiento obtendrá los siguientes premios:

R1	Comisión + Premio
R2	Comisión + premio
R3	Premio

R4	Premio
-----------	---------------

En caso de no llegar al nivel de rendimiento de 100% se obtendrá el proporcional hasta el 79.5% caso de ser el rendimiento menor al 79.5% no obtendrá ninguna comisión ni premio como se detalla a continuación:

Nivel de rendimiento de 99.9% a 79.5%

R1	Comisión (proporcional)
R2	Comisión (proporcional)
R3	-
R4	-

Nivel de rendimiento menor al 79.5%

R1	-
R2	-
R3	-
R4	-

En caso de que el nivel de rendimiento sea mayor al 100% se determinara de la siguiente manera

R1	Comisión + Premio + (Bono*ventas)
R2	Comisión + Premio + (Bono*ventas)
R3	Premio + (Bono*ventas)
R4	Premio + (Bono*ventas)

Cabe recalcar que el bono será de hasta el 120% de nivel de rendimiento

CUMPLIMIENTO DE VENTAS

REH 06.02

- Cumplimiento de gestión:

El desempeño de gestión equivale al 40% del nivel de rendimiento

➤ Desempeño de ventas:

DESEMPEÑO DE VENTAS			
Nº	CANTIDA D MÍNIMA		DESCRIPCIÓN
1	6	T	VITAMINA C POPS MANZANA 1*5 MK
2	12	T	VITAMINA C POPS CEREZA 1*5 MK
3	15	T	VITAMINA C POPS NARANJA 1*5 MK
4	5	T	ULCIUM 20MG CAP. 1*14 ROCNA
Servicio, orden y limpieza		10%	10 créditos
Conocimiento		10%	10 créditos
Afiliación medicina continua (10 personas al mes)		10%	10 créditos
Control de inventario y efectivo		10%	10 créditos
5	4	T	MELOXICAM 15MG TAB 1*10 ECUAQ
6	6	T	PASTA AQUAFRESH 107.7GR
7	10	T	OMEPRAZOL 40MG CAP 1*12 RCONAR
8	60	T	CEFADROXILO 500MG CAP 1*8 ECUAQ
9	4	T	CIPROFLOXACINO 500 TAB 1*6 ECUQ
10	5	T	ANTIGRIPINA PLUS TAB 1*40 QUIFA
11	12	T	DOLONEX 550MG TAB 1*30 ROCNAR
12	5	T	PROXINA 125/10MG TAB 1*20 DANIV
13	30	T	AZITROMICINA 500MG TAB 1*3 ECUAQ
14	2	T	HEPALIVE FORTE CAP 1*40 NGARDE
15	18	E	INTRAVIT 10000 BLISPACK AMP 1*1 SIONP
16	9	T	BIOCLARIT 500MG TAB 1*10 SWISS
17	11	T	ACTIFEN 1G TAB 1*30 SIONP
18	16	T	BIOSTRESS TAB EFER 1*10 BDENT
19	9	T	DOLOCOX 200MG TAB 1*12 ROCN
20	9	T	HEPASIL Q TAB 1*30 ROCNAR
21	22	T	OMEPRAZOL 20MG TAB 1*16 FARMI
22	16	T	SIONEX Q10 ADVANCE TAB 1*20 BDENT

23	9	T	MEPRIM SUSP 100ML QUIMI
24	10	T	SWISS CALCIO D TAB 1*30 SWISS
25	20	T	SWISSDERM CREMA 20GR SIOP
26	4	T	GLUCONEX ADVANCE SOBRES 1*15 SIONP
27	15	T	ULTRAC CAP 1*30 TFARMA
28	5	T	APOLUS 325MG TAB 1*20 SWWISS
29	9	T	NISULDEX 100MG SOB 1*30 SWISS
30	6	T	VITAMINA C NARANJA 500MG *12 LSANTE
31	7	T	VITAMINA C TUTI FRUTI 500MG *12 LSANTE
32	3	T	KID CAL FRESA JBE 180ML GFARMA
33	6	T	LUXOR TAB 1*4 SWISS
34	12	E	BEDOYECTA AMP I.M. 1*1 GFARMA
35	13	T	GLADOX GEL 1% 30GR SIONP
36	20	T	NISULDEX 100MG TAB 1*20 SWISS
37	8	T	ACTIFEN 500MG TAB 1*30 SIONP
38	15	T	TOMILIX JBE 120ML SWISS
39	8	T	STAMYL TAB 1*20 GFARM
40	20	T	DOLGENAL 20MG CAJA TFARMA
41	15	T	GLANIQUE 1.5MG CAJA TECNO
42	9	T	UREX 200MG TAB 1*20 QUIMICA
43	7	T	CIFLEX 500MG TAB 1*10 QUIMICA
44	5	T	UROSTAT 200MG TAB 1*10 QUIMI
45	18	T	MEPRIM FORTE TAB 1*10 QUIMI
46	5	T	MEPRIM FORTE SUSP QUIMI
47	6	T	DIVANON DUO 1*7 OVULOS TFARMA
48	5	T	ROWETOS JBE 120ML EROWE
49	11	T	CEFUR 250MG SUSP 70ML ROCNA
50	7	E	ACROCEF 1G AMP I.M. ACROM
51	38	T	SILDENAFIL 50MG MASTICABLE CAJA LSANTE
52	9	T	APYRAL 160MG JBE 120ML ROCNARF
53	9	T	ORALYTE 75 UVA 500ML JAMES
54	8	T	SIMEPAR CAP 1*40 MEPHA
55	3	T	UROSTAT 400MG TAB 1*10 QUIMI

56	10	T	ABRILAR JARABE 100ML ROEMM
57	7	T	NOTOLAC 30MG TAB SUBLING. 1*4 GFARMA
58	2	T	MIGRA DORIXINA TAB 1*20 ROEMM
59	16	T	BACTRIN FORTE 800/160MG TAB 1*10 ROCHE
60	8	T	CELEBREX 200MG CAP 1*10 PFIZER
61	9	T	ARLIVO 35MG JBE 100ML MERK
62	3	T	TISIAR 100MG JBE 120ML RECAL
63	7	T	NASTIZOL COMPU TAB 1*10 BAGO
64	4	T	VIMOVO 500/20MG CAJA ASTRA
65	7	T	EETEC 1000MG CAP 1*30
66	15	T	URANTOIN 100MG TAB 1*20 BASEL
67	17	T	BASELMOX 1G TAB 1*20 BASEL
68	3	T	ENSOY NINOS FRESA 400GR ECUAQ
69	1	T	ENSOY NINOS VAINILLA 400GR ECUAQ
70	13	T	LANIMEX 100MG TAB 1*20 BASEL
71	5	T	BLADURIL 200MG TAB 1*20 TFARMA
72	2	T	LANIMEX SOBRES 1*30 BASEL
73	11	T	KUFER-Q RECARGADO CAP 1*20 CEVAN
74	8	T	CIFLOBAC 500MG TAB 1*10 BASELP
75	4	T	SHAMPO LOREAL ELVIVE ARGININA 200ML
76	4	T	SHAMPO LOREAL ELVIVE RE-NUTRICION 200ML
77	4	T	SHAMPO LOREAL ELVIVE REPARACION T 200ML
78	12	T	BASELMOX SUSP 100ML BASEL
79	10	T	CALCIBON-D 1500MG TAB 1*30 GFARMA
80	16	T	REDOXON DOBLE ACCION EFER BAYER
81	15	T	PASTA COLGATE FAMILIAR 75CM
82	7	T	BRONCOTOSIL 8MG TAB 1*15 BAGO
83	10	T	PEDILAYTE 30 CEREZA + ZINC 500ML ABBOT
84	16	T	PEDILAYTE 30 COCO + ZINC 500ML ABBOT
85	8	T	PEDILAYTE 30 DURAZNO + ZINC 500ML ABBOT
86	6	T	PEDILAYTE 30 MANZANA + ZINC 500ML ABBOT
87	7	T	PEDILAYTE 45 MANZANA + ZINC 500ML ABBOT
88	5	T	PEDILAYTE 60 MANZANA + ZINC 500ML ABBOT

**TOT 50
AL CRÉDITO
S**

Los 10 créditos restantes serán con un plus de ventas de los demás artículos con que cuenta cada farmacia es decir:

OTROS MEDICAMENTOS	5 CREDITOS	5%
PRODUCTOS POPULARES	5 CREDITOS	5%
TOTAL	10 CREDITOS	10%

TABLA GENERAL DE NIVEL DE RENDIMIENTO

CUMPLIMIENTO DE GESTIÓN	40 CREDITOS
DESEMPEÑO DE VENTAS	60 CREDITOS
➤ VENTA LIDERES	50 CREDITOS
➤ VENTA POPULARES Y OTRAS MEDICINAS	10 CREDITOS

CONECTORES:

- CAPACITACIÓN
- REMUNERACIÓN

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por
David Moyano	Jefe Administrativo	Director Ejecutivo
Firma	Firma	Firma

