

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO
ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO
CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



**“AUDITORIA ADMINISTRATIVA DE LOS SERVICIOS
FARMACÉUTICOS EN LAS FARMACIAS Y BOTICAS DEL
DISTRITO DEL CUSCO AÑO 2013”**

TESIS PRESENTADO POR:

Br. ANGELA CARLA FLORES ALOSILLA

PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

ASESOR:

LIC. EMILIANO HARO PAZ

TESIS FINANCIADA POR LA UNSACC

CUSCO – PERÚ

2014

DEDICATORIA

A Dios:

Por dirigirme por el mejor camino de la vida, que me da la salud y sabiduría para alcanzar todas mis metas.

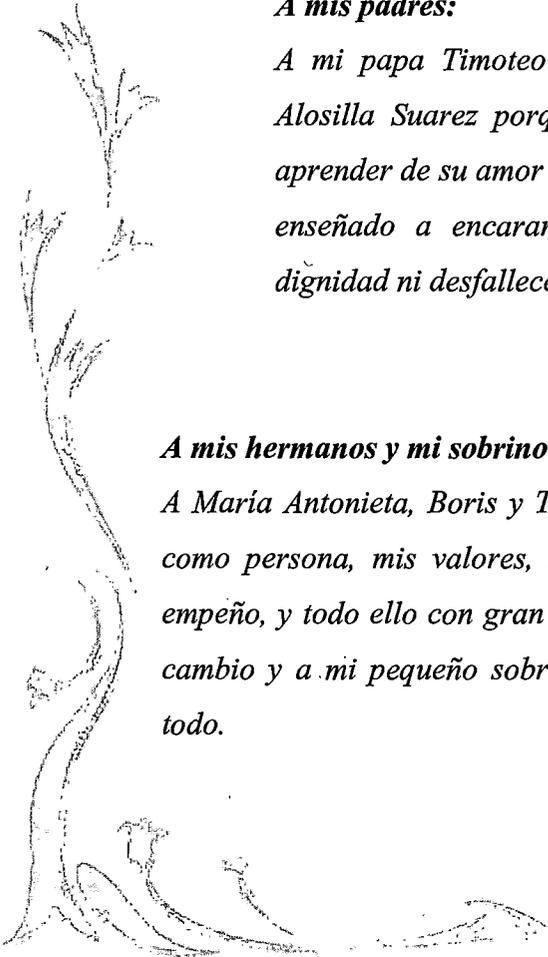
A mis padres:

A mi papa Timoteo Antonio Flores Silva y mi mama Celia Alosilla Suarez porque me dio la oportunidad de vivir para aprender de su amor y sus nobles ejemplos con los cuales me ha enseñado a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mis hermanos y mi sobrino:

A María Antonieta, Boris y Tania que me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi perseverancia y mi empeño, y todo ello con gran dosis de amor, sin pedir nunca nada a cambio y a mi pequeño sobrino Joaquín a quien quiero más que a todo.

ANGELA CARLA



AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por darme salud, por la fuerza espiritual que nos da y por estar siempre a nuestro lado.

De corazón doy gracias a mi mama *Celia Alosilla Suarez* y hermanos *María Antonieta, Boris, Tania* porque creyeron en mí, y en todo momento bueno o difícil me dieron su apoyo moral y espiritual para impulsarme a lograr mi meta.

A mi asesor Lic. *Emiliano Haro Paz*, por su apoyo incondicional para la realización de mi trabajo de investigación a los Mgt. *Teófilo Jordán Palomino, Mgt. Federico Moscoso Ojeda* por su paciencia y por el tiempo que me brindó en todo momento, a MBA. *Alejandro Delgado Camacho* por su confianza y su buen humor que me mantuvo de pie en este proceso de elaboración de mi proyecto de investigación.

A mi compañero de estudio *John Puellas Arias*, por ayudarme a mantener la motivación durante el curso del trabajo de investigación.

A los profesores de la Carrera Profesional de Ciencias Administrativas, por brindarme sus Conocimientos y Experiencia necesaria a lo largo de mi proyecto Universitario.

Un eterno agradecimiento a esta prestigiosa *Universidad* por abrirme las puertas preparándome para un futuro competitivo y formándome como persona de bien.

Para ellos.

Muchas gracias.

LA TESISISTA

PRESENTACIÓN

SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO.

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO

En cumplimiento al reglamento de Grados y Títulos de la carrera profesional de Administración, Facultad de Ciencias Administrativa y Turismo, pongo a vuestra consideración la tesis intitulada: “ **AUDITORIA ADMINISTRATIVA DE LOS SERVICIOS FARMACÉUTICOS EN LAS FARMACIAS Y BOTICAS DEL DISTRITO DEL CUSCO 2013**” para optar al título profesional de licenciada en Administración a lo establecido por la ley universitario y estatuto de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

El presente estudio de investigación tiene la finalidad de hacer conocer a los propietarios de las Farmacias y Boticas del distrito del Cusco, la herramienta de la Auditoria Administrativa, para mejorar la gestión empresarial de dichos servicios farmacéuticos, así mismo incentivar a los futuros profesionales de la Facultad de Ciencias Administrativas para que puedan realizar trabajos de investigación, de acuerdo a los resultados que se obtenido y tomando como base el presente estudio.

LA TESISISTA

ÍNDICE

Dedicatoria	
Agradecimiento	
Presentación	
Índice	
Introducción	

CAPÍTULO I

DISEÑO METODOLÓGICO

1. PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA

1.1. Descripción del problema.....	1
1.2. Formulación de problema.....	3
1.2.1. Problema General	3
1.2.2. Problema Especifico	3
1.3. Objetivos.....	3
1.3.1. Objetivo General	3
1.3.2. Objetivos Específicos	3
1.4. Hipótesis.....	4
1.4.1. Hipótesis General	4
1.4.2. Hipótesis Específicos.....	4
1.5. Variables.....	5
1.6. Justificación.....	6
1.7. Delimitación.....	7
1.8. Limitación	7
1.8.1. Limitaciones Teóricas	7
1.8.2. Limitaciones Metodológica	7
1.8.3. Limitaciones Practicas.....	7
1.9. Metodología.	8
1.9.1. Nivel de Investigación.....	8
1.9.2. Método de Investigación	8
1.9.3. Diseño de Investigación	8
1.10. Universo, población y tamaño de muestra.	9
1.10.1. Diseño muestral para las Farmacias del distrito del Cusco	9
1.10.2. Diseño muestral para las Boticas del distrito del Cusco.....	10

1.11. Técnicas y herramientas de recolección de datos.....	12
1.11.1. Técnicas.....	12
1.11.2. Herramientas.....	13
1.12. Técnicas de análisis para el procesamiento de información.....	14
1.12.1. Procesamiento de información	14
1.13. Matriz de consistencia.....	15

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO- CONCEPTUAL

ANTECEDENTES

Antecedentes Internacionales.....	16
Antecedentes Nacionales.....	18

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. AUDITORIA

2.1.1.1. Antecedentes Histórico de la Auditoria	20
2.1.1.2. Definición de la Auditoria.....	22
2.1.1.3. Clasificación de la Auditoria.....	22
2.1.1.3.1. Por el grado de dependencia del Órgano de Control	22
2.1.1.3.2. Por la Naturaleza de las Actividades Auditadas	23
2.1.1.3.3. Por su Extensión.....	24

2.1.2. AUDITORIA ADMINISTRATIVA

2.1.2.1. Definiciones de la Auditoria Administrativa	25
2.1.2.2. Fundamentos de la Auditoria Administrativa	26
2.1.2.3. Objetivos Auditoria Administrativa.....	28
2.1.2.4. Alcances de la Auditoria Administrativo.....	28

2.1.2.5. Campo de Aplicación de la Auditoria Administrativa.....	29
2.1.2.6. Principios de la Auditoria Administrativo	30
2.1.2.7. Técnicas de la Auditoria Administrativa.....	30
2.1.2.8. Ventajas Auditoria Administrativa	32
2.1.2.9. Beneficios de la Auditoria administrativa.....	33
2.1.3. METODOLOGÍA DE LA AUDITORIA ADMINISTRATIVA	
2.1.3.1. Etapa de Planeación	39
2.1.3.2. Etapa de instrumentación	40
2.1.3.3. Etapa de examen y evaluación	42
2.1.3.4. Etapa de elaboración de informe.....	43
2.1.3.5. Etapa de seguimiento	44
2.1.4. EL AUDITOR	
2.1.4.1. Definición del Auditor	44
2.1.4.2. Habilidades y destrezas del Auditor.....	45
2.1.4.3. Funciones generales del Auditor.....	45
2.2. MARCO CONCEPTUAL	
2.2.1. Auditoria	47
2.2.2. Auditoria Administrativa	47
2.2.3. Auditor	47
2.2.4. Gestión.....	47
2.2.5. Gestión Administrativa	47
2.2.6. Técnicas de la Auditoria	47

CAPÍTULO III
DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LOS SERVICIOS
FARMACÉUTICOS EN LAS FARMACIAS Y BOTICAS DEL
DISTRITO DEL CUSCO

3.	Reseña Histórica de los Servicios Farmacéuticos	48
3.1.	Antecedentes Histórico de las Farmacias y Boticas en el distrito del Cusco	50
3.2.	Caracterización de las Farmacias y Boticas en el distrito del Cusco	51
3.2.1.	Farmacia.....	51
3.2.2.	Botica	51
3.3.	Base legal de las Farmacias y Boticas del distrito del Cusco.....	52
3.4.	Organización de las Farmacias y Boticas del distrito del Cusco.....	53
3.4.1.	Organigrama Estructural	53
3.4.2.	Organización Funcional	54
3.4.2.1.	Director Químico Farmacéutico	54
3.4.2.2.	Técnico de Farmacia.....	55
3.5.	Finalidad de las Farmacias y Boticas del distrito del Cusco	56
3.6.	Funciones de la actividad de las Farmacias y Boticas del distrito del Cusco	56
3.7.	Servicios que ofrece las Farmacias y Boticas del distrito del Cusco	57
3.8.	Clasificación de productos Farmacéuticos que ofrecen las Farmacias y Boticas.	57
3.8.1.	Productos Farmacéuticos	57
3.8.1.1.	Medicamentos genéricos	58
3.8.1.2.	Medicamentos de Marca.....	58
3.8.2.	Productos Sanitarios.....	58
3.8.3.	Producto Farmacéutico Psicotrópico.....	58
3.8.4.	Producto de Limpieza Personal.....	58
3.8.5.	Producto Farmacéutico Prohibido.....	59
3.8.6.	Producto Farmacéutico no aprobado.....	59

3.9. Organismos de control de las Farmacias y Boticas del distrito del Cusco.....	60
3.9.1. Ministerio de Salud	60
3.9.2. Dirección Regional de Salud Cusco(DIRESA).....	61
3.9.3. Dirección General de Medicamentos Insumo y Drogas(DIGEMD).....	61

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADO

4.- Formalización de Farmacias y Boticas en el distrito del Cusco	64
4.1 Nivel de Uso de la Auditoria Administrativa en los servicios farmacéuticos (Farmacias y Boticas) del distrito del Cusco 2013.....	66
4.1.1 Nivel de Uso de la Auditoria Administrativa en los servicios de Farmacias y Boticas del distrito de Cusco.....	67
4.2 Beneficios que se logran los servicios farmacéuticos del distrito del cusco que usan la Auditoria Administrativa.....	67
4.2.1 Beneficio principal del uso de la Auditoria Administrativa de las Farmacias y Boticas del distrito del cusco.....	71
4.2.2 Nivel de uso de la Auditoria Administrativa en la gestión administrativa en las Farmacias y Boticas del distrito de Cusco.....	73
4.2.2.1 Evaluación del componente de planificación en las Boticas y Farmacias del distrito del Cusco.	75
4.2.2.2 Evaluación del componente de organización en las Boticas y Farmacias del distrito del Cusco	77
4.2.2.3 Evaluación del componente de dirección en las Farmacias y Boticas del distrito del Cusco.....	79
4.2.2.4 Evaluación del componente de control en las Farmacias y Boticas del distrito del Cusco.....	81

4.3 Razones por las que no usan la Auditoria Administrativa los servicios farmacéuticos en el distrito del Cusco.....	83
4.3.1 Inconveniencias que presentan en el no uso de la Auditoria Administrativa en las Farmacias y Boticas del distrito de Cusco.....	85

CAPITULO V

PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE AUDITORIA ADMINISTRATIVA PARA LAS FARMACIAS Y BOTICAS DEL DISTRITO DEL CUSCO

5.1. FUNDAMENTACIÓN	87
5.2. OBJETIVO	88
5.2.1. Objetivo general	88
5.2.2. Objetivos específicos.....	88
5.3. IMPORTANCIA DEL PROGRAMA	88
5.4. FASES DEL PROGRAMA DE AUDITORIA	89
5.4.1. FASE DE PLANEAMIENTO	
5.4.1.1. Objetivos	89
5.4.1.2. Alcances	89
5.4.1.3. Factores a revisar.....	90
5.4.1.4. Fuentes de información.....	90
5.4.1.5. Técnicas para recabar información	90
5.4.1.6. Recursos a utilizar	91
5.4.1.7. Cronograma de actividades.....	93
5.4.2. FASE DE EJECUCIÓN	
5.4.2.1. Papel de trabajo	94
5.4.2.2. Diseño de técnicas y herramientas	94
5.4.2.3. Desarrollo de evidencias	96
5.4.2.4. Desarrollo de procesos	96

5.4.3. FASE DE INFORME	102
5.4.4. FASE DE SEGUIMIENTO.....	102
CONCLUSIONES	103
RECOMENDACIONES.....	104
BIBLIOGRAFÍA.....	105
ANEXO	108

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráficos N°1.	Formalización de los establecimientos de Farmacias y Boticas en el distrito del Cusco N°4	64
Gráficos N°2.	Nivel de uso de la Auditoria Administrativa en los servicios farmacéuticos del distrito del Cusco. N° 4.1	66
Gráficos N°3.	Nivel de la Auditoria Administrativa en el servicio farmacéutico de las Farmacias y Boticas del distrito de Cusco N° 4.1.1	68
Gráfico N°4.	Beneficio principal de la Auditoria Administrativa en los servicios farmacéuticos del distrito del Cusco N° 4.2.	69
Gráficos N°5.	Beneficio principal del uso de la Auditoria Administrativa de las Farmacias y Boticas del distrito del Cusco N° 4.2.1	71
Gráficos N°6.	Nivel de uso de la Auditoria Administrativa en la gestión administrativa de las Farmacias y Boticas del distrito de Cusco N° 4.2.2	73
Gráficos N°7.	Evaluación del componente de planificación en las boticas y farmacias del distrito del cusco N°4.2.2.1	75
Gráficos N°8.	Evaluación del componente de organización en las boticas y farmacias del distrito del cusco N° 4.2.2.2	77
Gráficos N°9.	Evaluación del componente de dirección en las farmacias y boticas del distrito del cusco N° 4.2.2.3.....	79
Gráficos N°10.	Evaluación del componente de control en las farmacias y boticas del distrito del cusco N° 4.2.2.4.....	81
Gráficos N°11.	Razones de no uso de la Auditoria Administrativa en los servicios farmacéuticos del distrito del cusco. N° 4.3	83
Gráficos N°12.	Inconvenientes en la aplicación de la Auditoria Administrativa en las Farmacias y Boticas del distrito de cusco N° 4.3.1	85

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N°1.	Tabla de operacionalización de variables	5
Cuadro N°2.	Número de establecimientos de farmacias de la provincia del Cusco	10
Cuadro N°3.	Número de establecimientos de Boticas de la provincia del Cusco	11
Cuadro N°4.	Formalización de los establecimientos de Farmacias y Boticas en el distrito del Cusco N°4	64
Cuadro N°5.	Nivel de uso de la Auditoria Administrativa en los servicios farmacéuticos del distrito del Cusco. N° 4.1	66
Cuadro N°6.	Nivel de uso de la auditoria administrativa en el servicio farmacéutico de las Farmacias y Boticas del distrito de Cusco N° 4.1.1	67
Cuadro N°7.	Beneficio principal de la Auditoria Administrativa en los Servicios farmacéuticos de las Farmacias y Boticas N° 4.2	69
Cuadro N°8.	Beneficio principal del uso de la Auditoria Administrativa de las Farmacias y Boticas del distrito del Cusco N° 4.2.1	71
Cuadro N°9.	Nivel de uso de la auditoria administrativa en la gestión administrativa de las Farmacias y Boticas del distrito de Cusco N° 4.2.2	73
Cuadro N°10.	Evaluación del componente de planificación en las Boticas y Farmacias del distrito del Cusco N°4.2.2.1	75
Cuadro N°11.	Evaluación del componente de organización en las Boticas y Farmacias del distrito del Cusco N° 4.2.2.2.....	77
Cuadro N°12.	Evaluación del componente de dirección en las Farmacias y boticas del distrito del Cusco N° 4.2.2.3	79
Cuadro N°13.	Evaluación del componente de control en las Farmacias y Boticas del distrito del Cusco N° 4.2.2.4.	81
Cuadro N°14.	Razones por las que no usan la Auditoria Administrativa en los servicios farmacéuticos del distrito del Cusco. N° 4.3	83

Cuadro N°15.	No uso de la Auditoria Administrativa en las Farmacias y Boticas del distrito de Cusco N°4.3.1	85
Cuadro N°16.	Perfil de Auditor	91
Cuadro N°17.	Cronograma para la Realización de Auditoria	93
Cuadro N°18.	Técnicas y Herramientas de la Auditoria Administrativa.	94
Cuadro N°19.	Evidencias de la Auditoria Administrativa	96
Cuadro N°20.	Cuestionario del Proceso Administrativo	97

ÍNDICE DE ANEXO

Anexo N°1.	Glosario de Términos	109
Anexo N°2.	Relación de establecimientos farmacéuticos registrados en la DIREMID Cusco- 2013.....	117
Anexo N°3.	Relación de Establecimientos farmacéuticos no registrados en la DIREMID Cusco- 2012	121
Anexo N°4.	Reglamento de establecimientos farmacéuticos decreto supremo N°014-2011	122
Anexo N°5.	Cuestionario a los propietarios	137
Anexo N°6.	Ficha de campo.....	146

ÍNDICE DE FLUJOGRAMA

Flujograma N° 1	Proceso de Recepción y Almacenamientos de Medicamentos en las Farmacias y Boticas.	100
Flujograma N° 2	Proceso de Atención al Cliente en las Farmacias y Boticas.....	101

ÍNDICE DE ORGANIGRAMA

ORGANIGRAMA N°1	Estructura Organizacional de Farmacias y Boticas.....	53
------------------------	---	----

ÍNDICE DE FOTOS

Foto N°1.	Botica “JUANITA S.R.L.” Dirección: Calle Matara, distrito del Cusco.....	142
Foto N°2.	Entrevista del propietario de la Botica “JUANITA S.R.L.” Dirección: Calle Matara, distrito del Cusco.....	142
Foto N°3.	Fachada de la Botica “FARMADER” Dirección: Calle Tres Cruces De Oro N° 511, distrito del Cusco.....	143
Foto N°4.	Entrevista del propietario de la Botica “FARMADER” Dirección: Calle Tres Cruces De Oro N° 511, distrito del Cusco.	143
Foto N°5.	Entrevista a la Propietaria Químico Farmacéutico de la Farmacia “FLOREZ” Dirección Calle Meloc N° 453, distrito del Cusco.....	144
Foto N°6.	Instalación de la Farmacia “FLOREZ”	144
Foto N°7.	Entrevista de la Farmacia “ECONOFARMA SALUD S.A.C” Dirección Calle Nueva N° 455, distrito del Cusco.	145

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo que pongo a vuestra consideración es la investigación intitulada “AUDITORIA ADMINISTRATIVA DE LOS SERVICIOS FARMACÉUTICOS EN LAS FARMACIAS Y BOTICAS DEL DISTRITO DEL CUSCO AÑO 2013.”

