

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

La Auditoria de Cumplimiento y su Influencia en la Gestión Administrativa de las Boticas FARMABEN en la Sociedad de Beneficencia de Huancayo 2017

Para Optar : Título Profesional de Licenciado en Administración

Autores : Bach. Peña Zúñiga Aarón Josué

Asesor : Dr. López Quilca Fredy Jesús

Línea de Investigación
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio y
Culminación : 17.07.2018 – 16.07.2019

Huancayo – Perú
2022

ASESOR
Dr. FREDY JESÚS LÓPEZ QUILCA

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico a mis padres: quienes siempre buscaron lo mejor para mí, aún incluso antes de nacer. Aquellos que se esforzaron más allá de lo que sus propias fuerzas se los permitieron, para darme la mejor educación posible tanto espiritual, moral y académica. Que me enseñaron con su ejemplo y demostraron que todo se puede conseguir con esfuerzo y trabajo. A los que nos dejaron la mejor herencia; su ejemplo, valores y un medio para solventarnos en la vida basada en el conocimiento que he adquirido en estos años y que estoy a punto de ejercerlo: mi carrera profesional.

AGRADECIMIENTOS:

Agradezco a Dios por darme la oportunidad de seguir avanzando en mis metas y protegernos de cualquier adversidad.

A la Universidad Peruana los Andes, por haberme dado la oportunidad de desarrollar una carrera profesional, en especial a sus docentes que nos dejaron sus enseñanzas, no solo en el ámbito académico, sino también en el desarrollo personal.

Agradezco también a mi esposa por brindarme su apoyo incondicional y estar siempre a mi lado, dándome las fuerzas necesarias para seguir superándome.

INTRODUCCIÓN

Una auditoria de cumplimiento es una revisión exhaustiva de la adhesión de una organización a las pautas regulatorias. Los informes de auditoría evalúan la solidez y la exhaustividad de los preparativos de cumplimiento, las políticas de seguridad, los controles de acceso de los usuarios y los procedimientos de gestión de riesgos en el transcurso de una auditoria de cumplimiento. El presente trabajo de investigación analiza la influencia de la auditoria en la Gestión Administrativa de las Boticas FARMABEN en la Sociedad de Beneficencia Huancayo 2017, y lo que se examina con precisión es, si la auditoria de cumplimiento varía según la organización y el tipo de datos que maneja y si transmite o almacena datos financieros confidenciales. Y así demostrar el cumplimiento mediante la producción de una pista de auditoría, que es generada con datos del software de gestión de registro de eventos, o documentos que respaldan las transacciones, así como auditorías internas y externas.

El objetivo es determinar la influencia de la Auditoria de Cumplimiento en la Gestión Administrativa de las boticas FARMABEN en la sociedad de Beneficencia Huancayo 2017.

Se utilizó el método explicativo, con un diseño no experimental, se emplearon Análisis documental como estudio de caso, técnicas de recojo de datos cada uno de ellas con sus propios instrumentos, luego se tabulo la información, se realizaron tablas, figuras e interpretación de resultados. La hipótesis general es: La Auditoria de Cumplimiento influye en la Gestión Administrativa de las boticas FARMABEN en la Sociedad de Beneficencia Huancayo 2017, al evaluar los riesgos generales de cumplimiento y seguridad.

El presente trabajo de investigación presenta el siguiente esquema:

Capítulo I: se refiere al planteamiento del problema de investigación dentro del mismo se considera la descripción, la delimitación, la formulación, la justificación y los objetivos.

Capítulo II: contiene la estructura del marco teórico de la investigación. Dado por los antecedentes de investigación relacionados, las bases teóricas y el marco conceptual de las variables y las dimensiones.

Capítulo III: contiene la Hipótesis de la Investigación, además del planteamiento de las hipótesis específicas y la identificación de las variables y su operacionalización.

Capítulo IV: describe la metodología de la investigación que contiene el tipo y diseño los instrumentos de recolección de datos, pruebas de análisis de validez y confiabilidad de los instrumentos y las técnicas estadísticas de análisis y procesamiento de datos.

Capítulo V: contiene la presentación de resultados, la contrastación de la hipótesis y el análisis e interpretación de los resultados.

A continuación, contiene la discusión de los resultados, la presentación de conclusiones, recomendaciones y las referencias bibliográficas.

INDICE

RESUMEN	10
ABSTRACT	11
INTRODUCCIÓN.....	5
CAPITULO I.....	12
Planteamiento, Sistematización y Formulación Del Problema	12
1.1 Descripción del Problema.....	12
1.2 Formulación del Problema.....	15
1.2.1 Problema General.....	15
1.2.2 Problemas Específicos.....	15
1.3 Objetivos de la Investigación.....	15
1.3.1 Objetivo General	15
1.3.2 Objetivos Específicos.....	15
1.4 Justificación de la investigación	16
1.4.1 Justificación teórica.....	16
1.4.2 Justificación Práctica.....	17
1.4.3 Justificación Metodológica	17
1.4.4 Justificación Social.....	18
1.4.5 Justificación de Conveniencia.....	19
1.5 Delimitaciones de la Investigación	19
1.5.1 Delimitación Espacial	19
1.5.2 Delimitación Temporal	20
1.5.3 Delimitación Conceptual o Temática.....	20
CAPITULO II.....	21
Marco Teórico	21
2.1 Antecedentes De Estudio.....	21
2.1.1 A Nivel Internacional.....	21
2.1.2 A Nivel Nacional.....	23
2.1.2 A Nivel Local.....	27
2.2 BASES TEÓRICAS	30
2.2.1 Auditoria de Cumplimiento.....	30
2.2.2 Gestión Administrativa	41
2.3 Hipótesis y Variables	53
2.3.1 Hipótesis General.....	53

2.3.2 Hipótesis Específicas	53
CAPITULO III	55
Metodología.....	55
3.1. Método De Investigación.....	55
3.2. Tipo De La Investigación	55
3.3. Nivel De Investigación	56
3.4. Diseño de la Investigación.....	56
3.4. Población y Muestra	57
3.5.1 Población.....	57
3.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	57
3.6.1. Técnicas de Recolección de Datos	57
3.6.2. Instrumentos de Recolección de Datos.....	59
3.7. Procedimiento De Recolección De Datos.....	¡Error! Marcador no definido.
CAPITULO IV	62
Resultados de la Investigación	62
4.1 Análisis y Discusión de Resultados	¡Error! Marcador no definido.
4.1.1 Hipótesis General	¡Error! Marcador no definido.
4.1.2 Discusión de Resultados.....	76
CONCLUSIONES.....	83
RECOMENDACIONES	85
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	87
ANEXOS	
• Matriz de consistencia	
• Matriz de operacionalizacion de variables	
• Instrumentos de recolección de datos	

Contenido de Tablas

Cuadro 1: Resumen del Perjuicio ocasionado	62
Cuadro 2: Comprobantes falsificados	63
Cuadro 3: Incremento de productos	66
Cuadro 4: Clientes con observaciones	67
Cuadro 5: Usuarios del sistema LOLFAR	68
Cuadro 6: Convenios Interinstitucionales	70
Cuadro 7: Clientes de Convenios	70

RESUMEN

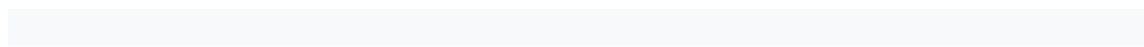
El presente trabajo de investigación denominado: La Auditoria de Cumplimiento y su Influencia en la Gestión Administrativa de las boticas FARMABEN en la Sociedad de Beneficencia Huancayo 2017, cuya finalidad fue realizar el análisis el grado de influencia que tiene la auditoria de cumplimiento en la gestión administrativa de las Boticas FARMABEN, de la Beneficencia Pública de Huancayo, por lo que se formuló el problema siguiente: ¿cómo influye la auditoria de cumplimiento en la Gestión administrativa de las boticas FARMABEN, de la Beneficencia Pública de la ciudad de Huancayo?, el objetivo de este trabajo de investigación es: determinar la influencia de la auditoria de cumplimiento en la Gestión Administrativa de las boticas FARMABEN, de la Beneficencia Pública de Huancayo-2017, teniendo los siguientes objetivos específicos: identificar las etapas de la auditoria de cumplimiento, establecer las funciones de la Gestión administrativa, comprobar la relación causal de las variables Auditoria de Cumplimiento y Gestión Administrativa, de las boticas FARMABEN en la sociedad de beneficencia de la ciudad de Huancayo periodo 2017. Y se consideró en el marco teórico los antecedentes, las bases teóricas y el marco conceptual, definiendo las dimensiones y criterios. Para ello se tuvo en cuenta la metodología de la investigación, que determina que el método general es el método científico, el tipo de investigación es de tipo aplicada, el nivel, el explicativo, con diseño no experimental. El análisis de instrumentos es el referido a “Estudio de Caso” y “Análisis documental”. Lo cual permitió arribar a las conclusiones y recomendaciones respectivas.

TÉRMINOS CLAVE: Auditoria de Cumplimiento, Gestión Administrativa.

ABSTRACT

The present research work called: The Compliance Audit and its Influence on the Administrative Management of the FARMABEN Boticas in the Huancayo Benefit Society 2017, whose purpose was to analyze the degree of influence that the compliance audit has on administrative management of the FARMABEN Boticas, of the Public Charity of Huancayo, for which the following problem was formulated: how does the compliance audit influence the administrative management of the FARMABEN pharmacies, of the Public Charity of the city of Huancayo? of this research work is: to determine the influence of the compliance audit on the Administrative Management of the FARMABEN pharmacies, of the Public Welfare of Huancayo-2017, having the following specific objectives: to identify the stages of the compliance audit, to establish the administrative management functions, check the causal relationship of the variables Au Department of Compliance and Administrative Management, of the FARMABEN Boticas in the charity society of the city of Huancayo period 2017. And the antecedents, the theoretical bases and the conceptual framework were considered in the theoretical framework, defining the dimensions and criteria. For this, the research methodology was taken into account, which determines that the general method is the scientific method, the type of research is applied, the level, the explanatory, with a non-experimental design. The analysis of instruments is the one referred to Case Study, Documentary Analysis. Which allowed to arrive at the respective conclusions and recommendations.

KEY TERMS: Compliance Audit, Administrative Management.



CAPITULO I

Planteamiento, Sistematización y Formulación Del Problema

1.1 Descripción del Problema

Una auditoría de cumplimiento es una revisión exhaustiva de la adhesión de una organización a las pautas regulatorias. Los informes de auditoría evalúan la solidez y la exhaustividad de los preparativos de cumplimiento de las políticas de seguridad, los controles de acceso de los usuarios y los procedimientos de gestión de riesgos en el transcurso de una auditoría de cumplimiento.

Para la Contraloría General de la República, es un examen objetivo técnico y profesional de las operaciones, procesos y actividades financieras, presupuestales y administrativas, que tiene como propósito determinar en qué medida las entidades sujetas al ámbito del sistema han observado la normativa aplicables, disposiciones internas y las estipulaciones contractuales establecidas, en el ejercicio de la función o la prestación del servicio público y en el uso y gestión de los recursos del Estado.

Tiene como finalidad fortalecer la gestión, transparencia, rendición de cuentas y buen gobierno de las entidades, mediante las recomendaciones incluidas en el informe de auditoría, que permitan **optimizar sus sistemas administrativos**, de gestión y de control interno.

La Sociedad de Beneficencia de Huancayo, es una institución pública con autonomía administrativa y financiera que forma parte del Ministerio de la Mujer y del desarrollo humano, con personería jurídica de derecho público interno, con autonomía administrativa, económica, funcional y técnica, integrante del Sistema Nacional para la población en riesgo y Municipalidad Provincial de Huancayo de

acuerdo al (Decreto Supremo N°010-2010-MIMDES), “desarrolla sus actividades, en el ámbito de la provincia de Huancayo y dentro de la Región Junín, cumple las funciones de bienestar y promoción social a los niños, adolescente, jóvenes, mujeres y adultos mayores de los sectores más necesitados que se encuentran en situación de desamparo familiar y social”.

“La cadena de Boticas FARMABEN, funcionan en tres establecimientos, ofrecen una gama de productos farmacéuticos y artículos de perfumería de las más alta calidad”, (citamos textualmente del plan estratégico institucional 2017), y “descuentos especiales y para generar mayor tránsito en las boticas se ha implementado el cajero caja Huancayo; sin embargo por la competencia existente en el mercado, las utilidades generadas desde el año 2013 a 2016, tienden a disminuir, registrándose un déficit de s/301 811.00 y según el Estado de Resultados Acumulados (costos) en el ejercicio 2016, y al mes de septiembre de 2017, el déficit es de 18.98%”, (información proporcionada por la Oficina de Contabilidad).

“La dificultad se sustenta, por la modalidad de adquisiciones de los productos farmacéuticos y otros, al estar acorde a las normas de contrataciones del estado, ello trae como consecuencia la falta de stock y baja competitividad en el mercado, no se cuenta con equipos modernos, deficiencias en el software que limita el control respectivo.

Actualmente se tiene documentos de gestión desactualizados y desarticulados que no se ajustan a la realidad ni a los lineamientos institucionales y se carece de un sistema administrativo integral. Y podemos observar que la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, en los últimos años viene sufriendo graves

inconvenientes en la generación de ingreso que ponen en riesgo el cumplimiento de metas y objetivos institucionales”.

Algunos estudios revelan la importancia de la aplicación de una Auditoria de cumplimiento en Entidades similares como: Villanueva (2015) en su tesis titulada los exámenes especiales (Auditoria de Cumplimiento) y su incidencia en la gestión de las adquisiciones y contratación de las entidades públicas de Lima – Perú, presentado a la Universidad San Martín de Porres, para otra el agro académico de maestro en Administración y Negocios Internacionales, tuvo la siguiente conclusión: a *“la correcta aplicación de los exámenes especiales (auditoria de cumplimiento) influye favorablemente en la gestión de las adquisiciones y contrataciones de una entidad pública.”*

El objetivo de este trabajo de investigación es Determinar la Influencia de la Auditoria de Cumplimiento en la Gestión Administrativa de las boticas FARMABEN en la Sociedad de Beneficencia Huancayo 2017, los resultados de la presente investigación permitirán mejorar la gestión institucional a través de la Gestión Administrativa. La actual investigación será tomada en cuenta como modelo para la aplicación de una mejora continua en la gestión, para tal efecto la implementación se efectuará mediante observación a través de los informes de auditoría y la aplicación de estrategias correspondientes, para tal efecto es necesario que los comisionados y responsables tomen consciencia de la categoría de Auditoria de cumplimiento, por tanto, se hace necesario que se practique este tipo de auditoria con mayor frecuencia.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

¿Cómo influye la Auditoria de Cumplimiento en la Gestión Administrativa de las boticas FARMABEN en la Sociedad de Beneficencia Huancayo 2017?

1.2.2 Problemas Específicos

- ¿Cuáles son las Etapas de la Auditoria de Cumplimiento de las boticas FARMABEN en la Sociedad de Beneficencia Huancayo 2017?
- ¿Cuáles son las funciones de la Gestión Administrativa de las boticas FARMABEN en la Sociedad de Beneficencia Huancayo 2017?
- ¿Qué relación existe entre la Auditoria de Cumplimiento y la Gestión Administrativa de las boticas FARMABEN en la Sociedad de Beneficencia Huancayo 2017?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Determinar la Influencia de la Auditoria de Cumplimiento en la Gestión Administrativa de las boticas FARMABEN en la Sociedad de Beneficencia Huancayo 2017

1.3.2 Objetivos Específicos

- Identificar las Etapas de la Auditoria de Cumplimiento de las boticas FARMABEN en la Sociedad de Beneficencia Huancayo 2017

- Establecer las funciones de la Gestión Administrativa de las boticas FARMABEN en la Sociedad de Beneficencia Huancayo 2017
- Determinar la relación que existe entre la Auditoria de Cumplimiento y la Gestión Administrativa de las boticas FARMABEN en la Sociedad de Beneficencia Huancayo 2017

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Justificación teórica

La presente investigación titulado: “La Auditoria de Cumplimiento y su influencia en la Gestión Administrativa de las Boticas FARMABEN en la Sociedad de Beneficencia de Huancayo 2017”, el mismo que genera incidencias relacionadas con la teoría y la explicación de la terminología referidos a la Auditoria de cumplimiento, por estos hechos se hace necesario la realización de una auditoria relacionado a la Gestión Administrativa en sus diversas fases en la Beneficencia Pública de Huancayo, por otra parte se utilizará teorías relacionados al sistema de control como son las normas generales y específicas además la normativa interna de la propia entidad.

La investigación consiste en promover la aplicación de las normas de cumplimiento de plazo en la gestión administrativa en nuestro caso relacionado al sistema de los Procedimientos de Gestión de los resultados financieros en la sociedad de beneficencia de Huancayo.

1.4.2 Justificación Práctica

Por tanto, los resultados de la investigación servirán de consulta y orientación a todas las entidades públicas en particular a las Sociedad de Beneficencia de las diferentes regiones del Perú, referente a la Auditoria de Cumplimiento con los Procedimientos de Gestión Administrativa, la mismas que servirán para identificar las cualidades de la entidad, tomando en cuenta los participantes directos de acuerdo a nuestro caso planteado.

1.4.3 Justificación Metodológica

Para la actual investigación: “La Auditoria de Cumplimiento y su influencia en la Gestión Administrativa de las Boticas FARMABEN en la Sociedad de Beneficencia de Huancayo 2017”, y la metodología de Investigación y sus procedimientos serán la base para la consecución de los objetivos para analizar la influencia de la implementación de una gestión administrativa para nuestro caso a la administración de recursos de las boticas FARMABEN para facilitar la correcta administración el mismo que generará incidencias en la gestión de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, por otra parte los mimos que generarán fortalecimiento de la entidad, el Método deductivo será la base para esta investigación.

Por tanto, los resultados de la presente investigación permitirán mejorar la gestión institucional a través de la Gestión Administrativa. La actual investigación será toma en cuenta como modelo para la aplicación de una mejora continua en la gestión, para tal efecto la implementación se efectuará mediante observación a través de los informes de auditoría y la aplicación de estrategias

correspondientes, para tal efecto es necesario que los comisionados y responsables tomen consciencia de la categoría de Auditoría de cumplimiento, por tanto, se hace necesario que se practique este tipo de auditoría con mayor frecuencia.