FARMAMBATO CIA. LTDA. <i>Somos tu gente...</i>	Políticas y Procedimientos de Control Interno para la optimización del Recurso Humano	Código	REH 07		
Procedimiento: Terminación de la Relación Laboral	Departamento: Contabilidad	Área: Recursos Humanos			
<p>OBJETIVO</p> <p>Asegurar una adecuada terminación de la relación laboral entre las dos partes, cumpliendo con lo estipulado en la ley.</p> <p>RESPONSABLE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jefe Administrativo <p>POLÍTICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisar detenidamente los valores de los haberes, así como de los descuentos del ex trabajador. • Recibir el área de trabajo mediante acta de entrega recepción. • Realizar el acta finiquito lo más pronto posible, evitando conflictos con el ex colaborador. <p>ACTIVIDADES</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo de las partes • Renuncia Voluntaria • Renuncia Voluntaria Sector Privado • Visto Bueno • Desahucio • Aviso de Salida • Acta de Finiquito • Acta de Entrega – Recepción • Entrevista al colaborador </td> <td style="vertical-align: top; text-align: right;"> REH 07.01 REH 07.01.001 REH 07.01.002 REH 07.02 REH 07.03 REH 07.04 REH 07.05 REH 07.06 REH 07.07 </td> </tr> </table> <p>PROCEDIMIENTO O DESCRIPCIÓN</p> <p>ACUERDO DE LAS PARTES REH 07.01</p> <p>El término acuerdo es aquel que hace referencia a la puesta en común de ideas u objetivos por parte de dos o más partes.</p> <p>El acuerdo siempre implica la decisión común de estas partes ya que no significa la imposición de una a la otra sino, por el contrario, el encuentro de aquello que las reúne a ambas.</p> <p>RENUNCIA VOLUNTARIA REH 07.01.001</p> <p>En Ecuador la renuncia voluntaria no existe como causal para la terminación del contrato de trabajo.</p> <p>Cuando usted renuncia voluntariamente a su trabajo está aceptando la causal “acuerdo entre las partes” y no tiene derecho a que la empresa le pague indemnización, pero sí lo que conocemos como liquidación (luego de que el empleador elabora el acta de finiquito, la misma que es validada</p>				<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo de las partes • Renuncia Voluntaria • Renuncia Voluntaria Sector Privado • Visto Bueno • Desahucio • Aviso de Salida • Acta de Finiquito • Acta de Entrega – Recepción • Entrevista al colaborador 	REH 07.01 REH 07.01.001 REH 07.01.002 REH 07.02 REH 07.03 REH 07.04 REH 07.05 REH 07.06 REH 07.07
<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo de las partes • Renuncia Voluntaria • Renuncia Voluntaria Sector Privado • Visto Bueno • Desahucio • Aviso de Salida • Acta de Finiquito • Acta de Entrega – Recepción • Entrevista al colaborador 	REH 07.01 REH 07.01.001 REH 07.01.002 REH 07.02 REH 07.03 REH 07.04 REH 07.05 REH 07.06 REH 07.07				

por el Ministerio de Relaciones Laborales).

RENUNCIA VOLUNTARIA EN EL SECTOR PRIVADO

REH 07.01.002

En el sector privado las liquidaciones por renuncia voluntaria estarán compuestas por los siguientes rubros:

- Proporcional del décimo tercer y décimo cuarto sueldo
- Vacaciones no gozadas
- Utilidades no pagadas
- Cualquier otro rubro que no se haya cancelado, como puede ser días laborados
- En cuanto a los ingresos, se puede descontar en esta liquidación según documento legal que el MRL lo acepte (letra de cambio notariada).

La renuncia se deberá recibir por escrito en el formato establecido por la empresa, firmada por el colaborador.

VISTO BUENO

REH 07.02

El visto bueno es la acción que solicita tanto el empleador como el empleado al inspector de trabajo para dar por terminada la relación laboral entre las partes.

CAUSALES DEL VISTO BUENO

REH 07.02.001

El visto bueno solicitado por parte del empleador se llevara a cabo cuando se presenten las siguientes causales:

- Por faltas repetidas e injustificadas de puntualidad o de asistencia al trabajo
- Por abandono del trabajo por un tiempo mayor de tres días consecutivos, sin causa justa y siempre que dichas causales se hayan producido dentro de un período mensual de labor;
- Por indisciplina o desobediencia graves a los reglamentos internos legalmente aprobados;
- Por falta de probidad o por conducta inmoral del trabajador;
- Por injurias graves irrogadas al empleador, su cónyuge o conviviente en unión de hecho, ascendientes o descendientes, o a su representante;
- Por ineptitud manifiesta del trabajador, respecto de la ocupación o labor para la cual se comprometió;
- Por denuncia injustificada contra el empleador respecto de sus obligaciones en el Seguro Social. Mas, si fuere justificada la denuncia, quedará asegurada la estabilidad del trabajador, por dos años, en trabajos permanentes; y,
- Por no acatar las medidas de seguridad, prevención e higiene exigidas por la ley, por sus reglamentos o por la autoridad competente; o por contrariar, sin debida justificación, las prescripciones y dictámenes médicos.

DESAHUCIO

REH 07.03

Desahucio es el aviso con el que una de las partes (en este caso el empleador) hace saber a la

otra que su voluntad es la de dar por terminado el contrato de trabajo de plazo fijo, cuya duración no podrá exceder de un año no renovable.

DESAHUCIO SOLICITADO POR EL EMPLEADOR

REH 07.03.001

Cuando el empleador decide notificar al colaborador que su decisión es dar por terminado el contrato de trabajo, deberá realizar lo siguiente:

- Deberá notificar al colaborador cuando menos con treinta días de anticipación, y de no hacerlo así, se convertirá en contrato por tiempo indefinido o despido intempestivo (Art. 184 y 185 del Código del Trabajo).

REQUISITOS PARA EL DESAHUCIO

Los requisitos necesarios para solicitar el visto bueno por parte del empleador son los siguientes:

- Solicitud de desahucio dirigida al Inspector del Trabajo suscrita por el empleador, representante legal, apoderado o propietario (tres originales), en la que conste: Dirección, número de teléfono fijo, número de celular y correo electrónico del empleador.
- Copia del contrato de trabajo legalizado por el Ministerio de Relaciones Laborales.
- Copia certificada del nombramiento del representante legal de la empresa o poder.
- Copia de la cédula de identidad y certificado de votación (empleador, representante legal, apoderado o propietario).
- Copia del RUC de la empresa.
- Certificado actualizado de Cumplimiento de Obligaciones con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) o convenio de purga de mora.
- Croquis de la dirección del lugar de trabajo, que solicita la notificación.

Importante:

- Se deberá entregar el acta legalizada hasta 30 días de la terminación de la relación laboral, caso contrario se entenderá por no presentada la solicitud de desahucio.
- No está permitido el desahucio dentro del lapso de 30 días a más de dos trabajadores en los establecimientos, en que hubiere veinte o menos y más de cinco en los que hubiere mayor número (Art. 186 de Código del Trabajo)
- El Empleador ingresa la documentación en la oficina del MRL donde resida o labore el trabajador.
- Se notifica al trabajador con el desahucio solicitado por el empleador.

DESAHUCIO SOLICITADO POR EL EMPLEADO

REH 07.03.002

Es el aviso en el cual el trabajador hace saber al empleador su voluntad de dar por terminado el contrato. El trabajador está en la obligación de trabajar 15 días después de la fecha de la notificación del desahucio (Art. 184 y 185 del Código de Trabajo).

REQUISITOS PARA EL DESAHUCIO

Los requisitos necesarios para que el empleador pueda solicitar el desahucio se detallan a

continuación:

- Solicitud de desahucio (Ver modelo de solicitud) dirigida al Inspector del Trabajo suscrita por el trabajador (tres originales) en la que conste: Dirección, número de teléfono fijo, número de celular y correo electrónico del trabajador.
- Copia de cédula y certificado de votación del trabajador.
- Croquis de la dirección del lugar de trabajo.

Importante:

El colaborador ingresa la documentación en la oficina del MRL donde resida o labore el trabajador. Se notifica al empleador en el lugar de trabajo el desahucio solicitado por el trabajador.

REGLAMENTOS DEL DESAHUCIO

REH 07.03.003

El desahucio estará reglamentado por los siguientes artículos, con los cuales se determinara las sanciones tanto para el empleador, como para el empleado.

Art. 184.- Del desahucio.- Desahucio es el aviso con el que una de las partes hace saber a la otra que su voluntad es la de dar por terminado el contrato. En los contratos a plazo fijo, cuya duración no podrá exceder de dos años no renovables, su terminación deberá notificarse cuando menos con treinta días de anticipación, y de no hacerlo así, se convertirá en contrato por tiempo indefinido. El desahucio se notificará en la forma prevista en el capítulo "De la Competencia y del Procedimiento.

Art. 185.- Bonificaciones por desahucio.- En los casos de terminación de la relación laboral por desahucio solicitado por el empleador o por el trabajador, el empleador bonificará al trabajador con el veinticinco por ciento del equivalente a la última remuneración mensual por cada uno de los años de servicio prestados a la misma empresa o empleador. Mientras transcurra el plazo de treinta días en el caso de la notificación de terminación del contrato de que se habla en el artículo anterior pedido por el empleador, y de quince días en el caso del desahucio solicitado por el trabajador, el inspector de trabajo procederá a liquidar el valor que representan las bonificaciones y la notificación del empleador no tendrá efecto alguno si al término del plazo no consignare el valor de la liquidación que se hubiere realizado. Lo dicho no obsta el derecho de percibir las indemnizaciones que por otras disposiciones correspondan al trabajador.

Art. 186.- Prohibición de desahucio.- Prohíbese el desahucio dentro del lapso de treinta días, a más de dos trabajadores en los establecimientos en que hubiere veinte o menos, y a más de cinco en los que hubiere mayor número.

Art. 188.- Indemnización por despido intempestivo.- El empleador que despidiere intempestivamente al trabajador, será condenado a indemnizarlo, de conformidad con el tiempo de servicio y según la siguiente escala: Hasta tres años de servicio, con el valor correspondiente a tres meses de remuneración; y, De más de tres años, con el valor equivalente a un mes de

remuneración por cada año de servicio, sin que en ningún caso ese valor exceda de veinte y cinco meses de remuneración. La fracción de un año se considerará como año completo. El cálculo de estas indemnizaciones se hará en base de la remuneración que hubiere estado percibiendo el trabajador al momento del despido, sin perjuicio de pagar las bonificaciones a las que se alude en el caso del artículo 185 de este Código.

Art. 189.- Indemnización por despido en contrato a plazo fijo.- En caso de contrato a plazo fijo, el trabajador despedido intempestivamente, podrá escoger entre las indemnizaciones determinadas en el artículo precedente o las fijadas en el artículo 181 de este Código.

Art. 190.- Indemnización al empleador por falta de desahucio.- El trabajador que sin causa justificada y sin dejar reemplazo aceptado por el empleador, abandonare intempestivamente el trabajo, es decir sin previo desahucio, pagará al empleador una suma equivalente a quince días de la remuneración.