En la actualidad los servicios Farmacéuticos en las Farmacias y Boticas están tomado mayor auge en el mundo de los negocios; y siendo su principal característica de brindar servicio de calidad sanitario a la población con medicamentos seguros y convirtiéndose de suma importancia para la economía local, regional y nacional.

Los servicios farmacéuticos en las Farmacias y Boticas necesitan la implementación de una herramienta conveniente, para ejecutar un adecuado control de recursos y desarrollo de su gestión. Al referirnos a la Auditoría Administrativa en estos servicios farmacéutico podemos decir que es una de las herramientas importantes para competir exitosamente en mercados globalizados, que va más allá del simple hecho de examinar un bien o servicio, más bien busca encontrar métodos y soluciones a las dificultades encontrados y para así ser competitivos dentro de los mercados farmacéutica y que cada días supone mayores retos para estas organizaciones.

Tanto en otras empresas de salud, como de los servicios farmacéuticos en las Farmacias y Boticas del distrito del Cusco, el uso de la herramienta como es la Auditoria Administrativa representará un papel importante en estos negocios, la cual permitirá detectar oportunidades de mejora en la gestión, con el fin de brindar servicios de calidad a los clientes y ser altamente competitivos en el mercado farmacéutico del distrito del Cusco.

El presente trabajo de investigación está estructurado en cinco Capítulos conformado de la siguiente manera:

El Primer Capítulo: Se denomina Diseño Metodológico, en donde se describe el tema de investigación, el planteamiento del problema, formulación del problema, objetivos, hipótesis, identificación de las variables, justificación, delimitación, limitaciones, metodología de investigación, obtención de información y por ultimo técnicas e instrumentos de recolección de datos.

El Segundo Capítulo: Comprende el marco Referencial -Teórico y Conceptual, donde se efectuó una revisión de literatura, para determinar los antecedentes de la investigación y sus bases teóricas, así como también conceptos básicos que sustentan el trabajo de investigación.

El Tercer Capítulo: Corresponde al Diagnostico Situacional de los servicios Farmacéuticos en las Farmacias y Boticas en el distrito del Cusco, donde se obtiene información concerniente y general de estas establecimientos.

El Cuarto Capítulo: Comprende el Análisis de Resultado en función de los Objetivos Planteados, Identificando la Situación actual que se encuentran los Servicios Farmacéuticos en las Farmacias y Boticas en cuanto al nivel de uso de la Auditoria Administrativa.

El Quinto Capítulo Se diseña un programa de Auditoría Administrativa como propuesta para mejorar la gestión administrativa y la calidad de servicio de las Farmacias y Boticas del distrito del Cusco.

Finalmente se muestran las Conclusiones, Recomendaciones, Bibliografía utilizada y los Anexos correspondientes al presente trabajo de investigación.

CAPITULO I

DISEÑO METODOLÓGICO

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.

Los Servicio Farmacéutico en las Farmacias y Boticas es hoy en día, uno de los sectores empresariales más rentables e influyente en la economía del mundo, está constituida por numerosas organizaciones públicas y privadas destinadas a la comercialización de productos farmacéuticos y la prestación de atención farmacéutico para el bienestar de la salud Sanitaria mundial.¹

Los Servicios Farmacéuticos en las Farmacias y Boticas se caracterizan por ser muy competitivas y altamente cambiantes, por ende son cada vez más complejas, los clientes buscan un mejor servicio, la globalización introduce nuevas oportunidades, pero también nuevos retos; Es por esta razón que las Farmacias y Boticas no pueden quedar fuera del mercado farmacéutico, para afrontar estos cambios y nuevos retos es necesario estar debidamente preparados y adecuadamente organizados.

El mercado nacional farmacéutico de las Farmacias y Boticas, no está exento de tener una serie de problemas que afecten su desarrollo, como es el incremento desmesurado de establecimientos de Farmacias y Boticas que no cuentan con autorización sanitaria para su funcionamiento, lo cual también contribuía a incrementar la comercialización de productos farmacéuticos en el país. La inadecuada organización con profesionales que posean las credenciales académicas necesarias para poder desempeñar con competencia las funciones en estos servicios farmacéuticos, el inadecuado control de los productos

(¹) [www.google.com.pe /sectores empresariales más rentables en el mundo año 2012.](http://www.google.com.pe/sectores%20empresariales%20m%C3%A1s%20rentables%20en%20el%20mundo%20a%C3%B1o%202012)

farmacéuticos que se expenden y comercializan en el país, incertidumbre en la adquisición, eficacia, seguridad y calidad de los medicamentos.²

Asimismo, de acuerdo a estadísticas de la Organización Mundial de la Salud (OMS), nuestro país se encuentra en el cuarta ubicación mundial de países con mayor riesgo en la comercialización de medicamentos (54%), lo que nos indica que muchos de los medicamentos a los cuales tenemos acceso son de procedencia dudosa, por lo cual no ofrecen ninguna garantía a la población.³

El Servicios farmacéuticos en las Farmacias y Boticas del distrito del Cusco, no queda fuera de estos problemas expuestos anteriormente, por lo cual se crea la necesidad de brindar una herramienta de gestión más efectiva y moderna, como es la Auditoría Administrativa para el mejoramiento del desempeño de la calidad Administrativa, tener una adecuada planificación, organización y dirección, a efectos de garantizar el control, uso racional, accesibilidad segura de medicamentos y la calidad de productos Farmacéuticos.

Por esto, el uso de Auditoría Administrativa en los servicios Farmacéuticos en las Farmacias y Boticas, será una importante herramienta de gestión que servirá de guía para mantener una mayor competitividad en el mercado farmacéutico en el distrito del Cusco, con la cual se podrá obtener una mejor gestión Administrativa y funcionamiento empresarial, asimismo, con el uso y aplicación de un modelo de Auditoría Administrativa según su naturaleza y tamaño de las Farmacias y Boticas del distrito del Cusco.

(²) www.ministerio de salud del Perú/Problemática que motivo la presentación del proyecto de ley para Establecimientos Farmacéuticos.

(³) www.google.com.pe/ranking de países con mayor falsificación de medicamentos/OMS

1.2. FORMULACIÓN DE PROBLEMA.

1.2.1. PROBLEMA GENERAL.

¿Cuál es el nivel de uso de la Auditoria Administrativa de los Servicios Farmacéuticos en las Farmacias y Boticas del distrito del Cusco 2013?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.

- ¿Qué beneficios obtienen los Servicios Farmacéuticos en las Farmacias y Boticas del distrito del Cusco que usan la Auditoria Administrativa?
- ¿Cuáles son las razones que los Servicios Farmacéuticos en las Farmacias y Boticas del distrito del Cusco que no usan la Auditoria Administrativa?

1.3. OBJETIVOS.

1.3.1. OBJETICO GENERAL.

Determinar el nivel de uso de la Auditoria Administrativa de los Servicios Farmacéuticos en las Farmacias y Boticas del distrito del Cusco 2013.

1.3.2. OBJETIVO ESPECÍFICO.

- Identificar los beneficios que están logrando los Servicios Farmacéuticos en las Farmacias y Boticas del Distrito del Cusco que usan la Auditoria Administrativa.
- Identificar las razones que presentan los Servicios Farmacéuticos en las Farmacias y Boticas del Distrito del Cusco que no usan la Auditoria Administrativa.

1.4. HIPÓTESIS.

1.4.1. HIPÓTESIS GENERAL.

El desconocimiento de la herramienta de la Auditoria Administrativa en las Farmacias y Boticas del distrito del Cusco generan, costos elevados, falta de profesional especializado y desinterés de los propietarios.

1.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICO.

- Las Farmacias y Boticas que usan la herramienta de la Auditoria Administrativa presentan mejor gestión Administrativa y ofrecen mejor Calidad de Servicio farmacéutico a los clientes del Distrito del Cusco.
- Las Farmacias y Boticas que no usan la Auditoria Administrativa, son por los siguientes razones: desconocimiento de la herramienta de gestión, costos elevados, falta de profesional especializado y desinterés de los propietarios, por tanto proponiendo un programa de Auditoría Administrativa donde se pueda mejorar la calidad de servicio en el Distrito del Cusco.

1.5. VARIABLES

Cuadro N° 01

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>Nivel de uso de la Auditoria Administrativa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Uso de la Auditoria Administrativa. - No uso de la Auditoria Administrativa 	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de Uso de la Auditoria Administrativa. • Porcentaje de No uso de la Auditoria Administrativa.
<p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios Farmacéuticos 	<ul style="list-style-type: none"> • Beneficios de uso • Razones del no uso 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión Administrativa • Calidad de Servicio • Porcentaje de Desconocimiento • Porcentaje de Costos elevados • Porcentaje de Falta de profesional especializados • Porcentaje de Desinterés de los propietarios.

1.6. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

1.6.1. JUSTIFICACIÓN

Este trabajo de investigación es importante porque se identificara las dificultades que tienen los propietarios de los servicios farmacéuticos en la gestión administrativa, así como también en el servicio que se brindan a la población de distrito del Cusco.

Ese trabajo beneficiara a los Químicos Farmacéuticos de las Farmacias y propietarios (personas natural o jurídica) de las Boticas del distrito del Cusco, quienes atraviesan por una serie de dificultades como el inadecuado control de los productos farmacéuticos, el uso irracional de medicamentos farmacéuticos, accesibilidad insegura de medicamentos y la calidad de productos Farmacéuticos.

Consideramos de gran importancia el uso de esta herramienta como es la Auditoria Admirativa, por cuanto ayudará a resolver problemas concretos en la gestión administrativa de las Farmacias y Boticas del distrito del Cusco, destinados a promover el crecimiento y potencialización de los servicios farmacéuticos en el mercado farmacéutico cusqueño. Es por tal motivo que tengo la necesidad de proponer oportunamente el uso de una herramienta de gestión adecuada como es la Auditoria Admirativa, para mejorar la gestión Administrativa y buscar oportunidades de mejora en las actividades cotidianas, así también lograra la garantización en la prestación de servicio por parte del personal calificado y al control adecuado de los productos farmacéuticos que se brinda a la población cusqueña.

1.7. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.7.1. DELIMITACIÓN

El campo a donde se delimita el trabajo de investigación es en el área de gestión Administrativa en donde se aplicara la herramienta de la Auditoria Administrativa.

1.8. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.

1.8.1. LIMITACIONES TEÓRICAS.

No se encuentran estudios con respecto al tema de estudio y menos información actualizada específicamente para el uso y la implementación de la Auditoria Administrativa de los servicios farmacéuticos en las Farmacias y Boticas del distrito del Cusco y que presenten una guía o se pueda tomar como referencia.

1.8.2. LIMITACIONES METODOLÓGICAS.

Debido a que no existe una metodología aplicada a los establecimientos de Farmacias y Boticas para la implementación de una herramienta de gestión Administrativa se proponer un modelo de implementación de la Auditoria Administrativa para los servicios farmacéuticos en las Farmacias y Boticas del distrito del Cusco.

1.8.3. LIMITACIONES PRÁCTICAS.

Una de mis limitantes mayores es el acceso a la información, porque algunos propietarios de Farmacias y Boticas se rehusaron a brindar información de sus establecimientos, quedando fuera de mi investigación.

1.9. METODOLOGÍA.

1.9.1. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación es de carácter *Descriptivo*, porque se identifica y describe las características esenciales en las que se encuentra los establecimientos de Farmacias y Boticas del distrito del Cusco, con respecto al uso de Auditoria Administrativa de los servicios farmacéuticos (Sergio Diaz, 2006).

1.9.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.

Es Deductivo, Es un método científico que obtiene conclusiones generales a partir de premisas particulares.

Es Inductivo, Es aquél que parte los datos generales aceptados como valederos, para deducir por medio del razonamiento lógico, varias suposiciones, es decir; parte de verdades previamente establecidas como principios generales, para luego aplicarlo a casos individuales y comprobar así su validez.

1.9.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación es de diseño *No Experimental-Transversal*, porque la obtención de los datos se realizó una sola vez y en base a este se extrajo información de cada Farmacia y Botica del distrito del Cusco.

1.10. UNIVERSO, POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO.

DISEÑO MUESTRAL PARA LAS FARMACIAS DEL DISTRITO DEL CUSCO

a) Universo

El universo está constituido por todos los propietarios de los servicios farmacéuticos en las Farmacias del distrito del Cusco, contando a 27 Farmacias, registrados y publicados en la página web de la Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas del ministerio de Salud (DIGEMID-2013).

b) Población y muestra

(Diaz, 2006), expresa que si la población “Es menor a cincuenta (50) personas, la población es igual a la muestra” lo señalado por este autor permite inferir que si se toma el total de la población entonces no se aplicara ningún criterio muestra.

c) Tamaño de muestra

Para el tamaño de la muestra se toma en consideración a todos los propietarios de los establecimientos de Farmacia del distrito del Cusco, contando con 25 establecimientos (Para efectos del presente estudio solo se considera aquellos establecimientos farmacéuticos que se encuentran activos y registrados en la Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas del ministerio de Salud (DIGEMID) (Ver Anexo N°2)

Cuadro N° 02

NUMERO DE FARMACIAS EN EL DISTRITO DEL CUSCO

PROVINCIA CUSCO	FARMACIAS	
	ACTIVOS	PORCENTAJE
Districtos:		
CUSCO	25	100%
TOTAL	25	100%

Fuente: Dirección General de Medicamentos de Insumos y Drogas Cusco-2013

Elaboración Propia

DISEÑO MUESTRAL PARA LAS BOTICAS DEL DISTRITO DEL CUSCO

a) Universo

El universo está constituido por todos los propietarios de los establecimientos de Boticas del distrito del Cusco, contando con 83 Boticas, registrados en la Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas del ministerio de Salud (DIGEMID-2013).

b) Población.

La población del trabajo de investigación está conformado por todos los propietarios de los establecimientos de Botica del distrito del Cusco, contando con 83 establecimientos (Para efectos del presente estudio solo se considera aquellos establecimientos farmacéuticos que se encuentran activos y registrados en la Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas del ministerio de Salud (DIGEMID-2013) (Ver Anexo N° 2).

c) Tamaño de Muestra

Para la muestra de las Boticas se tomó el método por conveniencia del investigador de la cual también se está tomando en consideración para el tamaño de la muestra a 74 Botica del distrito del Cusco, se eligió a dichos establecimientos por los siguientes criterios:

- Disponibilidad de los propietarios de Boticas.
- La facilidad de acceso a la información de la gestión que realizan.
- Por el prestigio e imagen ganados en el mercado farmacéutico.
- La influencia que ejercen frente a los demás establecimientos por: Ubicación, tamaño de infraestructura, etc.

Cuadro N° 03

NUMERO DE BOTICAS DEL DISTRITO DEL CUSCO.

PROVINCIA DE CUSCO	BOTICAS	
	ACTIVOS	PORCENTAJE
Distritos:		
CUSCO	74	100%
TOTAL	74	100%

Fuente: Dirección General de Medicamentos de Insumos y Drogas Cusco-2013

Elaboración Propia.

1.11. TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

1.11.1. TÉCNICAS

Para el presente trabajo de investigación se utilizó las siguientes técnicas y son:

- **LA ENTREVISTA.-** con la finalidad de aplicar nuestro cuestionario de preguntas a cada uno de los investigados (propietarios de Farmacias y Boticas).
- **OBSERVACIÓN DIRECTA.-** Se obtendrá mediante la información a través de la verificación de la documentación, como son las normas y otros que existen para el funcionamiento de las Farmacias y Boticas.
- **REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA.-** La información obtenida fue para tomar en cuenta el marco teórico y referencial del trabajo de investigación.
- **ENCUETA.-** La encuesta es un método de la investigación que sirve para obtener información específica de una muestra de la población mediante el uso de cuestionarios estructurados. que se utilizó para obtener datos precisos de las personas encuestadas, el tiempo estimado para el llenado de las encuestas fue un promedio de 15 a 20 minutos por cada uno de los investigados, cuyas encuestas serán supervisadas en cada momento por el investigador hasta la conclusión.

1.11.2. HERRAMIENTAS

Para el presente trabajo de investigación se diseñó las siguientes herramientas:

- **CUESTIONARIO.-** Es una herramienta donde se considera un conjunto de preguntas estructurado para el estudio, para así registrar de forma directa e individual los datos de cada propietario de los establecimientos Farmacéuticos de Farmacias y Boticas del distrito del cusco que formo parte del estudio.
- **FICHA DE CAMPO.-** Con la cual me ayudó a recolectar información en el momento de la investigación ya sea en las entrevistas y conversaciones que se ha tenido con los propietarios de los establecimientos de Farmacias y Boticas del distrito del Cusco.
- **INTERNET.-** Donde se recopiló información teórica de la investigación y datos generales como direcciones de los establecimientos farmacéuticos de las Farmacias y Boticas del distrito del Cusco.
- **FOTOGRAFICAS (Fotos).-** la cual nos permitió registrar imágenes fijas que nos proporcione información fidedignos sobre las particularidades de los establecimientos farmacéuticos de las Farmacias y Boticas del distrito del Cusco.

1.12. TÉCNICAS DE ANÁLISIS PARA EL PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN.

Para el presente trabajo de investigación se realizó un análisis descriptiva donde se puntualiza las particularidad de los servicios farmacéuticos en las Farmacias y Boticas del distrito del Cusco en el nivel de uso de la herramienta de la Auditoria Administrativa.

1.12.1. PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN.

- Codificados los datos fueron digitados para su procesamiento estadístico.
- Para el análisis de los datos se utilizó el paquete estadístico Statistical Package Sciences (SPSS) versión 20.0 para el procesamiento – análisis de la información; los programas Microsoft (Excel; Word de la versión 2010) para la recolección de información y reporte final de resultados.
- Después se realizó el análisis e interpretación de resultados con sus respectivas tablas y gráficos.
- Finalmente se procedió a redactar las conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

ANTECEDENTES.

❖ ANTECEDENTES INTERNACIONALES.

Tesis: Auditoría Administrativa al Centro de Experimentación y Producción Salache, Ubicado en el cantón Latacunga – Provincia de Cotopaxi, México; en el periodo contable comprendido entre 01 de enero al 31 de diciembre del 2009, Bachiller: Roció Elizabeth Mena Mena, de la Universidad Nacional Autónoma de México;El tipo de investigación que se utilizó para la ejecución de la investigación fue Descriptiva, se realizó bajo un diseño No Experimental y empleo los procedimientos de Deductivo – Inductivo.

Conclusiones

- ✓ La Administración cuenta con una planificación lo que facilita el desempeño de actividades tanto dentro del Centro de Experimentación y Producción Salache, como de los estamentos que se encuentran a su cargo con influencia en la toma de decisiones.
- ✓ Existe un control básico en cuanto a las actividades que realizan cada uno de los involucrados en el Centro de Experimentación y Producción Salache el mismo que es ejecutado de manera frecuente lo que ayuda a la Administración a mejorar los procesos y evidenciar posibles falencias que podrían afectar a la buena consecución de metas y objetivos institucionales.
- ✓ El liderazgo ejercido por parte del Administrador del Centro de Experimentación y Producción Salache es bueno pero no llega a todos los implicados, lo que denota una deficiente eficiencia y liderazgo en el cargo ejercido.

- ✓ El Centro de Experimentación y Producción Salache cuenta con medios idóneos para la comunicación interna pero existe deficiencia en lo referente a la capacitación profesional de cada uno de los integrantes del Centro, constituyendo no solo un inconveniente Administrativo sino colectivo que involucra a la Universidad Técnica de Cotopaxi como ente Matriz.