1.4.4 Justificación Social

Este informe denominado: “La Auditoría de Cumplimiento y su influencia en la Gestión Administrativa de las Boticas FARMABEN en la Sociedad de Beneficencia de Huancayo 2017, está referido al examen de la Gestión Financiera en sus diferentes modalidades si bien es cierto la Entidad a evaluarse está relacionado directamente con las actividades inherentes a la que predominan en sus actividades la administración de los bienes de las boticas FARMABEN es importante existiendo a la fecha diversos problemas tanto de carácter social y económico, por tanto se hace necesario esta investigación para mejorar la gestión del área de comercialización de las boticas FARMABEN a través de la auditoría de cumplimiento en la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, este trabajo de investigación permitirá comprender que la Auditoría de Cumplimiento es importante para la Administración y reflejarse en la formulación de los Estados Financieros utilizados por los usuarios de la entidad en estudio.

Por tanto en la Sociedad de Beneficencia de Huancayo nunca se han realizado Auditorías de Cumplimiento con la finalidad de determinar la Gestión Administrativa, entonces existe la necesidad de efectuar sobre todo al área de comercialización y Administración de recursos físicos, en la boticas FARMABEN de la Sociedad de Beneficencia Huancayo, por tanto la alta dirección debe preocuparse para que se implementen procedimientos para la ejecución de

Auditorias que está en relación directa con las diferentes modalidades de los Procedimientos de Gestión Administrativa, para constituirse en modelo para otras entidades públicas.

Por tanto, la presente investigación facilitara la mayor transparencia, eficiencia de la gestión y de modo que las metas y objetivos Institución se cumplan los mismos que son planificados en los instrumentos de gestión Institucional, para beneficio de los usuarios y mejorar la atención y que los beneficiarios se sientan satisfechos y los servicios que brinda la entidad, sobre todo en las utilidades producidas por las boticas FARMABEN, debido a que hasta ahora lo que ha producido son perdidas.

1.4.5 Justificación de Conveniencia

La presente investigación: “La Auditoria de Cumplimiento y su influencia en la Gestión Administrativa de las Boticas FARMABEN en la Sociedad de Beneficencia de Huancayo 2017”, es de vital importancia, por cuanto los servidores deben capacitarse para afrontar una auditoria de cumplimiento, acorde con la aplicación de una gestión administrativa exitosa que se reflejaran en los Estados Financieros de la Entidad.

1.5 Delimitaciones de la Investigación

1.5.1 Delimitación Espacial

Esta investigación se desarrollará en el ámbito de las Boticas FARMABEN de la Sociedad de Beneficencia Huancayo.

1.5.2 Delimitación Temporal

La investigación titulada: La Auditoria de Cumplimiento y su influencia en la Gestión Administrativa de las Boticas FARMABEN en la Sociedad de Beneficencia de Huancayo 2017”, tendrá una duración de cinco meses cuyo inicio es el mes de abril y culmina el 30 de noviembre 2018.

1.5.3 Delimitación Conceptual o Temática

En el Trabajo de investigación titulada: “La Auditoria de Cumplimiento y su influencia en la Gestión Administrativa de las Boticas FARMABEN en la Sociedad de Beneficencia de Huancayo 2017”, se utilizó libros, trabajos de investigación, revistas científicas, artículos científicos, artículos periodísticos, como referencias y conocimientos que tengan contenido relacionado con el tema materia de la investigación, sobre todo las normatividad emitida por la Contraloría Nacional de la República, con incidencia en la Auditoria de Cumplimiento, el mismo que aportaron en el perfeccionamiento continuo de los procesos administrativos y contables para nuestro caso, las boticas FARMABEN de la Sociedad de Beneficencia Huancayo.

CAPITULO II

Marco Teórico

2.1 Antecedentes De Estudio

2.1.1 A Nivel Internacional

(Zapata Lara, 2015), en su Trabajo de titulación: “*Examen de Auditoria Integral al área de logística y Construcción de Constructora Carrasco Suarez y Asociados S.A.*” por el periodo 2012-2013, para optar título de Magister en Auditoria Integral, en la Universidad Técnica Particular de Loja Ecuador, cita las siguientes conclusiones:

- “*La auditoría integral representa un cambio de relevante importancia en las organizaciones y se ha convertido en un examen que permite observar a la empresa desde un punto de vista holístico al demostrar cumplimiento de los objetivos de la entidad, y demostrar la necesidad de que las entidades establezcan en sus presupuestos partidas que permitan adjuntar programas de crecimiento del personal, equipos modernos para capacitación, además que permite a la institución evaluar su sistema de control interno en busca de la eficiencia y eficacia en sus actividades operacionales*”.

- *“Un examen de auditoría integral y su informe, sirven como base para el mejoramiento de las actividades de la empresa y el cumplimiento de los objetivos propuestos, así como de la normativa a la que está sujeta la empresa”.*
- *“El examen de auditoría integral es aplicable a las empresas de construcción ya que permite determinar las falencias e identificar oportunidades de mejora, que se encuentran desarrolladas en el informe de examen, con la finalidad de desarrollar acciones correctivas globales.”*
- *“Se hace evidente que la propuesta de un examen de auditoría integral para empresas constructoras, constituirá una herramienta valiosa y una guía para la evaluación global de los componentes importantes de este tipo de entidades que permita agregar valor a sus actividades”.*

(Correa Criollo, 2015), en su producto de grado titulado: “Auditoría de Gestión al Cumplimiento de las Obras e Inversiones Presupuestadas para el año 2013 por el Gobierno Municipal del Cantón Morona”, para obtener el Título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría en la Universidad Politécnica Salesiana Ecuador, arribo a las siguientes conclusiones pertinentes a nuestra investigación:

1. ... *“a través de la aplicación de pruebas de auditoría, indicadores de eficiencia, eficacia y calidad a cada una de las obras ejecutadas en el año 2013 seleccionadas para el presente estudio, se determinaron hallazgos que demostraron las principales debilidades que presenta el Gobierno Municipal del Cantón Morona”.*

2. *“El G.M.C.M. (Gobierno Municipal del Cantón Morona) no aplica un adecuado sistema de control interno por encontrarse en proceso de transición.”*
3. *“el G.M.C.M en la administración 2013 ejecuto obras sin previa asignación presupuestal”*
4. *“El informe final de la presente auditoria de gestión servirá de guía para la toma de decisiones con el objetivo de corregir las notables debilidades existentes en la institución”.*

2.1.2 A Nivel Nacional

Villanueva (2015), En su tesis titulada *“Los Exámenes especiales (Auditoria de Cumplimiento) y su Incidencia en la Gestión de las adquisiciones y contrataciones de las entidades públicas de Lima – Perú, 2014”*, para obtener el grado académico de maestro en Contabilidad y Finanzas, con mención en Auditoría y Control de Gestión Empresarial de la Universidad San Martín de Porres, arribó a las siguientes conclusiones:

- *“Los datos obtenidos en el trabajo de campo, permitieron determinar que la aplicación de la auditoria de cumplimiento influyo en la evaluación del Plan Anual de contratación de la Entidad”.*
- *“El análisis de los datos permitió conocer que la aplicación de los procedimientos de auditoria considerados en el programa de auditoria influye favorablemente en la revisión de la disponibilidad presupuestal y de recursos para la ejecución de las adquisiciones y contrataciones en las entidades públicas”.*

- *“Se ha demostrado, a través de la contrastación de hipótesis, que la evaluación de la estructura de control interno influye en la oportuna realización de los actos preparatorios”.*
- *“los datos obtenidos permitieron precisar que la evaluación de riesgos de auditoría influye en los procesos de selección y cumplimiento del cronograma establecido”.*
- *“el análisis de los resultados de trabajo de campo ha permitido determinar que la elaboración del informe de Auditoría de Cumplimiento incide positivamente en la revisión de una adecuada ejecución contractual.”*
- *“los datos permitieron demostrar que el seguimiento a la implementación de las recomendaciones, influye en la conformidad formulada por el área usuaria de los bienes y servicios contratados”.*
- *“la correcta aplicación de los exámenes especiales (auditoría de cumplimiento) influye favorablemente en la gestión de las adquisiciones y contrataciones de una entidad pública.”*

(Barrientos, 2015), en su trabajo de investigación “La Auditoría de Cumplimiento y su Incidencia en la Gestión Pública del Centro Vacacional Huamaní – Chosica – Lima 2014”, para obtener el grado académico de maestro en contabilidad y finanzas con mención en auditoría y control de gestión Empresarial, en la universidad de San Martín de Porres, expuso las siguientes conclusiones:

- a. *“Los datos obtenidos en el trabajo de campo, permiten establecer que el control posterior efectuado por la auditoría de cumplimiento incide en el cumplimiento de las metas y objetivos de la Entidad”.*
- b. *“El análisis de los datos permitió determinar que las técnicas y procedimientos de auditoría, inciden en la evaluación de la eficacia, eficiencia y economía del Centro Vacacional Huamaní”.*
- c. *“Se ha establecido, a través de la contratación de hipótesis, que la evaluación del Sistema de Control Interno incide favorablemente en el planeamiento de actividades del Centro Vacacional Huamaní”.*
- d. *“Los datos obtenidos permitieron evaluar que las recomendaciones de los informes de auditoría, inciden en el nivel de organización del Centro Vacacional Huamaní”.*
- e. *“El análisis de los datos ha permitido establecer que el control de operaciones incide en la calidad de servicios del Centro Vacacional Huamaní”*
- f. *“Los datos obtenidos permitieron determinar que los instrumentos de fiscalización inciden en la evaluación de la estrategia empresarial del Centro Vacacional Huamaní”.*
- g. *“En conclusión, se ha determinado que la auditoría de cumplimiento incide favorablemente en la gestión del Centro Vacacional Huamaní. Lurigancho Chosica – Lima 2014”.*

(Espino, 2015), en su tesis titulado “Auditoria de Cumplimiento y su Incidencia en la Detección de Fraudes en la Ejecución de Proyectos de Inversión por Administración Directa en el Gobierno Regional de Ayacucho-2014” para obtener el título de Contador Público en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Arribo a las siguientes conclusiones:

1. (Espinoza2015) “... *“que del total de encuestados, el 90% manifestaron que la auditoría de cumplimiento ha detectado el fraude en adquisiciones a sobre precio, 7% refiere que no y el 3% mencionaron no conocer; cabe señalar que la auditoria de cumplimiento es una herramienta útil para detectar el fraude en las adquisiciones realizadas de manera sobre evaluada de precios, una práctica ilícita frecuente, generalmente se realizan concertando precios con los proveedores que ofrecen insumos o materiales sin ninguna evaluación y supervisión de procedencia para la adquisición de bienes”.*

2. “(Espinoza2015)... *“El 70% la auditoría de cumplimiento ha detectado el fraude en la elaboración y pago de planillas de jornales, 27% refiere que no y el 3% no conoce; uno de los problemas más graves es la elaboración y pago de planillas de jornales, generalmente se visualizó a personas no existentes y días completos e incompletos de los trabajadores y desconocimiento de cálculos de remuneración trabajadores de obras”.*

3. (Espinoza2015) “... *de los encuestados el 97% manifestaron que concluidas las obras no se entregan al sector correspondiente las liquidaciones técnicas financieras y el 3% manifestaron desconocer*

sobre estos aspectos. Se observa que la gran cantidad de obras que se ejecutan no son liquidadas técnica y financieramente”.

4. (Espinoza2015) *“Al concluir la ejecución de proyectos de inversión por administración directa en el Gobierno Regional de Ayacucho, se ha observado que la suscripción de contratos, registros contables, adjudicación de proceso de selección, corrupción de funcionarios y empleados, adquisiciones a sobre precio, control de calidad de materiales, y en la elaboración y pago de planillas de jornales, son temas que las autoridades están directamente relacionados e influidos para la existencia y evolución de fraudes, sobornos, corrupción y robo para el lucro económico personal y baja estimación a su función profesional y ética personal”.*

2.1.2 A Nivel Local

(Espinoza Espinoza, 2014), en su trabajo de investigación titulado titulada: “La Auditoria de Gestión y la Toma de Decisiones de las Empresas Manufactureras del Valle del Mantaro”, para optar el título profesional de Contador Público, en la Universidad Nacional del Centro del Perú, y como resultado de la investigación efectuada presento las siguientes conclusiones:

1. *“La Auditoria de Gestión influye positivamente en la toma de decisiones ya que mediante una evaluación integral y completa de la organización y su función asesora a la alta dirección permitirán agregar valor y mejorara las operaciones de una empresa”.*

2. *“Los fundamentos de la Auditoria de gestión permite evaluar el nivel de eficiencia, eficacia y economía de una empresa, detectando posibles desviaciones, lo que contribuye a tomar medidas correctivas y oportunas lo que permitirá el cumplimiento de objetivos y metas previstos”.*

3. *“La metodología aplicada por la auditoria de gestión en forma apropiada y técnica permite que se elaboren hallazgos, observaciones, conclusiones y recomendaciones en forma oportuna, lo que permitirá a la administración tomar mejores decisiones basados en datos reales y sobre los resultados de su gestión”.*

(Rojas Llantoy, 2014), en su tesis titulada *“Evaluación a la Implementación de Recomendaciones de Auditoria de la Municipalidad Provincial de Chupaca”*, para obtener título profesional de Contador Público, en la Universidad Nacional del Centro del Perú, explico las siguientes conclusiones:

1. *“En la municipalidad provincial de Chupaca en cumplimiento a las funciones que realiza el sistema nacional de control a través de sus diferentes estamentos desarrollan planes de control el que entregan al titular de pliego a través de recomendaciones el mismo que se encuentran en estado pendiente y proceso de implementación debido a que el titular del pliego de la municipalidad no monitorea ante los funcionarios dicha implementación el cual no permite el fortalecimiento de la gestión administrativa. (objetivo general)”.*

2. *“En la municipalidad provincial de Chupaca en los periodos comprendidos entre el 2007 al 2010 no se ha cumplido con metas de implantación de las recomendaciones de auditoria tal como establece el plan operativo institucional, en razón a que el titular de pliego no lidera ante su plana ejecutiva y operativa el desarrollo de sus actividades funcionales (Objetivo específico 1)”*

3. *En la Municipalidad provincial de Chupaca las recomendaciones de auditoria guardan relación con el desempeño laboral de los trabajadores, el mismo que cual no son evaluados periódicamente, motivo por el cual se ve reflejado en la no implementación de las recomendaciones efectuadas por auditoria (objetivo específico 2)”*.

(Hinostroza Tovar, 2015), en su tesis titulada “La Relación de la Satisfacción de los pobladores con la Gestión Administrativa de la Municipalidad Distrital de Caja Espiritu de Acobamba – Huancavelica”, para obtener el título profesional de Licenciada en Administración, en la universidad del centro del Perú. Arribo a los siguientes resultados:

1) *“la relación de la satisfacción de los pobladores con la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital Caja Espiritu de Acobamba – Huancavelica, según la correlación de spearman es de 0.475, lo cual indica según la escala que es una correlación positiva moderada”*.

2) *“según los resultados de la encuesta sobre satisfacción de los pobladores de la Municipalidad Distrital de Caja Espiritu de Acobamba Huancavelica, se tiene que el 63% está en un nivel desfavorable y el 220.2% en un nivel indiferente. Con lo cual se acepta la hipótesis*

alterna: Hipótesis específica alterna: la satisfacción de los pobladores no es tan favorable”.

3) *“según los resultados de la encuesta sobre gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Caja Espíritu de Acobamba Huancavelica, se tiene que el 40.9% está en un nivel indiferente, seguido de un 35.2% que está en un nivel desfavorable. Con lo cual se acepta la hipótesis alterna: que la gestión administrativa que no está en un nivel favorable”.*

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 Auditoria de Cumplimiento

2.2.1.1 Definición.

(Apaza Meza, 2015) “La Auditoria de Cumplimiento es la comprobación o examen de las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole de una entidad para establecer que se han realizado conforme a las normas legales, reglamentarias, estatutarias y de procedimientos que le son aplicables. Esta auditoria se practica mediante la revisión de los documentos que soportan legal, técnica, financiera y contablemente las operaciones para determinar si los procedimientos utilizados y las medidas de control interno están de acuerdo con las normas que le son aplicables y si dichos procedimientos están operando de manera efectiva y son adecuados para el logro de los objetivos de la entidad”.

Según (Directiva N°007-2014-CG/GCSII) y (Resolución de Contraloría N°0473-2014-CG), *“la auditoria de cumplimiento es una tipología de servicio*

de monitoreo posterior, ejecutada por las unidades orgánicas de la Contraloría y los OCI, con respecto a las normas métodos y procedimientos establecidas para tal fin”.

(La normativa general de Control Gubernamental – NGCG-), “considera que la auditoria de cumplimiento está a cargo de la contraloría General de la República (Contraloría) y los órganos de control Institucional (OCI), en las organizaciones sujetas del ámbito del Sistema Nacional de Control”.

2.2.1.2 Elementos de la Auditoria de Cumplimiento

(Apaza Meza, 2015) “Está conformada por el auditor, la parte responsable y los usuarios previstos, es decir las tres partes de la auditoria, los criterios para evaluar el objeto de la revisión y la información resultante sobre la materia. Las auditorias del sector público pueden clasificarse en dos tipos diferentes: trabajos de certificación y trabajos de información directa. Consideraremos los aspectos adicionales de los elementos relevantes para las auditorias de cumplimiento que el auditor debe identificar antes de comenzar la auditoria”:

a. Disposiciones legales y Normativas. – El sector público mediante sus organismos “emite disposiciones legales y normativas o normas jurídicas mediante leyes y resoluciones para ello el poder legislativo regula los instrumentos, instrucciones y directrices teniendo estos poderes estatutarios y con las cuales se espera su cumplimiento en la entidad auditada”.

b. Objeto (materia o asunto). – Los criterios miden el objeto que no es otra cosa que la información, condición o actividad como objeto. Referidas a actividades, operaciones financieras o información de procedimientos.

c. Las Tres Partes. – Cuando se designa Auditoria de Cumplimiento la base fundamental son el concepto de Tres Partes, herramienta mediante la cual el auditor busca obtener evidencia suficiente de auditoria la misma que será relacionada con las conclusiones siendo esta la base para afianzar la confianza de las normas de auditoria suficiente y apropiada con el fin de “expresar una conclusión que permita aumentar el grado de confianza de los beneficiarios y así determinar la parte responsable respecto a la evaluación del objeto en revisión”.

Las características principales de toda auditoria son:

- La entidad gubernamental auditada, quien ha recibido un presupuesto para la realización de actividades específicas la misma que es responsable de la administración de estos recursos.
- La Normatividad vigente que regula los procedimientos para el uso de estos fondos basados en principios generales para la administración financiera y los procedimientos aplicado a los funcionarios responsables y,
- Los funcionarios responsables de la aplicación de los procedimientos de auditoria representado al Estado quienes determinan si el destino de los fondos ha sido aplicado responsablemente basado en principios y criterios normativos.

d. Nivel de seguridad. – Los interesados en los resultados de la auditoria (las partes) de la información subyacente a los saldos puede obtenerse alguna evidencia de la auditoria que da seguridad que la información proporcionada es razonablemente confiable y relevante que permita tomar decisiones. Esta función recae en los responsables y los auditores utilizaran procedimientos que les permita administrar o reducir el riesgo de información equivocada

contribuyendo a toma de decisiones aceptable.