Art. 191.- Indemnizaciones y bonificaciones al trabajador.- Tendrá derecho a las indemnizaciones fijadas en los artículos 187 y 188 de este Código y a las bonificaciones establecidas en este capítulo, el trabajador que se separe a consecuencia de una de las causas determinadas en el artículo 173 de este Código.

Art. 192.- Efectos del cambio de ocupación.- Si por orden del empleador un trabajador fuere cambiado de ocupación actual sin su consentimiento, se tendrá esta orden como despido intempestivo, aun cuando el cambio no implique mengua de remuneración o categoría, siempre que lo reclamare el trabajador dentro de los sesenta días siguientes a la orden del empleador.

Art. 193.- Caso de liquidación del negocio.- Los empleadores que fueren a liquidar definitivamente sus negocios darán aviso a los trabajadores con anticipación de un mes, y este anuncio surtirá los mismos efectos que el desahucio. Si por efecto de la liquidación de negocios, el empleador da por terminadas las relaciones laborales, deberá pagar a los trabajadores cesantes la bonificación e indemnización previstas en los artículos 185 y 188 de este Código, respectivamente, sin perjuicio de lo que las partes hubieren pactado en negociación colectiva. Si el empleador reabriere la misma empresa o negocio dentro del plazo de un año, sea directamente o por interpuesta persona, está obligado a admitir a los trabajadores que le servían, en las mismas condiciones que antes o en otras mejores.

AVISO DE SALIDA

REH 07.04

Una vez que el trabajador decide dar por terminada la relación laboral se debe realizar el aviso de salida

Para poder realizar el aviso de salida del trabajador se debe realizar lo siguiente:

- Ingresa a la página del IESS
- Clic en la opción de empleador, clic en la opción entrada y salida
- Digitamos la cedula y clave de la empresa
- Ingresamos en el cuadro de afiliados escogemos la opción de aviso de salida
- En la parte de la cedula, digitamos la cedula del afiliado
- Clic en registro de novedades aparece una ventana, clic en avisos de salida y clic en continuar
- Agregamos la cedula del trabajador que sale, clic en agregar afiliado y clic en enviar lista
- Aparece un cuadro en el que consta la fecha de salida, el motivo de salida, acuerdo entre las partes y observaciones renuncia
- Clic en aceptar y clic en imprimir, se imprime dos copias
- La una copia se archiva en la carpeta del ex colaborador
- La otra copia en la carpeta de avisos de salida

ELABORACION DEL ACTA DE FINIQUITO

REH 07.05

- Ingresamos a la página del ministerio de relaciones laborales a la sección actas de finiquito en línea, en la cual nos solicita el RUC y la contraseña



- A continuación procedemos a llenar los datos escogemos la ciudad, llenamos los datos de la empresa, los datos del empleado o trabajador
- Llenamos la información sobre la terminación laboral, en la casilla de ocupación o función que desempeñaba colocamos el cargo que tenía el trabajador, escogemos el tipo de contrato
- Seleccionamos la causa por la que se terminó la relación laboral del listado que se presenta Seleccionamos la fecha de ingreso y salida del empleador, la región en la que

presta los servicios el trabajador y la última remuneración mensual completa recibida y damos clic en siguiente

- Ingresamos la última remuneración en caso de que no se haya cancelado directamente al trabajador

CÁLCULO DE LA XIII REMUNERACIÓN

Para el cálculo de la décima tercera remuneración dependiendo de la fecha de ingreso y salida del trabajador se deberán ingresar los valores de las remuneraciones de los meses correspondientes que aparecen en la pagina

CÁLCULO DE LA XIV REMUNERACIÓN

El cálculo de la décima cuarta remuneración es en forma automática y su periodo de cálculo en la región sierra y oriente es desde el primero de agosto del año anterior hasta el 31 de julio del año actual

CÁLCULO DE VACACIONES

- Para las vacaciones no gozadas se deberá ingresar el valor total por concepto de remuneraciones del último periodo de trabajo o ultimo año de trabajo y automáticamente nos calculara el valor de las vacaciones
- En la parte de días de vacaciones gozados en caso de existir se colocara el número de días que el trabajador salió de vacaciones

OTROS INGRESOS

- En la parte de utilidades se agregara la utilidad en caso de que esta no haya sido cancelada al trabajado
- En otros ingresos se agregara algún valor que el empleador crea conveniente como bonos
- En caso de que haya un remuneración pendiente se calculara automáticamente el aporte personal al IESS

DESCUENTOS

- En la parte de otros descuentos se agregara los préstamos y anticipos a empleados y para finalizar se da clic en calcular

Para finalizar damos un clic en siguiente, damos clic en imprimir, e imprimimos el acta de finiquito

ACTA DE ENTREGA RECEPCIÓN

REH 07.06

El área o puesto de trabajo del colaborador será recibido, mediante un acta de entrega recepción dirigida al gerente de Farmambato Cía. Ltda., en la cual se detalla el estado de avance del trabajo al cual estaba asignado.

Además del acta de entrega recepción, se deberá realizar una toma de inventario, para los colaboradores que trabajan en el área de ventas y bodega, esta toma de inventario es necesario ya que pueden existir perdidas de inventario generadas en el tiempo que trabajo el colaborador

El acta de entrega recepción y el acta de toma de inventario deben, estar firmadas por el colaborador y el responsable de la recepción del área de trabajo.

El acta de entrega recepción determinado para el efecto es el siguiente:

ACTA DE ENTREGA DE CARGO

1. LUGAR Y FECHA: _____

2. DEPENDENCIA: _____

3. DATOS DEL CARGO QUE SE ENTREGA:

GRADO Y SUBGRADO : _____

DENOMINACIÓN : _____

FUNCIÓN : _____

4. DATOS DEL TRABAJADOR QUE ENTREGA EL CARGO:

NOMBRES Y APELLIDOS : _____

SITUACIÓN DE LOS TRABAJOS ENCOMENDADOS (incluir trabajos pendientes, si los tuviera):

RELACIÓN DE EXPEDIENTES Y/O DOCUMENTOS A SU CARGO:

RELACIÓN DE ÚTILES DE ESCRITORIO:

RELACIÓN DE MOBILIARIO, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA (Adjuntar inventario de control de bienes):

5. DATOS DEL TRABAJADOR O FUNCIONARIO QUE RECIBE EL CARGO:

NOMBRES Y APELLIDOS : _____

CARGO : _____

6. OBSERVACIONES

DEL TRABAJADOR QUE ENTREGA EL CARGO:

DEL TRABAJADOR QUE RECIBE EL CARGO:

ASIMISMO, ME COMPROMETO A ENTREGAR MI FOTOCHECK EL DÍA
...../...../.....(último día útil de trabajo) SIENDO MI DNI N°
..... Y AUTORIZANDO LA RETENCIÓN DEL TRÁMITE DE NO
CUMPLIR CON ESTE REQUISITO.

Ambato,.....dedel.....

**FIRMA DEL TRABAJADOR
QUE ENTREGA EL CARGO**

**FIRMA DEL FUNCIONARIO O TRABAJADOR
QUE RECIBE EL CARGO**

JEFE INMEDIATO SUPERIOR

FIRMA

ENTREVISTA DE SALIDA AL COLABORADOR

REH 07.07

Cuando el colaborador decida separarse de la empresa, se le deberá realizar una entrevista para conocer los motivos del abandono de la empresa, esta entrevista servirá para mejorar las futuras relaciones con los colaboradores que continúan en la empresa

CONECTORES:

- FLUJO DE EFECTIVO
- GASTOS DE BENEFICIOS
- MRL
- IESS
- BALANCE GENERAL

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por
David Moyano	Jefe Administrativo	Director Ejecutivo
Firma	Firma	Firma