Revista: Auditoria Administrativa, Gestión Estratégica del Cambio en México, Un Caso de Auditoría Administrativa en la Farmacia “San Carlos”, *Doctor Enrique Benjamín Franklin Fincowsky, Doctor Honoris Causa en Administración, Académico de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Autónoma de México y Consultor Independiente.* Las empresas de farmacias frecuentemente son familiares, con capital aportado sobre todo por el dueño, el que generalmente se rodea de familiares para dirigir las, por lo que puede ejercer el control de todas las actividades. Por lo general su crecimiento se sustenta en la reinversión o en aportaciones de la familia, la cual ejerce una administración empírica más que profesional, lo que provoca que en ella predomine el personal no calificado. La pequeña empresa, dedica 40% de sus actividades al comercio, 27% a la transformación y 33% a la prestación de servicios. En cuanto a su gestión administrativa, el pequeño empresario de Farmacias, destina 49% de sus esfuerzos a dirigir, 29% a planear, 12% a organizar y sólo 10% a controlar.

- ✓ La dimensión en que se aplica el proceso administrativo, en particular la dirección, es un indicador de que la administración de la pequeña empresa farmacéutica recae de manera centralizada en su dueño, que concentra la mayoría de sus actividades en esta fase. En materia de planeación —esfera que ocupa el segundo lugar de sus prioridades— predomina la de corto plazo. Por su parte, la organización es empírica, por lo que la empresa carece de una estructura sólida. De manera irónica, el control ocupa la última posición, lo que propicia la ausencia de

elementos cualitativos y la abundancia de elementos cuantitativos amén de un desbalance planeación sobre el control.

- ✓ Es innegable que el buen funcionamiento y el logro de resultados positivos están fuertemente unidos, no sólo con la forma de operar de las empresas, sino con su capacidad para evaluar sus acciones de manera puntual. De hecho, en la medida en que una empresa dispone de mecanismos de control acordes con sus posición competitiva, giro industrial y sector de actividad, mayor es la probabilidad de lograr una exitosa incursión en el mercado en que participa, entonces se decir que la Auditoría Administrativa es una alternativa idónea para provocar y promover un alto rendimiento, a la luz de una disciplina sólida en su concepto y flexible en su comprensión, para impulsar a las empresas en el camino a un desempeño superior.

❖ ANTECEDENTES NACIONALES

Tesis: Auditoría de Gestión del Camal Municipal del Cusco (periodo 2000-2001),
Bachiller: Sheila Sanches y Miguel pastor Zavaleta Velasco, de la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco-Perú; El tipo de investigación que se utilizó para la ejecución de la investigación fue Descriptiva, el método de empleo fue Inductivo-Deductivo.

Conclusiones:

- ✓ En el aspecto técnico en camal municipal del cusco cuenta con un gran potencial en cuanto a infraestructura, máquinas y capacidad instalada, cuenta una provisión de agua propia y realiza el proceso de beneficio de manera tecnificada que le permita brindar el servicio con mayor rapidez, menor desperdició logrando de esta manera que el producto resultante sea garantizado y de óptima calidad
- ✓ En el aspecto organizativo cuenta con documentos técnicos normativo, inadecuadamente elaborados, horario de trabajo mal establecido, carencia de autonomía y administrativa lo que limita la solución de imprevistos,

tomar decisiones oportunas e implementar estrategia para realizar su función de manera más efectiva

- ✓ En el aspecto de administración de recursos humanos no se realiza una adecuado evaluación de personal.
- ✓ En el aspecto financiero esta organización ha incurrido en déficit de manera sucesiva en los años 2000 y 2001, dicho déficit fue subvencionado por el presupuesto asignado por parte de la municipalidad provincial del cusco.
- ✓ En el aspecto operativo esta organización no cuenta con el servicio de transporte de carcazas, no tiene implementado cámaras frigoríficas, carece de adecuados equipos de oficina y posee una desfavorable ubicación de la planta en relación a la competitividad.
- ✓ La buena relaciones con comerciantes ganaderos, buena imagen institucional, apertura de nuevos mercados y el aumento de la demanda en el consumo de diferentes tipos de carne.
- ✓ La situación económica del país, el recorte de presupuesto asignado, la existencia de canales clandestinos y el ingreso de carnes importadas (nueva competencia).

2.1. MARCO TEÓRICO.

2.1.1. AUDITORIA.

2.1.1.1. ANTECEDENTES HISTÓRICO DE LA AUDITORIA.

Entre los siglos XIII y XIV de nuestra era, la naturaleza de las transacciones privadas comenzó a cambiar a medida que los comerciantes individuales ingresaron a empresa conjuntas y decidieron formar sociedades. Fue entonces cuando, como consecuencias del desarrollo de la Sociedad Anónima como forma jurídica de empresas, surgió la necesidad de que la información contable facilitada a los accionistas y a los acreedores respondiera realmente a la situación patrimonial y a los acreedores de las empresas e intensificó la necesidad de realizar exámenes independientes de los registros comerciales.

La Auditoría como profesión fue reconocida en Gran Bretaña por la ley de sociedades de 1862, en la que se establecía la conveniencia de que las empresas llevaran un sistema metódico de contabilidad y la necesidad de efectuar una revisión independiente de sus cuentas. Desde 1866 hasta 1900, la profesión de auditor se desarrolló en Inglaterra y se introdujo en los Estados Unidos de América hacia los 1900. Hasta comienzos del siglo XX, el trabajo de los auditores se concentraba principalmente en el balance contable económico que los empresarios tenían que presentar a sus banqueros en el momento que decidieron solicitar un préstamo.

En los últimos 30 años, ha surgido la necesidad de contar con otro tipo de auditoría, una Auditoría Administrativa que tome en consideración el rápido conocimiento de la complejidad empresarial (particularmente con el advenimiento de la automatización y otras innovadoras tecnologías) y el incremento de la atención que las organizaciones hacen de su administración (Marquillo Ruiz, 1989, pág. 24)

La necesidad de la Auditoría Administrativa fue anticipada por William P. Leonard, que en 1959 definió a esta técnica como: “Un examen

comprensivo y constructivo de la estructura organizacional de un empresa, institución o cualquier componente de la misma, así como de sus planes y objetivos, sus métodos de operación y utilización de los recursos físicos y humanos.”

ANTECEDENTES EN EL PERÚ

La ley N° 6784 de 1930 que creó la contraloría general de la República, incluyo en su artículo 6to “Las Contralorías Ministeriales y todas la oficinas y compañías que recauden fondos públicos, estará sujetas a la inmediata fiscalización de la contraloría y esta a su vez deberá examinar las cuentas y organizar la contabilidad de las oficinas por medio de sus visitantes, cuando como los estime conveniente.

Actualmente existe la ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República ley N° 27785 dada el 24 de julio del 2002. El mandato legal de Sistema Nacional de Control se encuentra establecido en la Constitución Política del estado en su Artículo 82° que señala “la contraloría general de la república es una entidad descentralizada de derecho público que goza de autonomía de acuerdo a su ley orgánica. En todas las entidades públicas como privadas se constituye la oficina de auditoría, de acuerdo a las necesidades y disposiciones que dicte el titular del sector, considerando los recursos que administren y el volumen de transacciones que realicen.

Hasta 1978 solamente se conocía el nombre de auditoría como campo profesional privativo de los contadores públicos colegiados, pero cuando consignó el Decreto Supremo N° 014-89ED que establece la “Auditoria Administrativa” como campo privativo de los licenciados en administración, cuya aplicación se encuentra tanto en el sector público como privado; por la naturaleza de la actividad que desarrolla ambas especialidades, quedo diferenciada la “Auditoría Financiera” y la “Auditoria Administrativa” (Marquillo Ruiz, 1989, pág. 23).

2.1.1.2. DEFINICIÓN DE LA AUDITORIA

Antiguamente la auditoria consistía en escuchar y oír, en la actualidad el concepto es más amplio, pues implica a necesidad de investigar y buscar causas y efectos.

La Auditoria es el examen objetivo y sistemático de las operaciones financieras y administrativas, realizando por profesionales con posterioridad a su ejecución, con la finalidad de evaluarlas y elaborar un informe que contenga observaciones, conclusiones y recomendaciones el correspondiente dictamen. (Valeriano O., 1997)

El concepto de la auditoria como elemento del sistema de control de la empresa busca comprobar y cautelar el adecuado uso de los recursos, el cumplimiento de normas establecidas y de programa previstos por las empresas; su orientación es y debe ser siempre constructiva y positiva.

2.1.1.3. CLASIFICACIÓN DE LA AUDITORIA

2.1.1.3.1. Por el grado de dependencia del Órgano de Control.

A. Auditoría Interna.-

Es una auditoría Practicada por los auditores dependientes, que forman parte de la organización interna y cuya labor está sujeta a las normas estatutarias y los reglamentos internos de la empresa. (Arthur, 1978, pág. 25)

B. Auditoría Externa.-

Es el examen practicadas por los auditores externos conformado por los auditores independientes y las sociedades de auditoría cuyo fin es efectuar el control posterior de las aéreas administrativas, contable y operativo de la empresa. (Suarez, 1992, pág. 11)

2.1.1.3.2. Por la Naturaleza de las Actividades Auditadas.

A. Auditoría Administrativa.-

En su concepto genérico consiste en la verificación, examen y evaluación de las actividades, tareas y operaciones administrativas. En un análisis y una evaluación informativa y constructiva que tiene como objetivo fundamental detectar deficiencias e irregularidades que el personal a cometido en el desarrollo de su trabajo, para recomendar las medidas correctivas necesarias con la finalidad de mejorar la gestión administrativa. (Valeriano O., 1997, pág. 6)

B. Auditoría Financiera

Tiene como objeto el estudio de un sistema contable y los correspondientes estados financieros, con miras a emitir opinión independiente sobre la razonabilidad financiera mostrada en los estados financieros del ente auditado.

C. Auditoría de Operaciones.-

Es una revisión de cualquier parte de los procedimientos y métodos operativos de una organización el objetivo fundamental de la auditoría operacional es el de proveer a la administración de la empresa información que ayude en el mejor manejo de las operaciones del negocio. (Centrum, 1998, pág. 10)

D. Auditoría Ambiental.-

La auditoría ambiental es el proceso sistemático de inspección, análisis y evaluación de las condiciones generales y específicas del tratamiento ambiental que una empresa destina a los riesgos ambientales, el desempeño de equipo y la eficiencia/eficacia de las medidas adoptadas.

E. Auditoria Sistemas de Información.-

La Auditoría de sistema de información abarca la revisión y evaluación de los sistemas automáticos de procesamiento de la información incluidos los procedimientos no automáticos relacionados con ellos.

F. Auditoria Gubernamental.-

Es los exámenes objetivos, sistemáticos y profesionales de las operaciones financieras y/o administrativo efectuados con posterioridad a su ejecución en las entidades sujetas al sistema nacional de control elaborando el correspondiente informe o dictamen según corresponda. Se efectúa de acuerdo a las normas de auditoría gubernamental y disposiciones especializadas emitidas por la contraloría general de la república. (Contraloría General, 1998, pág. 116)

2.1.1.3.3. Por su Extensión la Auditoria

A. Auditoría Integral.-

Tiene como objetivo básico expresar una opinión profesional independiente sobre la situación administrativa de una empresa. Como parte del examen integral, se efectúa una evaluación de los procedimientos y controles administrativos y de los sistemas de información cuyo alcance llega a cubrir todos los sistemas o áreas administrativas.

B. Exámenes Especiales.-

Es verificación, revisión o estudio de una parte de las operaciones o transacciones financieras administrativas-operativas efectuados con posterioridad a su ejecución, con la finalidad de evaluarlas y elaborar el correspondiente y elaborar el correspondiente informe o dictamen. (Valeriano O., 1997, pág. 6)

2.1.2. AUDITORIA ADMINISTRATIVA

2.1.2.1. DEFINICIONES DE LA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA.

Esta expresión se ha usado de diferentes maneras por personas con intereses profesionales variados. Así tenemos algunas definiciones sobre la auditoría administrativa expresados por algunos autores.

❖ **Enrique Benjamín Franklin:**

La Auditoria Administrativa es el examen integral o parcial de una organización con el propósito de precisar su nivel de desempeño y oportunidades de mejora. (Benjamin Franklin, 2010, pág. 53)

❖ **Joaquín Rodríguez Valencia:**

Es un examen y una evaluación sistemática e integral de los problemas administrativos, sus causas y las posibles soluciones. (Valencia J., 1987, pág. 46).

❖ **Federico Moscoso Ojeda**

Es el examen y evaluación del proceso administrativo de una empresa con el objeto de emitir recomendaciones constructivas que optimicen la obtención de información, economía, eficiencia, efectividad y productividad de las operaciones que contribuyan al cumplimiento de sus metas y objetivos. (Moscoso, 2001, pág. 3)

❖ **Prado Vega Julio:**

Es el examen y evaluación objetiva, sistemático, analítico, constructivo e independiente de la preformarse de una empresa de sus procedimientos, sus procesos operativos, sus resultados de la adecuada y funcionalidad de sus recursos y administración; efectuado por un experto en evaluaciones con el fin de emitir recomendaciones que contribuye a la optimización de la economía, eficiencia, efectividad y cumplimiento de la gestión empresarial.

Va más allá de la manera medición de los aspectos de los monetarios ya que proporciona un panorama adecuado de la forma en que ha manejado la compañía. Además propone introducir modificaciones a correcciones en los procedimientos administrativos con el objeto de lograr la máxima eficiencia en el futuro.

La Auditoria Administrativa representa un enfoque más positivo con la mirada hacia adelante. (Valeriano O., 1997, pág. 50)

❖ **Contraloría General de la Republica**

Es un examen objetivo, sistemático y profesional, realizado con el fin de proporcionar una evaluación independiente sobre el desempeño y rendimientos de una entidad, programas o proyecto, orientada a mejorar la efectividad, eficacia y económica en el uso de los recursos públicos, para facilitar la toma de decisiones por quienes son responsables de adoptar acciones correctivas y mejoras su responsabilidad ante el público. (Contraloria General, 1998, pág. 99).

❖ **William P. Leonard**

Es un examen completo y constructivo de la estructura de una empresas, de una institución o de cualquier parte de un organismo cuanto a los planes y objetivos, sus métodos, controles su forma de operación y sus equipos humanos y físicos. (William, 1971, pág. 45)

2.1.2.2. FUNDAMENTOS DE LA AUDITORIA ADMINISTRATIVA

Los fundamentos primordiales de la Auditoria Administrativa para la instrumentación de manera consiente en las empresas según el autor (Benjamin Franklin, 2010)son los siguientes:

- **DE CONTROL.-** Destinado a orientar los esfuerzos en la aplicación y poder evaluar el compromiso organizacional en relación con estándares preestablecidos.

- DE PRODUCTIVIDAD.- Encauzan las acciones para optimizar el aprovechamiento de los recursos de acuerdo con la dinámica administrativa instituida por la organización.
- DE ORGANIZACIÓN.- Determinan que su curso apoye la definición de la estructura, competencia, funciones y procesos a través del manejo efectivo de la delegación de autoridad y el trabajo en equipo.
- DE SERVICIO.- Representan la manera en que se puede constatar que la organización está inmersa en un proceso que la vincula cuantitativa y cualitativamente con las expectativas y satisfacción de sus clientes.
- DE CALIDAD.- Disponen que tienda a elevar los niveles de actuación de la organización en todos sus Contenidos y ámbitos, para que produzca bienes y servicios altamente competitivos.
- DE CAMBIO.- La transforman en un instrumento que hace más permeable y receptiva a la organización.
- DE APRENDIZAJE.- Permiten que se transforme en un mecanismo de aprendizaje institucional para que la organización pueda asimilar sus experiencias y las capitalice para convertirlas en oportunidades de mejora.
- DE TOMA DE DECISIONES.- Traducen su puesta en práctica y resultados en un sólido instrumento de soporte al proceso de gestión de la organización.

2.1.2.3. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

Por sus características, la Auditoría Administrativa constituye una herramienta fundamental para impulsar el crecimiento de las organizaciones, toda vez que permite detectar de qué áreas se requiere de un estudio más profundo, que acciones se pueden tomar para subsanar deficiencias, como superar obstáculos, como imprimir mayor coherencia al funcionamiento de dicha áreas y sobre todo realizar un análisis causa- efecto que concilie en forma congruente los hechos con las ideas. (Benjamin Franklin, 2010)

2.1.2.4. ALCANCE DE LA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

Por lo que se refiere al área de influencia, la Auditoria Administrativa comprende su estructura, niveles, relaciones y formas de actuación. Esta connotación incluye aspectos según autor (William, 1971)tales como:

- Norma jurídica
- Criterios de funcionamiento
- Estilo de administración
- Proceso administrativo
- Sector de actividad
- Ámbito operación
- Número de empleados
- Relaciones de coordinación
- Desarrollo tecnológico
- Sistemas de comunicación e información
- Nivel de desempeño
- Trato de clientes (internos y externos)
- Entorno
- Producto y/o servicio
- Sistema de calidad

2.1.2.5. CAMPO DE APLICACIÓN DE LA AUDITORIA ADMINISTRATIVA.

❖ **Sector Público.-** Se emplea en función de la figura jurídica, atribuciones, ámbito de operación, nivel de autoridad, relación de coordinación, sistema de trabajo y líneas generales de estrategia. Con base en esos criterios, las instituciones del sector se clasifican en:

- Dependencia del Ejecutivo Federal (Secretaría de Estado)
- Entidad Paraestatal
- Organismos Autónomos
- Gobiernos de los Estados (Entidades Federativas)
- Comisiones Intersecretariales
- Mecanismos Especiales

❖ **Sector Privado.-** Se utiliza tomando en cuenta la figura jurídica, objeto, tipo de estructura, elementos de coordinación y relación comercial de las empresas, sobre la base de las siguientes características:

- Tamaño de la empresa
 - Sector de actividad
 - Naturaleza de sus operaciones
- En lo relativo al tamaño, convencionalmente se las clasifica en:
 - Microempresa
 - Empresa pequeña
 - Empresa mediana
 - Empresa grande

2.1.2.6. PRINCIPIOS DE LA AUDITORIA ADMINISTRATIVA.

Los principios básicos en las Auditorias Administrativas, vienen a ser parte de la estructura teórica existiendo tres principios fundamentales que son los siguientes: (Valencia J., 1987, pág. 15)

- ✓ **Sentido de valuación.-**La Auditoria Administrativa se ocupa de llevar a cabo un examen y evaluación de la calidad de los gerentes o personas responsables de la Administración y ver si han tomado las decisiones pertinentes que aseguren la implantación de controles administrativos adecuados, que la calidad del trabajo se adecuado con las normas establecidas, que los planes y objetivos se cumplan y que los recursos se utilicen de forma económica.
- ✓ **Importancia del proceso de verificación.-** Los procedimientos de la Auditoria Administrativa respaldan técnicamente la “comprobación” en la observación directa, la “verificación” de la información y el “análisis y confirmación” de datos los cuales son imprescindibles.
- ✓ **Habilidad para pensar en términos administrativos.-** Se trata de pensar en sentido Administrativo, el cual es un atributo muy importante para el Auditor Administrativo y pensar como este lo hace o deberá de hacerlo.

2.1.2.7. TÉCNICAS DE AUDITORIA ADMINISTRATIVA

Las técnicas de la Auditoria Administrativa son métodos prácticos de investigación que utiliza el auditor para obtener evidencias necesarias que fundamenta su opinión. Entre las técnicas más usadas tenemos:

- **Técnicas de verificación ocular**
 - Comparación.- En el acto de observar la similitud o diferencia existe entre dos o más elementos.