2.2.1.3 Etapas de la Auditoria de Cumplimiento

Se describen a continuación:

Etapa 1: Actividades previas

Planificación. Esta fase tiene las siguientes actividades:

a. Acreditación e instalación de la comisión auditora. - En primer lugar, el equipo auditor deberá acreditarse ante la entidad y su titular a través de un documento remitido desde la contraloría, dándose inicio a esta etapa de la auditoria de cumplimiento.

Es el responsable de la entidad quien da a conocer a todos los ejecutivos de la empresa sobre la presencia de la comisión auditora por lo que deberán de dar todas las facilidades necesarias y documentaciones que lo requieran, también se les debe de proporcionar un espacio adecuado a fin de facilitar su trabajo y a partir del día siguiente de que la comisión sea acreditada tendrá un plazo de 3 días hábiles para el inicio de sus funciones.

En el caso de OCI el jefe únicamente comunica mediante documento al responsable de la unidad el inicio de la auditoria.

b. Comprensión y conocer la entidad y el tema a examinar. Para ello se recoge información a través de diversas técnicas de auditoria tales como: indagaciones, observaciones, entrevistas, y análisis a fin de conocer y comprender la entidad a auditar.

c. Aprobación definitiva del plan de auditoría. Después de instalada la comisión auditora debe de tener diseñado basado en el planeamiento: los procedimientos finales y los objetivos específicos y posteriormente remitirá

dicho plan de auditoría a fin de que lo aprueben.

La comisión auditora excepcionalmente puede modificar el plan de auditoría inicial si el caso lo amerita respecto a cualquier necesidad o variación que encuentre en el procedimiento también puede reprogramar el plazo.

Etapa 2: Ejecución

En esta fase se define una muestra de auditoría; valorando todas las evidencias, se identifican los posibles implicados, se elaboran y comunican las posibles desviaciones de cumplimiento. Como también el cierre de la ejecución de la auditoría:

a) Definiendo la muestra de auditoría. - si la información excede o es voluminosa se definirá mediante muestra representativa aplicando procedimientos estadísticos.

b) Ejecución de Plan de Auditoría definitivo. - en esta fase se documentan todos los procedimientos del programa de auditoría, así como sus resultados, también las evidencias que serán registradas en el acervo documentario de la auditoría.

La comisión asignada como responsables de la auditoría valorará objetivamente el total de la evidencia reduciendo los riesgos de auditoría a fin de presentar un informe final consistente.

c) Determinación de las observaciones. - aquí se identificarán, elaborarán y comunicarán las desviaciones de cumplimiento.

Etapa 3: Elaboración del Informe

El procedimiento de elaboración del informe de auditoría está considerado en esta etapa el reglamento menciona: “Consiste en las actividades de elaboración del informe de auditoría y aprobación y remisión a las instancias

correspondientes, las mismas que se describen a continuación”: comprende las tres etapas siguientes:

a) **“Elaboración del informe de auditoría.** “Consiste en la redacción de las observaciones, esta comisión de auditoría relatara en forma detallada y objetiva los observaciones, la comisión auditora debe relatar en forma ordenada e imparcial los hechos debidamente evidenciados con indicación de los atributos: Condición Criterio, efecto y Causa”; también se incluirá la aseveración de la presunción de responsabilidad administrativa funcional, penal si lo hubiera o civil, individualizando a los responsables comprendidas en los hechos, considerando los procedimientos de cumplimiento, la reserva, presunción de inocencia. Describir si es que hubiera deficiencias de Control Interno, también se prestara atención a las desviaciones de cumplimiento, y luego de las conclusiones se recomendara las medidas correctivas en la aplicación de la gestión.

Esta tarea es realizada por el responsable de la comisión auditora y su supervisor.

b) Aprobar y remitir el informe de auditoría. – una vez concluida la auditoria el informe se aprobará los las autoridades responsables, se entrega en copia fedateada a: la Unidad Auditada quienes en un plazo perentorio implementaran las recomendaciones referenciadas, otra copia se entregará la Unidad orgánica responsable del procedimiento administrativo sancionador quienes luego de realizar un análisis determinara la responsabilidad administrativa funcional acorde a su competencia.

Etapas 4: Cierre de la Auditoria de Cumplimiento

Una vez remitido el informe a las instancias competentes, se realiza la

evaluación del proceso de la auditoría, así como el registro y archivo de la documentación de la auditoría, en los sistemas informáticos establecidos por la contraloría. Las actividades se detallan a continuación:

- a) ***Evaluar el proceso de auditoría.*** - culminada la auditoría de cumplimiento, la norma señala que: “el nivel gerencial correspondiente a la Contraloría realiza la evaluación general de la auditoría, con la finalidad de evaluar el desempeño de la comisión auditoría, tomar acciones sobre aquellos aspectos identificados durante la auditoría que requieren ser mejorados”.
- b) ***Registrar el informe, archivo de la documentación y cierre de auditoría.*** – el procedimiento según la normatividad será el siguiente: “la comisión auditoría debe registrar el informe en el sistema establecido por la contraloría para el control y seguimiento respectivo. Además, remitir la documentación de auditoría a la unidad orgánica competente para su archivo, conservación y custodia por el tiempo establecido en la normativa aplicable y culminar con las gestiones administrativas para rendir cuenta de los recursos asignados para el desarrollo de la auditoría, dando de esta manera el cierre de la auditoría de cumplimiento”.

2.2.1.4 Dimensiones de la Auditoría de Cumplimiento

La normativa principal que la entidad y cadena de boticas FARMABEN Huancayo, “debe cumplir en el desarrollo de sus actividades y operaciones, así como relacionadas con el objetivo de la auditoría, son las siguientes”.

Normas generales

- Constitución Política de Perú 1993, vigente desde el 30 de diciembre de 1993.

- Ley Marco de la Administración Financiera del Sector Público - Ley N° 28112, vigente desde el 28 de noviembre de 2003.
- Ley de Bases de la Descentralización Ley N°27783, vigente a partir del 20 de Julio de 2002.
- Ley de Procedimiento Administrativo General - Ley n.° 27444, vigente desde el 11 de abril de 2001.
- Ley del Código de Ética de la Función Pública - Ley n.° 27815, vigente desde el 22 de julio de 2002

Normas de funcionamiento

- Ley de Creación del Sistema Nacional para la Población en Riesgo – SPR y transformación de entidades de Beneficencia Publica en Fundaciones - Ley N°26918, vigente desde el 23 de enero de 1998.
- Normas Reglamentarias de Sociedades de Beneficencias y Juntas de Participación Social - Decreto Supremo n.° 008-98-PROMUDEH, vigente desde el 7 de agosto de 1998.

Normas presupuestales

- Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto Ley N° 28411, en vigor desde el 08 de diciembre de 2004
- Ley del Presupuesto del Sector Publico para el año fiscal 2015 Ley N° 30281, en vigor desde el 05 de diciembre de 2014

Normas de contrataciones

- Ley de Contrataciones del Estado, aprobado mediante Decreto legislativo n.° 1017 publicado el 4 de junio de 2008, modificado mediante la Ley n.° 29873, vigente desde el 1 de junio de 2012.

- Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, aprobado mediante el Decreto Supremo n.º 184-2008-PCM, vigente desde el 1 de enero de 2009, modificado mediante Decreto Supremo n.º 138-2012-EF, publicado el 7 de agosto de 2012 y vigente desde el 20 de setiembre de 2012, asimismo el Decreto Supremo n.º 080-2014-EF, que modifica el Reglamento del Decreto Legislativo n.º 1017 que aprobó la Ley de Contrataciones del Estado, publicado el 21 de abril de 2014.

Normas de personal internas y externas

- Ley Marco del Empleo Público - Ley n.º 28175, vigente desde el 19 de febrero de 2004.
- Ley de Bases de la Carrera Administrativa y Remuneraciones del Sector Público - Decreto Legislativo n.º 276, vigente desde el 25 de marzo de 1984.
- Reglamento de la Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público - Decreto Supremo n.º 005-1990-PCM, vigente desde el 17 de enero de 1990.
- Norma que regula el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios - Decreto Legislativo n.º 1057, vigente desde el 28 de junio de 2008.
- Reglamento del decreto Legislativo n.º 1057 - Decreto Supremo n.º 075-2008-PCM, vigente desde el 25 de noviembre de 2008.
- Normas para la Administración de Almacenes de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo - Directiva n.º 002-2013-R/OGPL-SBH, aprobado por Resolución de Presidencia de Directorio n.º 190-2013-SBH vigente desde el 10 de octubre de 2013.

- Reglamento de Organización y Funciones de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo aprobado con Resolución de Presidencia de Directorio n.º 109-2009-SBH, vigente desde el 13 de agosto de 2009.
- Manual de Organización y Funciones de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo aprobado con Resolución Directoral n.º 47-SBH, vigente desde el 28 de marzo de 2008.

Normas de control

- Ley orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la Republica – Ley N°27785, en vigencia a partir del 23 de Julio de 2002 y sus modificaciones.
- Ley que modifica la Ley n.º 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, y amplía las facultades en el proceso para sancionar en materia de responsabilidad administrativa funcional - Ley n.º 29622, vigente desde el 7 de diciembre de 2010.
- Ley de Control Interno de las Entidades del Estado Ley N°28716, en vigencia a partir del 18 de abril de 2006 y sus modificatorias.
- Normas de Control Interno - Resolución de Contraloría n.º 320-2006-CG, vigente desde el 3 de noviembre de 2006.
- Reglamento de la Ley N°29622, designado como Reglamento de Infracciones y sanciones para la responsabilidad administrativa funcional derivada de los informes emitidos por los órganos del Sistema Nacional de Control - Decreto Supremo n.º 023-2011-PCM, vigente desde el 18 de enero de 2011.
- Resolución de Contraloría n.º 333-2011-CG, que aprueba la Directiva n.º 08-2011-CG/GDES denominada “Procedimiento Administrativo

Sancionador por Responsabilidad Administrativa Funcional” vigente desde el 22 de noviembre de 2011.

- Resolución de Contraloría N°458-2008-CG, norma que aprueba la guía para la Implementación del sistema de control Interno en las Entidades del estado., vigente desde el 30 de octubre de 2008.

2.2.1.5 Medición de la Auditoria de Cumplimiento

Concluida la auditoria, se elaborará por parte de la Comisión Auditora, el informe que contendrá la comunicación al titular de la entidad, las observaciones y su evidencia describiendo las desviaciones de cumplimiento y si hubiera las deficiencias de control interno además de las conclusiones y recomendaciones con el propósito de corregir procedimientos de gestión a nivel preventivo y si las situaciones lo recomiendan, procedimiento sancionador de acuerdo a la normatividad vigente.

Los Informes de Auditoria y sus criterios de aprobación

Los procedimientos establecidos por la contraloría que aprueba los informes de auditoría, se harán aplicando los siguientes Criterios de Auditoria:

- a) “Por el monto del perjuicio económico cuantificado”
- b) “Por el nivel de funcionarios y servidores públicos comprendidos.”

La auditoría de cumplimiento analiza en qué medida la entidad auditada observa las reglas, las leyes y los reglamentos, las políticas, los códigos establecidos o las estipulaciones acordadas por ejemplo en un contrato o en un convenio de financiación.

2.2.2 Gestión Administrativa

Definición.

Alvarado (2001), define la gestión administrativa como *“la ejecución de un conjunto de técnicas, herramientas y procesos en la conducción de recursos y desarrollo de las actividades organizacionales”* (p.54). “además, considera que la gestión es poner en práctica un conglomerado de técnicas, es decir elementos racionales que se materializan en instrumentos (herramientas, basada en los procedimientos de los recursos y desarrollo de actividades programadas y no programadas”. Y como (Taylor, 1911) menciona que: *“el objeto principal de la Administración ha de ser: asegurar la máxima prosperidad para el patrón junto con la máxima prosperidad para cada uno de los empleados”*.

Funciones de la Gestión Administrativa

- **Planeación**

Según la Normatividad de Contraloría: “Es el conjunto ordenado de pasos que permite definir los objetivos de una organización, las políticas y estrategias que dirigirán la adquisición, uso y disposición de recursos para cumplir dichos objetivos”.

Esta función administrativa comprende las siguientes actividades necesarias:

- a) “Aclarar, amplificar y determinar los objetivos
- b) Pronosticar
- c) Establecer las condiciones y suposiciones bajo las cuales se hará el trabajo
- d) Seleccionar y declarar las tareas para lograr los objetivos
- e) Establecer un plan general de logros enfatizando la creatividad para encontrar medios nuevos y mejores de desempeño de trabajo
- f) Establecer políticas, procedimientos y métodos de desempeño.

- g) Anticipar los posibles problemas futuros
- h) Modificar los planes a la luz de los resultados del control”

- **Organización**

“Es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos. Se trata de determinar que recursos y que actividades se requieren para alcanzar los objetivos de la organización. Luego se debe diseñar la forma de combinarla en grupo operativo, es decir, crear la estructura departamental de la empresa.

La función administrativa que se debe realizar ciertas actividades necesarias, tales como:”

- a) Determinar las obligaciones operativas para cada cargo
- b) Reunir los puestos operativos en unidades manejables y relacionadas
- c) Describir los requisitos mínimos de cada cargo
- d) Seleccionar y colocar a personal en el puesto adecuado
- e) Proporcionar facilidades personales y demás recursos a cada una de las áreas

- **Dirección**

“Ejecución diaria de las actividades detalladas, teniendo como características el conducir al elemento humano hacia la eficiencia productiva, encaminar a los empleados al espíritu de cooperación, inspirar confianza en el trabajo, estimular el trabajo individual y colectivo y conectar diversas actividades, recursos y personal adecuado”.

- **Control**

(Robins, 1996), el “control puede definirse como el proceso de regular actividades que aseguran que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa. todos los gerentes deben participar en la función de control, aun cuando sus unidades están desempeñándose como se proyectó. Los gerentes no pueden saber en realidad si sus unidades funcionan como es debido hasta haber evaluado que

actividades se han realizado y haber comparado el deseada. Un sistema de control efectivo asegura que las actividades se terminen de manera que conduzcan a la consecución de las metas de la organización”.

“El control administrativo es el proceso que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas.”

2.2.2.3 Dimensiones de la Gestión Administrativa

a) Economía

(Marcó, Laguzo, & Fedi, 2016) Define este término como: “Este primer atributo se refiere a las condiciones en que un determinado organismo institución accede a los recursos financieros, humanos y materiales. En este ámbito, la fijación de los criterios o indicadores de gestión (es decir, los criterios de medición), supone la determinación o identificación de los correspondientes estándares o patrones con respecto a aspectos tan importantes como el conocimiento real de las necesidades que deben ser atendidas y su comparación con lo que se ha adquirido o se pretende adquirir; la determinación de las calidades admisibles; el grado de utilización de los bienes o servicios a adquirir; y, finalmente, las posibilidades, plazos y condiciones de la compraventa de los recursos materiales. Para que una operación sea económica el acceso a los recursos debe realizarse en el momento y cantidad adecuados y con la mejor (en este caso menor) relación coste-calidad posible. En resumen, se podría decir que la economía se alcanza cuando se adquieren los recursos más adecuados (en cantidad y calidad) al coste más bajo.”

b) Eficacia

(Marcó, Laguzo, & Fedi, 2016) “Como es de sobra conocido, la eficacia de una organización se mide por el grado de satisfacción de los objetivos fijados en sus

programas de actuación, o de los objetivos incluidos tácita o explícitamente en su misión. Es decir, comparando los resultados reales con los previstos, independientemente de los medios utilizados. La evaluación de la eficacia de un determinado organismo no puede realizarse sin la existencia previa de una planificación –plasmada en unos programas- en donde los objetivos aparezcan claramente establecidos y cuantificados, así como de una expresión clara de la forma en que éstos se pretenden alcanzar. Lo anterior, en virtud de que para llevar a cabo la evaluación será preciso analizar la forma y magnitud en que los resultados obtenidos –en forma de bienes o servicios- se ajustan a los efectos previstos. De esta forma, la eficacia puede ser considerada, tanto desde el punto de vista tradicional como la comparación de los resultados obtenidos con los esperados, sino también –y aún más importante- como una comparación entre los resultados obtenidos y un óptimo factible, de forma tal que este concepto coincida con la propia evaluación de programas. Los puntos clave sobre los que incide la evaluación de la eficacia son, entre otros: facilitar información sobre la continuidad, modificación o suspensión de un programa; conocer si los programas cumplidos o terminados han conseguido los fines propuestos; e informar al público respecto al resultado de las decisiones gubernamentales o al Titular de la Entidad sobre el desarrollo o evolución de los programas emprendidos”.

c) Eficiencia

(Marcó, Laguzo, & Fedi, 2016) “El grado de eficiencia de una actuación está definido por la relación existente entre los bienes y servicios consumidos y los bienes o servicios producidos; o, con mayor amplitud, por los servicios prestados (outputs) en relación con los recursos empleados a tal efecto (inputs)”.