FASE III

FLUJO GRAMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO HUMANO

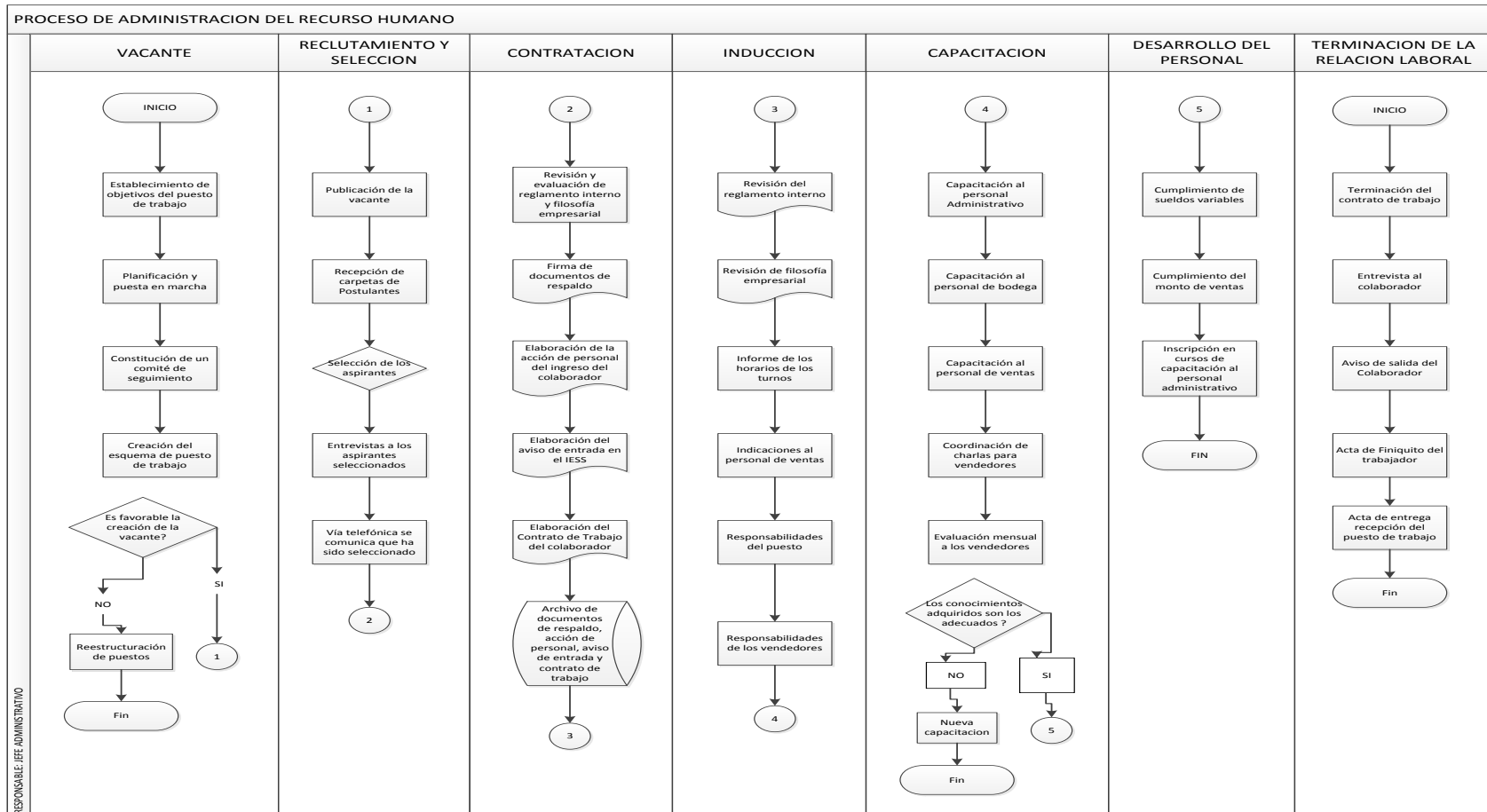


Gráfico 20 Administración del Recurso Humano

FASE III

POLÍTICAS PARA EL ÁREA DE VENTAS

- Las aperturas de las farmacias se realizarán como máximo hasta 5 minutos después de la hora indicada y el cierre se lo realizará 10 minutos antes de la hora prevista.
- Todos los días al retirar las llaves se deberá llenar el registro ubicado en la farmacia 1y solicitar monedas para las cajas de los puntos de venta.
- Ubicar las llaves de las farmacias en el lugar designado.
- El uso de uniforme y mandil es obligatorio y se lo hará todos los días
- Los baños deben estar limpios e impecables
- La limpieza de las canastillas de pastelería se lo hará cada mes
- Revisar constantemente el buen estado de los productos en general
- Poner mucha atención a las fechas de caducidad de los productos considerados populares
- Las sillas en los puntos deben estar siempre limpias
- Realizar una limpieza mensual de la refrigeradora por punto de venta
- Los artículos para limpieza deben estar ordenados y en buen estado en especial trapos y trapeadores
- El mandil blanco se deberá traer todos los días impecables y al terminar la jornada se lo llevaran para ser lavado.
- Los mandiles deberán estar personalizados, es decir deberá tener el nombre del vendedor.
- La apariencia de cada colaborador debe ser impecable (cabello, manos, uñas, barba)
- Saludar amablemente y sonreír a todas las personas que ingresen a la farmacia y de la misma forma agradecer la compra si lo realiza, caso contrario igual despedirse
- Verificar que los representantes químicos realicen los informes hasta el 5 de cada mes comparando con las recetas y el sistema

- Revisar mensualmente los productos por caducar de la percha de psicotrónicos
- Estar pendientes que hayan los formularios necesarios para las declaraciones mensuales de psicotrónicos.
- El químico deberá retirar el informe del mes anterior para poder realizar el nuevo informe y entregar en contabilidad los 2 informes
- En la venta de psicotrónicos la receta debe ser la indicada y revisada detenidamente para no tener inconvenientes
- Las receta de psicotrónicos no debe estar arrugada y peor aún manchada
- Cuando llegue medicina psicotrónica el documento de abastecimiento debe estar junto con el producto para ser ubicado en la percha del mismo.
- Comunicar novedades de los señores químicos en caso de incumplimiento de actividades.
- La limpieza de mostradores y pisos de cada punto se lo deberá realizar las veces que sea necesario para que todo el tiempo estos se encuentren limpios y bien presentados
- La limpieza stock, PC y caducados será responsabilidad de acuerdo a distribución de perchas
- La limpieza del baño y de la farmacia es responsabilidad de los dos turnos diarios.
- La limpieza de los computadores se los deberá realizar semanalmente en especial los muebles donde se encuentran los CPU
- Los letreros de las farmacias, se limpiarán el día 26 de cada mes.
- Los generadores eléctricos deberán ser revisados periódicamente, al menos una vez al mes.
- El material publicitario colocado en los puntos de venta deberá ser cuidado por los colaboradores.
- Estar pendiente de la barra de mensajes, emitido por el sistema a diario.

- Comunicar en los puntos de venta, todas las promociones que tenemos ya sean estas rifas, precios, combos, ofertas y promociones en general.
- Cuando se registre un cliente de medicina continua no olvidarse de marcar en el casillero de medicina contínuo.
- Para la entrega de promociones en medicación continua, la factura debe tener todos los datos necesarios especialmente el número de teléfono.
- Las transferencias deberá realizar la farmacia que tiene el producto.
- Todas las cajas de pastillas deberán ser selladas con cinta scotch.
- Toda devolución en farmacia tiene que estar con la factura original, caso contrario el valor de la devolución se cargara al responsable de dicha devolución
- Las devoluciones se realizara máximo dentro de 3 días de haber realizada la venta
- No habrá devolución en efectivo, solo cambio del producto.
- Revisar con frecuencia que la numeración de las facturas impresas coincidan con el número de comprobante del sistema
- Comunicar todas las inquietudes sobre los nuevos productos para ser consultadas e informadas
- Es obligación de cada responsable de percha mantenerla limpia y ordenada
- Está prohibido y serán sancionados por realizar cambios de horario sin previa autorización.
- Recibir normalmente hasta billetes de 20 dólares pero si hay una venta significativa se podrá recibir billetes de 50, en el caso de los billetes de 100 dólares se sacará una copia de la cédula del cliente en la que se pondrá la serie del billete
- Todos los 6 de cada mes se realizará los inventarios mensuales de los puntos según cronograma
- Está prohibido realizar transferencias de productos entre puntos de venta sin hacerlo en el sistema

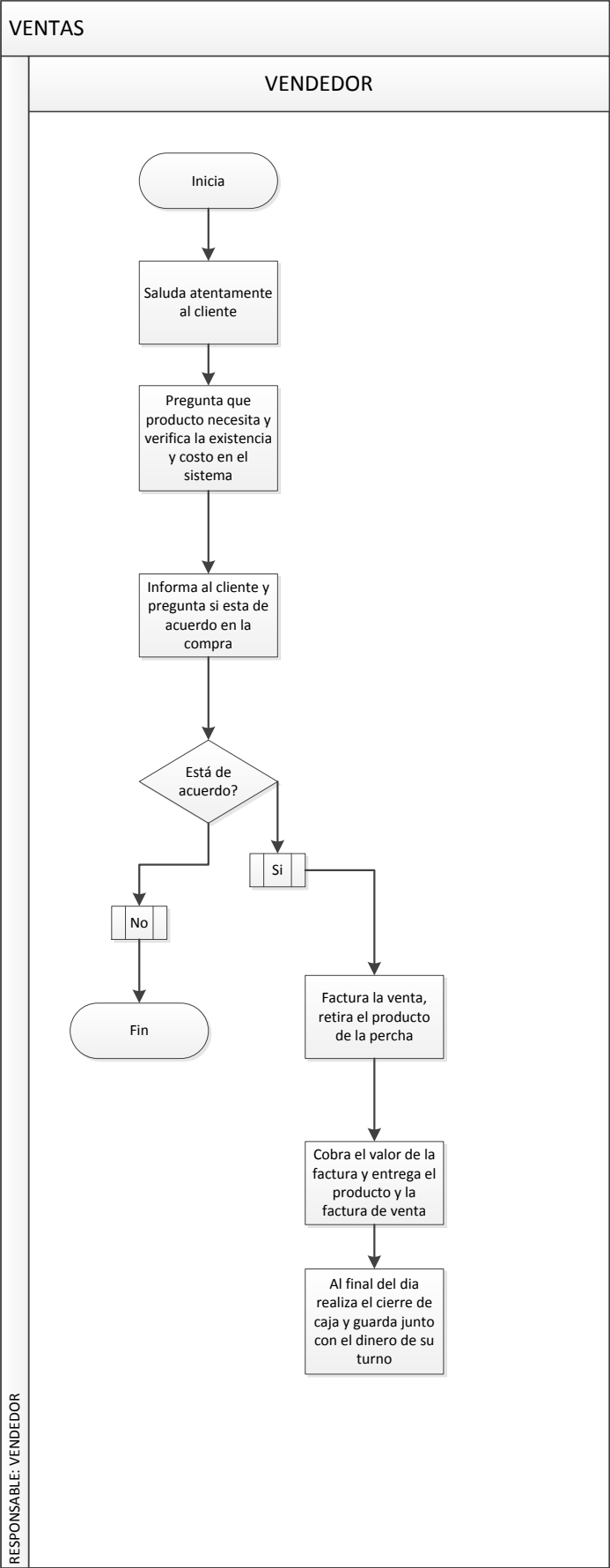
- No podrán llevarse productos sin ser facturados
- No se debe ingresar a los puestos de trabajo con maletas mochilas o gorras
- Estar siempre pendientes que el teléfono este colgado, la radio prendida y la alarma funcionando.
- Los códigos de radio los más usados deben ser memorizados
- Hablar con educación y respeto por la radio
- El abastecimiento deberá ser revisado y perchado a la brevedad posible.
- Los comprobantes de los abastecimientos deberán ser archivados en las farmacias en un folder anualmente.
- En el abastecimiento debe constar los nombres de las personas que reciben revisan y perchan e inmediatamente aceptar en el sistema
- Todo producto que se vende debe ser facturado ese momento y entregar la factura
- El cuadro de recargas deber ser a diario y constar en el cierre de caja
- El momento de revisar el abastecimiento y en caso de encontrar novedades enviar por mail a los responsables y pedir solución máximo en 24 horas caso contrario informar inmediatamente
- Los sueltos de las cajas siempre deben estar cuadrados
- Para las transferencias realizadas entre farmacias distantes y que se utiliza taxi, se deberá solicitar obligadamente la factura del taxímetro como respaldo para el cobro del valor respectivo.
- Al momento de la facturación de la venta se le indicará el precio total primero y luego el precio con descuento.
- Primero se facturará, se cobrará y luego se entregará el producto con su respectiva factura
- Al responsable de farmacia se le comunicará el mismo día la realización del inventario general
- En la entrega recepción de inventarios sea por toma física semestral por cambio de responsable o personal de farmacia se firmará una acta en la que constará la aceptación del inventario total de la farmacia por

parte del responsable de farmacia y demás personas que trabajan en el punto de venta formalizando esta acta el Gerente y Contador.