- Observación.- Es el examen ocular realizado para cerciorarse como se ejecutan las operaciones.

- **Técnica de verificación oral**
 - Indagación.- Es el acto de obtener información verbal sobre un asunto mediante averiguaciones directas o conversaciones con los funcionarios de la entidad.

 - Entrevista.- Para obtener mejores resultados debe prepararse apropiadamente, especificar quienes serán entrevistados, definir las preguntas a formular y los puntos que serán abordados.

 - Encuestas.- Son útiles para recopilar información de un gran universo de datos o grupos de personas.

- **Técnicas de verificación escrita**
 - Confirmación.- Es la escrita que permite comprobar la autenticidad de los registros y documentos analizados a través de la información directa y por escrito.

 - Tabulación.- Es la técnica de auditoría que consiste en agrupar los recursos obtenidos por áreas, segmentos o elementos examinados, de manera que facilita la elaboración de conclusiones.

- **Técnica de verificación documental.**
 - Comprobación.- Se explica con el objetivo de verificar la existencia, legales, autenticidad y legitimidad de las operaciones efectuados por la entidad, mediante la verificación de los documentos que la justifican.

- Revisión selectiva.- consiste en el examen ocular de una parte d los datos o partidas que conforma un universo homogéneo de ciertas áreas, actividades o documentos, con el alto costo que representaría llevar a cabo una revisión amplia.
- **Técnicas de verificación física.**
 - Inspección o supervisión.- Es el examen físico y ocular de activos, obras, documentos, con el objetivo de establecer su existencia y autenticidad. Se le califica como una técnica combinada dado que en su aplicación utiliza la indagación, observación, comparación, rastreo, tabulación y comprobación.

2.1.2.8. VENTAJAS DE LA AUDITORIA ADMINISTRATIVA

La Auditoria Administrativa tiene una serie de ventajas que continuación de nombra:

- facilita una ayuda primordial ala dirección al evaluar de forma independiente los sistemas de organización y de administración.
- Facilita una evaluación global y objetiva de los problemas de la empresa, que generalmente suelen ser interpretados de una manera parcial por los departamentos afectados.
- Pone a disposición de la dirección un profundo conocimiento de las operaciones de la empresa
- Constituye eficazmente a verificación de los datos contables y financieros
- Evita las actividades rutinarias y la inercia burocrática que generalmente se desarrolla en las grandes empresas
- Favorece la protección de los intereses y bienes de la empresa frente a terceros.

2.1.2.9. BENEFICIOS DE LA AUDITORIA ADMINISTRATIVA

Los beneficios principales en la implementación de la Auditoria Administrativa en la gestión de las empresas tenemos los siguientes:

❖ **GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Debemos decir que el concepto de gestión Administrativa se aplica a la Administración de las empresas y obliga a que la misma cumpla con cuatro funciones fundamentales para el desempeño de la empresa:

- **PLANEACIÓN.-** La planeación requiere definir los objetivos o metas de la organización establecida, es una estrategia general para alcanzar esas metas y desarrollar una jerarquía completa de planes para integrar y coordinar actividades. Se ocupa tanto de los fines (que hay que hacer), y como de los medios (como debe hacerse). (Robbins S.y Coulter M., 1996)

Una buena planeación administrativa implica la definición de un aserie de planes tipo, a saber: visión, misión, objetivos, estrategias, valores, políticas y procedimientos.

- **VISIÓN.-**Se enmarca al logro de aspiraciones comunes, como fomentar el nivel de compromiso.
- **MISIÓN.-**Medida en que enlaza lo deseado con lo posible.
- **VALORES.-** Es el estilo de hacer las cosas en la organización con base en convicciones éticas, están reflejadas por costumbres de la cultura de las empresas.
- **OBJETIVOS.-**Medida en que imprime dirección a los esfuerzos y grado en que orienta las acciones.

- **ESTRATEGIAS.-** Es el conjunto ordenado, la consecuencia coherente de acciones que permitirán alcanzar los objetivos y metas institucionales y concretar los aportes desde la misión al logro de visión del desarrollo.
- **POLÍTICAS.-** Son las guías generales de la acción gerencial para lograr las estrategias; son establecidas por la alta dirección.
- **ORGANIZACIÓN.-** Para cumplir con los objetivos de la organización se deben tomar en consideración las actividades a realizar elaborando un listado de ellas y agrupándolas según su afinidad, para establecer su funcionalidad, es necesaria también la asignación de responsabilidades y la autoridad formal asignada a cada puesto. Se puede decir que es el resultado de una estructura organizativa.
La organización incluye elementos importantes como: una estructura organizacional, distribución de funciones, cultura organizacional.
- **ORGANIGRAMA.-** Representación gráfica que indica la manera como está distribuida la responsabilidad por cada función o actividad en las áreas de una empresa.
- **ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.-** Son las distintas maneras en que puede ser dividido el trabajo dentro de una organización para alcanzar luego la coordinación del mismo orientándolo al logro de los objetivos.
- **DISTRIBUCIÓN DE FUNCIONES.-** Es la asignación de las responsabilidades y la autoridad formal asignada a cada puesto.
- **CULTURA ORGANIZACIONAL.-** Como muestra el nivel de conciencia, los valores y los hábitos que prevalecen.

- o DIRECCIÓN.- La Dirección es el proceso por medio del cual se influye en las personas para que contribuyan en favor de los objetivos organizacionales.

Los Administradores dirigen tratando de convencer a los demás de que se les unan para lograr el futuro que surge de los pasos de la planificación y la organización, los gerentes al establecer el ambiente adecuado, ayudan a sus empleados a hacer su mejor esfuerzo.

La dirección incluye elementos importantes como liderazgo, comunicación motivación, y toma de decisiones.

- LIDERAZGO.- El liderazgo puede definirse como el proceso de influir en otras personas para alcanzar los objetivos de la organización. Una de las claves para ser un administrador eficaz es la capacidad de ejercer un liderazgo efectivo, además de realizar la labor administrativa con todo lo que esta conlleva.
- COMUNICACIÓN.- Hay que tener en cuenta que el éxito de toda institución depende del conocimiento e identificación de sus miembros con los objetivos a alcanzar y de la creación de un clima de trabajo favorable y esto sólo se logra mediante una comunicación efectiva.
- MOTIVACIÓN.- Fuente interna de la energía que mueve y entusiasma a las personas, dirigiendo su conducta hacia determinados objetivos y metas.
- CAPACITACIÓN.-Es una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes.

- TOMA DE DECISIONES.- Consiste en escoger entre varias alternativas, dirigir es asumir la responsabilidad de tomar decisiones para manejar las empresas, para resolver los problemas y aprovechar las oportunidades, las decisiones son buenas cuando dan buenos resultados y son malas cuando llevan al fracaso. (Hernandez, Sergio y Martinez Pullido, Alejandro, 2011, pág. 191).

- o CONTROL.- El control es un proceso primordial en la Administración, pues, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el gerente no podrá verificar cuál es la situación real de la organización si no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos.
Para comprender mejor la actividad de control en una empresa, es necesario tener en cuenta todo el proceso de formulación e implementación de las decisiones que se desea controlar, pues el control bien ejecutado y permite conocer sobre el potencial de la organización, de corregir y alterar su rumbo, respondiendo a las exigencias del mercado de negocio. (Mancillas Perez, 2011, pág. 88).

Por eso el Auditor deberá revisar cómo se llevó a cabo dicho proceso en la creación en los sistemas de control a saber:

- ESTABLECIMIENTO DE ESTÁNDARES.-En esta fase debe estipular e identificar los objetivos, metas, normas o estándares que deben cumplir con respecto a algo. En algunos casos estos elementos fueron estipulados durante la planeación e idealmente tienen carácter cuantitativo.

- MEDIR LOS RESULTADOS OBTENIDOS.- Es necesario percatarse de lo que sucede en la realidad, para eso recurrimos a

observar los resultados o mejor dicho, a medir los resultados, para lo cual pueden utilizarse diversas técnicas, todo depende de lo que queramos medir.

- **COMPARAR LOS RESULTADOS OBTENIDOS CON EL ESTÁNDAR ESTABLECIDO.**- Consiste en comparar lo realizado con las normas establecidas y definir las causas que dieron origen a la desviación, si es que lo hubiera.
- **TOMAR MEDIDAS CORRECTIVAS.**- Son decisiones que se han de tomar y acciones a desarrollar para corregir las desviaciones la acción correctiva se concentra en corregir los errores organizacionales que entorpecen el rendimiento de la empresa.

❖ **CREAR POLÍTICAS EFECTIVAS**

○ CALIDAD DE SERVICIO

Es plena y total de satisfacción de las necesidades de los clientes en el ámbito de la atención. Los clientes son los que determina la calidad, que solo ellos pueden decir que quieren, calidad es cumplir con sus requerimientos. La calidad de cada persona determina la calidad del servicio a proporcionar. Se ha identificado un conjunto de dimensiones del funcionamiento de la calidad del servicio las mismas que son:

- **CONFIABILIDAD.**-La constituye los indicadores para su medición como son el cumplimiento en el tiempo, cantidad y especificación técnica de la oferta hecha al cliente o sobre las expectativas que se tiene.

- **SENSIBILIDAD.**-Actitud que muestra la organización en el momento de ofrecer soluciones a los clientes y proporcionarles servicios rápidos; dependerá del cumplimiento a tiempo del compromiso contraído con el cliente y también de qué tan accesible es entrar en contacto con la compañía. En pocas palabras, disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

- **SEGURIDAD.**-Se refiere a la competencia y cortesía del personal cuando el cliente trata con personal que es tan agradable como competente, siente la tranquilidad de estar en manos de la organización apropiada.

- **EMPATÍA.**-La empatía es la actitud de ponerse en el lugar de otro, con el fin de comprender mejor sus motivaciones y en consecuencia darle una respuesta más acertada. En términos de la relación empresa-cliente la empatía proporciona calidad en la medida en que la empresa interpreta los requerimientos de sus clientes y les brinde productos y servicios que satisfagan dichos requerimientos.

- **ASPECTOS TANGIBLES.**-los aspectos tangibles son las partes más visibles de los servicios (instalaciones, equipos e imagen del personal de contacto); indican su naturaleza y ayudan al cliente a aprehenderlo. Suelen ser además las primeras comunicaciones dirigidas a la clientela por la organización. (Uribe Macias, 2011, pág. 73).

2.1.3. METODOLOGÍA DE LA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

Para un correcto proceso de Auditoría Administrativa se desarrolla las siguientes etapas:

2.1.3.1. ETAPA DE PLANEACIÓN

La planeación se refiere los lineamientos de carácter general que forma parte de la aplicación de la auditoría administrativa. (Franklin, 2012)

2.1.3.1.1. OBJETIVO

Consiste en establecer las acciones que se deben realizar para instrumentar la auditoría en forma secuencial y ordenada tomando en cuenta las condiciones que deben prevalecer para alcanzar en tiempo y lugar los objetivos establecidos.

2.1.3.1.2. FACTORES A REVISAR

Determina los factores considerados fundamentales para el estudio de la organización con relación al proceso administrativo y los elementos específicos que forman parte de su funcionamiento.

2.1.3.1.3. FUENTE DE ESTUDIO

Son las instancias internas y externas a las que recurre para captar la información que se registra en los papeles de trabajos.

2.1.3.1.4. INVESTIGACIÓN PRELIMINAR

Definidas la dirección y los factores a auditar esto refiere de un reconocimiento o investigación preliminar para determinar la situación administrativa, nos lleva a la necesidad de revisar la literatura técnica y legal, información de campo de trabajo y toda clase de documento, lo que se puede provocar una reformulación de objetivos, de estrategias, etc.

2.1.3.1.5. PREPARACIÓN DE PROYECTO DE AUDITORÍA

Se debe proceder a seleccionar la información necesaria para instrumentar la auditoria, la cual incluye dos apartados:

- Propuesta de técnicas
- Programa de trabajo

2.1.3.1.6. DIAGNOSTICO PRELIMINAR

Debe precisar claramente los fines susceptible de alcanzar, los factores que se van a examinar, las técnicas a emplear y la programación que se va orientar en el curso de acción de la auditoria.

2.1.3.2. ETAPA DE INSTRUMENTACIÓN

Concluida la parte preparatoria se procede a la instrumentalización de la auditoria en la cual se tiene que seleccionar y aplicar las técnicas de recolección que se estime más visible. De acuerdo con las circunstancias propias de la auditoria, la medición que se emplea, la supervisión necesaria para mantener una coordinación efectiva. (Franklin, 2012)

2.1.3.2.1. RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN

Esta debe enfocarse al registro de todo tipo de hallazgo y evidencias que haga posible su examen objetivo. Es conveniente aplicar un criterio de discriminación teniendo siempre presente el objetivo del estudio y proceder continuamente a su revisión y evaluación para mantener una línea de acción uniforme.

2.1.3.2.2. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN

Para recabar la información requerida de forma ágil y ordenada se debe emplear algunas de las técnicas como: investigación documentaria, observación directa, entrevista, cuestionarios, cédulas, etc.

2.1.3.2.3. MEDICIÓN

Las escalas cumplen la función de garantizar la confiabilidad y validez de la información que se registra en los papeles de trabajo de posteriormente servirá para comprobar la veracidad de las observaciones, conclusiones y recomendaciones contenidas en el informe de la auditoria.

2.1.3.2.4. PAPEL DE TRABAJO

Para ordenar, agilizar e imprimir coherencia a su trabajo, el auditor debe hacerlo en lo que se denomina papeles de trabajo. Son los registros en donde se describe las técnicas y procedimientos aplicados, las pruebas realizadas, las informaciones obtenidas y las conclusiones alcanzadas.

Estos papeles de trabajo proporcionan el soporte principal que en su momento al auditor habrá de incorporar en su informe ya que incluye observaciones, hechas y argumentos para respaldarlo, el auditor debe preparar y conservar los papeles de trabajo ya que son el testimonio del trabajo efectuado y respaldo de juicios y conclusiones.

2.1.3.2.5. EVIDENCIAS

Documento suficiente y competente contenido en los papeles de trabajo que sustenta los hallazgos encontrados durante el desarrollo de la auditoria; representa el elemento importante para emitir las conclusiones y recomendaciones que se expresa como resultado del trabajo.

2.1.3.2.6. SUPERVISIÓN DE TRABAJO

A medida que desciende el nivel de responsabilidad, el auditor encabece una tarea, tendrá siempre la certeza de denominar el campo de trabajo y los elementos de decisión para vigilar que acciones obtener a un lógica en función de los objetivos de la auditoria.

2.1.3.3. ETAPA DE EXAMEN Y EVALUACIÓN

El examen consiste en dividir o separar sus elementos componentes para conocer la naturaleza, las características y el origen de su comportamiento sin perder de vista la relación interdependencia e interacción de las pares entre sí y con el todo y de estas con su contexto.

2.1.3.3.1. PROPÓSITO

Aplicar técnicas de análisis procedentes para lograr los fines propuestos como la oportunidad, extensión y profundidad que requiere el universo sujeto a examen las circunstancias específicas del trabajo a fin de reunir los elementos de decisión óptimos.

2.1.3.3.2. PROCEDIMIENTO

El examen provee de una clasificación e integración de hechos diagnósticos de problemas así como de elementos para evaluar racionalizar los efectos de cambio.

- Técnicas de análisis Administrativo.- Constituyen los instrumentos que el auditor se apoya para contemplar sus observaciones.
- Formulación de diagnóstico Administrativo.- El diagnóstico es un mecanismo de estudio y aprendizaje, toda vez que fundamenta y transforma las experiencias y los hechos de conocimiento administrativo.

2.1.3.4. ETAPA DE ELABORACIÓN DE INFORME

Al finalizar el examen de la organización es necesario prepara un informe en el cual se consigne los resultados de la auditoria, identificando el área sistema programa proyecto, etc.

2.1.3.4.1. PRESENTACIÓN DE INFORME

La presentación de los resultados de la auditoría de gestión siempre será presentada en un informe, donde se exprese en forma concreta, clara y sencilla los hallazgos, sus causas y efectos con el propósito de que los gerentes de la entidad, tomen en consideración las recomendaciones indicadas en el informe. (Benjamin Franklin, 2010)

2.1.3.4.2. BORRADOR DEL INFORME.

El borrador del informe de auditoría, redactado por el auditor y revisado por el supervisor asignado debe ser sometido a consideración del nivel gerencial correspondiente para su aprobación y posterior envío a la entidad auditada.

2.1.3.4.3. INFORME FINAL DE LA AUDITORIA

El informe final debe caracterizarse por su alta calidad para lo cual debe Para que la preparación del informe se logre con una mayor efectividad se debe tener especial cuidado en la redacción así como en la comisión exactitud y objetividad al exponer los hechos debe redactar en forma narrativa de manera ordenada sistemática y lógica empleando en tono constructivo utilizado en lenguaje sencillo y fácilmente entendible a fin de participar su comprensión incluso por los usuarios que no tengan conocimiento detallado sobre los temas incluidos en el mismo.

2.1.3.5. ETAPA DE SEGUIMIENTO

Las observaciones que se producen como resultado de la Auditoria deben de sujetarse a un estricto seguimiento ya que no solo se orienta a corregir las fallas detectadas, sino ya bien a evitar su recurrencia.

En este sentido el seguimiento no se limita a la determinación de observación o deficiencia, sino aportar elementos de crecimiento a la organización, lo que hace posible.

Verificar que las acciones realizadas como resultado de las desviaciones se lleven a la práctica en términos y fechas establecidas conjuntamente con el responsable del área. (Franklin, 2012)

2.1.4. EL AUDITOR

2.1.4.1. DEFINICIÓN DEL AUDITOR

Es la persona capacitada y experimentada que se designa por una autoridad competente, para revisar, examinar y evaluar los resultados de la gestión administrativa y financiera de una dependencia o entidad, con el propósito de informar o dictaminar acerca de ellas, realizando las observaciones y recomendaciones pertinentes para mejorar su eficacia y eficiencia en su desempeño. Originalmente la palabra que se define significa "oidor" u "oyente". El origen de su uso en la contaduría puede encontrarse en épocas remotas en Inglaterra, cuando pocas personas sabían leer y las cuentas de los grandes propietarios eran "oídas" en vez de ser examinadas como se hace en la actualidad (Benjamin Franklin, 2010, pág. 45).

2.1.4.2. HABILIDADES Y DESTREZAS DEL AUDITOR

En forma complementaria a la formación profesional, teórica y/o práctica, el equipo auditor demanda de otro tipo de cualidades que son determinantes en su trabajo, referidas a recursos personales producto de su desenvolvimiento y dones intrínsecos a su carácter. La expresión de estos atributos puede variar de acuerdo con el modo de ser y el deber ser de cada caso en particular, sin embargo es conveniente que, quien se dé a la tarea de cumplir con el papel de auditor, sea poseedor de las siguientes características:

- Actitud positiva.
- Objetividad.
- Saber escuchar.
- Creatividad.
- Respeto a las ideas de los demás.
- Mente analítica.
- Conciencia de los valores propios y de su entorno.
- Claridad de expresión verbal y escrita.
- Capacidad de observación.
- Iniciativa.
- Discreción.
- Facilidad para trabajar en grupo.
- Comportamiento ético.

2.1.4.3. FUNCIONES GENERALES DEL AUDITOR

Para ordenar e imprimir cohesión a su labor, el auditor cuenta con una serie de funciones tendientes a estudiar, analizar y diagnosticar la estructura y funcionamiento general de una organización.

Las funciones tipo del auditor son:

- Estudiar la normatividad, misión, objetivos, políticas, estrategias, planes y programas de trabajo.
- Desarrollar el programa de trabajo de una auditoria.
- Definir los objetivos, alcance y metodología para instrumentar una auditoria.