Así, una actuación eficiente se definiría como aquella que con unos recursos determinados obtiene el máximo resultado posible, o la que con unos recursos mínimos

mantiene la calidad y cantidad adecuadas de un determinado servicio. Desde esta perspectiva, el análisis de la eficiencia puede abarcar los siguientes aspectos:”

- “El rendimiento o desempeño del servicio prestado del bien adquirido, o vendido, con relación a su costo”.
- “La comparación de dicho rendimiento con un referente o estándar” (benchmarking).
- “Un conjunto de recomendaciones orientadas a la crítica y, si procede, la mejora de los resultados obtenidos”.

d) Efectividad

(Marcó, Laguzo, & Fedi, 2016), “La efectividad mide el impacto final de la actuación sobre el total de la población involucrada. Razón por la que a estos indicadores se les denomina también indicadores de impacto. El valor, efectiva o potencialmente creado, no puede medirse en base exclusivamente a los productos (outputs), ya que éstos en general carecen de una significación propia, sino en relación con los resultados e impactos (outcomes) que generan. Los indicadores de efectividad constituyen un valioso complemento de los indicadores de eficiencia, dado que la eficiencia en el ámbito de la gestión pública debe entenderse como relación entre costes y valor efectivamente producido (impacto). Por esta razón, se debe procurar maximizar el valor efectivamente creado a través de la actuación de los poderes públicos, minimizando los recursos utilizados para conseguirlo”.

e) Equidad

(Marcó, Laguzo, & Fedi, 2016), “La equidad se mide en función de la posibilidad de acceso a los servicios públicos de los grupos sociales menos favorecidos en comparación con las mismas posibilidades de la media del país. Desde esta perspectiva, el principio de equidad busca garantizar la igualdad en la posibilidad de acceso a la utilización de los recursos entre los que tienen derecho a ellos. En otras palabras, la

medición de la equidad implica medir el nivel de justicia en la distribución de los servicios públicos.”

f) Excelencia

(Marcó, Laguzo, & Fedi, 2016),”El término o noción de excelencia nos remite a la calidad de los servicios, desde la óptica del usuario. Por esta razón, en este punto, conviene poner especial énfasis en el enfoque orientado hacia el cliente, el cual se encuentra estrechamente vinculado con la concepción de que la Administración no es sino un servicio y la población su clientela potencial. Estas ideas nos remiten a un enfoque tetraédrico sobre las características – deseables o esperadas- de la Administración:”

- Que sea comprensible para el ciudadano;
- “Que sea espacial, temporal y materialmente accesible;
- Que responda a las expectativas en ella depositadas (que aporte soluciones), y
- Que permita la participación del ciudadano en la determinación de necesidades administrativas que le afecten.”

g) Entorno

(Marcó, Laguzo, & Fedi, 2016), “El proceso de globalización y de cambios constantes que vive actualmente la economía mundial hace imprescindible el control del entorno. Ello implica conocerlo, entenderlo y adaptarse flexiblemente a los cambios que en él se produzcan. En este ámbito, el acceso a la información sobre la evolución socioeconómica del entorno, así como el conocimiento de las acciones, servicios y productos que están desarrollando los diferentes agentes que interactúan en este contexto, se convierte en un factor clave para las organizaciones públicas”.

h) Sostenibilidad

(Marcó, Laguzo, & Fedi, 2016), “El concepto de sostenibilidad se refiere a la

capacidad de mantener un servicio con una calidad aceptable durante un largo período de tiempo”.

“No es suficiente que los objetivos de un programa se consigan, sino que es indispensable que sus beneficios se prolonguen y se mantengan, a pesar de los cambios técnicos o del entorno que se puedan producir”.

2.2.2.4 Medición de la Gestión Administrativa

“El contenido de los indicadores puede agruparse en función de sus diferentes características de multitud de formas”. Tomando la clasificación que presenta (Torres & Torres Quintana)

Presentamos el siguiente esquema:

a) Indicadores de inputs, outputs y outcomes

Indicadores de inputs: Los indicadores de medios, inputs, son unidades de medida que permiten conocer la naturaleza y cuantía de los factores que directa o indirectamente utilizan las entidades para llevar a cabo su actividad. Son la base para la evaluación de la economía y de la eficiencia en la gestión de programas y servicios públicos. Gran parte de la información necesaria para elaborarlos proviene de la contabilidad de costes. De ahí la importancia de su implantación. Ejemplos de este tipo de indicadores son el coste de atención médica, gastos presupuestarios, personal empleado en un programa, horas empleadas en desarrollar una actuación, etc.

Indicadores de outputs: los indicadores de outputs permiten medir el nivel de servicios prestados por un programa. Su determinación exige un análisis detallado de éste y conocer, de forma pormenorizada, la totalidad de sus actividades. A diferencia de las organizaciones orientadas al beneficio, resulta complicado encontrar una medida única de logros y realizaciones de las entidades públicas puesto que sus metas son más difíciles de concretar. Como ejemplo, podemos mencionar la estancia media de un

paciente en un hospital, el número de delitos investigados por la policía, el número de llamadas atendidas en el servicio de atención al cliente.

Indicadores de outcomes: los indicadores de outcomes representan la contribución o impacto social de una agencia, departamento, programa o servicio público, en términos no monetarios. Se conocen también como indicadores de eficiencia social, ya que miden logros en el cumplimiento de los objetivos públicos, así como la percepción que tienen los ciudadanos de las mejoras de su calidad de vida, tras la implantación de un determinado programa. Por ello, estos indicadores se obtienen de los resultados de estadísticas o encuestas que reflejan el incremento, objetivo o subjetivo en el bienestar social y la satisfacción personal de los destinatarios de la actividad pública, en términos de aumento de sus condiciones de empleo o de sus conocimientos –en programas de educación-, de mejora de su salud y condiciones de vida –en programas de sanidad-, etc. Ejemplos de indicadores de outcomes son el índice de mortalidad de los pacientes de un hospital, satisfacción de los ciudadanos, porcentaje de delitos resueltos, etc.

b) Indicadores presupuestarios y contables, de organización, sociales, de entorno y de impacto

- **Indicadores presupuestarios y contables:** partiendo del presupuesto de la entidad se obtienen una serie de ratios o indicadores que permiten visualizar, de forma sencilla, proporciones e índices que completarán la información obtenida de la liquidación del presupuesto.”

-**Indicadores de organización:** La organización de una entidad pública variará en función de diversos parámetros como su actividad, dimensión, localización, carácter central o territorial, etc. Para elaborar indicadores sobre la misma, se analizará su organigrama funcional, incluyendo los órganos de dirección, de ejecución, a

administración y los órganos de control.

-Indicadores sociales: son instrumentos que valorarán el impacto social de las actuaciones de la entidad, expresados en unidades no monetarias. Pueden ir referidos a los usuarios de los servicios y contribuyentes (creación de puestos de trabajos, becas, etc.) o a los trabajadores (duración de la jornada semanal, rotación, despidos, temperatura del despacho, ayudas a los estudios del personal, etc.).

-Indicadores de entorno: Los elementos constitutivos del entorno de un programa forman parte del medio exterior no controlado por éste. Aspectos demográficos como la evolución de la población, económicos como las variaciones en el precio de la energía, culturales como los cambios en las preferencias de los ciudadanos, medioambientales que pueden influir en programas de infraestructuras públicas, etc., pueden incidir de forma más o menos decisiva en los logros o resultados de un programa.”

-Indicadores de impacto: Los efectos que la aplicación de un programa o política pública, o la actividad de una entidad provocan en la sociedad o en la economía, si son relevantes, deben ser conocidos por los usuarios de la información. Ejemplos son los resultados de exámenes en cada área de conocimiento o el número de licenciados con un puesto de trabajo acorde a su formación.

c) Indicadores de economía, eficiencia y eficacia

Los indicadores posibilitan un control selectivo de la información clave y de su evolución en el ente que pretende evaluar su gestión. Para ello, es necesario seleccionar los que resulten más significativos.

Tomando como ejemplo el ámbito de la administración de las boticas FARMABEN, el sentimiento de conformidad y satisfacción de los clientes (inexistencia de quejas en el libro de reclamaciones) “es un indicador de eficacia; la cantidad de

clientes atendidos un indicador de eficacia y la cantidad de productos vendidos un indicador de economía.”

2.3 Marco Conceptual

Auditoria de Cumplimiento

“Es la comprobación o examen de las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole de una entidad para establecer que se han realizado conforme a las normas legales, reglamentarias, estatutarias y de procedimientos que le son aplicables. Esta auditoria se practica mediante la revisión de los documentos que soportan legal, técnica, financiera y contablemente las operaciones para determinar si los procedimientos utilizados y las medidas de control interno están de acuerdo con las normas que le son aplicables y si dichos procedimientos están operando de manera efectiva y son adecuados para el logro de los objetivos de la entidad”.

Disposiciones legales y Normativas

El sector público mediante sus organismos “emite disposiciones legales y normativas o normas jurídicas mediante leyes y resoluciones para ello el poder legislativo regula los instrumentos, instrucciones y directrices teniendo estos poderes estatutarios y con las cuales se espera su cumplimiento en la entidad auditada”.

Objeto (materia o asunto)

Los criterios miden el objeto que no es otra cosa que la información, condición o actividad como objeto. Referidas a actividades, operaciones financieras o información de procedimientos.

Las Tres Partes

cuando se designa Auditoria de Cumplimiento, la base fundamental son el concepto de Tres Partes, herramienta mediante la cual el auditor busca obtener evidencia suficiente de auditoria la misma que será relacionada con las conclusiones

siendo esta la base para afianzar la confianza de las normas de auditoria suficiente y apropiada con el fin de “expresar una conclusión que permita aumentar el grado de confianza de los beneficiarios y así determinar la parte responsable respecto a la evaluación del objeto en revisión”.

Nivel de seguridad

Los interesados en los resultados de la auditoria (las partes) de la información subyacente a los saldos puede obtenerse alguna evidencia de la auditoria que da seguridad que la información proporcionada es razonablemente confiable y relevante que permita tomar decisiones. Esta función recae en los responsables y los auditores utilizaran procedimientos que les permita administrar o reducir el riesgo de información equivocada contribuyendo a toma de decisiones aceptable.

Gestión Administrativa

“la ejecución de un conjunto de técnicas, herramientas y procesos en la conducción de recursos y desarrollo de las actividades organizacionales”

Planeación

Según la Normatividad de Contraloría: “Es el conjunto ordenado de pasos que permite definir los objetivos de una organización, las políticas y estrategias que dirigirán la adquisición, uso y disposición de recursos para cumplir dichos objetivos”.

Organización

“Es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos. Se trata de determinar que recursos y que actividades se requieren para alcanzar los objetivos de la organización. Luego se debe diseñar la forma de combinarla en grupo operativo, es decir, crear la estructura departamental de la empresa.

Dirección

“Ejecución diaria de las actividades detalladas, teniendo como características el

conducir al elemento humano hacia la eficiencia productiva, encaminar a los empleados al espíritu de cooperación, inspirar confianza en el trabajo, estimular el trabajo individual y colectivo y conectar diversas actividades, recursos y personal adecuado”.

Control

(Robins, 1996), el “control puede definirse como el proceso de regular actividades que aseguran que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa. todos los gerentes deben participar en la función de control, aun cuando sus unidades están desempeñándose como se proyectó. Los gerentes no pueden saber en realidad si sus unidades funcionan como es debido hasta haber evaluado que actividades se han realizado y haber comparado el deseada. Un sistema de control efectivo asegura que las actividades se terminen de manera que conduzcan a la consecución de las metas de la organización”.

CAPITULO III

HIPOTESIS

3.1 Hipótesis General

3.3.1 Hipótesis General

La Auditoria de Cumplimiento Influye en la Gestión Administrativa de la Boticas FARMABEN en la Sociedad de Beneficencia Huancayo 2017. Se basan en el **cumplimiento de las normas específicas**.

3.3.2 Hipótesis Específicas

- a. Las etapas de la Auditoria de Cumplimiento **estudian y analiza la operatividad del proceso de atención y servicio** de las Boticas FARMABEN en la Sociedad de Beneficencia Huancayo 2017.
- b. La ineficiente aplicación de las funciones de la gestión administrativa de las Boticas FARMABEN en la sociedad de Beneficencia de Huancayo 2017, distorsionan la **utilización de los recursos**
- c. Existe relación directa entre la Auditoria de Cumplimiento y la Gestión Administrativa de las Boticas FARMABEN en la Sociedad de Beneficencia Huancayo 2017. Y está dada por **los procedimientos utilizados y las medidas de control interno están de acuerdo con las normas que le son aplicables**.

3.3 Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	Instrumento
AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO	Es la comprobación o examen de las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole de una entidad para establecer que se han realizado conforme a las normas legales, reglamentarias, estatutarias y de procedimientos que le son aplicables mediante la revisión de los documentos para determinar si los procedimientos utilizados y las medidas de control interno están de acuerdo con el logro de los objetivos de la entidad.	Normas Generales	Informe de auditoría conteniendo: - Las observaciones y evidencia de las desviaciones de cumplimiento. - Las deficiencias del control interno	Monto del perjuicio económico	Matriz de análisis documental
		Normas de Funcionamiento		Nivel de funcionarios y servidores comprendidos	
		Normas Presupuestales		Observación de la normatividad	
		Normas de contrataciones		Cumplimiento de convenios de financiación	
		Normas de Control			
Gestión Administrativa	Ejecución de un conjunto de técnicas, herramientas y procesos en la conducción de recursos y desarrollo de las actividades organizacionales.	Planeación	- Guías de Inputs - Guías de outputs - Guías de outcomes - Ejecución de presupuesto	Horas empleadas en atención	Matriz de análisis de organigrama funcional
		Organización		Personal empleado en un programa	
		Dirección		Costo de atención al público	
		Control		Inexistencia de quejas en el libro de reclamaciones	
				Productos vendidos	

CAPITULO IV

Metodología

4.1 Método De Investigación

En el presente Trabajo de Investigación titulada: La Auditoria de Cumplimiento y su Influencia en la Gestión Administrativa de las Boticas FARMABEN en la Sociedad de Beneficencia Huancayo 2017, se ha utilizado el método general científico que según (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014) “*La investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema*”. Estos servirán para conocer la verdad de los hechos.

(Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014) “a lo largo de la historia de la ciencia han surgido diversas corrientes de pensamiento y diversos marcos interpretativos, como el realismo y el constructivismo, que han abierto diferentes rutas en la búsqueda del conocimiento”.

(Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014) “Tendrá un alcance descriptivo, es decir únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar como se relacionan estas.” Luego se explicó cómo influye en la variable dependiente

4.2 Tipo De La Investigación

En el presente trabajo de Investigación titulada: La Auditoria de Cumplimiento y su Influencia en la Gestión Administrativa de las Boticas FARMABEN en la

Sociedad de Beneficencia Huancayo 2017”, el tipo de investigación según el objeto fue investigación aplicada que en su definición (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014) *“la investigación aplicada se refiere al estudio y la investigación científica que busca resolver problemas prácticos. Su objetivo por tanto es encontrar conocimientos que se pueden aplicar para resolver problemas. Es utilizada para encontrar soluciones a problemas cotidianos, en vez de concentrarse en adquirir conocimiento.”*

4.3 Nivel De Investigación

En el presente trabajo de investigación titulada: La Auditoria de Cumplimiento y su Influencia en la Gestión Administrativa de las Boticas FARMABEN en la Sociedad de Beneficencia Huancayo 2017, el estudio fue de alcance Descriptivo-explicativo, *“(Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014)” “es el estudio que va más allá de la descripción de concepto o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta o porque se relacionan dos o más variables.”*

4.4 Diseño de la Investigación

En el presente Trabajo de Investigación titulada: La Auditoria de Cumplimiento y su Influencia en la Gestión Administrativa de las Boticas FARMABEN en la Sociedad de Beneficencia Huancayo 2017, *“el diseño general se basó en el diseño **No Experimental**”, que según (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014) “esta se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Independientes para ver su efecto sobre otras variables, se observa los fenómenos tal como se dan en su*

contexto natural, para analizarlos.” Y esta en relación con el nivel de investigación descriptivo-explicativo

4.5 Población y Muestra

4.5.2 Población

(Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014) Define a “una población como el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones, la delimitación de la población depende de los criterios que cada investigador cumpla dependiendo esta de sus objetivos de estudio, y su importancia en el establecimiento de manera muy específica”. Por lo tanto, la población estuvo constituido por la totalidad de documentación utilizada en la auditoria de cumplimiento como control posterior en la entidad.

- **Unidad de análisis**

La Unidad de análisis estará conformada por la documentación sustentatoria de los procesos de selección y compras directas de los medicamentos y productos afines, ejecución contractual, así como las ventas realizadas al crédito a través de convenios del mismo modo en efectivo en las Boticas FARMABEN con la utilización del sistema Lolfar durante el período de 1 de enero al 31 de diciembre de 2017.

4.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

4.6.1 Técnicas de Recolección de Datos

En el presente Trabajo de Investigación: La Auditoria de Cumplimiento y su Influencia en la Gestión Administrativa de las Boticas FARMABEN en la Sociedad de Beneficencia Huancayo 2017, “(Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014)” la Técnica de recolección de datos **para un caso de estudio**, menciona que “*implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a*

reunir datos con un propósito específico”, por lo tanto la técnica a utilizarse fue el análisis documentario y la entrevista..

“(Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014)” *“este diseño podría diagramarse de la siguiente manera: G X O.*

“no hay manipulación de la variable independiente. Tampoco hay una referencia previa de cuál era el nivel, no es posible establecer causalidad con certeza ni se controlan las fuentes de invalidación interna. Por lo tanto, se puede decir que: consiste en el estudio detallado de documentos que constituyen fuentes de datos vinculados con las variables estudiadas. Que el **análisis documentario sirve para recoger datos documentales o fuentes escritas sean primarias o secundarias**”. “Consiste, además, en el estudio detallado de documentos que constituyen fuentes de datos vinculados con las variables estudiadas.” Emplearemos como instrumentos la matriz de análisis de documentación relativa a los procesos de selección y compras directas de los medicamentos y productos afines, ejecución contractual, así como las ventas realizadas al crédito a través de convenios del mismo modo en efectivo en las Boticas FARMABEN con la utilización del sistema Lolfar durante el período de 1 de enero al 31 de diciembre de 2017, que obra en los archivos de la sub gerencia de Farmacia y Centro Médico, sub dirección de Abastecimiento y sub dirección de Contabilidad ubicadas en el Jr. Puno N.º 940 y en Jr. Cusco N.º 1576 Huancayo, Huancayo, Junín, estableciendo documentos escritos útiles para el presente trabajo de investigación. Constituyéndose en evidencia para el procedimiento de análisis. Este procedimiento tiene su ventaja, por ejemplo: el bajo costo, la exclusividad del material y la historicidad. Por lo tanto, el procedimiento para determinar su autenticidad, su credibilidad, su contexto y su representatividad ha sido establecido en el presente

estudio. Es importante seleccionar los documentos teniendo en cuenta su autenticidad, su credibilidad, su contexto y su representatividad.

4.6.2 Instrumentos de Recolección de Datos

Para el presente trabajo de Investigación titulada: La Auditoria de Cumplimiento y su Influencia en la Gestión Administrativa de las Boticas FARMABEN en la Sociedad de Beneficencia Huancayo 2017, se utilizara fichas de análisis documental plasmadas en tablas que muestran los resultados comparativos de los periodos y que según “(Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014)” *“en toda investigación cuantitativa aplicamos un instrumento para medir las variables contenidas en la hipótesis. Esa medición es eficaz cuando el instrumento de recolección de datos en realidad representa las variables que tenemos en mente. Si No es así, nuestra medición es deficiente; por lo tanto, la investigación no es digna de tomarse en cuenta. al medir estandarizamos y cuantificamos los datos”*. En merito a tal objetivo, utilizaremos 06 entrevistas: basados en las funciones, procesos y sub procesos realizados por siguiente personal: sub Gerente de Farmacia y Centro Médico, encargado del Soporte Técnico y Almacén de Farmacia, Químicos Farmacéuticos, Vendedores de las Boticas FARMABEN, sub Gerente de Abastecimiento y sub Gerente de Contabilidad; que nos sirve como instrumento de recogida de datos sobre el grado de conocimiento y cumplimiento del Reglamento de Organización y Funciones, Manual de Organización y Funciones, las principales funciones de cada trabajador, dispositivos y/o normativas legales aplicados a los procedimientos aplicados a su función, elaborados a partir de la revisión de las fuentes bibliográficas y de los instrumentos elaborados por diferentes autores.