- Para inventario general se reunirán a las 8 y 30 a.m. el responsable de inventarios deberá comenzar a imprimir los reportes para la toma física
- El responsable de la farmacia deberá permanecer en la farmacia el día del inventario hasta la firma de actas y es el responsable de verificar faltantes y sobrantes antes de la facturación.
- Los faltantes del inventario serán facturados a los responsables de las farmacias, serán repartidos proporcionalmente con su equipo de trabajo.
- La clave es personal e intransferible y el portador es el responsable por los actos y acciones que realicen con la misma
- Comunicar inmediatamente novedades en los puntos como es el caso de impulsadoras, personas de mantenimiento y otras, en caso de no haber sido comunicados oportunamente por mail
- Todo personal nuevo será capacitado en su puesto de trabajo por el responsable de farmacia o de turno.
- Se les indicara exactamente las direcciones de las farmacias
- Se realizará 3 inventarios al año indistintamente cuál sea el mes
- Se tomará cada mes un inventario de una farmacia
- La transferencia de Productos Caducados deberá realizar cada mes para el análisis del mismo
- Los productos por devolución se entregan según cronograma establecido por Proveedores cada mes, pasada esta fecha se considerarán entregadas
- Tomar en cuenta que ciertos productos populares se pueden hacer devolución.
- En las pastillas el cortado de las ristras debe ser a la contrario de la fecha de caducidad
- Se aceptará devoluciones únicamente en la misma farmacia sin tomar en cuenta el código del vendedor

- El responsable de farmacia entregará el listado de líderes a su ayudante al momento de su ingreso.
- Es obligación del personal cumplir el presupuesto de ventas establecido
- El cumplimiento de líderes será evaluado para el pago de la remuneración mensual
- Las facturas manuales se utilizarán únicamente cuando no haya sistema e inmediatamente solicitar ayuda para el descargo de las mismas.
- Todas las ventas superiores a 200 dólares se emitirá obligatoriamente a nombre del comprador
- Es obligación del colaborador sacar los carnet de ocupación laboral y dispensación de medicamentos cada año
- Tener cuidado con inyectar a los pacientes está totalmente prohibido
- Los cierres y depósitos se enviaran sellados solamente con la cinta adhesiva necesaria
- Los depósitos de fin de semana se los deberá cambiar de lugar regularmente a diferentes sitios.
- Las papeletas de depósito deben estar llenadas correctamente es decir debe constar el valor que tiene en billetes y monedas, la fecha del primer día laborable.
- En las cajas no mantener más de 200 dólares, buscar un lugar apropiado para guardar el dinero
- Se realizará arquezos de caja sorpresivos para confirmar el dinero de las ventas realizadas hasta ese momento
- Las diferencias de dichos arquezos serán descontados al responsable de la caja
- En el caso de existir faltantes el responsable deberá justificar inmediatamente
- Deben enviar toda la documentación que sustente el cierre de caja.
- Realizar el cierre respectivo por caja y usuario
- En el depósito adjuntar papeleta y detalle de billetes

- En el caso de que haya diferencias en el depósito y no esté adjunto el detalle será responsable la persona que hace el cierre y depósito.
- En el cierre es obligación a diario cuadrar recargas y no se aceptarán reclamos posteriores.
- La justificación de Faltantes y Sobrantes se lo debe hacer dentro de las 24 horas siguientes caso contrario se le descontará el mismo y se le aplicará una multa
- Solicitar la receta y retenerla para su archivo a excepción de las personas que solicitan para el seguro
- Toda receta debe llevar el sello del médico, el producto en genérico y comercial
- Para solicitar una transferencia de un producto deberán cobrar al cliente y así asegurar la venta del mismo
- Se deberá realizar la transferencia máximo en 10 minutos
- La persona que tiene el producto deberá llevar la transferencia al punto que lo solicita
- En las transferencias una vez confirmado el producto realizar la aceptación en el sistema inmediatamente
- El reembolso de dinero utilizado para transferencias lo deberán realizar los días martes
- Entregar mensualmente las recetas archivada el día Martes en reunión
- La recepción de cheques personales será bajo criterio y responsabilidad del dependiente
- La venta con TC o Débito debe ser superior a 10 dólares
- Cuando la venta se realiza con tarjeta de crédito debemos escoger el consumidor correcto en el sistema
- En la compra a CRÉDITO EMPRESARIAL se deberá solicitar la cédula del titular caso contrario necesitará la cédula del titular y de la persona que está realizando dicha compra
- En la facturación de recargas deberán cobrar primero para no tener inconvenientes
- Instalar programas en las computadoras de la empresa está prohibido



RECOMENDACIÓN

Se recomienda al señor gerente de Farmambato Cia. Ltda., considerar la aplicación de las políticas y procedimientos diseñados para la administración del personal, además de los indicadores de gestión que se encuentran a continuación para un mejor funcionamiento de la empresa y sobre todo que se mejore que se optimice el recurso humano.

Además se recomienda que si se aplica las políticas, procedimientos e indicadores de gestión, considere necesario que sería importante realizar una auditoría de cumplimiento para verificar si se está aplicando correctamente el control interno dentro de su empresa.

**FASE IV
INDICADORES
DE GESTIÓN**



Mayano y Asociados Auditores Independientes

Dic.: José Peralta y Humberto Fierro

Mail: davidm_014@hotmail.com

Tel.: 032588166 Cel.:0984454288

**FARMAMBATO CIA. LTDA.
INDICADORES DE GESTIÓN
PROCESO DE RECURSOS HUMANOS
PERÍODO 2012**

**IGEFO
1
1/1**

OBJETIVO INSTITUCIONAL 1

Lograr el 50% de capacitación del personal en relación al total del personal en el primer trimestre del 2012

VARIABLE	INDICADOR
Personal capacitado	Porcentaje de personal capacitado en FARMAMBATO Cía. Ltda. durante el primer trimestre del 2012

TABLERO DE CONTROL - INDICADORES DE EFICACIA

Nombre del indicador	Estándar y rango	Periodicidad	Cálculo	Unidad de medida	Análisis de resultados
Porcentaje de personal capacitado en FARMAMBATO Cía. Ltda. durante el primer trimestre del 2012	50%	Trimestral	$\frac{\text{N}^\circ \text{ empleados capacitados}}{\text{N}^\circ \text{ empleados a capacitar}}$	X 100	INDICE= $\frac{\text{Indicador}}{\text{Estándar}}$ INDICE= (66,67/100) x50 INDICE 33,33% BRECHA DESFAVORABLE 16,67%
			$\frac{8}{12}$	X 100	
			- 66,67%		

Elaborado por: HDMB	Año: 2012
Revisado por: AGMJ	Año: 2013



Mayans y Asociados Auditores Independientes

Dic.: José Peralta y Humberto Fierro

Mail: davidm_014@hotmail.com

Tel.: 032588166 Cel.:0984454288

FARMAMBATO CIA. LTDA.
INDICADORES DE GESTIÓN
PROCESO DE RECURSOS HUMANOS
PERÍODO 2012

IGEFO
2
1/1

OBJETIVO INSTITUCIONAL 1

Lograr que al menos el 90% del personal capacitado, obtenga más de siete puntos en la evaluación sobre 10 puntos

VARIABLE	INDICADOR
Colaboradores evaluados	Porcentaje de colaboradores que obtuvieron más de 7 puntos en la evaluación

TABLERO DE CONTROL - INDICADORES DE EFICACIA

Nombre del indicador	Estándar y rango	Periodicidad	Cálculo		Unidad de medida	Análisis de resultados
Porcentaje de colaboradores que obtuvieron más de 7 puntos en la evaluación	90%	Trimestral	$\frac{\text{N}^\circ \text{ evaluaciones con más de 7 puntos}}{\text{N}^\circ \text{ total de evaluaciones}} \times 100$		%	INDICE= $\frac{\text{Indicador}}{\text{Estándar}}$ INDICE= (62,50/100) x90 INDICE 56,25% BRECHA DESFAVORABLE 33,75%
			$\frac{5}{8} = 62,50\%$	X 100		

Elaborado por: HDMB	Año: 2012
Revisado por: AGMJ	Año: 2013



Morales y Asociados Auditores Independientes

Dic.: José Peralta y Humberto Fierro

Mail: davidm_014@hotmail.com

Tel.: 032588166 Cel.:0984454288

**FARMAMBATO CIA. LTDA.
INDICADORES DE GESTIÓN
PROCESO DE RECURSOS HUMANOS
PERÍODO 2012**

**IGEF03
1/1**

OBJETIVO INSTITUCIONAL 1

Lograr el 95% de entrega de abastecimientos diario para los puntos de venta

VARIABLE	INDICADOR
Entrega de abastecimientos	Porcentaje de abastecimientos entregados diariamente a los puntos de venta