- Captar la información necesaria para evaluar la funcionalidad y efectividad de los procesos, funciones y sistemas utilizados.
- Recabar y revisar estadísticas sobre volúmenes y cargas de trabajo.
- Diagnosticar sobre los métodos de operación y los sistemas de información.
- Detectar los hallazgos y evidencias e incorporarlos a los papeles de trabajo.
- Respetar las normas de actuación dictadas por los grupos de filiación, corporativos, sectoriales e instancias normativas y, en su caso, globalizadoras.
- Proponer los sistemas administrativos y/o las modificaciones que permitan elevar la efectividad de la organización
- Analizar la estructura y funcionamiento de la organización en todos sus ámbitos y niveles
- Considerar las variables ambientales y económicas que inciden en el funcionamiento de la organización.
- Analizar la distribución del espacio y el empleo de equipos de oficina.
- Mantener el nivel de actuación a través de una interacción y revisión continua de avances.
- Proponer los elementos de tecnología de punta requeridos para impulsar el cambio organizacional.
- Diseñar y preparar los reportes de avance e informes de una auditoria.

2.1. MARCO CONCEPTUAL

- **AUDITORIA.-** El concepto de auditoría como elemento del sistema de control de las empresas busca comprobar y cautelar el adecuado uso de los recursos el cumplimiento de normas establecidas de los programas previstos por la empresa; su orientación es y debe ser siempre constructiva y positiva.
- **AUDITORIA ADMINISTRATIVA.-** Es el examen completo y constructivo de la estructura de una empresa a cualquier parte de la organización, en cuanto a los planes y objetivos, sus métodos y controles su forma de operaciones y sus facilidades humana y físicas.
- **AUDITOR.-** Persona capacitada y experimentada que se designa por una autoridad competente, para revisar, examinar y evaluar los resultados de la gestión administrativa y financiera de una dependencia o entidad, con el propósito de informar o dictaminar acerca de ellas, realizando las observaciones y recomendaciones pertinentes para mejorar su eficacia y eficiencia en su desempeño.
- **GESTIÓN.-** Es el conjunto de acciones que se realizan para administrar una empresa o un negocio.
- **GESTIÓN ADMINISTRATIVA.-** Es el conjunto de técnicas y las experiencias e la organización, planificación, dirección y control eficientes de las operaciones empresariales, importantes que estos elementos tienen en relación con el buen funcionamiento de la empresa, quiere mostrar los correctos procedimientos que permitan desarrollar una buena gestión empresarial.
- **TÉCNICAS DE LA AUDITORIA.-** Son métodos prácticos de la investigación y prueban que el auditor utiliza para lograr la información y comprobación necesaria para poder emitir su opinión profesional

CAPITULO III

DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE LAS FARMACIAS Y BOTICAS DEL DISTRITO DEL CUSCO

3. RESEÑA HISTÓRICA DE LAS FARMACIAS Y BOTICAS

La palabra Farmacia tiene su origen en la palabra griega “PHARMAKON” que significa "remedio". No obstante, la aplicación de remedios para sanar o al menos, para aliviar el sufrimiento, es tan antiguo como la humanidad. Por eso es muy difícil determinar cuándo comienza la práctica farmacéutica. Es evidente y en todos los libros de la medicina y de la antropología cultural así lo manifiestan que el hombre primitivo utilizó remedios para el tratamiento de sus enfermos. El hombre primitivo utilizó remedios terapéuticos porque conoció enfermedades.

En los años de 1960 el desarrollo económico es el “boom” de la industria farmacéutica, el farmacéutico ya vive sólo de la farmacia, que es un negocio, y éstas incrementan su valor. El consumidor aumenta su nivel de vida y fomenta el hábito de consumo, exige más debido a la variedad de productos farmacéuticos con un mismo fin, la mujer empieza a trabajar fuera, aumenta el mercado juvenil. El fabricante farmacéutico mejora los medios de producción, aumenta la competencia y se nivela en cuanto a precios, calidad y servicio, se innova y diversifica los productos según el gusto y demanda del consumidor y la producción es máxima.

Como se observa, en un principio la intervención del farmacéutico de oficina de Farmacia tanto a nivel de dispensación como de preparación de los productos es total, más tarde se pasa por un bache al perder una parte fundamental de su identidad por venir la mayoría de productos preparados. Luego se vuelve a producir un aumento en la profesionalización acompañada de nuevos aspectos profesionales comerciales en los que cada vez más se

miran los productos y servicios desde el punto de vista de los consumidores, que son los que eligen. El cambio físico que se produce en los establecimientos farmacéuticos de farmacia es muy significativo, observamos cómo era un laboratorio donde todo lo demandado era producido en el interior de la propia farmacia y por tanto, el local se veía reducido a una Botica de dispensación (el punto de venta) y la rebotica o trastienda junto a una zona de laboratorio donde se elaboraban los medicamentos; hoy en día esto se produce a la inversa ya que la mayor parte de los productos están manufacturados y muchos de ellos no requieren venta con receta de forma que se apoyan en la venta por impulso, en la estructura actual el punto de venta tiene prioridad sobre la Botica, estando ésta destinada al almacenamiento de productos farmacéuticos, la Botica es destinada a la exposición de productos y al servicio al cliente.

FARMACIAS Y BOTICAS EN EL PERÚ.

A partir de la industrialización y creación de laboratorios farmacéuticos se concibe la creación de Farmacia en el Perú, tanto unos como otros se conciben como negocios.

La legalidad de los establecimientos de Farmacias y Boticas en el Perú se da con la Ley General de Salud N° 26842 en el Título Segundo, Capítulo III de los productos farmacéuticos, donde se describe el ejercicio de farmacias a los profesionales Químicos Farmacéuticos en el artículo 66°, Así mismo se da la facultad a personas naturales o jurídicas a la propiedad de Boticas en el artículo 64°, poco tiempo después se da la aprobación del Decreto Supremo N° 014-11-SA, Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos para la legalidad de los establecimientos farmacéuticos de farmacias y boticas y el Decreto Supremo N° 016-11-SA que legisla sobre el registro y control y vigilancia sanitaria de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, marcando un cambio revoltoso en el que hacer farmacéutico nacional.

En la actualidad los establecimientos farmacéuticos están constituyendo en uno de los rubros empresariales más rentables del país después de la minería y el petróleo. Hasta la fecha en el país ha habido un crecimiento de estos establecimientos farmacéuticos, siendo el 90% de los establecimientos farmacéuticos privados en el Perú y provincias, de las cuales consta aproximadamente de 21 mil establecimientos farmacéuticos existentes entre Farmacias y Boticas a nivel nacional del país.

3.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LAS FARMACIAS Y BOTICAS EN EL DISTRITO DEL CUSCO

El inicio de los establecimientos farmacéuticos en el distrito del Cusco, se dio con la primera Farmacia siendo uno de los primeros pilares de negocio, tomando el nombre de “LA ITALIANA” de la propiedad del QF. José Miguel Vallenás, ubicado en la calle de Márquez del distrito del Cusco, así mismo en la actualidad sigue en funcionamiento de la propiedad del Q.F. Silvia Pacheco con el nombre de Farmacia “PACHECO S.R.L.”, por ende siendo el establecimiento más antigua del distrito de Cusco, poco tiempo después se apertura las Farmacias “MONTEAGUDO” de la propiedad del QF. Bonifacio Monteagudo, seguido de la Farmacia “RENACER de la propiedad del QF. Jorge vello, dando así los primeros negocios a la prestación servicio y comercialización de productos farmacéutico en el distrito del Cusco y demás distritos; tomando como referencia de la información brindada por la Dirección Regional de Salud-Cusco (DIRESA), la primera Botica en el distrito del cusco tuvo el nombre de “PORTUGAL”, de la cual nos da a conocer que los primeros establecimientos de Boticas eran informales, por la cual no existía un ente que controle de dichos establecimientos, en consecuencia siendo denominados como negocios ambulatorios, así mismo, no dando de mucha importancia a estos establecimientos farmacéuticos, por lo cual no siendo registrados y por ese entonces no prestando servicio de calidad a la población cusqueña, no se tiene con exactitud de la cantidad de Boticas en sus inicios en el distrito del Cusco, hasta cuando se dio entonces el

Decreto Supremo N° 014-11-SA. “Referido al reglamento de los establecimientos farmacéuticos, por la cual se hace un estricto seguimiento para el registro de estos establecimientos y en su funcionamiento, tanto en los diferentes distritos de la ciudad del Cusco.

Hoy en día, el mayor porcentaje de establecimientos de Farmacias y Boticas están ubicados en el distrito del Cusco, con una cantidad de 110 establecimientos entre Farmacias, Boticas y cadenas de Boticas, así mismo sobre saliendo en el rubro de mercado farmacéuticos Cusqueño.

3.2 CARACTERIZACIÓN DE LAS FARMACIAS Y BOTICAS DEL DISTRITO DEL CUSCO.

3.2.1. FARMACIAS.-Son establecimientos que se dedican a la preparación de recetas, expendio y abastecimiento de medicamentos. Es un centro de información y asesoramiento sobre todos los aspectos que atañen al medicamento, para que el establecimiento se denomine Farmacia debe ser de propiedad de un profesional Químico Farmacéutico.

3.2.2. BOTICAS.-Son establecimientos que se dedican al expendio y abastecimiento de medicamentos. Es un centro de información y asesoramiento, sobre todos los aspectos que atañen al medicamento siempre y cuando se encuentre el Químico farmacéutico regente, para que el establecimiento se denomine Botica debe ser de propiedad de una Persona Natural/Jurídico.

3.3 BASE LEGAL DE ESTABLECIMIENTOS DE FARMACIAS Y BOTICAS

Las Farmacias y Boticas se rigen en la siguiente base legal vigente en el Perú:

- Decreto Supremo 014-2011-SA. - Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos

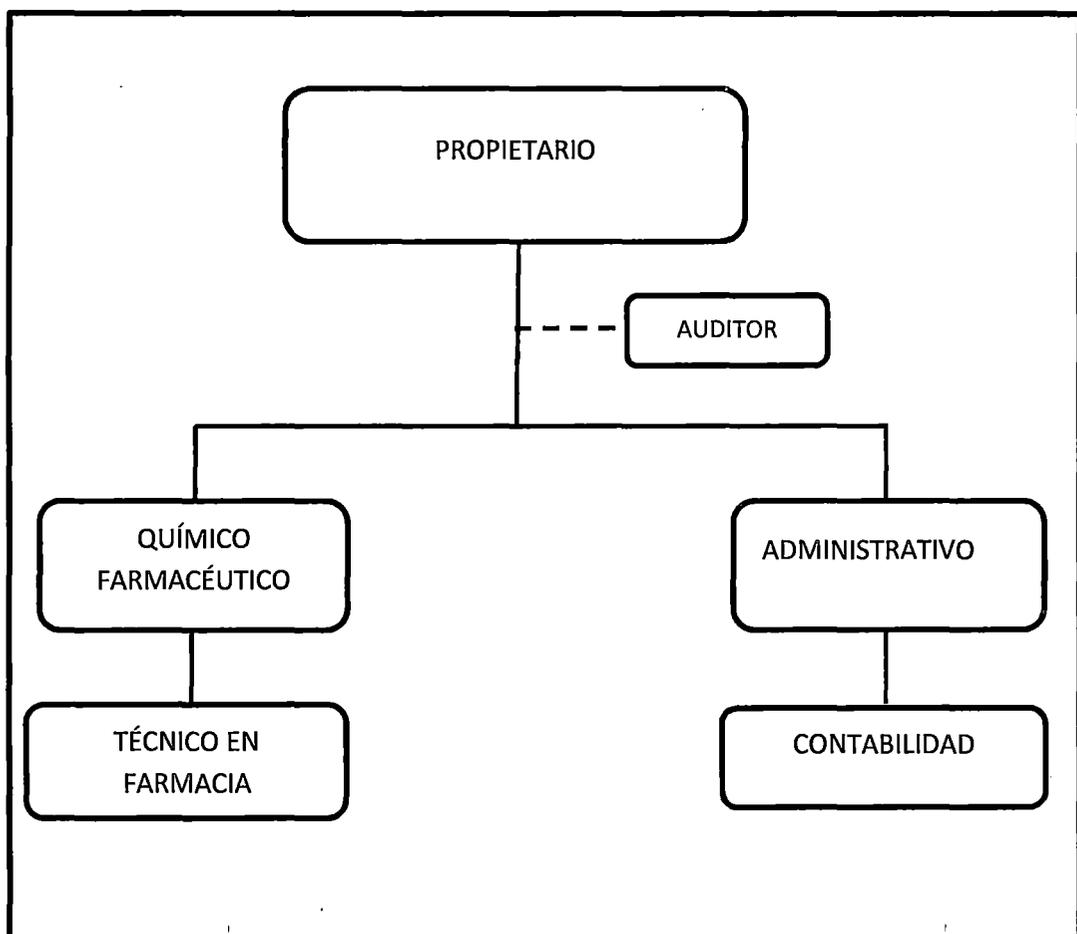
Otras bases legales que se rigen las Farmacias y Boticas:

- Ley 26842. Ley General de Salud.
- Ley 29459.
Ley de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios.
- Decreto Supremo N° 016-2011-SA.
Reglamento para el Registro, Control Y Vigilancia Sanitaria de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios.
- Decreto Supremo N° 01-2012-SA.
Modifican Reglamento para el Registro, Control Y Vigilancia Sanitaria de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios.
- Resolución Ministerial N° 013-2009-MINSA.
Aprueban el "Manual de Buenas Prácticas de Dispensación".
- Resolución Ministerial N° 685-99 SA/DM.
Aprueban el "Manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento de Productos Farmacéuticos y afines".

- Resolución Ministerial N° 055-99SA/DM; Aprueban el “Manual de Buenas Prácticas de Manufactura de Productos Farmacéuticos”.

3.4 ORGANIZACIÓN DE LAS FARMACIA Y BOTICAS DEL DISTRITO DEL CUSCO

3.4.1. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



Fuente: Farmacias y Boticas del distrito del cusco

3.4.2. ORGANIZACIÓN FUNCIONAL

3.4.2.1. DIRECTOR QUÍMICO FARMACÉUTICO

El Químico Farmacéutico es el representante profesional (regente) o Administrativo del establecimiento farmacéutico, por lo tanto debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Ser titulado en una universidad de prestigio,
- Estar inscrito en el Colegio Químico farmacéutico de la jurisdicción donde laborará.
- Estar habilitado para ejercer su profesión.

Las funciones que debe cumplir son:

- Asumir la Dirección técnica Profesional del establecimiento, ante la DIREMID correspondiente, en el horario de funcionamiento del local.
- Comunicar a la DIREMID correspondiente cualquier cambio que se produzca en su establecimiento
- Es el responsable de mantener actualizado los libros de ocurrencias, y de productos de venta bajo control.
- Reportar según cronograma, el balance de productos controlados ante la DIREMID.
- Realizar Atención Farmacéutica, para lo cual se mantiene constantemente actualizado en conocimientos farmacológicos.
- Ejercer la Fármaco vigilancia en su establecimiento.
- Es el responsable de la dispensación del medicamento.
- Prevenir y controlar los errores de medicación, y de dispensación que puedan ser cometidos por el personal técnico a su cargo.
- Es responsable de la recepción de los productos farmacéuticos que llegan a su Farmacia, verificando las óptimas condiciones de almacenamiento de los mismos.
- Verificar y retirar de la venta los productos que hayan vencidos y aquellos que sean de dudosa procedencia y presentación, manteniéndose informado DIREMID.

- Es el responsable de mantener el correcto inventario de los productos farmacéuticos de la Farmacia a su cargo.
- Ofrecer al usuario las alternativas de medicamento con arreglo a lo dispuesto en el artículo 33 de la Ley General de salud y artículo 31 del reglamento.
- Orienta e informa al usuario sobre el uso adecuado del producto galénico, dietético y edulcorante, recurso terapéutico natural, así como de otros afines que se expende.
- Vestir correcta y adecuadamente, portando siempre una credencial de identificación.

3.4.3. TÉCNICO DE FARMACIA

El Técnico de farmacia es la persona de apoyo del Químico Farmacéutico del establecimiento farmacéutico, y debe de cumplir con los siguientes requisitos:

- Ser técnico de farmacia, titulado en Instituto de prestigio
- Contar con carnet de sanidad vigente.

Cumple con las siguientes funciones:

- Es el encargado de realizar el correcto despacho de las prescripciones médicas, bajo la supervisión y aprobación del Químico Farmacéutico, aplica las BPD.
- Es el responsable de cumplir con eficiencia la función de vendedor - cobrador y entrega del medicamento, responsabilizándose sobre los mismos al final del turno laborado, y cada vez que se le realice el cuadro de su caja y/o inventarios.
- Compartir la responsabilidad de mantener el correcto inventario de los productos farmacéuticos en la Farmacia o Botica.
- Apoyar en la recepción, correcta distribución y almacenamiento de la mercadería que llega a su local, aplica las BPA.
- Es el responsable de mantener la limpieza y el orden del local (anaqueles, mostradores etc.)

- Cumplir con responsabilidad, puntualidad y honradez todas las funciones asignadas por el Químico Farmacéutico.
- Está obligado a participar activamente en las capacitaciones sobre técnicas de venta y otras
- Emitir comprobante de pago por cada una de las ventas efectuadas..
- Informar a su inmediato superior, cualquier anomalía detectada durante su permanencia en el establecimiento farmacéutico.
- Vestir correcta y adecuadamente, portando siempre su credencial de identificación.
- Utilizar los enseres y muebles de la botica correctamente y solo para cumplir sus metas de venta programadas.

3.5 FINALIDAD DE LAS FARMACIAS Y BOTICAS

“La finalidad de las Farmacias y Boticas es brindar asistencia de salud al paciente y bienestar de la población, mediante el uso racional de los medicamentos, siendo su función propia y primordial la dispensación de medicamentos”

3.6 FUNCIONES DELAS ACTIVIDADES DE LAS FARMACIAS Y BOTICAS

Las principales funciones de las Farmacias y Boticas son:

- ✓ Dirigir y controlar los productos farmacéuticos.
- ✓ Dispensar medicamentos y productos de Farmacia y Botica.
- ✓ Informar a los clientes sobre su utilización de medicamentos.
- ✓ Determinar parámetros anatómico-fisiológicos sencillos y fomentar hábitos saludables en los clientes.
- ✓ Elaborar preparados medicamentosos, dietéticos y cosméticos, bajo protocolos establecidos y supervisión del facultativo.
- ✓ Realizar análisis clínicos elementales y normalizados, bajo la supervisión del facultativo.
- ✓ Facturación e información en establecimientos de Farmacia y Boticas.

3.7 SERVICIOS QUE OFRECE LAS FARMACIAS Y BOTICAS

Los servicios principales que brindan las Farmacias y Boticas son los siguientes:

- ✓ La información y el seguimiento de los tratamientos farmacológicos a los pacientes.
- ✓ La adquisición, custodia, conservación y dispensación de los medicamentos y productos sanitarios.
- ✓ La vigilancia, control y custodia de las recetas médicas dispensadas.
- ✓ La garantía de la atención farmacéutica, en su zona farmacéutica, así como a su población.
- ✓ Colaboración en el control del uso individualizado de los medicamentos afín de detectar las reacciones adversas que pueda producirse y notificarlas a los organismos responsables de la farmacovigilancia.
- ✓ Colaboración con la administración sanitaria en la formación e información dirigidas al resto de profesionales sanitarias y usuarios sobre el uso racional de los medicamentos y productos sanitarios.