4.7 Técnicas de Procesamiento y análisis de datos

La recolección de datos primarios del trabajo de investigación tuvo el siguiente procedimiento:

1. Se elaboró un marco muestral conteniendo las unidades de análisis, cada una de ellas cuenta con su propio marco muestral que contiene las unidades de análisis primarias (documentos de Auditoría).
2. Mediante el análisis documental se revisó la documentación sustentatoria de las boticas FARMABEN, sub gerencia de Farmacia y Centro Médico, sub dirección de Abastecimiento y sub dirección de Contabilidad.
3. Se elaboró el instrumento de medición, seleccionándose los ítems más representativos de la definición de los variables.
4. Se elaboró una matriz de tabulación de variables estudiada, en ellas se organizó la información.

4.8 Aspectos Éticos de la Investigación

El investigador demuestra actitudes de orden cognoscitivo, reflexivo, objetivo y moral, en el acopio de datos y la organización de las actividades de su investigación mediante planes reales y a los que les da un riguroso seguimiento.

El investigador actúa con pensamiento crítico, sentido crítico y espíritu crítico en el análisis de las fuentes y en la detección y selección de los problemas de investigación para estar en condiciones de realizar aportes personales y proponer enfoques de impacto a futuras investigaciones.

Promueve y practica los principios morales, por tanto, los docentes, estudiantes y graduados que realizan investigaciones deben de cuidar la ética, asumiendo con responsabilidad, ajustándose a una cultura de principios, valores y deberes de los

principios científicos y éticos. Para el cumplimiento de los principios éticos y valores, se debe contar con el código de ética para proteger las buenas prácticas en la producción intelectual. Para su elaboración se tuvo en cuenta los principios y fines de la Universidad coherentes a la filosofía institucional.

CAPITULO V

Resultados de la Investigación

5.1 Descripción de resultado

Los resultados de la variable de estudio, se presentó en función a la variable y sus respectivas dimensiones. El trabajo de campo se realizó aplicando una matriz de problema para análisis documental, donde la comisión auditora procedió a analizar la ejecución y operaciones relacionadas con la administración de las Boticas FARMABEN de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, que realiza ventas al contado y al crédito de los medicamentos y productos afines adquiridos por la entidad en forma directa y procesos de selección a los clientes, vía directa o por convenios firmados con las entidades públicas como son: Municipalidad Distrital de El Tambo, Municipalidad Distrital de Chilca, Gobierno Regional de Junín, Dirección Regional de Agricultura, Universidad del Centro del Perú, Sedam Huancayo, Dirección Regional de Transportes, Municipalidad Provincial de Huancayo, Municipalidad Provincial de Concepción, etc.,

Cuadro N° 1
Cuadro resumen del perjuicio ocasionado

ORDEN	CONCEPTO	IMPORTE S/
1.	FIRMAS FALSIFICADAS EN LAS BOLETAS DE VENTA Y/O CUADERNOS DE CRÉDITO PERTENECIENTES A LOS CLIENTES DE PAGO A CRÉDITO.	4 239,07
2.	PRODUCTOS AUMENTADOS EN LOS CUADERNOS DE CRÉDITO Y EN LAS BOLETAS DE VENTA PERTENECIENTES A LOS CLIENTES.	612,25
	IMPORTE TOTAL DEL PERJUICIO OCASIONADO (EN NUEVOS SOLES)	4 851,32

Fuente: Boletas de venta y copias del cuaderno de crédito correspondientes a la cadena de boticas FARMABEN.
Elaborado por: Comisión auditora.

En el cuadro N° 1 se puede ver los resultados de la auditoría en la que la comisión auditora procedió a analizar la ejecución y operaciones relacionadas con la

administración de las Boticas FARMABEN de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, que realiza ventas al contado y al crédito de los medicamentos y productos afines adquiridos por la entidad en forma directa y procesos de selección a los clientes, vía directa o por convenios firmados con las entidades públicas como son: Municipalidad Distrital de El Tambo, Municipalidad Distrital de Chilca, Gobierno Regional de Junín, Dirección Regional de Agricultura, Universidad del Centro del Perú, Sedam Huancayo, Dirección Regional de Transportes, Municipalidad Provincial de Huancayo, Municipalidad Provincial de Concepción, etc., la misma que se amplía en siguiente cuadro:

Cuadro n.º 2

Boletas de venta y/o en el cuaderno de crédito, que han sido falsificadas.

REGENTE O RESPONSABLE	USUARIO O VENDEDOR	NOMBRE BOTICA	NOMBRE DEL CLIENTE	CONVENIO	Nº DE BOLETA	FECHA	IMPORT E
Q.F JESSYCA ZEVALLOS BASUALDO	RORELLANO	TARAPACÁ	ROBERTO VÍCTOR BARRIENTOS QUISPE	SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE HUANCAYO	705512	05/12/2014	22,67
			OCTAVIO MATOS ARAUJO	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHILCA	706020	14/12/2014	34,68
	PEDRO SOVERO MENDOZA		CONVENIO GOBIERNO REGIONAL DE JUNIN	706080	15/12/2014	42,40	
	MAURO CCHARHUAYPIÑA ATAU		EMPRESA DE AGUA Y ALCANTARILLADO SEDAM HUANCAYO	706769	26/12/2014	370,45	
	RAÚL MACEDO CHALCO		U.N.C.P	707060	31/12/2014	123,17	
	JOSÉ CASSANA CARHUAMACA		MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE EL TAMBO	707810	15/01/2015	54,46	
	PEDRO SOVERO MENDOZA		CONVENIO GOBIERNO REGIONAL DE JUNIN	708327	26/01/2015	50,82	
Q.F AMANDA RIVEROS ARQUINIVA	AMORAN	PUNO	OCTAVIO MATOS ARAUJO	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHILCA	711210	23/03/2015	57,83
ROSSMERY ORELLANO GONZALO	RORELLANO	TARAPACÁ	DELIA ROSARIO PÉREZ RUDAS	SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE HUANCAYO	711231	23/03/2015	113,86
Q.F JESSYCA ZEVALLOS BASUALDO	AMORAN		RAÚL MACEDO CHALCO	U.N.C.P	713906	21/05/2015	30,07
ANGEL ANIBAL MORAN GARCIA			714542	09/06/2015	74,59		
SUSANA ZAMUDIO CHAUCCA	ZUZY2		DELIA ROSARIO PÉREZ RUDAS	SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE HUANCAYO	715024	23/06/2015	44,61
ANGEL ANIBAL MORAN GARCIA	AMORAN		ROBERTO VÍCTOR BARRIENTOS QUISPE		715584	12/07/2015	61,95
			DELIA ROSARIO PÉREZ RUDAS		716188	30/07/2015	8,91
Q.F GLADYS CALDAS SÁNCHEZ	DEYSI5		LORETO	PEDRO SOVERO MENDOZA	CONVENIO GOBIERNO REGIONAL DE JUNIN	794096	22/08/2015
Q.F AMANDA RIVEROS ARQUINIVA	HRIVEROS	RAÚL MACEDO CHALCO		U.N.C.P	799536	02/11/2015	9,00
	DEYSI5	RUBÉN CHIRINOS INCISO		MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAYO	799620	03/11/2015	75,17
Q.F JESSICA ZEVALLOS BASUALDO	OJEDAF	GUIDA MENÉNDEZ ESPINAL	48175		09/11/2015	44,33	
			48775	18/11/2015	25,53		
	AMORAN	PUNO	DELIA ROSARIO PÉREZ RUDAS	SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE HUANCAYO	48735	18/11/2015	7,72
			ANA ROJAS LEÓN	GOBIERNO REGIONAL JUNÍN	48800	19/11/2015	157,96
		CESAR TORREALVA ALVARADO	EMPRESA DE AGUA Y ALCANTARILLADO SEDAM HUANCAYO	48798	19/11/2015	30,58	
		MAURO CCHARHUAYPIÑA ATAU		49127	24/11/2015	343,30	
			49343	27/11/2015	3,00		

		CESAR TORREALVA ALVARADO		49340	27/11/2015	93,90
		ISABEL MERCEDES BERMÚDEZ ROMERO	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHILCA	49341	27/11/2015	12,96
		RAÚL MACEDO CHALCO	U.N.C.P	49994	08/12/2015	59,99
		GUIDA MENÉNDEZ ESPINAL	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAYO	50522	21/12/2015	64,00
		ESTRELLA SOCORRO PELAYES CHUMPITAZI		50635	22/12/2015	43,33
		GLORIA CHUQUI MAURICIO		51103	31/12/2015	110,86
	OJEDAF	RAÚL MACEDO CHALCO	U.N.C.P	51098	31/12/2015	362,09
		ANA ROJAS LEÓN	GOBIERNO REGIONAL JUNÍN	51100	31/12/2015	713,32
				51101	31/12/2015	776,65
Q.F NATHALY ELENA BACILIO LÓPEZ	AMORAN	CESAR TORREALVA ALVARADO	EMPRESA DE AGUA Y ALCANTARILLADO SEDAM HUANCAYO	51711	14/01/2016	74,35
		ADOLFO JESÚS PÉREZ CHÁVEZ	U.N.C.P	51848	18/01/2016	12,76
Q.F AMANDA RIVEROS ARQUINIVA	OJEDAF	GUIDA MENÉNDEZ ESPINAL	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAYO	53019	09/02/2016	112,35
TOTAL GENERAL						4 239,07

Fuente: Boletas de venta y copias del cuaderno de crédito correspondientes a la cadena de boticas FARMABEN

Elaborado por: Comisión auditora.

En las boletas que se detallan en el cuadro anterior, se aprecian que las firmas de los clientes no serían de éstos; toda vez que, algunas de ellas están sobrepuestas, situación que es corroborada por los mismos clientes, quienes confirmaron en las actas de declaración, que las firmas no les corresponde evidenciándose ventas al crédito de manera ficticia.

Asimismo, dicha situación lo confirmó el Abogado especialista en peritaje grafo técnico, contratado por la comisión auditora, quien mediante Dictamen Pericial Grafo técnico el 5 de julio de 2016, señaló de acuerdo al cuadro n.º 1, la conclusión siguiente, que las firmas cuestionadas son FALSIFICADAS.

Es de señalar que, mediante Actas de Declaración, de 14 abril de 2016, los encargados de ventas, se apersonaron por voluntad propia a rendir su manifestación sobre las boletas de venta y/o cuadernos de crédito que fueron emitidos por los encargados de venta de las boticas FAMABEN, quienes admitieron que falsificaron dichas firmas y señalaron lo siguiente:

- La Trabajadora encargada (se reserva los nombres para fines de Investigación), mencionó “(...) *informaba verbalmente a la química farmacéutica, quien decía que tenía que aparecer...a la, sub gerente de Farmacia de tal situación y tampoco*

tomo ninguna medida... Nos reunimos para tomar medidas al respecto ya en la noche las siguientes personas: la sub gerente de Farmacia, la Srta. química farmacéutica, el encargado de soporte técnico y almacén de farmacia, y mi persona como técnicos de farmacia, encargado de las ventas, en dicha reunión mencionaban que tenían que ser cargados a nuestras líneas de crédito como vendedores, el total de las pérdidas de los medicamentos y productos de consumo, hecho que me incomodaba porque no habían tomado medidas al respecto a pesar que les estaba informando que había perdidas en mis laboratorios por un aproximado de S/.2 031,00 y del segundo encargado de S/.469,00; sin embargo la responsable se negó rotundamente realizar este procedimiento que comúnmente se hacía (...).y a la pregunta ¿Por qué has firmado las boletas? respondió: “Porque la responsable no quería que la oficina de contabilidad observara las boletas de venta de crédito ficticio, y es más porque el procedimiento para otorgar los créditos a los clientes deben firmar y colocar el número de su DNI respectivo”.

- *Asimismo, mencionaron: “(...) se perdían algunos medicamentos, este hecho informé verbalmente a la Química Farmacéutica de FARMABEN Puno, incluso saqué un reporte de dichos faltantes, por lo que me dijo que los medicamentos aparecerían al concluir las campañas realizadas al hacer los cruces de los medicamentos, pero no daba solución al respecto, asimismo informé verbalmente a la Sub gerente de farmacia y centro médico de dichas pérdidas pidiendo que toma medidas al respecto (...)El día 31/12/2015, realizamos el inventario determinando faltantes de medicamentos por un importe aproximado de S/ 2 500,00 (...) la Sub gerente de farmacia de centro médico no quiso que boletáramos a nuestros nombres porque era demasiado el importe y se darían cuenta de las deficiencias habidas en el almacén, sino se tendría que cargar a los clientes*

ficticiamente (...)”y a la pregunta ¿Por qué has firmado las boletas? respondió : “ *A sugerencia de la Sub gerente de farmacia y centro médico y por los mecanismos de control de la oficina de contabilidad que pide la firma y DNI en cada crédito otorgado a los clientes*”.

Por lo que de acuerdo a las funciones detalladas en el Reglamento para otorgar crédito en Boticas y Centro Médico de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, Capítulo III del Control del Crédito, artículo 13° establece que *"Los regentes de las Boticas FARMABEN (...) llevará el control de los créditos otorgados"*, por ende, las funciones que las regentas¹ desempeñan son de controlar las ventas y organizar las ventas al crédito, evidenciándose que no han ejercido dicha función para supervisar las ventas ficticias al crédito a los clientes; así mismo a pesar de que, la Subgerente de Farmacias y Centro Médico, es responsable por las deficiencias que pudiera ocurrir en el cumplimiento de sus funciones y por los bienes asignados a su cargo, omitió realizar la supervisión, así mismo el gerente de Negocios al no ejercer el control previo de dichas ventas, por lo que han generado que se realice dichas ventas ficticias y permitiendo que se falsifiquen las firmas.

Cuadro N. ° 3
Boletas y Cuadernos de crédito, en los cuales se incrementaron productos.

REGENTE O RESPONSABLE	USUARIO O VENDEDOR	BOTICA	NOMBRE DEL CLIENTE	CONVENIO	N ° DE BOLETA	FECHA	IMPORTE
Q.F IVONNE KATHERINE PAHUARA	LBERMUDEZ	LORETO	EMILIO CHILENO RAEZ	U.N.C.P	777108	24/12/2014	27,04
ANGEL ANIBAL MORAN GARCIA	AMORAN	TARAPACÁ	RAÚL MACEDO CHALCO		714818	17/06/2015	79,50
Q.F JESSICA ZEVALLOS BASUALDO	OJEDAF	PUNO	GUIDA MENÉNDEZ ESPINAL	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAYO	49962	07/12/2015	116,59
					49963	07/12/2015	22,44
	AMORAN		RAÚL MACEDO CHALCO		50351	14/12/2015	140,50
					50634	22/12/2015	57,04
Q.F NATHALY ELENA BACILIO LÓPEZ	HRIVEROS	LORETO	ROSA ROMÁN ALVA	U.N.C.P	806900	08/02/2016	20,00
Q.F AMANDA RIVEROS ARQUIÑIVA	AMORAN	PUNO	RAÚL MACEDO CHALCO		53732	22/02/2016	149,14
TOTAL GENERAL							612,25

¹ Son las químicas farmacéuticas

Fuente: Boletas de venta y copias del cuaderno de crédito correspondientes a la cadena de boticas FARMABEN
Elaborado por: Comisión Auditora.

En las boletas que se detallan en el cuadro anterior, se aprecian un detalle de productos supuestamente adquiridos por los clientes; no obstante, esto no se ajustaría a la realidad; puesto que, se incrementaron productos tal como lo corroboraron los mismos clientes, declaraciones que se detallan en el cuadro N.º 4.

Cuadro n.º 4
 Clientes que observaron sus boletas, en referencia al incremento de productos

ÍTEM	CONVENIO	NOMBRE DEL CLIENTE	BOTICA	USUARIO O VENDEDOR	Nº DE BOLETA	FECHA	IMPORTE	OBSERVACIÓN O COMENTARIO DE LA FIRMA Y SOLICITUD DE PRODUCTOS.
							612.25	TOTAL
1	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAYO	GUIDA MENÉNDEZ ESPINAL	PUNO	OJEDAF	0049962	07/12/2015	116,59	"DESCONOZCO LOS PRODUCTOS ADQUIRIDOS Y NO EXISTE MI FIRMA DE AUTORIZACIÓN Y NO EXISTE MI NÚMERO DE DNI"
2	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAYO	GUIDA MENÉNDEZ ESPINAL	PUNO	OJEDAF	0049963	07/12/2015	22,44	"DESCONOZCO LOS PRODUCTOS ADQUIRIDOS Y NO EXISTE MI FIRMA DE AUTORIZACIÓN Y MENOS NO EXISTE EL NÚMERO DE DNI"
3	U.N.C.P	EMILIO CHILENO RAEZ	LORETO	LBERMUDEZ	0777108	24/12/2014	27,04	"NO ES CONFORME PORQUE YO SACO EL PANETON POR LA U.N.C.P"
4	U.N.C.P	RAÚL MACEDO CHALCO	TARAPACÁ	AMORAN	0714818	17/06/2015	79,50	"ES MI FIRMA PERO ME HAN AUMENTADO"
5	U.N.C.P	RAÚL MACEDO CHALCO	PUNO	AMORANG	0050351	14/12/2015	140,50	"NUNCA HE SACADO PAÑALES"
6	U.N.C.P	RAÚL MACEDO CHALCO	PUNO	AMORANG	0050634	22/12/2015	57,04	"NO HE SACADO MEDICINA NITAXID 100MGX60ML"
7	U.N.C.P	RAÚL MACEDO CHALCO	PUNO	AMORANG	0053732	22/02/2016	149,14	"NO HE SACADO EL PRODUCTO ENSURE DE 900GRS"
8	U.N.C.P	ROSA ROMÁN ALVA	LORETO	HRIVEROS	0806900	08/02/2016	20,00	"ESTE PRODUCTO NO HE SOLICITADO"

Fuente: Boletas de venta, copias del cuaderno de crédito y actas de declaración realizada por los clientes.

Elaborado por: Comisión auditora.