TABLERO DE CONTROL - INDICADORES DE EFICACIA

Nombre del indicador	Estándar y rango	Periodicidad	Cálculo	Unidad de medida	Análisis de resultados
Porcentaje de abastecimientos entregados diariamente a los puntos de venta	95%	Diaria	$\frac{\text{N}^\circ \text{ Abastecimientos entregados}}{\text{N}^\circ \text{ total de abastecimientos}}$	X 100	INDICE= $\frac{\text{Indicador}}{\text{Estándar}}$ INDICE= (71,43/100) x95 INDICE 67,86%
			$\frac{5}{7} - 71,43\%$	X 100	BRECHA DESFAVORABLE 27,14%

Elaborado por: HDMB	Año: 2012
Revisado por: AGMJ	Año: 2013



Morano y Asociados Auditores Independientes

Dic.: José Peralta y Humberto Fierro

Mail: davidm_014@hotmail.com

Tel.: 032588166 Cel.: 0984454288

**FARMAMBATO CIA. LTDA.
INDICADORES DE GESTIÓN
PROCESO DE RECURSOS HUMANOS
PERÍODO 2012**

**IGEFO4
1/1**

OBJETIVO INSTITUCIONAL 1

Lograr el 80% de almacenamiento de mercadería diariamente en las perchas de bodega

VARIABLE	INDICADOR
Almacenamiento de mercadería	Porcentaje de almacenamiento de mercadería diariamente en las perchas

TABLERO DE CONTROL - INDICADORES DE EFICACIA

Nombre del indicador	Estándar y rango	Periodicidad	Cálculo		Unidad de medida	Análisis de resultados
Porcentaje de almacenamiento de mercadería diariamente en las perchas	80%	Diaria	$\frac{\text{N}^\circ \text{ cartones y bultos de mercadería almacenados}}{\text{N}^\circ \text{ total de cartones y bultos comprados}} \times 100$	X	%	INDICE= $\frac{\text{Indicador}}{\text{Estándar}}$
			$\frac{42}{55} = 76,36\%$	100		INDICE= (76,36/100) x80
						INDICE 61,09%
						BRECHA DESFAVORABLE 18,91%

Elaborado por: HDMB	Año: 2012
Revisado por: AGMJ	Año: 2013



Miguero y Asociados Auditores Independientes

Dic.: José Peralta y Humberto Fierro

Mail: davidm_014@hotmail.com

Tel.: 032588166 Cel.: 0984454288

FARMAMBATO CIA. LTDA.
INDICADORES DE GESTIÓN
PROCESO DE RECURSOS HUMANOS
PERÍODO 2012

IGECO1
1/1

OBJETIVO INSTITUCIONAL 1

Lograr el 90% del monto de ventas mensuales, en relación a los \$30000 mensuales

VARIABLE	INDICADOR
Monto de ventas mensuales	Porcentaje de cumplimiento del monto de ventas mensuales por punto de venta

TABLERO DE CONTROL - INDICADORES DE EFICIENCIA

Nombre del indicador	Estándar y rango	Periodicidad	Cálculo	Unidad de medida	Análisis de resultados
Porcentaje de cumplimiento del monto de ventas mensuales por punto de venta	90%	Mensual	$\frac{\text{Ventas reales}}{\text{ventas presupuestadas}} \times 100$ $\frac{23560,55}{30000} \times 100 = 78,54\%$	%	INDICE= $\frac{\text{Indicador}}{\text{Estándar}}$ INDICE= (80,34/100) x90 INDICE 70,68% BRECHA DESFAVORABLE 19,32%

Elaborado por: HDMB	Año: 2012
Revisado por: AGMJ	Año: 2013



Mayans y Asociados Auditores Independientes

Dic.: José Peralta y Humberto Fierro

Mail: davidm_014@hotmail.com

Tel.: 032588166 Cel.:0984454288

**FARMAMBATO CIA. LTDA.
INDICADORES DE GESTIÓN
PROCESO DE RECURSOS HUMANOS
PERÍODO 2012**

**IGECO2
1/1**

OBJETIVO INSTITUCIONAL 1

Lograr un 100% de compras, con un presupuesto de \$125000

VARIABLE	INDICADOR
compras mensuales	Porcentaje de compras mensuales, con un presupuesto de \$125000

TABLERO DE CONTROL - INDICADORES DE EFICIENCIA

Nombre del indicador	Estándar y rango	Periodicidad	Cálculo	Unidad de medida	Análisis de resultados
Porcentaje de compras mensuales, con un presupuesto de \$125000	100%	Mensual	$\frac{\text{compras mensuales}}{\text{compras presupuestadas}} \times 100$ $\frac{148000}{125000} \times 100$ - 118,40%	%	INDICE= <u>Indicador</u> <u>Estándar</u> INDICE= (118,40/100) x100 INDICE 118,40% BRECHA FAVORABLE 18,40%

Elaborado por: HDMB	Año: 2012
Revisado por: AGMJ	Año: 2013



Mayans y Asociados Auditores Independientes

Dic.: José Peralta y Humberto Fierro

Mail: davidm_014@hotmail.com

Tel.: 032588166 Cel.: 0984454288

FARMAMBATO CIA. LTDA.
INDICADORES DE GESTIÓN
PROCESO DE RECURSOS HUMANOS
PERÍODO 2012

IGECO3
1/1

OBJETIVO INSTITUCIONAL 1

Lograr el 80% de cobros a los clientes con crédito, en relación al total de ventas a crédito mensuales

VARIABLE	INDICADOR
Cobros a clientes	Porcentaje de cobro a clientes con crédito del total de ventas a crédito mensuales.

TABLERO DE CONTROL - INDICADORES DE EFICIENCIA

Nombre del indicador	Estándar y rango	Periodicidad	Cálculo	Unidad de medida	Análisis de resultados
Porcentaje de cobro a clientes con crédito del total de ventas a crédito mensuales.	80%	Mensual	$\frac{\text{Ventas a crédito canceladas}}{\text{Total de ventas a crédito}} \times 100$ $\frac{340,25}{560,8} \times 100 = 60,67\%$	%	INDICE= <u>Indicador</u> <u>Estándar</u> INDICE= (60,67/100) x80 INDICE 48,54% BRECHA DESFAVORABLE 31,46%

Elaborado por: HDMB	Año: 2012
Revisado por: AGMJ	Año: 2013



Moya y Asociados Auditores Independientes

Dic.: José Peralta y Humberto Fierro

Mail: davidm_014@hotmail.com

Tel.: 032588166 Cel.:0984454288

FARMAMBATO CIA. LTDA.
INDICADORES DE GESTIÓN
PROCESO DE RECURSOS HUMANOS
PERÍODO 2012

IGCA01
1/1

OBJETIVO INSTITUCIONAL 1

Lograr el 90% de clientes satisfechos, con relación al total de clientes durante cada mes

VARIABLE	INDICADOR
Clientes satisfechos	Porcentaje de clientes satisfechos mensualmente

TABLERO DE CONTROL - INDICADORES DE CALIDAD

Nombre del indicador	Estándar y rango	Periodicidad	Cálculo		Unidad de medida	Análisis de resultados
Porcentaje de clientes satisfechos mensualmente	90%	Mensual	N° Clientes satisfechos	X 100	%	INDICE=
			N° clientes atendidos			Indicador Estándar
			<u>275</u>	X 100		INDICE= (78,57/100) x90
			350			INDICE 70,71%
			-			BRECHA DESFAVORABLE 19,29%
			78,57%			

Elaborado por: HDMB	Año: 2012
Revisado por: AGMJ	Año: 2013



Meyano y Asociados Auditores Independientes

Dic.: José Peralta y Humberto Fierro

Mail: davidm_014@hotmail.com

Tel.: 032588166 Cel.:0984454288

**FARMAMBATO CIA. LTDA.
INDICADORES DE GESTIÓN
PROCESO DE RECURSOS HUMANOS
PERÍODO 2012**

**IGCAO2
1/1**

OBJETIVO INSTITUCIONAL 1

Lograr el 5% de quejas de los clientes durante el mes

VARIABLE	INDICADOR
Quejas de los clientes	Porcentaje de quejas de clientes durante el mes

TABLERO DE CONTROL - INDICADORES DE CALIDAD

Nombre del indicador	Estándar y rango	Periodicidad	Cálculo		Unidad de medida	Análisis de resultados
Porcentaje de quejas de clientes durante el mes	5%	Mensual	Nº clientes con quejas	X 100		INDICE=
			Nº clientes atendidos			Indicador Estándar
			30	X		INDICE= (5,71/100) x5
			350	X		INDICE 0,43%
			-	X		BRECHA DESFAVORABLE 4,57%
			8,57%	100		

Elaborado por: HDMB	Año: 2012
Revisado por: AGMJ	Año: 2013



Miguel y Asociados Auditores Independientes
 Dic.: José Peralta y Humberto Fierro
 Mail: davidm_014@hotmail.com
 Tel.: 032588166 Cel.: 0984454288

FARMAMBATO CIA. LTDA.
INDICADORES DE GESTIÓN
PROCESO DE RECURSOS HUMANOS
PERÍODO 2012

IGCA03
1/1

OBJETIVO INSTITUCIONAL 1

Recibir al menos al 95% de la mercadería en excelente estado, en relación al total de mercadería recibida

VARIABLE	INDICADOR
Mercadería recibida en excelente estado	Porcentaje de mercadería recibida en excelente estado, del total de mercadería recibida

TABLERO DE CONTROL - INDICADORES DE CALIDAD

Nombre del indicador	Estándar y rango	Periodicidad	Cálculo	Unidad de medida	Análisis de resultados
Porcentaje de mercadería recibida en excelente estado, del total de mercadería recibida	95%	Mensual	$\frac{\text{N}^\circ \text{ bultos y cajas de mercadería en excelente estado}}{\text{N}^\circ \text{ Total de bultos y cajas de mercadería recibida}} \times 100$	%	INDICE= $\frac{\text{Indicador}}{\text{Estándar}}$ INDICE= (80,34/100) x95
			$\frac{365}{380} \times 100 = 96,05\%$		INDICE 91,25% BRECHA DESFAVORABLE 3,75%

Elaborado por: HDMB	Año: 2012
Revisado por: AGMJ	Año: 2013

6.8. Administración

MISIÓN

Somos un grupo de profesionales dedicados a proteger la salud a través de la comercialización de productos farmacéuticos, cosméticos y de higiene personal, que ofrece a la región central salud, confianza, servicio, calidad y economía.