3.8 CLASIFICACIÓN DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS DE LAS FARMACIAS Y BOTICAS.

Los productos farmacéuticos, que se ofrece en los establecimientos farmacéuticos de las Farmacias y Boticas en el distrito del Cusco son las siguientes:

3.8.1. Productos farmacéuticos.-Producto empleado para la prevención, diagnóstico o tratamiento de una enfermedad, estado patológico o para modificar sistemas fisiológicos en beneficio de la persona a quién le fue administrado. La finalidad de todo medicamento es aliviar enfermedades en seres humanos, así como también en cualquier otro ser vivo.

Los medicamentos farmacéuticos puede ser categorizados según su comercialización son:

3.8.1.1. Medicamentos genéricos.- Son aquellos productos cuyo nombre corresponde a la denominación común internacional (DCI) del principio activo recomendada la organización mundial de la salud (OMS) y no es identificado por un nombre de marca y en cuanto a los precios son bajos.

3.8.1.2. Medicamentos de Marca.- También denominadas de “Especialidad Farmacéutica” es aquel producto farmacéutico que se comercializa bajo un nombre determinado por el fabricante, diferente a la denominación común internacional y en cuanto a sus precios son un poco más caros que los medicamentos genéricos.

3.8.2. Productos sanitarios.- Son artículos y materiales que sirven para el diagnóstico, prevención, control tratamiento o alivio de una enfermedad como ejemplo tenemos lassondas, productos elásticos (coderas, muñequeras, rodilleras), tiras reactivas, termómetros, tensiómetros, etc.

3.8.3. Producto farmacéutico psicotrópico.- Son los productos controlados por la autoridad nacional competente por tener en algunos casos efectos secundarios en la persona que le fue administrado y que para su venta se requiere de una receta médica.

La comercialización de estos productos es restringida y estrictamente controlada por las autoridades de Salud Pública y Asistencia Social, por los graves daños que pueden causar si se administran a pacientes inadecuadamente.

3.8.4. Producto de limpieza personal.- Son aquellos productos de estética como hidratantes, limpiadores, productos para el manejo de

usuarios, limpiadores nasales o limpiadores oculares, o cualquier otro producto que pueda ser calificado como tal y son controlados por la autoridad nacional competente para su comercialización.

3.8.5. Producto farmacéutico prohibido.- Producto retirado del consumo, venta o ambos en uno o varios países por orden de la autoridad nacional competente, a causa de la poca seguridad que ofrece en la aplicación a que se destina.

Todos los productos fabricados y distribuidos tienen la supervisión del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, entidad encargada de autorizar su comercialización y uso para brindar una mayor seguridad a la población.

3.8.6. Producto farmacéutico no aprobado.- “Producto oficialmente por el fabricante para su registro ante la autoridad nacional competente y que ha sido rechazado por no satisfacer los requerimientos establecidos. Por ejemplo, por razones de seguridad, por falta de efectividad entre otros”.

Estos productos son rechazados por la autoridad encargada, por no presentar seguridad en su elaboración y contener ciertas deficiencias, lo cual ocasiona riesgos importantes en la salud de la población

3.9 ORGANISMOS DE CONTROL DE LAS FARMACIAS Y BOTICAS DEL DISTRITO DEL CUSCO.

3.9.1. MINISTERIO DE SALUD.

El Ministerio de Salud es un órgano del Poder Ejecutivo. Es el ente rector del Sector Salud que conduce, regula y promueve la intervención del Sistema Nacional Coordinado y Descentralizado de Salud, con la finalidad de lograr el desarrollo de la persona humana, a través de la promoción, protección, recuperación y rehabilitación de su salud y del desarrollo de un entorno saludable, con pleno respeto de los derechos fundamentales de la persona, desde su concepción hasta su muerte natural.

Funciones del Ministerio de Salud

Al Ministerio de Salud le corresponde formular, fijar y formular las políticas de salud. En consecuencia tendrá, entre otras, las siguientes funciones y objetivos:

- Ejercer la rectoría del sector salud, la cual comprende, entre otras materias.
- Dictar normas generales sobre materias técnicas, administrativas y financieras a las que deberán ceñirse los organismos y entidades del Sistema, para ejecutar actividades de prevención, promoción, fomento, protección y recuperación de la salud y de rehabilitación de las personas enfermas.
- Velar por el debido cumplimiento de las normas en materia de salud, a través de las Secretarías Regionales Ministeriales de Salud, sin perjuicio de la competencia que la ley asigne a otros organismos.
- Efectuar la vigilancia en salud pública y evaluar la situación de salud de la población. Formular, adoptar y evaluar la política farmacéutica, de medicamentos, de dispositivos, de insumos y

tecnología biomédica, y establecer y desarrollar mecanismos y estrategias dirigidas a optimizar la utilización de los mismos.

- Establecer los mecanismos para adelantar negociaciones de precios de medicamentos, insumos y dispositivos médicos.

3.9.2. DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE CUSCO (DIRESA).

La dirección regional de salud del cusco, es un órgano desconcentrado de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Cusco, responsable de formular y proponer las políticas regionales de salud; así como dirigir normar y evaluar a los establecimientos de salud, en concordancia con las políticas regionales y planes sectoriales.

3.9.3. DIRECCIÓN GENERAL DE MEDICAMENTOS INSUMOS Y DROGAS (DIGEMID).

La Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas es un órgano de línea del Ministerio de Salud, creado con el Decreto Legislativo N° 584 del 18 de Abril del año 1990.

La Dirección General de Medicamentos Insumos es una institución técnico normativa en los aspectos relacionados a las autorizaciones sanitarias de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, la certificación, el control y vigilancia de los procesos relacionados con la producción, importación, distribución, almacenamiento, comercialización, promoción, publicidad, dispensación y expendio de los mismos, así como contribuir al acceso equitativo de los productos que son de interés para la salud, eficaces, seguros, de calidad y usados racionalmente.

- Desarrollar sus actividades buscando brindar un mejor servicio a los clientes.

- Aplicar la mejora continua en cada uno de sus procesos.
- Establecer y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad basado en el cumplimiento de la norma ISO 9001:2001 y la legislación vigente.
- Proporcionar a los trabajadores capacitación y recursos necesarios para lograr los objetivos trazados.

Funciones de la Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas

La Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas esta relacionados con la producción, importación, distribución, almacenamiento, comercialización, promoción, publicidad, dispensación y expendio de productos farmacéuticos y afines, así como contribuir al acceso equitativo de productos farmacéuticos y afines de interés para la salud, eficaces, seguros, de calidad y usados racionalmente; está a cargo de las siguientes funciones principales:

- Proponer las políticas nacionales e internacionales sobre medicamentos, otros productos farmacéuticos y afines e identificar y proponer los objetivos estratégicos sectoriales e institucionales para su desarrollo.
- Normar en aspectos relacionados con la calidad, seguridad y eficacia de los medicamentos, otros productos farmacéuticos y afines.
- Establecer las normas sanitarias para la investigación, autorización, registro, producción, importación, exportación, almacenamiento, distribución, comercialización, donación, promoción, publicidad, dispensación, expendio, control y vigilancia de medicamentos, otros productos farmacéuticos y afines.
- Establecer las normas sanitarias para la autorización, registro, certificación, control y vigilancia de los establecimientos farmacéuticos y otros establecimientos afines relacionados con los

procesos de producción, importación, exportación, almacenamiento, distribución, comercialización, promoción, publicidad, dispensación y expendio de medicamento, otros productos farmacéuticos y afines.

- Autorizar, registrar, controlar y vigilar los medicamentos, otros productos farmacéuticos y afines, así como el funcionamiento de los establecimientos farmacéuticos y otros establecimientos afines que correspondan.
- Normar y establecer estrategias para promover el acceso, disponibilidad y uso racional de medicamentos priorizando los esenciales.
- Normar, controlar, supervisar, en aspectos relacionados a las sustancias sujetas a fiscalización sanitaria y medicamentos que los contiene

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

4.- FORMALIZACIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE FARMACIAS Y BOTICAS EN EL DISTRITO DEL CUSCO

Realizando el presente estudio de investigación donde encontramos Farmacias y Boticas Registradas en la Dirección General de Medicamentos e Insumos y Drogas (DIGEMID) y otras no registradas en el distrito del Cusco del año 2013.

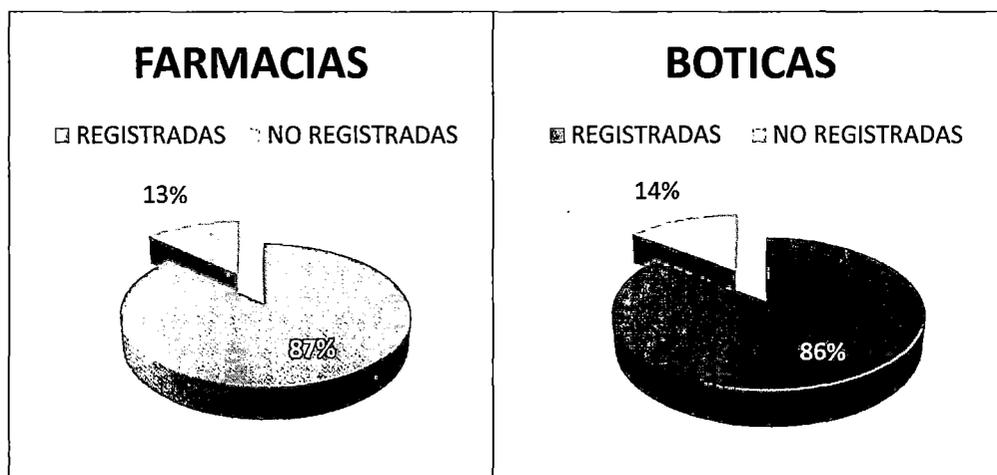
Cuadro N° 4

FORMALIZACIÓN DE FARMACIAS Y BOTICAS EN EL DISTRITO DEL CUSCO

Categoría		Condiciones de los establecimientos de Farmacias y Boticas en el distrito del Cusco		Total
		Registradas	No Registradas	
Farmacia	Frecuencia	27	4	31
	Porcentaje	87,1%	12,9%	100,0%
Botica	Frecuencia	83	14	97
	Porcentaje	85,6%	14,4%	100,0%
Total	Frecuencia	110	18	128
	Porcentaje	85,94%	14,06%	100,0%

Fuente: Elaboración Propia, basada en la encuesta aplicada.

Gráfico N° 4



Fuente: Elaboración Propia, basada en la encuesta aplicada.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del 100% de establecimientos farmacéuticos en el distrito del Cusco, el 87,1% de Farmacias si están registradas en la Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas (DIGEMID-2013) y solo el 12,9% no están registradas, en cambio la situación de las Boticas en el distrito del Cusco, el 85,6% si están registradas en la dicha institución supervisora, mientras que el 14,4% no están registrados, siendo estas informales.

En el distrito del Cusco la mayoría de los establecimientos farmacéuticos de Farmacias y Boticas se encuentra registradas en la Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas del Ministerio de Salud año 2012, siendo estas empresas formales, además gozando de la autorización sanitaria para su buen funcionamiento, por tanto asegurando la comercialización de medicamentos farmacéuticos, así mismo garantizando la atención farmacéutica del servicio a sus clientes, en cambio se observa que hay un 27,3 porcentaje de Farmacias y Boticas en el distrito del Cusco que no están registradas en dicha institución, siendo estas informales y denominadas clandestinas, debido a que estas no cumplen con los requisitos indispensables para la autorización sanitaria y menos del funcionamiento, por tanto no garantizando la seguridad del comercio de productos farmacéuticos y menos en la prestación de servicio farmacéutico en el distrito del Cusco.

4.1 NIVEL DE USO DE LA AUDITORIA ADMINISTRATIVA EN EL SERVICIOS FARMACÉUTICOS DE LAS FARMACIAS Y BOTICAS DEL DISTRITO DEL CUSCO 2013.

Se realizó el presente estudio con la finalidad de medir el nivel de uso de la Auditoria Administrativa en el servicios farmacéutico de las Farmacia y Boticas del distrito del Cusco, con un tamaño de muestra de 99 establecimientos registrados en la Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas (DIGEMID).

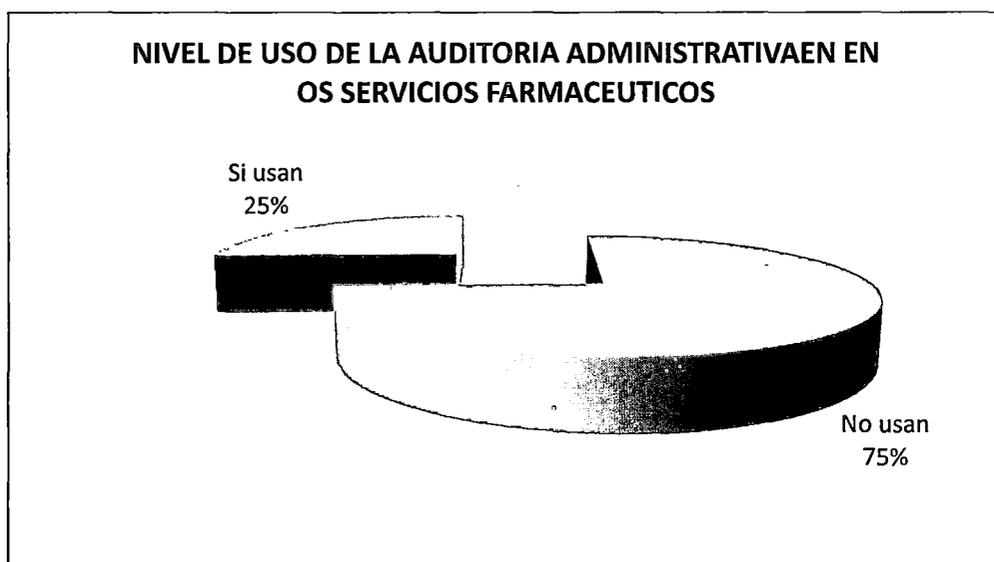
Cuadro N° 4.1.

NIVEL DE USO DE LA AUDITORIA ADMINISTRATIVA EN LOS SERVICIOS FARMACÉUTICOS DEL DISTRITO DEL CUSCO.

Nivel de uso de la Auditoria Administrativa en el servicios farmacéutico del distrito del Cusco.	Frecuencia	Porcentaje
No	74	74,7%
Si	25	25,3%
Total	99	100,0%

Fuente: Elaboración Propia, basada en la encuesta aplicada.

Gráfico N° 4.1



Fuente: Elaboración Propia, basada en la encuesta aplicada.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del 100% de establecimientos farmacéuticos de Farmacias y Boticas del distrito del cusco, registrados en la Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas (DIGEMID) del Ministerio de Salud- 2013, el 74.7% no tienen el uso de la Auditoria Administrativa, es decir que estos establecimiento no cuentan con un adecuado proceso de gestión empresarial, así como también una inadecuada calidad de servicio a sus clientes y solo un 25.3% tiene implementado dicha herramienta de gestión como es la Auditoria Administrativa.

Esto explica que muchos de los establecimientos farmacéuticos tanto Farmacias como Boticas, tienen una falta de implementación de una herramienta adecuada de gestión como es la Auditoria Administrativa, debido a muchos factores como es; la falta de la implementación de un adecuado gestión administrativa, control de recursos materiales y humano, generando como consecuencia bajos niveles de competitividad, menores niveles fidelidad de clientes y en general inadecuada calidad de servicio.

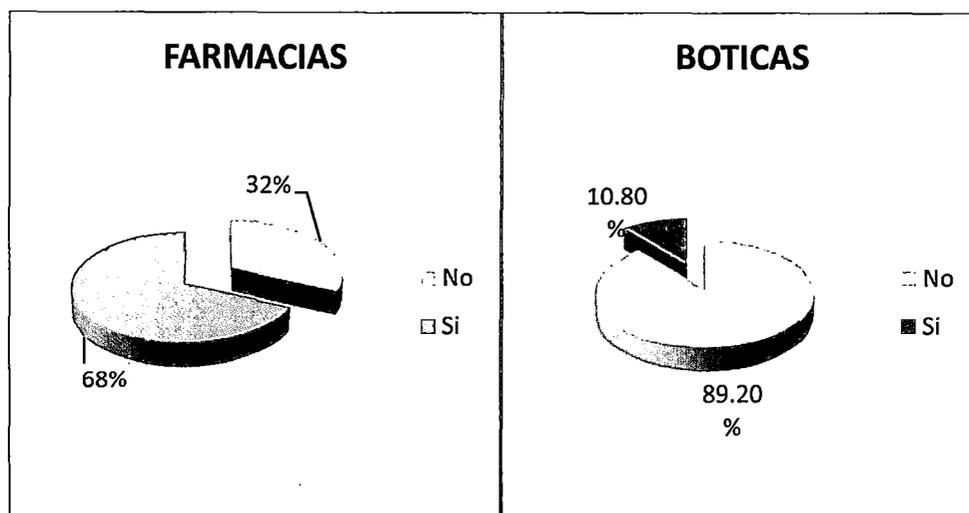
Cuadro N° 4.1.1

NIVEL DE USO DE LA AUDITORIA ADMINISTRATIVA EN LOS SERVICIOS FARMACÉUTICOS DE LAS FARMACIAS Y BOTICAS DEL DISTRITO DE CUSCO

Categoría		Nivel de uso de la Auditoria Administrativa en los servicios farmacéuticos de Farmacias y Boticas del distrito del Cusco.		Total
		No	Si	
Farmacia	Frecuencia	8	17	25
	Porcentaje	32%	68%	100,0%
Botica	Frecuencia	66	8	74
	Porcentaje	89,2%	10,8%	100,0%
Total	Frecuencia	74	25	99
	Porcentaje	74,7%	25,3%	100,0%

Fuente: Elaboración Propia, basada en la encuesta aplicada.

Gráfico N° 4.1.1



Fuente: Elaboración Propia, basada en la encuesta aplicada.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del 100% de Farmacias del distrito de Cusco, el 68% tienen uso de la Auditoría Administrativa, 32% no usan la Auditoría Administrativa, mientras que el 100% de Boticas solo el 10,8% tiene como herramienta de gestión la Auditoría Administrativa y un 89,2% deja de lado dicha herramienta.

De acuerdo a la investigación podemos afirmar que las Farmacias del distrito del Cusco presentan mayor nivel de implementación de Auditoría Administrativa, en comparación con las Boticas, debido a que estas farmacias muestran cumplimiento de sus objetivos organizacional, por tanto presentan manejo adecuado administrativo, así como de sus productos farmacéuticos y los propietarios generalmente Químicos Farmacéuticos se encuentran capacitados; además se requiere que estas empresas farmacéuticas sean más competitivas en el mercado farmacéutico para obtener mayores beneficios. En cambio las Boticas del distrito del Cusco, presentan bajo nivel de implementación de la Auditoría Administrativa y demostrándonos que se tiene una Administración empíricamente por los dueños, sin conocimiento académico de herramientas importante de gestión, en las que pueda ayudar a mejorar calidad de servicio razón por la cual no utilizan dicha herramienta de la Auditoría Administrativa.

4.2 BENEFICIOS QUE SE LOGRAN LOS SERVICIOS FARMACÉUTICOS EN LAS FARMACIAS Y BOTICAS DEL DISTRITO DEL CUSCO QUE USAN LA AUDITORIA ADMINISTRATIVA.