De todo lo anteriormente comentado, se advierte que los vendedores de las boticas FARMABEN falsificaron firmas, usaron documentos adulterados e incrementaron productos en los cuadernos de crédito y boletas de venta y

conforme al informe n.º 044-OI-OGPL-SBH-2016 del sistema Lolfar 9000² de 27 de junio de 2016, dichos vendedores fueron los siguientes:

Cuadro n.º 5

Usuarios del Sistema Lolfar

NOMBRE	LOCAL	USUARIO	ABREVIADO	TIPO DE ACCESO	ESTADO	FECHA DE CREACION DE USUARIO
ANGEL GARCIA MORAN	FAR. TARAPACA	AMORAN	MGA	CJAVEN	NO ACTIVO	28/08/2008
	FAR. TARAPACA	AMORAN	MGA	CJAVEN	NO ACTIVO	01/03/2010
	FAR. PUNO	AMORAN8	AGM	CJAVEN	ACTIVO	01/08/2015
	FAR. PUNO	AMORANG	AMG	CJAVEN	ACTIVO	06/08/2015
HAYDEE RIVEROS ARQUINIVA	FAR. LORETO	HRIVEROS	RAH	CJAVEN	ACTIVO	21/09/2007
	FAR. PUNO	HRIVEROS8	HRA	CJAVEN	NO ACTIVO	06/07/2015
HELEN CASTILLO INGA	FAR. PUNO	DEYSI	HCI	CJAVEN	NO ACTIVO	11/06/2015
	FAR. LORETO	DEYSI5	HDC	CJAVEN	NO ACTIVO	06/07/2015
KURVSCAYA OJEDA FLORES	FAR. PUNO	OJEDAK	KRU	CJAVEN	ACTIVO	15/09/2014
	FAR. PUNO	OJEDAF	OFK	CJAVEN	ACTIVO	15/09/2014
LISBETH BERMUDEZ LANDA	FAR. LORETO	LBERMUDEZ	BLL	CJAVEN (*)	NO ACTIVO	05/09/2008
LIZ VELASQUEZ ROMERO	FAR. TARAPACA	LVELASQUEZ	VRL	CJAVEN	NO ACTIVO	13/01/2014
	FAR. LORETO	LIZ	VRL	CJAVEN	NO ACTIVO	01/08/2014
ROSSMERY ORELLANO GONZALO	FAR. TARAPACA	RORELLANO	OGR	CJAVEN	NO ACTIVO	02/07/2012
	FAR. LORETO	ROSSMERY	ROG	CJAVEN	ACTIVO	02/05/2015
SUSANA ZAMUDIO CHAUCCA	FAR. PUNO	ZUZY	ZCS	CJAVEN	NO ACTIVO	06/11/2014
	FAR. TARAPACA	ZUZY2	ZCS	CJAVEN	NO ACTIVO	02/05/2015

(*) **CJAVEN:** Acceso a la caja y facturación

Fuente: Reporte generado por el sistema LolFAR, remitido por la Oficina de Informática mediante Informe n.º044-OI-OGPL-SBH-2016

Elaborado por: Comisión auditora.

Si bien es cierto que, los vendedores mencionados en el cuadro anterior, han falsificado y adulterado las boletas de venta como también en los cuadernos de crédito, el subgerente de Farmacia y Centro médico y las químicas farmaceuticas; a pesar de tener conocimiento, y tener como funciones la supervisión de los procedimientos y control de los mismos, omitió adoptar las acciones correspondientes asimismo al no asignar un responsable **encargado de cobranzas**.

²LOLFAR 9000 es un modelo de gestión para cadenas Farmacias basado en las mejores prácticas de la administración de empresas y su aplicación en cientos de farmacias en Latinoamérica.

Con los documentos falsificados y/o adulterados, se descontó a los clientes un monto en exceso de S/.4 851, 32.

Asimismo, del Reglamento para otorgar crédito en Boticas y Centro Médico de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, respecto al monto del crédito menciona: “*El monto del crédito para el **Ciente – Trabajador**, será fijado en los respectivos convenios hasta por la suma de OCHOCIENTOS SOLES (S/800,00), (...)*”; (*El sombreado y subrayado es nuestro*) de la misma manera respecto a la ampliación del monto del crédito menciona: “*En casos excepcionales y de acuerdo a su capacidad de pago, se otorgara el crédito hasta por la SUMA MAXIMA de MIL DOSCIENTOS soles; previa autorización de la DOCUMENTACIÓN SUTENTATORIA que permita su evaluación (...)*”(el sombreado y subrayado es nuestro); por lo que mediante informe n.º 205-2016-SGFCM-SBH (**Apéndice n.º 10**) de 15 de julio de 2016 la Sub gerente de Farmacia y Centro Médico, mencionó: “*No se cuenta con autorizaciones de ampliaciones de crédito en físico, es de manera verbal solicitada por los técnicos al responsable de soporte técnico, en horas de oficina*”, así mismo se observa, que las compras al crédito realizadas por los clientes y/o trabajadores en las boticas FARMABEN, con saldos que sobrepasan el límite del crédito establecido.

Los hechos expuestos se habrían originado por la consciente y voluntaria actuación de la sub gerencia de Farmacia y Centro Médico, Químicas Farmacéuticas y encargados de ventas, falsificando firmas, adulterado documentos e incrementando productos en sus cuentas de crédito, sin la autorización de los trabajadores y/o clientes procediéndose al descuento de sus remuneraciones cada fin de mes; por la gerencia de Negocios, quien no ha

supervisado ni ha controlado el procedimiento que se venía desarrollando; así también existen clientes que, con solo autorización verbal por la sub gerencia de Farmacia y Centro Médico, habrían excedido el límite máximo del monto de crédito, sin documentación sustentatoria que justifique la ampliación de crédito, situaciones que afectarían la transparencia y legalidad con la que se deben realizar los procedimientos en el sector público, reduciendo así los ingresos para la entidad.

Los convenios de cooperación interinstitucional suscritos con la entidad se encuentran sin vigencia y sin sustento documentario, generando el riesgo de que la entidad este desprotegida jurídicamente y no se efectúe el pago de los créditos otorgados.

Cuadro n.º 6
Cuadro del estado de los convenios interinstitucionales

Nº	INSTITUCIONES	FECHA CULMINACION	CONVENIO INTERINSTITUCIONAL
1	GOBIERNO REGIONAL JUNÍN	31/12/2015	NO VIGENTE
2	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAYO	30/12/2014	NO VIGENTE
3	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CONCEPCIÓN	31/12/2014	NO VIGENTE

Fuente: Carta n.º 046-2016-SFCM-SBH de 23 de marzo de 2016, remitido por la C.P Zoila Genoveva Vallejo Lagos, sub gerente de Farmacia y Centro Médico

Elaborado por: Comisión auditora.

Cabe señalar que, con los mencionados convenios, procuran el desarrollo de actividades³, programas y proyectos, asegurando jurídicamente a la entidad que, realice los cobros debidos y oportunos por los servicios ofrecidos y al encontrarse sin sustento necesario y sin vigencia, se corre el riesgo de que no se efectivicen los créditos otorgados.

³ Actividad.- Se considera a los conjuntos definidos de acciones, partes de un programa o proyecto global, para alcanzar metas establecidas.

Cuadro n.º 7

Cuadro de clientes de convenios interinstitucionales no vigentes

ÍTEM POR BV	CONVENIO	NOMBRE DEL CLIENTE	BOTICA	USUARIO VENDEDOR	Nº DE BOLETA	FECHA	IMPORTE
1	GOBIERNO REGIONAL DE JUNIN	BLAS YAUSE ALEJANDRO	LORETO	HRIVEROS	0807591	16/02/2016	5,30
2		GONZALES GALVÁN ELIZ	LORETO	HRIVEROS	0806982	09/02/2016	15,00
3		GONZALES GALVÁN ELIZ	LORETO	HRIVEROS	0806897	08/02/2016	67,49
4		GONZALES GALVÁN ELIZ	LORETO	HRIVEROS	0807306	12/02/2016	42,00
5		MANDUJANO SERRANO ROBERTO	LORETO	HRIVEROS	0806421	02/02/2016	3,82
6		PAREDES TAIPE AUGUSTO	LORETO	HRIVEROS	0805725	25/01/2016	7,30
7		PAREDES TAIPE AUGUSTO	LORETO	HRIVEROS	0805784	25/01/2016	19,12
8		PAREDES TAIPE AUGUSTO	LORETO	DEYSIS	0805290	19/01/2016	14,92
9		SOVERO MENDOZA PEDRO	PUNO	AMORAN	0053795	22/02/2016	74,56
10		SOVERO MENDOZA PEDRO	PUNO	AMORAN	0051710	14/01/2016	36,92
11	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAYO	ALIAGA ISLA PAOLO	TARAPACA	AMORAN	0714822	17/06/2015	7,31
12		ALIAGA ISLA PAOLO	TARAPACA	ZUZY2	0715093	24/06/2015	8,94
13		CHIRINOS ENCISO RUBEN	TARAPACA	AMORAN	0715010	23/06/2015	8,87
14		HERRERA CAJAS JORGE	TARAPACA	AMORAN	0714723	13/06/2015	49,02
15		LA ROSA SANDOVAL MIGUEL	TARAPACA	AMORAN	0714633	11/06/2015	51,05
16		LA ROSA SANDOVAL MIGUEL	TARAPACA	AMORAN	0714908	19/06/2015	65,70
17		MEDEZ ESPINAL MIGUEL	TARAPACA	ZUZY2	0715070	24/06/2015	20,98
18		MENDEZ ESPINAL MIGUEL	TARAPACA	ZUZY2	0714867	18/06/2015	27,94
19		PELAYES CHUMPITASI ESTRELLA	TARAPACA	ZUZY2	0714636	11/06/2015	49,93
20		TAPIA SUAREZ GUILLERMO	TARAPACA	AMORAN	0714815	17/06/2015	131,04
21	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CONCEPCION	BARRIENTOS PARIONA ANGEL	LORETO	DEYSIS	0802030	02/12/2015	32,32
22		CHANCA EULOGIO ANGEL	LORETO	DEYSIS	0802016	02/12/2015	25,06
23		CHUNQUIN LIZARRAGA ROBERTO	TARAPACA	AMORAN	0715266	30/06/2015	16,68
24		CHUNQUIN LIZARRAGA ROBERTO	TARAPACA	AMORAN	0715265	30/06/2015	89,92
25		LIBIA ESPINOZA EMILI	LORETO	DEYSIS	0803231	22/12/2015	210,62
26		LICAPA AURES LUIS ANGEL	LORETO	HRIVEROS	0803038	16/12/2015	76,80
27		LICAPA AURES LUIS ANGEL	LORETO	HRIVEROS	0803037	16/12/2015	76,80
28		LICAPA AURES LUIS ANGEL	LORETO	HRIVEROS	0803036	16/12/2015	76,80
29		LICAPA AURES LUIS ANGEL	LORETO	DEYSIS	0802381	07/12/2015	307,20
30		RAMOS VALVERDE GUILLERMO	LORETO	DEYSIS	0803630	28/12/2015	40,32
TOTAL DE LA MUESTRA							1 410,22

Fuente: Boletas de venta, así como los cuadernos de crédito de la muestra,
Elaborado por: Comisión auditora.

Los clientes del cuadro anterior adquirieron productos de la cadena de boticas FARMABEN, los mismos que se efectuaron en las fechas donde los convenios interinstitucionales de los clientes no se encontraban en vigencia, asimismo según el **PROC-004-2005-SGFCM-SBH PAG** para el otorgamiento de crédito

a personal de instituciones públicas y privadas es uno de los requisitos “(...) *Convenio firmado con la SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE HUANCAYO*”.

Los hechos expuestos se habrían originado por la consciente y voluntaria decisión de la sub gerencia de farmacia y Centro Médico afectando la transparencia y legalidad con la que se deben realizar los procedimientos en el sector público, generando el riesgo de que la entidad este desprotegida jurídicamente y no se efectúe el pago de los créditos otorgados.

Falta de actualización de reglamento y manual de organización y funciones, pone en riesgo a la sociedad de beneficencia de Huancayo a una contratación indebida de personal.

5.2 Contrastación de Hipótesis

La Auditoria de cumplimiento influye en la Gestión Administrativa de las boticas FARMABEN en la Sociedad de Beneficencia Huancayo 2017.

De los cuadros 1°,2° y 3°, se puede comprobar que la auditoria de cumplimiento revela las deficiencias de una gestión administrativa en las Boticas FARMABEN.

Por lo siguiente: La comisión auditora procedió a analizar la ejecución y operaciones relacionadas con la administración de las Boticas FARMABEN de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, que realiza ventas al contado y al crédito de los medicamentos y productos afines adquiridos por la entidad en forma directa y procesos de selección a los clientes, vía directa o por convenios firmados con las entidades públicas como son: Municipalidad Distrital de El Tambo, Municipalidad Distrital de Chilca, Gobierno Regional de Junín, Dirección Regional de Agricultura, Universidad del Centro del Perú, Sedam Huancayo, Dirección Regional de

Transportes, Municipalidad Provincial de Huancayo, Municipalidad Provincial de Concepción, etc.,

Para ello, es necesario firmar y/o establecer los convenios con las instituciones, para poder solicitar y realizar una lista de trabajadores de cada institución y cada vez que los trabajadores vienen a las boticas FARMABEN, los vendedores primero les solicita su DNI para identificar a la persona si es el titular, luego se verifica en el sistema si cuenta con crédito o no para ser atendido; (si es que no se encuentra habilitado los vendedores deben coordinar con la secretaría de Sub Gerencia de Farmacia y Centro Médico para verificar los datos respectivos) si cuenta con crédito en el sistema se procede a su atención; emitiendo la boleta venta, para que la conformidad de la venta a crédito sea evidenciada mediante la firma y la transcripción de su DNI del trabajador la copia y original de la boleta de venta.

El **objetivo** del presente trabajo fue determinar la Influencia de la Auditoria de Cumplimiento en la Gestión Administrativa de las boticas FARMABEN en la Sociedad de Beneficencia Huancayo 2017, la hipótesis comprueba que los resultados de la Auditoria de Cumplimiento y los hallazgos obtenidos influyen en las correcciones de los procedimientos administrativos en la entidad.

Hipótesis Específica 1.

Las etapas de la Auditoria de cumplimiento estudian y analizan la operatividad del proceso de atención y servicio de las boticas FARMABEN en la Sociedad de Beneficencia Huancayo 2017, la auditoría integral representa un cambio de relevante importancia en las organizaciones y se ha convertido en un examen que permite observar a la institución desde un punto de vista holístico al demostrar cumplimiento de los objetivos de la entidad, y demostrar la necesidad de que las entidades establezcan en sus presupuestos partidas que permitan adjuntar programas de crecimiento del

personal, equipos modernos para capacitación, además que permite a la institución evaluar su sistema de control interno en busca de la eficiencia y eficacia en sus actividades operacionales. Y de acuerdo al objetivo del presente trabajo que es el de identificar las etapas de la Auditoria de Cumplimiento, estas se realizaron de acuerdo con la normatividad vigentes estipulada por la Contraloría General de la Republica.

Hipótesis específica 2

La ineficiente aplicación de las funciones de la gestión administrativa de las boticas FARMABEN en la sociedad de Beneficencia de Huancayo 2017, distorsionan la utilización de los recursos.

Así mismo, las Boticas FARMABEN cuentan con un sistema Lolfar, que obstaculiza el control y la administración pues existe limitantes para la determinación de la cantidad real de los medicamentos y productos afines, de la misma manera se realizan transferencias de medicamentos entre las farmacias sin ningún control con la finalidad de distorsionar la información existente.

También se pudo evidenciar que la entidad cuenta con trabajadores técnicos en Farmacia, que tienen la labor de vender los productos en las boticas FARMABEN de Puno y Loreto; los cuales realizan ventas al crédito a las personas que laboran en las instituciones públicas con las cuales la Entidad tiene convenios firmados, sin embargo dichos vendedores incumpliendo con la ética profesional han falsificado las firmas de clientes en las boletas de venta por productos no vendidos, ni entregados a los clientes, por ende los trabajadores de las instituciones han sido perjudicados por el incremento de sus ventas al crédito.

El segundo objetivo del presente trabajo de investigación fue establecer las funciones de la gestión administrativa, y luego del análisis documental se puede ver que

la gestión administrativa necesita ser reestructurado por las evidencias expuestas por la Auditoría de Cumplimiento como control posterior.

Hipótesis Específica 3

Existe relación directa entre la Auditoría de Cumplimiento y la Gestión Administrativa de las Boticas FARMABEN en la Sociedad de Beneficencia Huancayo 2017. Y está dada por **los procedimientos utilizados y las medidas de control interno es el resultado de la aplicación de las normas que le son pertinentes.**

Se contrasto con la conclusión a la que arribó (Rojas Llantoy, 2014), en su tesis titulada *“Evaluación a la Implementación de Recomendaciones de Auditoría de la Municipalidad Provincial de Chupaca”*, para obtener título profesional de Contador Público, en la Universidad Nacional del Centro del Perú, explico la siguiente conclusión:

...“En la municipalidad provincial de Chupaca en cumplimiento a las funciones que realiza el sistema nacional de control a través de sus diferentes estamentos desarrollan planes de control el que entregan al titular de pliego a través de recomendaciones el mismo que se encuentran en estado pendiente y proceso de implementación debido a que el titular del pliego de la municipalidad no monitorea ante los funcionarios dicha implementación el cual no permite el fortalecimiento de la gestión administrativa. (objetivo general)”.

Mostrando el mismo resultado del presente estudio y respaldando la relación directa que existe entre la Auditoría de Cumplimiento y la Gestión Administrativa planteada en nuestra hipótesis.

El objetivo tercero fue determinar la relación que existe en la auditoría de cumplimiento y la Gestión Administrativa, mediante del procedimiento de la auditoría de cumplimiento se puedo evidenciar con los hallazgos obtenidos que con el control

posterior se puede mejorar los procedimientos administrativos mediante las sugerencias del informe final.

Análisis y Discusión de Resultados

Observación N.º 1

Mediante el análisis documental proporcionada por la entidad, se realizó el análisis de las actividades de los funcionarios y servidores de las boticas FARMABEN⁴, se determinó que los Funcionarios y servidores públicos, falsificaron firmas e hicieron uso de documentos adulterados para la autorización de ventas al crédito, e incremento de productos a cuentas de crédito de clientes y/o trabajadores así mismo ampliar el monto del crédito máximo sin documentación sustentatoria alguna; situación que afectaría la transparencia y legalidad con la que se deben realizar los procedimientos en el sector público, reduciendo así los ingresos para la entidad.

Observación N.º 2

De la revisión y análisis a la documentación proporcionada por la entidad, se advierte que los tres (3) Convenios de Cooperación Interinstitucional suscritos con la entidad, se encuentran sin vigencia y sustento documentario; situación que afectaría la transparencia y legalidad con la que se deben realizar los procedimientos en el sector

⁴Ubicación de las Boticas FARMABEN Huancayo: Farmacia "Loreto" ubicado en Jr. Loreto # 166-Huancayo, Farmacia "Puno" Jr. Puno # 490 Huancayo y Farmacia "Tarapacá" calle Real # 1198-Huancayo.

público generando el riesgo que la entidad este desprotegida jurídicamente y no se efectúen el pago de los créditos otorgados.