Con un **equipo humano comprometido** en el mejoramiento continuo para el bienestar de sus clientes, proveedores, socios y colaboradores.

VISIÓN

Farmambato Cía. Ltda., será la empresa líder en la distribución de productos para el cuidado de la salud, cosméticos y de higiene personal, con proyección nacional. Desarrollando nuestro capital humano hacia la **excelencia** con énfasis en el servicio al cliente basados en la innovación, tecnología y rentabilidad.

VALORES CORPORATIVOS

EQUIPO.- Trabajo en equipo, profesionalismo y vocación de servicio de las personas involucradas para satisfacer a los clientes

COMPROMISO.- Compromiso y cumplimiento en la satisfacción de nuestro cliente a través de la eficiencia de las actividades dentro y fuera de Farmambato Cía. Ltda.

LEALTAD.- En nuestras acciones, con nuestros clientes, compañeros de trabajo, proveedores, socios y comunidad

ÉTICA.- Trabajar con principios éticos y morales en la comercialización de nuestros productos y que la actitud positiva sea nuestra forma de vida.

CALIDAD.- Realizar todas nuestras labores con la más alta calidad con el fin de ofertar productos y servicios excelentes y confiables

PERTENENCIA.- Desarrollar entre los colaboradores y Farmambato Cía. Ltda. Un compromiso para el logro del sentido de pertenencia, basados en una comunicación efectiva.

RESPECTO.- Que nuestros pensamientos, ambiciones y acciones se caractericen siempre por el respeto hacia nosotros mismos y nuestra eterna familia.

LIDERAZGO.- Desarrollar la iniciativa y la buena gestión en nuestros colaboradores, para el logro de objetivos comunes con entusiasmo

BIENESTAR.- Dedicar recursos para mejorar las condiciones de los colaboradores y de sus familias en cuanto a salud, desarrollo personal, profesional y espiritual

RENTABILIDAD.- Generar utilidades con el fin de participar en la realización de un mundo mejor.

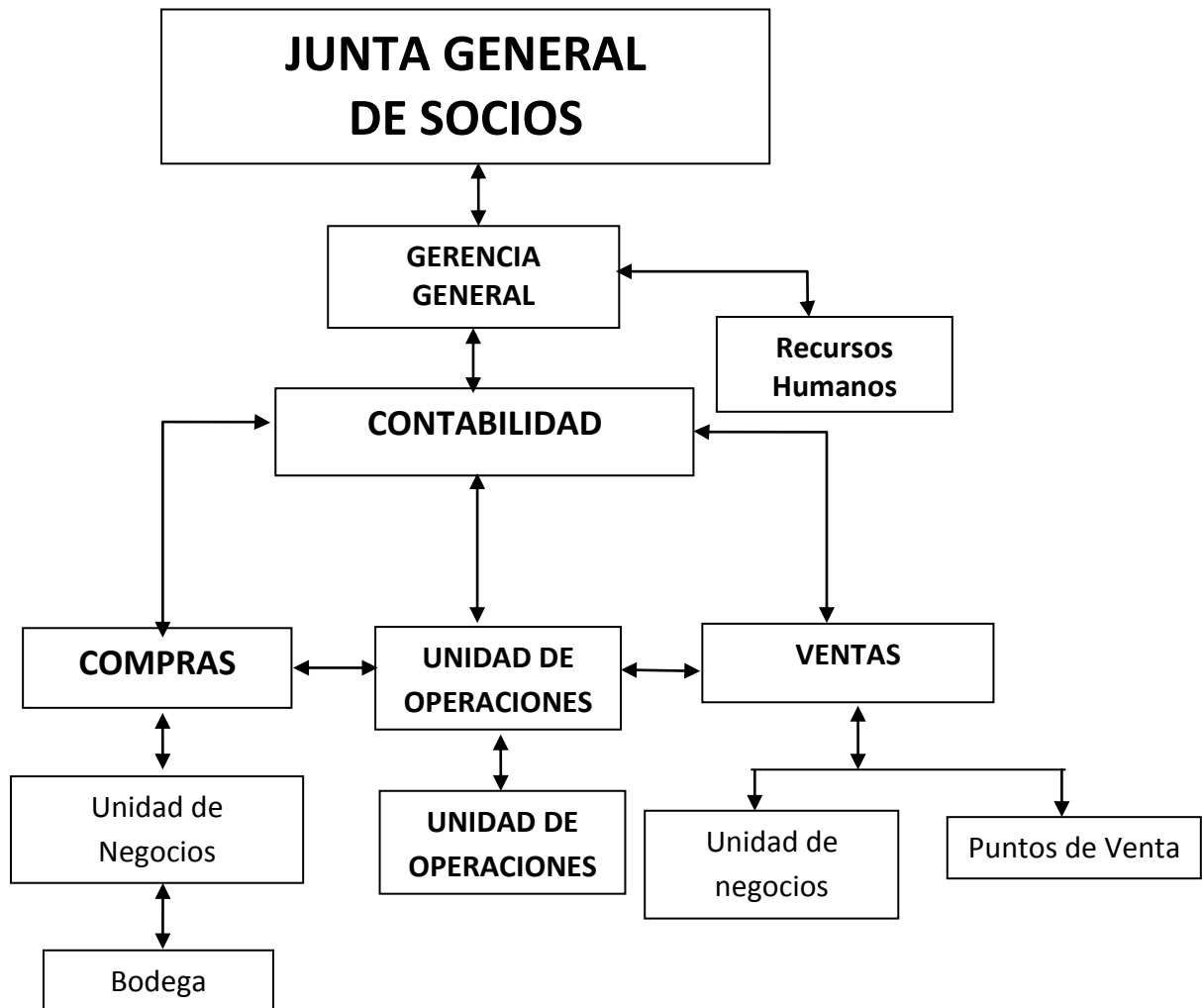
POLÍTICA DE CALIDAD

Nuestro compromiso es lograr la satisfacción total de nuestros clientes, con responsabilidad social, ética, moral y sentido de pertenencia

RESPONSABILIDAD SOCIAL

Farmambato ofrece a sus clientes, solo medicinas y productos de calidad, confiables y de buena procedencia

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



6.9. Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Quiénes solicitan evaluar?	
2. ¿Por qué evaluar?	
3. ¿Para qué evaluar?	
4. ¿Qué evaluar?	
5. ¿Quién evalúa?	
6. ¿Cuándo evaluar?	
7. ¿Cómo evaluar?	
8. ¿Con qué evaluar?	

BIBLIOGRAFÍA

- Milton K Maldonado E. (2001) Auditoria de Gestión Segunda Edición, Editorial Luz de América, Quito – Ecuador.
- Samuel Alberto Mantilla (2009) Auditoria del Control Interno, Segunda Edición, Editorial ECOE
- ALEJOS Garmendia Beatriz, Auditoría de Gestión Pública: Una propuesta Metodológica. 2002
- DE LA PEÑA GUTIÉRREZ Alberto (2008) “Auditoria”. Editorial Paraninfo. 440pp
- Idalberto Chiavenato (2000) Gestión del Talento Humano Primera Edición. Editorial. Mc Graw Hill. Bogotá Colombia. (Pg. 13, 14, 15, 16 , 119, 121)
- Idalberto Chiavenato (2002) Administración de recurso humano Segunda Edición. Editorial. Mc Graw Hill. Bogotá Colombia. (Pg.4, 16, 116,117, 245, 359)
- Idalberto Chiavenato (2011) Administración de recurso humano Novena Edición. Editorial. Mc Graw Hill. Bogotá Colombia. (Pg.154, 202, 219,220)
- G Bohlander, A Sherman, S. Snell.(2003) Administración de Recursos Humanos Doceava Edición Thomson Editores Spain (Pg.103, 104)
- Mario Ibáñez (2005 Administración de recursos humanos). Editorial San Marcos Perú.(Pág. 30,40,60,76)
- Mondy, W., Noé, R. (2005) Administración de Recursos Humanos. (Novena Edición). México: Pearson Educación.(Pg.45,47,50)
- BLANCO LUNA, Yanel, Normas y Procedimientos de la Auditoria Integral, Bogotá, Colombia, 2004, págs.14, 45
- DE LA PEÑA, Sergio, El Modo de Producción Capitalista, México 1978, pág. 34
- SALKIND, Neil J., Métodos de Investigación, México, 1997 Pág. 112
- HERRERA E. Luís; MEDINA F. Arnaldo, NARANJO L. Galo Tutoría de la Investigación Científica
- MANTILLA, Samuel Alberto, “Control Interno”, Edición, (2000). Pp14
- REAL ACADEMIA. (2000). “Diccionario. Real Academia de la Lengua”. Ed. Comercio. Quito. Ecuador.
- ANZOLA, Sérvulo;” Administración De Pequeñas Empresas”, Segunda Edición, Editorial McGraw Hill, México 2002. Pág.70

Internet

- http://www.derechoambiental.org/Derecho/Legislacion/Constitucion_Asamblea_Ecuador_4.html
- http://www.slideshare.net/hector_recalde/mtodologa-de-la-investigac
- http://es.teoriasadmvas.wikia.com/wiki/Perfil_de_contador
- <http://www.monografias.com/trabajos16/control-interno/control-interno.shtml>
- <http://www.wisis.ufg.edu.sv/www.wisis/documentos/TE/352.0072-C277d/352.0072-C277d-Capitulo%20I.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE ANÁLISIS DE SITUACIONES - MÁS