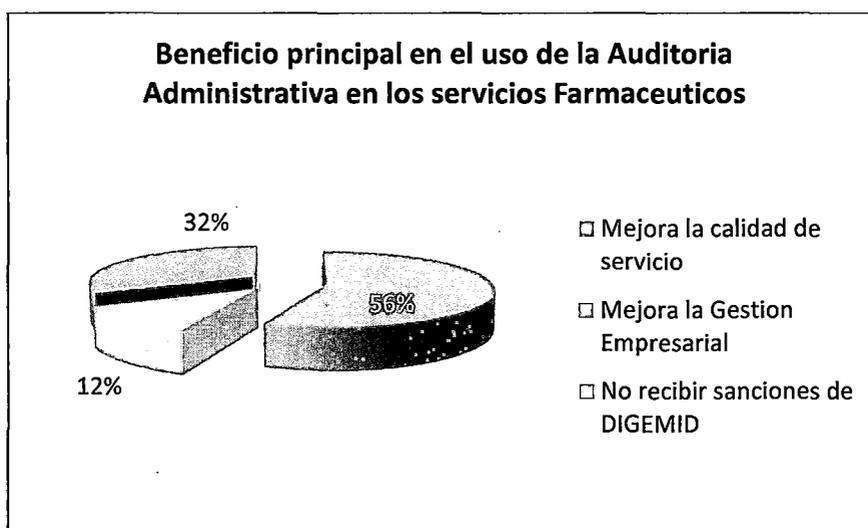
Se realizó el presente estudio con la finalidad de medir el beneficio principal en el uso de la Auditoria Administrativa en las 17 Farmacias y 8 Boticas siendo un total de 25 servicios farmacéutica del distrito de Cusco.

Cuadro N° 4.2
BENEFICIOS PRINCIPALES DE LOS SERVICIOS FARMACÉUTICOS DE DEL DISTRITO DEL CUSCO QUE USAN LA AUDITORIA ADMINISTRATIVA.

¿Cuál es el beneficio principal de la Auditoria Administrativa de los servicios Farmacéuticos del distrito del cusco?	Frecuencia	Porcentaje
Mejora la calidad de servicio	14	56,0%
Mejora la Gestión empresarial	3	12,0%
No recibir sanciones de DIGEMID	8	32,0%
Total	25	100,0%

Fuente: Elaboración Propia, basada en la encuesta aplicada.

Gráfico N° 4.2



Fuente: Elaboración Propia, basada en la encuesta aplicada.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del 100% de establecimientos de Farmacias y Boticas del distrito del Cusco, que están registrados en la dirección general de medicamentos insumos y drogas del Ministerio de Salud- 2013 (DIGEMID), el beneficio principal en el uso de la Auditoria Administrativa el 56% mejora la calidad de servicio y un 32% el beneficio del uso de dicha herramienta es de no recibir sanciones de la DIGEMID y por último en un 12% el beneficio es mejorar la gestión empresarial.

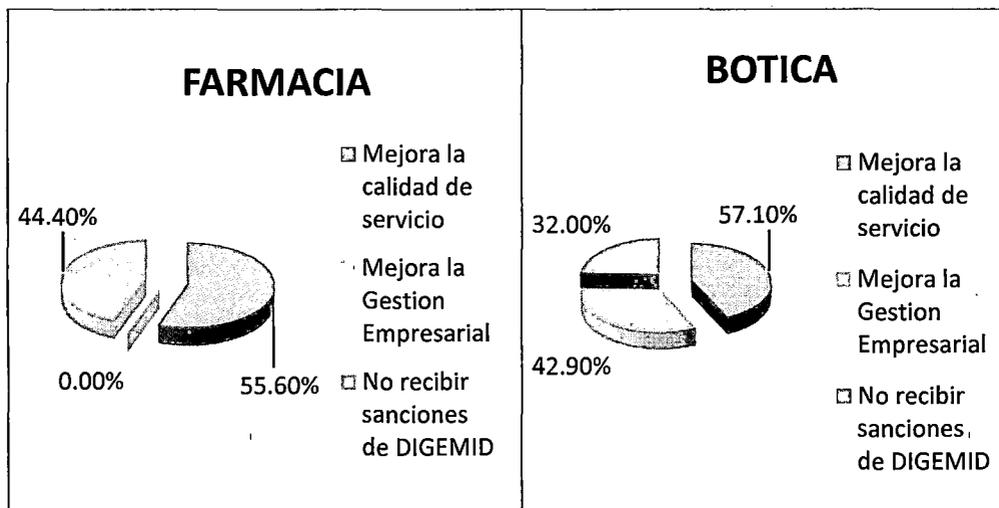
De acuerdo a la entrevista a los propietarios de los establecimientos de Farmacias y Boticas del distrito de Cusco, podemos afirmar que la mayoría de estos servicios presentan mejor calidad de servicio, ya que estas presentan la implementación de la Auditoria Administrativa, como una herramienta de control y herramienta estratégica de gestión, así mismo una adecuadas atención del servicio con personal capacitado, seguidamente del beneficio de no recibir sanciones de la dirección general de medicamentos insumos y drogas (DIGEMID), ya que es el órgano técnico- normativo, encargada del control y verificación de la comercialización de productos farmacéuticos , así mismo, es el encargado de la autorización para el funcionamiento de dichos establecimientos farmacéuticos en el distrito del Cusco, para la seguridad de calidad de productos farmacéuticos a los usuarios, y por último tenemos el beneficio del mejoramiento de gestión empresarial donde se describe los procedimientos administrativo para los establecimiento farmacéuticos de Farmacias y Boticas para tener un mejor funcionamiento empresarial.

Cuadro N° 4.2.1
BENEFICIO PRINCIPAL EN EL USO DE LA AUDITORIA
ADMINISTRATIVA POR CATEGORÍAS: FARMACIAS Y BOTICAS
DEL DISTRITO DEL CUSCO

Categoría		Cuál es el beneficio principal de la aplicación de la Auditoria Administrativa de Farmacias y Boticas			Total
		Mejora la calidad de servicio	Mejora la Gestión Empresarial	No recibir sanciones de DIGEMID	
Farmacia	Frecuencia	10	0	8	18
	Porcentaje	55,6%	0,0%	44,4%	100,0%
Botica	Frecuencia	4	3	0	7
	Porcentaje	57,1%	42,9%	0,0%	100,0%
Total	Frecuencia	14	3	8	25
	Porcentaje	56,0%	12,0%	32,0%	100,0%

Fuente: Elaboración Propia, basada en la encuesta aplicada.

Gráfico N° 4.2.1



Fuente: Elaboración Propia, basada en la encuesta aplicada.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

Del 100% de Farmacias del distrito de Cusco, el 55.6% tiene beneficio de mejorar en la calidad de servicio en la implementación de la Auditoria Administrativa, 44.4% no recibir sanciones de la DIGEMID, en cambio del 100% de Boticas el 57.1% presenta mejorías en la calidad de servicio si se emplea la Auditoria Administrativa y un 42,9% de mejorar la gestión empresarial y un 32% de no recibir sanciones por parte de la DIGEMID.

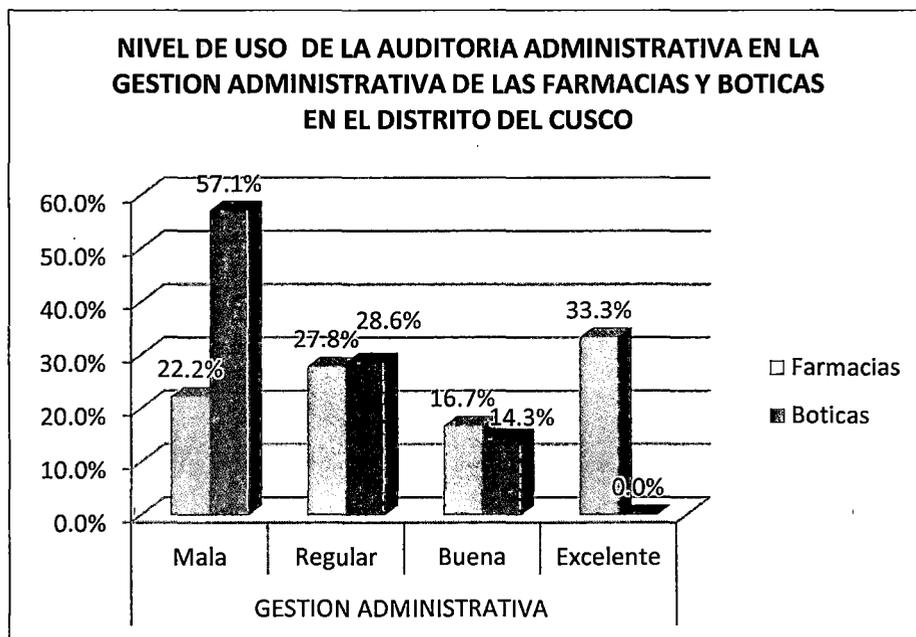
De acuerdo a la investigación podemos afirmar que las Farmacias del distrito del Cusco presentan mayores beneficios en la implementación de la herramienta de la Auditoria Administrativa, ya que estas muestran un control adecuado de la gestión y actividades; Como viene a ser la definición de estrategias de planeamiento como la misión, Visión, objetivos y estrategias, en cuanto a la organización son más eficientes por parte del personal y la dirección tiene un alto liderazgo por parte de los Químicos Farmacéuticos y capacitación de personal técnico y por último se tiene un monitoreo de actividades y comercialización de productos farmacéuticos, para una mejor calidad de servicio, por tanto garantizando el bienestar de salud sanitaria a la población del distrito del cusco. Por el contrario las Boticas del distrito del Cusco emplean esta herramienta solo para no recibir sanciones por parte de la DIGEMID y obtener la autorización de funcionamiento por tanto no teniendo miras empresariales a futuro y así poder ser competitivos en el mercado farmacéutico.

Cuadro N° 4.2.2
NIVEL DE USO DE LA AUDITORIA ADMINISTRATIVA DE LA
GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LAS FARMACIAS Y BOTICAS
DEL DISTRITO DEL CUSCO

Categoría		Nivel de uso de la Auditoria Administrativa en la Gestión Administrativa de Farmacias y Boticas del distrito del Cusco				Total
		Mala	Regular	Buena	Excelente	
Farmacia	Frecuencia	4	5	3	6	18
	Porcentaje	22,2%	27,8%	16,7%	33,3%	100,0%
Botica	Frecuencia	4	2	1	0	7
	Porcentaje	57,1%	28,6%	14,3%	0,0%	100,0%
Total	Frecuencia	8	7	4	6	25
	Porcentaje	32,0%	28,0%	16,0%	24,0%	100,0%

Fuente: Elaboración Propia, basada en la encuesta aplicada.

Gráfico N° 4.2.2



Fuente: Elaboración Propia, basada en la encuesta aplicada.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Del 100% de Farmacias del distrito de Cusco, el 33.3% obtiene un “Excelente” Gestión Administrativa, 27,8% logran un “Regular” gestión y el 22,2% tiene una “Mala” gestión administrativa y por último el 16,7 % alcanzan una “Buena” gestión, en cambio del 100% de Boticas el 57,1% presenta” Mala” gestión Administrativa, 28,6% tiene “Regular” y en un 14,3% obtiene “Buena” Gestión Administrativa.

De acuerdo al cuestionario realizado a los propietarios de los establecimientos, podemos afirmar que las Farmacias presentan mayor nivel de gestión administrativo, en comparación con las Boticas, debido a que estas Farmacias presentan un control adecuado de sus actividades, por ende se tiene implementado la herramienta de gestión, como es la Auditoria Administrativa, en los cuales se efectúa un control del planeamiento de gestión, para el logro de metas y objetivos propuestos, una organización administrativo con personal capacitado y eficiente, direccionamiento de gestión, para competir y liderar el mercado farmacéutico y un apropiado control de recursos y fomentando más su permanencia en el mercado farmacéutico, así como brindar servicios de calidad a la población. En cambio las Boticas del distrito del Cusco presentan mala gestión administrativa, por la falta de identificación de herramientas de gestión administrativa, las cuales puede ayudar y mejorar la prestación de servicio y así puedan ser competitivos en el mercado farmacéutico.

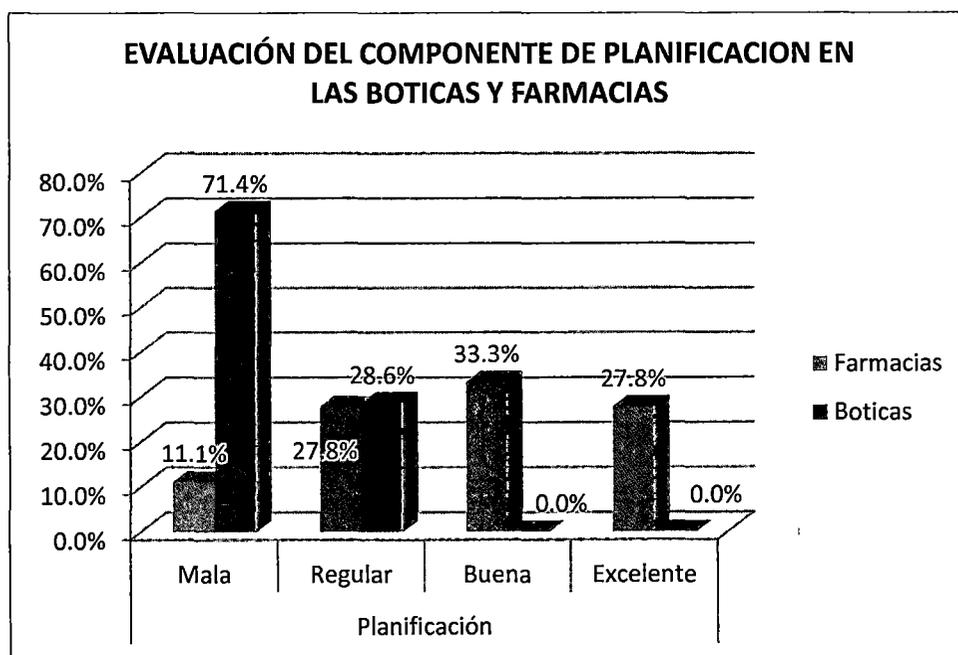
Cuadro N° 4.2.2.1.

EVALUACIÓN DEL COMPONENTE DE PLANIFICACIÓN EN LAS BOTICAS Y FARMACIAS DEL DISTRITO DEL CUSCO

Categoría		Componente de Planificación en las Farmacias y Boticas del distrito del Cusco				Total
		Mala	Regular	Buena	Excelente	
Farmacia	Frecuencia	2	5	6	5	18
	Porcentaje	11,1%	27,8%	33,3%	27,8%	100,0%
Botica	Frecuencia	5	2	0	0	7
	Porcentaje	71,4%	28,6%	0,0%	0,0%	100,0%
Total	Frecuencia	7	7	6	5	25
	Porcentaje	28,0%	28,0%	24,0%	20,0%	100,0%

Fuente: Elaboración Propia, basada en la encuesta aplicada.

Gráfico N° 4.2.2.1.



Fuente: Elaboración Propia, basada en la encuesta aplicada.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del 100% de Farmacias del distrito de Cusco, el 33.3% presentan “Regular” nivel de planificación en la Gestión Administrativa, 27,8 % tiene una “Buena” planificación de gestión y por último el 11.1% tiene un “Mal” planificación en la gestión Administrativa, en cambio del 100% de Boticas el 71.4% presenta “Mala” planificación y un 28% tiene “Regular” planificación en la Gestión Administrativa.

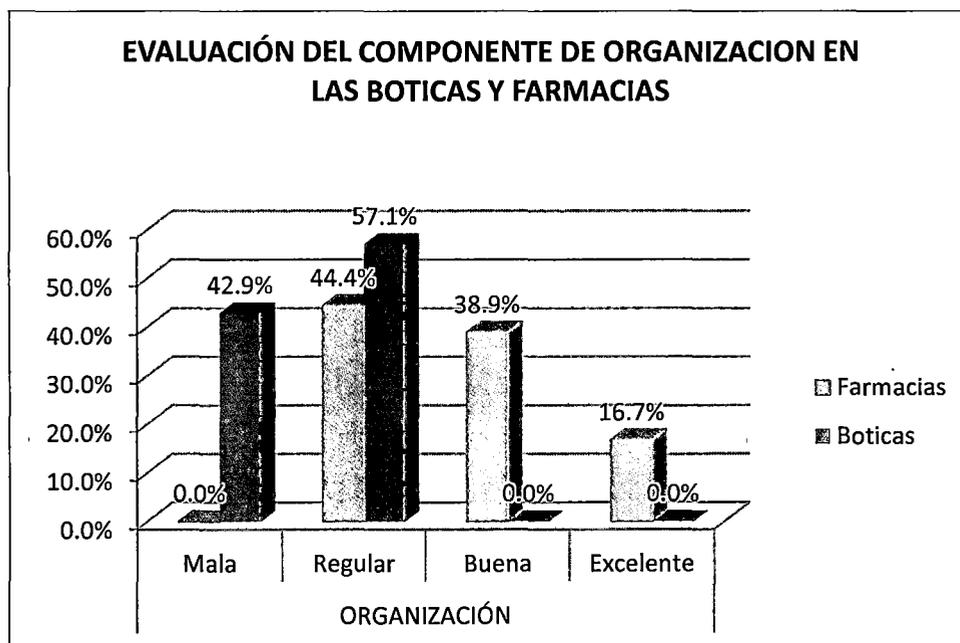
De acuerdo al cuestionario realizado a los propietarios de los establecimientos, podemos afirmar que las Boticas del distrito del Cusco, tiene un bajo nivel de planificación en su gestión en comparación de las Farmacia y donde se realizó un conjunto de preguntas acerca del componente de planeación, en la cual nos dio como resultado que las Boticas, no tienen un direccionamiento de gestión Administrativa y que les permita proyectarse a futuro, como la falta de identificación de la misión y visión, la cual llevara a no tener objetivo claros, estrategias de actividades correctas y congruentes, para responder a las necesidades de los clientes y políticas que propicien su desarrolló y competitividad en el mercado empresarial farmacéutico, en cambio las Farmacias del distrito del Cusco, se están posicionando en el mercado farmacéutico cusqueño, debido a que estas cuenta con una planificación proyectados a futuro que facilita el desempeño de actividades, cumplimiento de objetivos propuestos y con alianzas estratégicas con laboratorios, a fin de fidelizar a sus clientes con adecuados procesos de actividades, tanto a la adquisición y expendio de medicamentos con productos de calidad para garantizar la seguridad del servicio farmacéuticos a la población distrital del Cusco.

Cuadro N° 4.2.2.2
EVALUACIÓN DEL COMPONENTE DE ORGANIZACIÓN EN LAS
BOTICAS Y FARMACIAS DEL DISTRITO DEL CUSCO

Categoría		Componente de Organización en farmacias y boticas del distrito del Cusco				Total
		Mala	Regular	Buena	Excelente	
Farmacia	Frecuencia	0	8	7	3	18
	Porcentaje	0,0%	44,4%	38,9%	16,7%	100,0%
Botica	Frecuencia	3	4	0	0	7
	Porcentaje	42,9%	57,1%	0,0%	0,0%	100,0%
Total	Frecuencia	3	12	7	3	25
	Porcentaje	12,0%	48,0%	28,0%	12,0%	100,0%

Fuente: Elaboración Propia, basada en la encuesta aplicada.

Gráfico N° 4.2.2.2



Fuente: Elaboración Propia, basada en la encuesta aplicada.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del 100% de Farmacias del distrito de Cusco, el 44.4% tienen “Regular” organización en la gestión administrativa, 38.9 % tiene “Buena” organización y por último el 16,7% obtiene un “Excelente” organización en su gestión, en cambio del 100% de Botica el 57.1% presenta “Regular” organización y un 42,9 % tiene “Mala” organización en la gestión Administrativa.