Se deduce que los hechos descritos tienen relación con:

Convenios de cooperación interinstitucional sin vigencia y sin sustento documentario y se advierte, que tres (3), no están vigentes, cabe señalar que, con los mencionados convenios, procuran el desarrollo de actividades⁵, programas y proyectos, asegurando jurídicamente a la entidad que, realice los cobros debidos y oportunos por los servicios ofrecidos y al encontrarse sin sustento necesario y sin vigencia, se corre el riesgo de que no se efectivicen los créditos otorgados.

Los clientes adquirieron productos de la cadena de boticas FARMABEN, los mismos que se efectuaron en las fechas donde los convenios interinstitucionales de los clientes no se encontraban en vigencia, asimismo según el **PROC-004-2005-SGFCM-SBH PAG** para el otorgamiento de crédito a personal de instituciones públicas y privadas es uno de los requisitos “(...) *Convenio firmado con la SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE HUANCAYO*”.

Los hechos expuestos se habrían originado por la consciente y voluntaria decisión de la sub gerencia de farmacia y Centro Médico afectando la transparencia y legalidad con la que se deben realizar los procedimientos en el sector público, generando el riesgo de que la entidad este desprotegida jurídicamente y no se efectúe el pago de los créditos otorgados.

Falta de actualización de reglamento y manual de organización y funciones, pone en riesgo a la sociedad de beneficencia de Huancayo a una contratación indebida de personal.

⁵ Actividad.- Se considera a los conjuntos definidos de acciones, partes de un programa o proyecto global, para alcanzar metas establecidas.

Observación N. ° 3

La Sociedad de Beneficencia de Huancayo cuenta con una responsable de control de cobranza de créditos de los diferentes clientes de los convenios firmados por la Entidad, también se cuenta con un almacén periférico de Farmacia y soporte técnico, personal contratado por la modalidad de contrato administrativo de servicio; sin embargo, las funciones específicas del control de cobranzas y de la almacenera periférico de Farmacia y soporte técnico, no están establecidas en el Reglamento y Manual de Organización y Funciones de la entidad, aprobadas con Resolución de Presidencia de Directorio n.°s 109-2009-SBH de 13 de agosto de 2009 y 47-2008-SBH de 28 de marzo de 2008 respectivamente; situación que evidencia la falta de actualización de dichos instrumentos de gestión institucional.

Lo descrito líneas precedentes, se debió a la falta de controles administrativos y segregación de funciones que conlleven a la actualización de los instrumentos de gestión de la Entidad.

Consecuentemente, se ha expuesto a la Sociedad de Beneficencia de Huancayo al riesgo de una contratación de personal, sin que cuente con funciones específicas y diferenciadas del resto del personal.

Designación de la sub gerencia de farmacia y centro médico no cumple con los requisitos mínimos establecidos en el MOF de la entidad, poniendo en riesgo una eficiente administración de las boticas FARMABEN.

De la revisión al Manual de Organización y Funciones de la entidad, con respecto a la designación de la sub gerencia de Farmacia y Centro Médico, se evidenció que el requisito mínimo para asumir dicho cargo es: ***“Título Profesional Universitario de Químico–Farmacéutico, Médico u otra especialidad a fin; Experiencia y capacitación especializada en actividades administrativas y operativas de gestión de Farmacia”***.

No obstante, la actual sub gerente de Farmacia y Centro Médico, es *Contadora Publica*, dicha carrera no es a fin a un *Químico–Farmacéutico y/o Médico*; asimismo cabe resaltar que no cuenta con experiencia y capacitación especializada en gestión de farmacias.

Lo descrito líneas precedentes, se debió a la falta de controles administrativos en la asignación de la sub gerencia de Farmacia y Centro Médico.

Consecuentemente, se ha expuesto a la Sociedad de Beneficencia de Huancayo al riesgo de una inadecuada administración de las boticas FARMABEN.

Observación n.º 4

De la revisión efectuada por la comisión auditora a la información solicitada, en la botica “Loreto” ubicado en Jr. Loreto # 166-Huancayo, se encontró bolsas de plástico consideradas como basura por el personal de la botica, sin embargo el contenido de estas bolsas correspondían a comprobantes de pago y hojas de cuaderno de crédito arrancadas, las mismas que tenían engrampadas boletas de venta, entre otros, por lo que se pudo observar que dichos comprobantes de pago pertenecientes a los clientes, no fueron entregados al momento de efectuarse la venta; generando el riesgo de que las boticas FARMABEN sean sancionadas con el cierre de los mismos y/o con multas.

De lo descrito se demuestra con las siguientes imágenes:

Fotografía n. ° 1

Boletas de ventas encontradas dentro de bolsas, consideradas como basura por el personal de ventas.



De la **FOTOGRAFIA n.° 1** se observa que el personal de ventas no estaría entregando comprobantes de pago como corresponde, a los clientes al realizar el acto de compra y venta, inobservando el Artículo 174°.- infracciones relacionadas con la obligación de emitir, otorgar y exigir comprobantes de pago y/u otros documentos, así como de facilitar, a través de cualquier medio, que señale la SUNAT, la información que permita identificar los documentos que sustentan el traslado, donde es considerada como infracción *"No emitir y/o no otorgar comprobantes de pago o documentos complementarios a éstos, distintos a la guía de remisión"*.

Fotografía n. ° 2

Hojas de cuaderno de crédito arrancadas, las mismas que tienen engrampadas boletas de venta.

Pago: Boletas 20/03/2016

Susy Pina

01 papaya verde
01 papaya roja
01 papaya amarilla
01 papaya blanca
01 papaya morada
01 papaya negra
01 papaya naranja
01 papaya púrpura
01 papaya rosada
01 papaya verde
01 papaya roja
01 papaya amarilla
01 papaya blanca
01 papaya morada
01 papaya negra
01 papaya naranja
01 papaya púrpura
01 papaya rosada

02 papaya verde
02 papaya roja
02 papaya amarilla
02 papaya blanca
02 papaya morada
02 papaya negra
02 papaya naranja
02 papaya púrpura
02 papaya rosada

03 papaya verde
03 papaya roja
03 papaya amarilla
03 papaya blanca
03 papaya morada
03 papaya negra
03 papaya naranja
03 papaya púrpura
03 papaya rosada

04 papaya verde
04 papaya roja
04 papaya amarilla
04 papaya blanca
04 papaya morada
04 papaya negra
04 papaya naranja
04 papaya púrpura
04 papaya rosada

05 papaya verde
05 papaya roja
05 papaya amarilla
05 papaya blanca
05 papaya morada
05 papaya negra
05 papaya naranja
05 papaya púrpura
05 papaya rosada

06 papaya verde
06 papaya roja
06 papaya amarilla
06 papaya blanca
06 papaya morada
06 papaya negra
06 papaya naranja
06 papaya púrpura
06 papaya rosada

07 papaya verde
07 papaya roja
07 papaya amarilla
07 papaya blanca
07 papaya morada
07 papaya negra
07 papaya naranja
07 papaya púrpura
07 papaya rosada

08 papaya verde
08 papaya roja
08 papaya amarilla
08 papaya blanca
08 papaya morada
08 papaya negra
08 papaya naranja
08 papaya púrpura
08 papaya rosada

09 papaya verde
09 papaya roja
09 papaya amarilla
09 papaya blanca
09 papaya morada
09 papaya negra
09 papaya naranja
09 papaya púrpura
09 papaya rosada

10 papaya verde
10 papaya roja
10 papaya amarilla
10 papaya blanca
10 papaya morada
10 papaya negra
10 papaya naranja
10 papaya púrpura
10 papaya rosada

11 papaya verde
11 papaya roja
11 papaya amarilla
11 papaya blanca
11 papaya morada
11 papaya negra
11 papaya naranja
11 papaya púrpura
11 papaya rosada

12 papaya verde
12 papaya roja
12 papaya amarilla
12 papaya blanca
12 papaya morada
12 papaya negra
12 papaya naranja
12 papaya púrpura
12 papaya rosada

13 papaya verde
13 papaya roja
13 papaya amarilla
13 papaya blanca
13 papaya morada
13 papaya negra
13 papaya naranja
13 papaya púrpura
13 papaya rosada

14 papaya verde
14 papaya roja
14 papaya amarilla
14 papaya blanca
14 papaya morada
14 papaya negra
14 papaya naranja
14 papaya púrpura
14 papaya rosada

15 papaya verde
15 papaya roja
15 papaya amarilla
15 papaya blanca
15 papaya morada
15 papaya negra
15 papaya naranja
15 papaya púrpura
15 papaya rosada

16 papaya verde
16 papaya roja
16 papaya amarilla
16 papaya blanca
16 papaya morada
16 papaya negra
16 papaya naranja
16 papaya púrpura
16 papaya rosada

17 papaya verde
17 papaya roja
17 papaya amarilla
17 papaya blanca
17 papaya morada
17 papaya negra
17 papaya naranja
17 papaya púrpura
17 papaya rosada

18 papaya verde
18 papaya roja
18 papaya amarilla
18 papaya blanca
18 papaya morada
18 papaya negra
18 papaya naranja
18 papaya púrpura
18 papaya rosada

Sociedad de Beneficencia de Huancayo R.U.C. 20133670191
BOLETA DE VENTA
017 - N° 0783494

CODIGO	CANT	DESCRIPCION	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
01	1	BOLETA DE VENTA	10.00	10.00
02	1	BOLETA DE VENTA	10.00	10.00
03	1	BOLETA DE VENTA	10.00	10.00
04	1	BOLETA DE VENTA	10.00	10.00
05	1	BOLETA DE VENTA	10.00	10.00
06	1	BOLETA DE VENTA	10.00	10.00
07	1	BOLETA DE VENTA	10.00	10.00
08	1	BOLETA DE VENTA	10.00	10.00
09	1	BOLETA DE VENTA	10.00	10.00
10	1	BOLETA DE VENTA	10.00	10.00
11	1	BOLETA DE VENTA	10.00	10.00
12	1	BOLETA DE VENTA	10.00	10.00
13	1	BOLETA DE VENTA	10.00	10.00
14	1	BOLETA DE VENTA	10.00	10.00
15	1	BOLETA DE VENTA	10.00	10.00
16	1	BOLETA DE VENTA	10.00	10.00
17	1	BOLETA DE VENTA	10.00	10.00
18	1	BOLETA DE VENTA	10.00	10.00
TOTAL S/:				180.00

03 Boletas
02 Boletas

Fotografía n. ° 3

Hojas de cuaderno de crédito arrancadas, las mismas que tienen engrampadas boletas de venta.

Srit. Teresa

01 papaya verde
01 papaya roja
01 papaya amarilla
01 papaya blanca
01 papaya morada
01 papaya negra
01 papaya naranja
01 papaya púrpura
01 papaya rosada

02 papaya verde
02 papaya roja
02 papaya amarilla
02 papaya blanca
02 papaya morada
02 papaya negra
02 papaya naranja
02 papaya púrpura
02 papaya rosada

03 papaya verde
03 papaya roja
03 papaya amarilla
03 papaya blanca
03 papaya morada
03 papaya negra
03 papaya naranja
03 papaya púrpura
03 papaya rosada

04 papaya verde
04 papaya roja
04 papaya amarilla
04 papaya blanca
04 papaya morada
04 papaya negra
04 papaya naranja
04 papaya púrpura
04 papaya rosada

05 papaya verde
05 papaya roja
05 papaya amarilla
05 papaya blanca
05 papaya morada
05 papaya negra
05 papaya naranja
05 papaya púrpura
05 papaya rosada

06 papaya verde
06 papaya roja
06 papaya amarilla
06 papaya blanca
06 papaya morada
06 papaya negra
06 papaya naranja
06 papaya púrpura
06 papaya rosada

07 papaya verde
07 papaya roja
07 papaya amarilla
07 papaya blanca
07 papaya morada
07 papaya negra
07 papaya naranja
07 papaya púrpura
07 papaya rosada

08 papaya verde
08 papaya roja
08 papaya amarilla
08 papaya blanca
08 papaya morada
08 papaya negra
08 papaya naranja
08 papaya púrpura
08 papaya rosada

09 papaya verde
09 papaya roja
09 papaya amarilla
09 papaya blanca
09 papaya morada
09 papaya negra
09 papaya naranja
09 papaya púrpura
09 papaya rosada

10 papaya verde
10 papaya roja
10 papaya amarilla
10 papaya blanca
10 papaya morada
10 papaya negra
10 papaya naranja
10 papaya púrpura
10 papaya rosada

11 papaya verde
11 papaya roja
11 papaya amarilla
11 papaya blanca
11 papaya morada
11 papaya negra
11 papaya naranja
11 papaya púrpura
11 papaya rosada

12 papaya verde
12 papaya roja
12 papaya amarilla
12 papaya blanca
12 papaya morada
12 papaya negra
12 papaya naranja
12 papaya púrpura
12 papaya rosada

13 papaya verde
13 papaya roja
13 papaya amarilla
13 papaya blanca
13 papaya morada
13 papaya negra
13 papaya naranja
13 papaya púrpura
13 papaya rosada

14 papaya verde
14 papaya roja
14 papaya amarilla
14 papaya blanca
14 papaya morada
14 papaya negra
14 papaya naranja
14 papaya púrpura
14 papaya rosada

15 papaya verde
15 papaya roja
15 papaya amarilla
15 papaya blanca
15 papaya morada
15 papaya negra
15 papaya naranja
15 papaya púrpura
15 papaya rosada

16 papaya verde
16 papaya roja
16 papaya amarilla
16 papaya blanca
16 papaya morada
16 papaya negra
16 papaya naranja
16 papaya púrpura
16 papaya rosada

17 papaya verde
17 papaya roja
17 papaya amarilla
17 papaya blanca
17 papaya morada
17 papaya negra
17 papaya naranja
17 papaya púrpura
17 papaya rosada

18 papaya verde
18 papaya roja
18 papaya amarilla
18 papaya blanca
18 papaya morada
18 papaya negra
18 papaya naranja
18 papaya púrpura
18 papaya rosada

Sociedad de Beneficencia de Huancayo R.U.C. 20133670191
BOLETA DE VENTA
017 - N° 0804790

Sociedad de Beneficencia de Huancayo R.U.C. 20133670191
BOLETA DE VENTA
017 - N° 0804791

CODIGO	CANT	DESCRIPCION	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
01	1	BOLETA DE VENTA	10.00	10.00
02	1	BOLETA DE VENTA	10.00	10.00
03	1	BOLETA DE VENTA	10.00	10.00
04	1	BOLETA DE VENTA	10.00	10.00
05	1	BOLETA DE VENTA	10.00	10.00
06	1	BOLETA DE VENTA	10.00	10.00
07	1	BOLETA DE VENTA	10.00	10.00
08	1	BOLETA DE VENTA	10.00	10.00
09	1	BOLETA DE VENTA	10.00	10.00
10	1	BOLETA DE VENTA	10.00	10.00
11	1	BOLETA DE VENTA	10.00	10.00
12	1	BOLETA DE VENTA	10.00	10.00
13	1	BOLETA DE VENTA	10.00	10.00
14	1	BOLETA DE VENTA	10.00	10.00
15	1	BOLETA DE VENTA	10.00	10.00
16	1	BOLETA DE VENTA	10.00	10.00
17	1	BOLETA DE VENTA	10.00	10.00
18	1	BOLETA DE VENTA	10.00	10.00
TOTAL S/:				180.00

43737690

De las **Fotografías n. ° s 2 y 3** el personal de ventas estaría utilizando los cuadernos de crédito como comprobantes de pago y/o como documentos complementarios a éstos, inobservando el Artículo 174°.- INFRACCIONES RELACIONADAS CON LA OBLIGACIÓN DE EMITIR, OTORGAR Y

EXIGIR COMPROBANTES DE PAGO Y/U OTROS DOCUMENTOS, ASÍ COMO DE FACILITAR, A TRAVÉS DE CUALQUIER MEDIO, QUE SEÑALE LA SUNAT, LA INFORMACIÓN QUE PERMITA IDENTIFICAR LOS DOCUMENTOS QUE SUSTENTAN EL TRASLADO, donde es considerada como infracción *"Emitir y/u otorgar documentos que no reúnen los requisitos y características para ser considerados como comprobantes de pago o como documentos complementarios a éstos, distintos a la guía de remisión"*.

Por lo que en la sub Gerencia de Farmacia Centro Médico existirán deficiencias de control correspondientes a los cuadernos de crédito y los procedimientos para el otorgamiento de crédito a personal de instituciones públicas y privadas establecidos en el **Manual de Procedimientos para las Boticas y Farmacias de la Sub gerencia de Farmacia y Centro Médico n. °001-2006-SGFCM-SBH**, aprobado con Resolución de Presidencia de Directorio n. °105-2006-SBH de 4 de mayo de 2006.

Toda esta situación, se debió a la desidia de los vendedores de la farmacia de tener muestras médicas y medicamentos vencidos como la falta de administración de las boticas por parte del químico farmacéutico.

Por lo que la Sociedad de Beneficencia de Huancayo corre el riesgo de ser multado por la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas-DIGEMID.

CONCLUSIONES

- Del estudio realizado se puede observar que la auditoria de cumplimiento resalta las deficiencias en los procedimientos, y que con los hallazgos realizados se puede mejorar la Gestión Administrativa de la entidad, y se evidencio que los funcionarios y servidores de las boticas FARMABEN de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo no cumplen con los actos y resultados producidos por la entidad en la gestión y ejecución de los recursos, bienes y operaciones institucionales.
- En la investigación aplicada a las boticas FARMABEN, las etapas de auditoría de cumplimiento fueron: Planificación de los procedimientos, Ejecución de los procedimientos y Elaboración de Informe; determino que la observación de la normativa aplicable, las disposiciones internas y las estipulaciones contractuales establecidas es deficiente, en el ejercicio de la función o la prestación del servicio público y en el uso y gestión de los recursos del estado.
- Se puede concluir que, en la gestión administrativa, no cumplió los siguientes aspectos: **Economía:** La gestión administrativa cuenta con impedimentos para adquirir los recursos más adecuados (en cantidad y calidad) al coste más bajo, por falta de información y mecanismos de control en el personal y sus procedimientos. **Eficacia:** No existen objetivos cumplidos o terminados; tampoco se informa al público respecto al resultado de las decisiones gubernamentales o al Titular de la Entidad sobre el desarrollo o evolución de los objetivos emprendidos. **Eficiencia:** La información de rendimiento o desempeño de los bienes vendidos con relación a su costo, es dudosa, debido a la falta de mecanismos de control. **Efectividad:** La efectividad mide el impacto final de la actuación sobre el total de la población involucrada. Es decir que la gestión administrativa obtuvo un impacto negativo

sobre los clientes de las boticas FARMABEN, al generar desconfianza y afectar la transparencia de la cadena de Boticas FARMABEN.