Situación actual real negativa	Identificación del problema a ser investigado	Situación futura deseada positiva	Propuestas de solución al problema planteado
<p>Farmambato Cía. Ltda. Es una empresa conformada de una cadena de farmacias distribuidas en la ciudad de Ambato, tiene a su haber una larga trayectoria en el mercado farmacéutico, habiendo sido líder del mismo en sus inicios.</p> <p>Al momento la empresa se está viendo afectada por las cadenas de farmacias que han invadido en mercado de la salud, por lo que resulta difícil mantenerse en el medio, la empresa cuenta con varios problemas entre los que podemos destacar que no cuenta con un adecuado sistema de control interno que contribuya a mejorar la ejecución de actividades dentro de la organización. Otro de los aspectos, es que no se han definido las funciones y responsabilidades de los colaboradores, así como las políticas necesarias para cada una de las áreas.</p>	<p>El problema principal que tiene la empresa, es que no cuenta con un adecuado control interno para la ejecución correcta de las actividades dentro de las áreas de la empresa, este problema tiene como efecto la rotación de personal, ya que no tiene claramente establecido las funciones y responsabilidades estableciendo sanciones indebidas a los colaboradores tampoco se ha desarrollado un proceso de administración de recursos humanos</p>	<p>Establecer correctamente los lineamientos evitando sanciones innecesarias a los colaboradores, desarrollar un proceso para la administración del recurso humano adecuado a las necesidades de la empresa y que contribuya a aportar colaboradores competentes y comprometidos con los objetivos de la empresa.</p> <p>Evitando así la rotación del personal, que afecta al desarrollo de la organización.</p>	<p>Desarrollar un Modelo de Control Interno que contemple los procedimientos necesarios para las áreas de compras, ventas, contabilidad</p> <p>Además incluir un proceso completo de administración de recursos humanos que contenga fase como la creación de la vacante, reclutamiento y selección, contratación, inducción, capacitación, desarrollo del personal, y terminación de la relación laboral</p>

Fuente: Farmambato Cía. Ltda. (2012)

Elaborado por: David Moyano

**ANEXO 2
RUC DE FARMAMBATO CIA. LTDA.**



**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**

NUMERO RUC: 1881742020001
RAZON SOCIAL: FARMAMBATO CIA. LTDA.
NOMBRE COMERCIAL: FARMACIAS METROPOLITANA
CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS
REPRESENTANTE LEGAL: MERA GÓMEZ ABIGAIL FERNANDA
CONTADOR: MERA GÓMEZ ANGELICA MARIA

FEC. INICIO ACTIVIDADES: 06/05/2011 **FEC. CONSTITUCION:** 06/05/2011
FEC. INSCRIPCIÓN: 24/05/2011 **FECHA DE ACTUALIZACIÓN:** 15/01/2014

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE PRODUCTOS FARMACEUTICOS, MEDICINALES,

DOMICILIO TRIBUTARIO:

Provincia: TUNGURAHUA Canton: AMBATO Parroquia: SAN FRANCISCO Calle: AV. 12 DE NOVIEMBRE Número: 10-65
 Intersección: ESPEJO Referencia ubicación: DIAGONAL A LAS BODEGAS DE LA EMPRESA ELECTRICA Telefono: Trabajo:
 032927071 Email: farmambato@hotmail.com

DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- * ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES
- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: del 001 al 007 **ABIERTOS:** 7
JURISDICCION: 1 REGIONAL CENTRO N. TUNGURAHUA **CERRADOS:** 0

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SECCIÓN DE SERVICIOS DE REGISTRO
 M. MERA GÓMEZ ANGELICA MARIA

Conserva este documento con sus datos personales, con fines de verificación, para el cumplimiento de las obligaciones tributarias (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 3 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC)
 Usuario: AN MD101106 Lugar de emisión: AMBATO BOLIVAR 1560 Fecha y hora: 15/01/2014 12:19:04

7. ¿Se capacita oportunamente a los colaboradores en base a los cambios del entorno en que se desarrollan?

Sí

No

8. ¿Están claramente definidas las funciones y responsabilidades de los colaboradores en las diferentes áreas?

Sí

No

9. ¿Considera usted que la excesiva rotación del personal conlleva al retraso en la ejecución de las actividades del personal?

Sí

No

10. ¿Cuándo usted ingreso a laborar recibió la inducción correspondiente a su área de trabajo?

Sí

No

ANEXO 4

HOJA DE CONTROL DE DATOS

FARMAMBATO CIA. LTDA.

Somos tu gente!

CURRICULUM VITAE

<input type="checkbox"/>	Fecha de nacimiento	<input type="checkbox"/>	Foto actualizada
<input type="checkbox"/>	Estado Civil	<input type="checkbox"/>	Edad
<input type="checkbox"/>	Dirección	<input type="checkbox"/>	Nº de hijos
<input type="checkbox"/>	Teléfono Convencional	<input type="checkbox"/>	Teléfono Celular
<input type="checkbox"/>	Estudios realizados	<input type="checkbox"/>	Cursos realizados
<input type="checkbox"/>	Experiencia Laboral	<input type="checkbox"/>	Referencias Personales
<input type="checkbox"/>	Contacto/ Nombres / Teléfono / Dirección / Parentesco		

DOCUMENTOS

<input type="checkbox"/>	Cédula y Papeleta de Votación (C. a color)	<input type="checkbox"/>	Título de Grado (copia a color)
<input type="checkbox"/>	2 Certificados de Trabajo (original)	<input type="checkbox"/>	Certificados de cursos (copias)
<input type="checkbox"/>	2 Certificados de Honorabilidad (original)	<input type="checkbox"/>	Partida de Matrimonio (original)
<input type="checkbox"/>	Record Policial (original)	<input type="checkbox"/>	Partidas de Nacimiento (original)

VERIFICACIÓN DE DATOS

<input type="checkbox"/>	Nombres: _____	Teléfono: _____
<input type="checkbox"/>	Dirección: _____	Celular: _____
CONTACTO:		
<input type="checkbox"/>	Nombres: _____	Teléfono: _____
	Parentesco: _____	Celular: _____
CERTIFICADOS LABORALES:		
1	<input type="checkbox"/> Nombres: _____	Teléfono: _____
	Comentarios: _____	
2	<input type="checkbox"/> Nombres: _____	Teléfono: _____
	Comentarios: _____	
CERTIFICADOS DE HONORABILIDAD Y REFERENCIAS:		
1	<input type="checkbox"/> Nombres: _____	Teléfono: _____
	Comentarios: _____	
2	<input type="checkbox"/> Nombres: _____	Teléfono: _____
	Comentarios: _____	

DOCUMENTOS INTERNOS

<input type="checkbox"/>	Solicitud de Trabajo/Actualización de Datos	<input type="checkbox"/>	Contrato de Trabajo
<input type="checkbox"/>	Solicitud de Crédito	<input type="checkbox"/>	Solicitud de Mandiles
<input type="checkbox"/>	Inducción y Reglamento Interno	<input type="checkbox"/>	Apertura de Cuenta/Pago Nomina
<input type="checkbox"/>	Aviso de Entrada IESS	<input type="checkbox"/>	Acta Recepción de Inventario
<input type="checkbox"/>	Aviso de Salida IESS	<input type="checkbox"/>	Acta Entrega de Inventario

APERTURA DE CRÉDITO, CLAVES Y CAPACITACION

Apertura de Crédito
 Clave del Sistema

Dirección Electrónica
 Clave de Recargas

Confirmado por:

Fecha

Autorizado por:

Fecha:

ANEXO 2 SOLICITUD DE CRÉDITO

FARMAMBATO CIA. LTDA.

Somos tu gente...

Ambato,

Señor.

GERENTE DE FARMAMBATO CIA. LTDA.

Presente:

De mi consideración:

YO....., ecuatoriano,
_____ con cédula de ciudadanía
Nº....., en mi calidad de empleado de la
compañía, a usted muy comedidamente digo:

Sírvase autorizar un PRÉSTAMO por el valor de \$ _____
dólares de mi remuneración correspondiente a

Por su gentil atención desde ya anticipo mis más sinceros
agradecimientos.

Atentamente,

.....

C.I.

ANEXO 2 AMPLIACIÓN DE CRÉDITO

FARMAMBATO CIA. LTDA.

Somos tu gente...

Ambato, _____

Señor.

GERENTE DE FARMAMBATO CIA. LTDA.

Presente:

De mi consideración:

YO.....,con cédula de ciudadanía N°....., en mi calidad de empleado de la compañía, a usted muy comedidamente digo: Sírvase autorizar una AMPLIACIÓN DE CRÉDITO por el valor de \$ _____ dólares.

Por su gentil atención desde ya anticipo mis más sinceros agradecimientos.

Atentamente,

.....
C.C.....

ANEXO 3 SOLICITUD DE ANTICIPO

FARMAMBATO CIA. LTDA.

Somos tu gente...

Ambato, _____

Señor.

GERENTE DE FARMAMBATO CIA. LTDA.

Presente:

De mi consideración:

YO.....,con cédula de ciudadanía N°....., en mi calidad de empleado de la compañía, a usted muy comedidamente digo: Sírvase autorizar un ANTICIPO de mi remuneración por el valor de \$ _____ dólares de mi remuneración correspondiente a

_____ Por su gentil atención desde ya anticipo mis más sinceros agradecimientos.

Atentamente,

.....
C.C.....

ANEXO 4 MEMORANDO

FARMAMBATO CIA. LTDA.

Somos tu gente...

MEMORANDO No. FGG2013-152
DE: GERENCIA
PARA: JUAN GUERRERO
FECHA: 20/08/2013
ASUNTO: LLAMADO DE ATENCIÓN

Con fecha 20 de Agosto del 2013 , se ha informado a Gerencia , que usted ha Infringido el Art. 17, numeral 9 del Reglamento Interno de Farmambato Cía. Ltda. Por no cumplir con las normas, políticas o procedimientos, productivos, etc., establecidos por el EMPLEADOR.

Por ello al tenor del Art. 17 del Referido Reglamento en concordancia con el Art.44 letra b) del Código de Trabajo se lo sanciona con \$10,00 de su remuneración mensual que será descontado de su próximo sueldo.

Cordialmente,

.....
GERENTE.

Recibido por.....
Firma.....
Fecha.....
C.I.