- Existe relación directa entre la Auditoria de Cumplimiento y la Gestión Administrativa, porque las observaciones realizadas como resultado de la aplicación de la auditoria de cumplimiento, de acuerdo al nivel de aseguramiento razonable la entidad no cumple en los aspectos importantes con los criterios establecidos existiendo riesgos en la aplicación de procedimientos para hacer frente a los riesgos analizados por lo que se pudo evidenciar que la gestión administrativa de las boticas FARMABEN perjudico la transparencia y legalidad con la que se deben realizar los procedimientos en el sector público. Como se puede ver cuando no se cumplen parámetros establecidos por la normativa de la entidad, no se puede mejorar la capacidad y eficiencia en la entidad, así como en la toma de decisiones y en el manejo de sus recursos.

RECOMENDACIONES

- Que, la comisión auditora luego de adecuarse a los plazos debe emitir su informe, para que la información revelada sea utilizada oportunamente por el titular de la entidad además de las autoridades de los niveles apropiados del Estado para permitir que los usuarios cumplan con sus tareas administrativas o procesos de dirección o gerencia.
- Que los integrantes y expertos de la comisión auditora, de acuerdo a las desviaciones de cumplimiento o deficiencias de control interno que se ha determinado también participen en la elaboración del informe a través de la evaluación de los comentarios presentados por las personas comprendidas en los hechos para el cumplimiento de sus objetivos.
- Que el titular de la entidad en coordinación con la sub dirección de Planeamiento, organice y actualice el Manual de Organización y Funciones de la entidad incluyendo las funciones de créditos y cobranzas y soporte técnico. Y se designe como Gerente de Farmacia y Centro Médico a un profesional que cumpla con los requisitos mínimos establecidos en el MOF vigente de la entidad. Además, se dicte políticas de control de riesgos mediante documentos y ordene la utilización de los comprobantes autorizados por la legislación para ventas al crédito.
- Que la comisión auditora basada en su opinión profesional competente, considere de importancia o significación aspectos relevantes para fines del informe, los hechos, acciones o circunstancias que por su naturaleza e implicancia, tengan relación con la situación evidenciada en la entidad que permitan la adopción de correctivos por la propia administración, durante la ejecución de la auditoría de cumplimiento, que permitan superar hechos observables mediante la implementación de medidas correctivas, propicie el mejoramiento de la gestión y

la eficacia operativa de los controles internos de la entidad y el desempeño de los funcionarios y servidores públicos a su servicio, con énfasis a contribuir al logro de los objetivos institucionales, aplicando criterios de oportunidad de acuerdo a la naturaleza de las observaciones de costo proporcional a los beneficios esperados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Apaza Meza, M. (2015). *Auditoria Financiera Basada en las Normas Internacionales de Auditoria*. Lima: Instituto Pacifico.
- Barrientos, J. C. (30 de Enero de 2015). *www.repositorio academico.usmp.edu.pe*.
- C., V. (2012-2014). *Los Exámenes especiales y su incidencia en la gestion de las adquisiciones y contrataciones de las entidades publicas de Lima - Peru*. Lima: Tesis.
- Correa Criollo, S. (2015). *Auditoria de Gestion al Cumplimiento de las Obras e Inversiones Presupuestadas para el año 2013 por el Gobierno Municipal del Canton Morona*. Obtenido de *dispace.ups.edu.ec*.
- Espino, N. P. (2015). *repositorio.uladech.edu.pe*.
- Espinoza Espinoza, E. (2014). *repositoria. uncp.edu.pe*.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico D.F.: mCgraw-Hill / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hinostroza Tovar, D. G. (2015). *repositorio.uncp.edu.pe*.
- Marcó, F., Laguzo, H., & Fedi, J. L. (2016). *Introduccion a la Gestion y Administracion en las Organizaciones*. Buenos Aires: Universidad Nacional Arturo Jauretche.
- Robins, S. (1996). *Fundamentos de Administracion, Concepto y Aplicaciones*. Mexico.
- Rojas Llantoy, E. (2014). *repositorio.uncp.edu.pe*.
- Taylor, F. (1911). *Principios de la administracion Cientifica* .
- Torres, L., & Torres Quintana , L. (s.f.).
- Zapata Lara, J. E. (2015). *dsoace.utpl.edu.ec*.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

LA AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTION ADMINISTRATIVA DE LAS BOTICAS FARMABEN EN LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE HUANCAYO-2017

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Marco Teórico	Variables, dimensiones	Metodología de la investigación
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	V1:Independiente Auditoria de Cumplimiento <i>es una tipología de servicio de monitoreo posterior, ejecutada por las unidades orgánicas de la Contraloría y los OCI, con respecto a las normas métodos y procedimientos establecidas para tal fin</i> V2:Dependiente Gestión Administrativa <i>la ejecución de un conjunto de técnicas, herramientas y procesos en la conducción de</i>	Variable 1 X=Auditoria de Cumplimiento X ₁ Normas Generales de Funcionamiento X ₂ Normas de contrataciones X ₃ Normas de Personal X ₄ Normas de Control X ₅ Normas de Control	Tipo de Investigación Aplicada Nivel de Investigación Explicativo Diseño No experimental Método Cuantitativo Técnica de Recolección de Datos Análisis Documentario Instrumentos Matriz de Análisis Fichas de análisis documental
¿Cómo Influye la Auditoria de Cumplimiento en la Gestión Administrativa De Las Boticas FARMABEN En La Sociedad De Beneficencia Huancayo-2017?	Determinar la Influencia de la Auditoria de Cumplimiento en la Gestión Administrativa de las boticas FARMABEN en la Sociedad de Beneficencia Huancayo 2017	La Auditoria de Cumplimiento Influye en la Gestión Administrativa de la Boticas FARMABEN en la Sociedad de Beneficencia Huancayo 2017. Se basan en el cumplimiento de las normas específicas.			
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Especificas			
¿Cuáles son las Etapas de la Auditoria de Cumplimiento de las boticas FARMABEN en la Sociedad de Beneficencia Huancayo 2017?	Identificar las Etapas de la Auditoria de Cumplimiento de las boticas FARMABEN en la Sociedad de Beneficencia Huancayo 2017	Las etapas de la Auditoria de Cumplimiento estudian y analiza la operatividad del proceso de atención y servicio de las Boticas FARMABEN en la Sociedad de Beneficencia Huancayo 2017.			
¿Cuáles son las funciones de la Gestión Administrativa de las boticas FARMABEN en la Sociedad de Beneficencia Huancayo 2017?	Establecer las funciones de la Gestión Administrativa de las boticas FARMABEN en la Sociedad de Beneficencia Huancayo 2017	La ineficiente aplicación de las funciones de la gestión administrativa de las Boticas FARMABEN en la sociedad de Beneficencia de Huancayo 2017, distorsionan la utilización de los recursos			
¿Qué relación existe entre la Auditoria de	Determinar la relación que existe entre la	Existe relación directa entre la Auditoria de Cumplimiento y la Gestión			

Cumplimiento y la Gestión Administrativa de las boticas FARMABEN en la Sociedad de Beneficencia Huancayo 2017?	Auditoria de Cumplimiento y la Gestión Administrativa de las boticas FARMABEN en la Sociedad de Beneficencia Huancayo 2017	Administrativa de las Boticas FARMABEN en la Sociedad de Beneficencia Huancayo 2017. Y está dada por los procedimientos utilizados y las medidas de control interno están de acuerdo con las normas que le son aplicables.	<i>recursos y desarrollo de las actividades organizacionales</i>		
--	--	--	--	--	--

**ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES
LA AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTION ADMINISTRATIVA DE LAS BOTICAS
FARMABEN EN LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE HUANCAYO-2017**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	Instrumento
AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO	Es la comprobación o examen de las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole de una entidad para establecer que se han realizado conforme a las normas legales, reglamentarias, estatutarias y de procedimientos que le son aplicables mediante la revisión de los documentos para determinar si los procedimientos utilizados y las medidas de control interno están de acuerdo con el logro de los objetivos de la entidad.	Normas Generales	Informe de auditoría conteniendo: - Las observaciones y evidencia de las desviaciones de cumplimiento. - Las deficiencias del control interno	Monto del perjuicio económico	Matriz de análisis documental
		Normas de Funcionamiento		Nivel de funcionarios y servidores comprendidos	
		Normas Presupuestales		Observación de la normatividad	
		Normas de contrataciones		Cumplimiento de convenios de financiación	
		Normas de Control			
Gestión Administrativa	Ejecución de un conjunto de técnicas, herramientas y procesos en la conducción de recursos y desarrollo de las actividades organizacionales.	Planeación	- Guías de Inputs - Guías de outputs - Guías de outcomes - Ejecución de presupuesto	Horas empleadas en atención	Matriz de análisis de organigrama funcional
		Organización		Personal empleado en un programa	
		Dirección		Costo de atención al público	
		Control		Inexistencia de quejas en el libro de reclamaciones	
				Productos vendidos	

**ANEXO 3: INSTRUMENTO DE INVESTIGACION
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y SISTEMAS**

ANALISIS DOCUMENTAL DE LA CADENA DE BOTICAS FARMABEN

**TESIS: LA AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTION ADMINISTRATIVA
DE LAS BOTICAS FARMABEN EN LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE HUANCAYO 2017**

Boletas de venta y/o en el cuaderno de crédito, que han sido falsificadas.

REGENTE O RESPONSABLE	USUARIO O VENDEDOR	NOMBRE BOTICA	NOMBRE DEL CLIENTE	CONVENIO	Nº DE BOLETA	FECHA	IMPORTE
Q.F JESSYCA ZEVALLOS BASUALDO	RORELLANO	TARAPACÁ	ROBERTO VICTOR BARRIENTOS QUISPE	SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE HUANCAYO	705512	05/12/2014	22,67
			705781	11/12/2014	9,27		
	LVELASQUEZ		OCTAVIO MATOS ARAUJO	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHILCA	706020	14/12/2014	34,68
	AMORAN		PEDRO SOVERO MENDOZA	CONVENIO GOBIERNO REGIONAL DE JUNIN	706080	15/12/2014	42,40
			MAURO C CARHUAYPIÑA ATAU	EMPRESA DE AGUA Y ALCANTARILLADO SEDAM HUANCAYO	706769	26/12/2014	370,45
			RAUL MACEDO CHALCO	U.N.C.P	707060	31/12/2014	123,17
	RORELLANO		JOSE CASSANA CARHUAMACA	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE EL TAMBO	707810	15/01/2015	54,46
LVELASQUEZ	PEDRO SOVERO MENDOZA	CONVENIO GOBIERNO REGIONAL DE JUNIN	708327	26/01/2015	50,82		
Q.F AMANDA RIVEROS ARQUINIVA	AMORAN	PUNO	OCTAVIO MATOS ARAUJO	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHILCA	711210	23/03/2015	57,83
ROSSIMERY ORELLANO GONZALO	RORELLANO	TARAPACÁ	DELIA ROSARIO PÉREZ RUDAS	SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE HUANCAYO	711231	23/03/2015	113,86
Q.F JESSYCA ZEVALLOS BASUALDO	AMORAN		RAÚL MACEDO CHALCO	U.N.C.P	713906	21/05/2015	30,07
			714542	09/06/2015	74,59		
ANGEL ANIBAL MORAN GARCIA	ZUZY2		DELIA ROSARIO PÉREZ RUDAS	SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE HUANCAYO	715024	23/06/2015	44,61
SUSANA ZAMUDIO CHAUCCA			ROBERTO VICTOR BARRIENTOS QUISPE		715584	12/07/2015	61,95
ANGEL ANIBAL MORAN GARCIA	AMORAN		DELIA ROSARIO PÉREZ RUDAS		716188	30/07/2015	8,91
Q.F GLADYS CALDAS SÁNCHEZ	DEYSI5		LORETO	PEDRO SOVERO MENDOZA	CONVENIO GOBIERNO REGIONAL DE JUNIN	794096	22/08/2015
Q.F AMANDA RIVEROS ARQUINIVA	HRIVEROS	RAUL MACEDO CHALCO		U.N.C.P	799536	02/11/2015	9,00
	DEYSI5	RUBEN CHIRINOS INCISO		MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAYO	799620	03/11/2015	75,17
Q.F JESSICA ZEVALLOS BASUALDO	OJEDAF	PUNO	GUIDA MENENDEZ ESPINAL	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAYO	48175	09/11/2015	44,33
			48775		18/11/2015	25,53	
			DELIA ROSARIO PÉREZ RUDAS		SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE HUANCAYO	48735	18/11/2015
	AMORAN	ANA ROJAS LEÓN	GOBIERNO REGIONAL JUNIN	48800	19/11/2015	157,96	
		CESAR TORREALVA ALVARADO	EMPRESA DE AGUA Y ALCANTARILLADO SEDAM HUANCAYO	48796	19/11/2015	30,58	
		MAURO C CARHUAYPIÑA ATAU		49127	24/11/2015	343,30	
		CESAR TORREALVA ALVARADO		49343	27/11/2015	3,00	
		49340		27/11/2015	93,90		
		49341	27/11/2015	12,96			
		ISABEL MERCEDES BERMUDEZ ROMERO	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHILCA	49994	08/12/2015	59,99	
		RAUL MACEDO CHALCO	U.N.C.P	50522	21/12/2015	64,00	
	GUIDA MENENDEZ ESPINAL	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAYO	50635	22/12/2015	43,33		
	ESTRELLA SOCORRO PELAYES CHUMPTAZI		51103	31/12/2015	110,86		
	GLORIA CHUQUI MAURICIO		51098	31/12/2015	362,09		
OJEDAF	RAUL MACEDO CHALCO	U.N.C.P	51100	31/12/2015	713,32		
	ANA ROJAS LEÓN	GOBIERNO REGIONAL JUNIN	51101	31/12/2015	776,65		
	CESAR TORREALVA ALVARADO	EMPRESA DE AGUA Y ALCANTARILLADO SEDAM HUANCAYO	51711	14/01/2016	74,35		
Q.F NATHALY ELENA BACILIO LOPEZ	AMORAN	ADOLFO JESUS PEREZ CHAVEZ	U.N.C.P	51848	18/01/2016	12,76	
Q.F AMANDA RIVEROS ARQUINIVA	OJEDAF	GUIDA MENENDEZ ESPINAL	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAYO	53019	09/02/2016	112,35	
TOTAL GENERAL							4 239,07

Fuente: Boletas de venta y copias del cuaderno de crédito correspondientes a la cadena de boticas Farmaben.
Elaborado por: Comisión auditora.

Boletas y Cuadernos de crédito, en los cuales se incrementaron productos.

REGENTE O RESPONSABLE	USUARIO O VENDEDOR	BOTICA	NOMBRE DEL CLIENTE	CONVENIO	N ° DE BOLETA	FECHA	IMPORTE
Q.F IVONNE KATHERINE PAHUARA	LBERMUDEZ	LORETO	EMILIO CHILENO RAEZ	U.N.C.P	777108	24/12/2014	27,04
ANGEL ANIBAL MORAN GARCIA	AMORAN	TARAPACÁ	RAÚL MACEDO CHALCO		714818	17/06/2015	79,50
Q.F JESSICA ZEVALLOS BASUALDO	OJEDAF	PUNO	GUIDA MENÉNDEZ ESPINAL	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAYO	49962	07/12/2015	116,59
			49963		07/12/2015	22,44	
	AMORAN		RAÚL MACEDO CHALCO	U.N.C.P	50351	14/12/2015	140,50
			50634		22/12/2015	57,04	
Q.F NATHALY ELENA BACILIO LÓPEZ	HRIVEROS	LORETO	ROSA ROMÁN ALVA	U.N.C.P	806900	08/02/2016	20,00
Q.F AMANDA RIVEROS ARQUÍNIVA	AMORAN	PUNO	RAÚL MACEDO CHALCO		53732	22/02/2016	149,14
TOTAL GENERAL							612,25

Fuente: Boletas de venta y copias del cuaderno de crédito correspondientes a la cadena de boticas Farmaben
Elaborado por: Comisión Auditora.

Clientes que observaron sus boletas, en referencia al incremento de productos

ÍTEM	CONVENIO	NOMBRE DEL CLIENTE	BOTICA	USUARIO O VENDEDOR	N ° DE BOLETA	FECHA	IMPORTE	OBSERVACIÓN O COMENTARIO DE LA FIRMA Y SOLICITUD DE PRODUCTOS.
							612,25	TOTAL
1	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAYO	GUIDA MENÉNDEZ ESPINAL	PUNO	OJEDAF	0049962	07/12/2015	116,59	"DESCONOZCO LOS PRODUCTOS ADQUIRIDOS Y NO EXISTE MI FIRMA DE AUTORIZACIÓN Y NO EXISTE MI NÚMERO DE DNI"
2	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAYO	GUIDA MENÉNDEZ ESPINAL	PUNO	OJEDAF	0049963	07/12/2015	22,44	"DESCONOZCO LOS PRODUCTOS ADQUIRIDOS Y NO EXISTE MI FIRMA DE AUTORIZACIÓN Y MENOS NO EXISTE EL NÚMERO DE DNI"
3	U.N.C.P	EMILIO CHILENO RAEZ	LORETO	LBERMUDEZ	0777108	24/12/2014	27,04	"NO ES CONFORME PORQUE YO SACO EL PANETON POR LA U.N.C.P"
4	U.N.C.P	RAÚL MACEDO CHALCO	TARAPACÁ	AMORAN	0714818	17/06/2015	79,50	"ES MI FIRMA, PERO ME HAN AUMENTADO"
5	U.N.C.P	RAÚL MACEDO CHALCO	PUNO	AMORANG	0050351	14/12/2015	140,50	"NUNCA HE SACADO PAÑALES"
6	U.N.C.P	RAÚL MACEDO CHALCO	PUNO	AMORANG	0050634	22/12/2015	57,04	"NO HE SACADO MEDICINA NITAXID 100MGX60ML"
7	U.N.C.P	RAÚL MACEDO CHALCO	PUNO	AMORANG	0053732	22/02/2016	149,14	"NO HE SACADO EL PRODUCTO ENSURE DE 900GRS"
8	U.N.C.P	ROSA ROMÁN ALVA	LORETO	HRIVEROS	0806900	08/02/2016	20,00	"ESTE PRODUCTO NO HE SOLICITADO"

Fuente: Boletas de venta, copias del cuaderno de crédito y actas de declaración realizada por los clientes
Elaborado por: Comisión auditora.