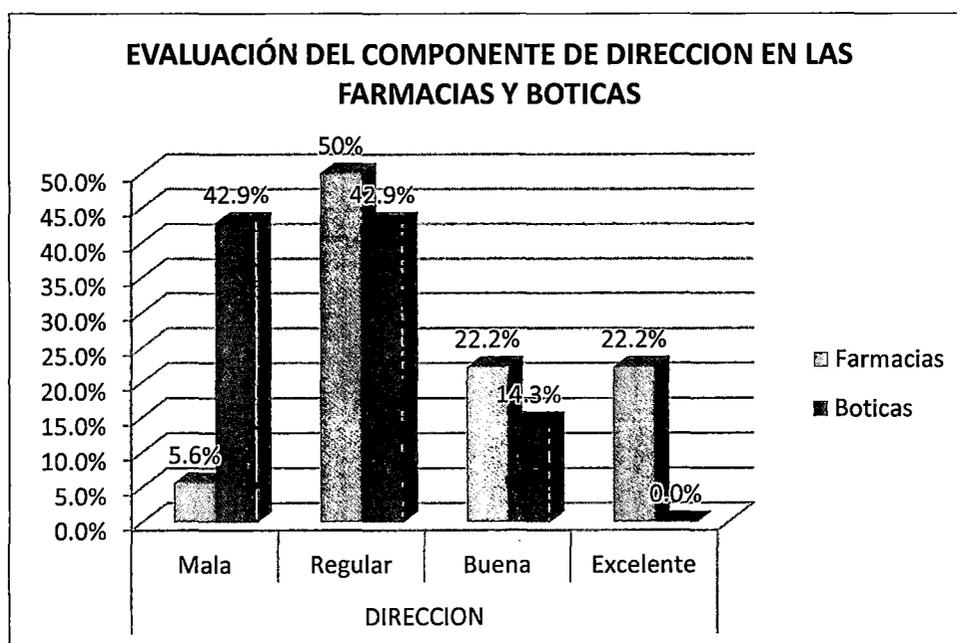
De acuerdo al cuestionario realizado a los propietarios de los establecimientos, podemos afirmar que las Boticas como las Farmacias del distrito del Cusco, tiene un regular organización en su gestión Administrativa y donde se realizó un conjunto de preguntas acerca del componente de organización, en la cual nos dio como resultado, que los propietarios tanto las Farmacias como Boticas, carecen de un diseño de organigrama, de las cuales se ve reflejado la estructura organizacional y donde se observará cada una de las funciones y tareas que se debe de desempeñar para el procedimiento adecuado de actividades en el manejo de los productos farmacéuticos como de gestión brinda en la atención de los servicios, asimismo, muchas de las Boticas del distrito del Cusco, no cuentan con un sistema de selección de personal, para ajustarse a los funciones y tareas de las necesidades de dichas empresas, en consecuencia teniendo un personal técnico no capacitado y la falta permanente del Químico Farmacéutico regente siendo ellos los encargados del manejo de los medicamentos en las Boticas, por tanto generando inseguridad a los clientes y no garantizando la calidad en la prestación de servicio.

Cuadro N° 4.2.2.3
EVALUACIÓN DEL COMPONENTE DE DIRECCIÓN EN LAS FARMACIAS Y BOTICAS DEL DISTRITO DEL CUSCO

Categoría		Componente de Dirección en Farmacias y Boticas del distrito del Cusco				Total
		Mala	Regular	Buena	Excelente	
Farmacia	Frecuencia	1	9	4	4	18
	Porcentaje	5,6%	50,0%	22,2%	22,2%	100,0%
Botica	Frecuencia	3	3	1	0	7
	Porcentaje	42,9%	42,9%	14,3%	0,0%	100,0%
Total	Frecuencia	4	12	5	4	25
	Porcentaje	16,0%	48,0%	20,0%	16,0%	100,0%

Fuente: Elaboración Propia, basada en la encuesta aplicada.

Gráfico N° 4.2.2.3



Fuente: Elaboración Propia, basada en la encuesta aplicada.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del 100% de Farmacias del distrito de Cusco, el 50% tiene “Regular” dirección en la gestión Administrativa y el 22,2 % adquiere “Buen” direccionamiento y en un menor porcentaje de 5,6% tiene “Mal” dirección en la gestión, en cambio del 100% de Botica el 42,9% presenta “Mala” direccionamiento y en un 42,9% tiene “Regular” dirección en la gestión y un menor porcentaje de 14.3% obtiene “Buena” dirección en la gestión Administrativa.

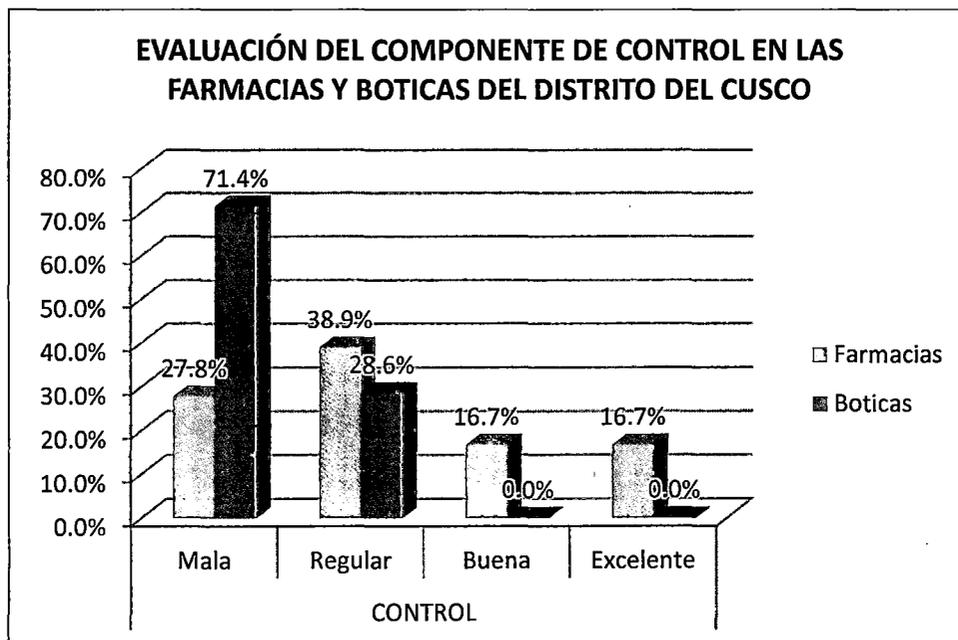
De acuerdo al cuestionario realizado a los propietarios de los establecimientos, podemos afirmar que las Farmacias del distrito del Cusco presentan un regular direccionamiento en la Gestión Administrativa y donde se realizó un conjunto de preguntas acerca del componente de direccionamiento, en la cual nos dio como resultado que los propietarios de las farmacias muchas veces Químicos Farmacéuticos, tienen un conocimiento empírico de la orientación de sus farmacias, así como también la falta de ejercer liderazgo para un buen desempeño y logro de objetivos, por tanto fallando muchas veces en la toma de decisiones para una buena gestión Administrativa, mientras que las Boticas del distrito del Cusco el direccionamiento recae directamente a los dueños las cuales muchos de ellos son comerciantes y no teniendo un conocimiento básico sobre la orientación de sus empresas y por el cual faltando un liderazgo, la cual pueda ayudar a guiar de mejor forma el desarrollo de sus Boticas, así como también la falta de iniciativa para motivar al personal, por el cual presentaran inadecuada toma de decisiones para alcanzar los objetivos propuestos.

Cuadro N° 4.2.2.4
EVALUACIÓN DEL COMPONENTE DE CONTROL EN LAS FARMACIAS
Y BOTICAS DEL DISTRITO DEL CUSCO

Categoría		Componente de Control en las farmacias y boticas del distrito del Cusco				Total
		Mala	Regular	Buena	Excelente	
Farmacia	Frecuencia	5	7	3	3	18
	Porcentaje	27,8%	38,9%	16,7%	16,7%	100,0%
Botica	Frecuencia	5	2	0	0	7
	Porcentaje	71,4%	28,6%	0,0%	0,0%	100,0%
Total	Frecuencia	10	9	3	3	25
	Porcentaje	40,0%	36,0%	12,0%	12,0%	100,0%

Fuente: Elaboración Propia, basada en la encuesta aplicada.

GRAFICO N° 4.2.2.4



Fuente: Elaboración Propia, basada en la encuesta aplicada.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del 100% de Farmacias del distrito de Cusco, el 38.9% tiene “Regular” control en la gestión administrativa, así como el 27,8% poseen un “Mal” control de gestión administrativa y por último el 16,7 %obtienen” Buena” y excelente control de gestión administrativa en farmacias, en cambio del 100% de Boticas el 71.4% presenta “Mal” control y un 28,6% tiene “Regular” control de la Gestión Administrativas en boticas.

De acuerdo al cuestionario realizado a los propietarios de los establecimientos podemos afirmar que la mayoría de las Boticas del distrito del Cusco, tiene un nivel bajo de control en su gestión administrativa en comparación que las Farmacias y donde se realizó un conjunto de preguntas acerca del componente de control, en la cual nos dio como resultado, que los dueños de las Boticas no ejecutan las técnica y mecanismos de control, es por esta razón que no se tiene constante vigilancia de los procesos y actividades planeadas, así mismo la falta de un sistema informático actualizado para el control de inventarios de los productos farmacéutico, en consecuencia generando inadecuado control de stock de medicamentos y vetas, por ultimo un inadecuado control de infraestructura como: viene ser la distribución de áreas (Recepción, Almacenamiento de productos, Dispensación, Caja y de Gestión Administrativa), también el mantenimiento de materiales de equipo como: estantes y armarios inapropiados para el almacenamiento de productos farmacéuticos por lo cual no garantizando la seguridad de los medicamentos para ofrecer servicios de calidad a los usuarios, en cambio muchas de las farmacias en el distrito del cusco, los propietarios químicos farmacéuticos tienen un estricto control de los productos farmacéuticos (medicamentos, inyectables, etc.) Para brindar seguridad y confiabilidad en el servicio a la población distrital cusqueña.

4.3 RAZONES POR LAS QUE NO USAN LA AUDITORIA ADMINISTRATIVA DE LOS SERVICIOS FARMACÉUTICOS EN LAS FARMACIAS Y BOTICAS DEL DISTRITO DEL CUSCO.

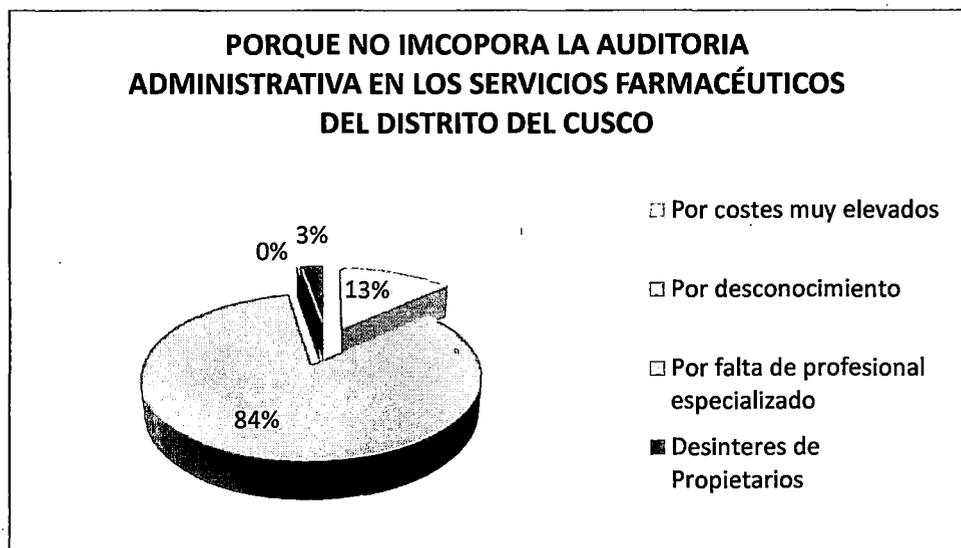
Se realizó el presente estudio con la finalidad de medir en los 74 servicios farmacéuticos de Farmacias y Boticas del distrito de Cusco, las inconvenientes que encontraron para la aplicación de la Auditoria Administrativa.

Cuadro N° 4.3
RAZONES POR LAS QUE NO USAN LA AUDITORIA ADMINISTRATIVA LOS SERVICIOS FARMACÉUTICOS DEL DISTRITO DEL CUSCO

¿Por qué no incorporo la auditoria administrativa?	Frecuencia	Porcentaje
Por desconocimiento	62	83,8%
Por costes muy elevados	10	13.5%
Por falta de profesionales especializados	0	0.00%
Desinterés de Propietarios	2	2.7%
Total	74	100,0%

Fuente: Elaboración Propia, basada en la encuesta aplicada.

Gráfico N° 4.3



Fuente: Elaboración Propia, basada en la encuesta aplicada.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del 100% de establecimientos de Farmacias y Boticas del distrito del cusco, registrados en la Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas del Ministerio de Salud del Cusco – 2012 (DIGEMID), el 83.8% no incorpora la Auditoria Administrativa por desconocimiento y en un 13.50% por costos muy elevados a la implementación de dicha herramienta de gestión y el 2.70% por desinterés de los propietarios.

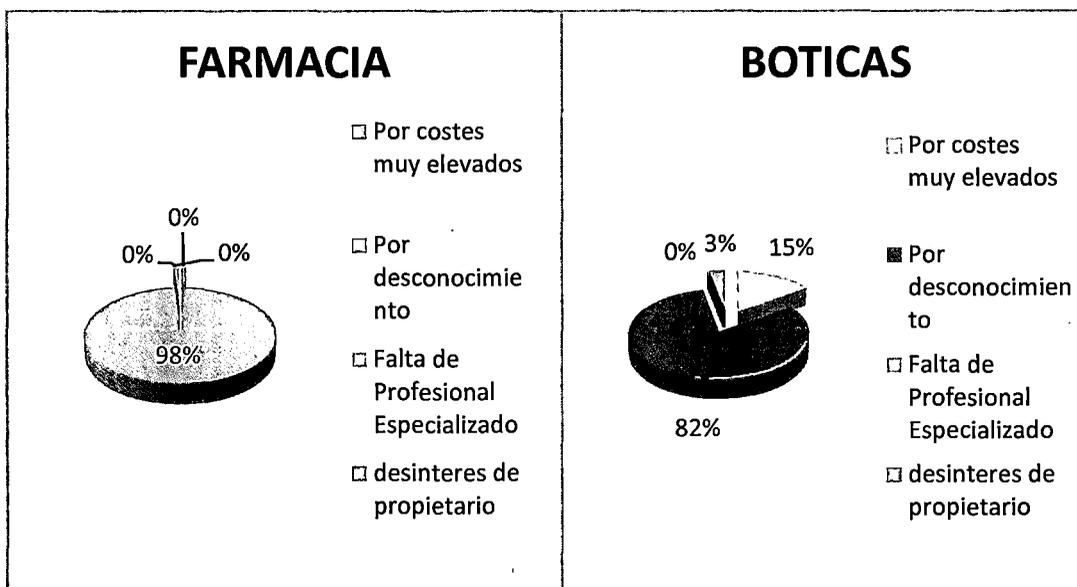
De acuerdo a la entrevista de los propietarios de los establecimientos de Farmacias y Boticas del distrito del Cusco, no incorporan la Auditoria Administrativa, debido principalmente al desconocimiento de dicha herramienta, falta de conocimiento de los beneficios que originan la implementación de la herramienta de la Auditoria Administrativa y sobre todo la falta de incentivos que motiven a los propietarios de los establecimientos farmacéuticos a la implementación de la herramienta de la Auditoria Administrativa, otro factor que los propietarios de las Farmacias y Boticas del distrito del Cusco, no usa la Auditoria Administrativa, es por los mayores costos que les pueda ocasionar a la implementación de dicha herramienta, ya que esta boticas no cuenta con capital suficiente.

Cuadro N° 4.3.1
NO USO DE LA AUDITORIA ADMINISTRATIVA DE LAS
FARMACIAS Y BOTICAS DEL DISTRITO DE CUSCO

Categoría		Por qué no incorporo la auditoria administrativa				Total
		Por costes muy elevados	Por desconocimiento	Por falta profesional capacitado	Desinterés de propietarios	
Farmacia	Frecuencia	0	8	0	0	8
	Porcentaje	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Botica	Frecuencia	10	54	0	2	66
	Porcentaje	15,15%	81,82%	0,0%	3,03%	100,0%
Total	Frecuencia	10	62	0	2	74
	Porcentaje	13,5%	83,8%	0,0%	2,70%	100,0%

Fuente: Elaboración propia, basada en la encuesta aplicada.

Gráfico N° 4.3.1



Fuente: elaboración propia, basada en la encuesta aplicada.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del 100% de Farmacias del distrito de Cusco, solo 8 no tienen conocimiento de la Auditoria Administrativa, en cambio del 100% de Boticas el 81.8 % no incorpora la Auditoria Administrativa por desconocimiento y un 18.2 % no usan dicha herramienta de gestión por costos muy elevados.

Las mayoría de la Boticas del distrito del cusco, no incorporan la Auditoria Administrativa, debido a que estas desconocen la importancia de esta herramienta de gestión como es la Auditoria Administrativa y por los resultados benéficos que pueda generar en estos establecimientos, así mismo la falta de información adecuada de dicha herramienta, así también las boticas no incorporan la Auditoria Administrativa porque los dueños de dichos establecimientos creen que la implementación de la Auditoria Administrativa les traerá costos adicionales elevados y no teniendo así presupuesto suficiente para solventar estos gastos. Por el contrario pocas de las farmacias en el distrito del cusco, tienen un desconocimiento de la herramienta de la Auditoria Administrativa

CAPITULO V

PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA PARA OS SERVICIOS FARMACÉUTICOS EN LAS FARMACIAS Y BOTICAS DEL DISTRITO DEL CUSCO

0.1. FUNDAMENTACIÓN.

En toda gestión empresarial existe la necesidad de planificar, organizar, dirigir y controlar las acciones de la actividad empresarial que se desarrollan, con el propósito de superar los posibles problemas que se presenten, orientar su desarrollo y lograr de mejor manera de alcanzar los objetivos y metas previstas.

Los establecimientos farmacéuticos de Farmacias y Boticas del distrito del Cusco necesitan conocer e imprimir una herramienta de gestión para un buen funcionamiento empresarial, en este mundo de competitividad, la falta de un programa de Auditoría Administrativa en estos establecimientos farmacéuticos, hace la necesidad y la importancia de la presente propuesta, la cual se considerara oportuna y conveniente para que estos establecimientos adopten dicho programa, asimismo, con apoyo profesionales especializados en el tema, así como también la presentación de técnicas y estrategias para el buen control de actividades, con el propósito de ayudar a fortalecer las acciones con las cuales se pueda alcanzar los objetivos de dicho establecimientos farmacéuticos en el distrito del Cusco.

0.2. OBJETIVOS

0.2.1. Objetivo General

Proponer la herramienta de la Auditoría Administrativa a los propietarios y que les permita conocer, utilizar y aplicar a sus establecimientos de Farmacias y Boticas del distrito del Cusco, el cual permitirá lograr contribuir al fortalecimiento del control de actividades, para mejorar así la calidad del servicio a los clientes.

0.2.2. Objetivos Específicos

- Hacer conocer la herramienta de la Auditoría Administrativa a los propietarios de establecimientos farmacéuticos.
- Diseñar un modelo de auditoría administrativa aplicable a los servicios Farmacéuticos, como instrumento de apoyo a su gestión.
- Diseñar un programa de Auditoría Administrativa con procedimientos técnicos que permita alcanzar los objetivos.

0.3. IMPORTANCIA DEL PROGRAMA

El programa a presentar da respuesta a la necesidad e importancia de mejorar el control de actividades que tiene los establecimientos farmacéuticos. El modelo está diseñado de acuerdo a procedimientos y pasos a seguir que contribuyan a la toma de decisiones.

Además la importancia del programa radica en la necesidad de conocer la herramienta de la Auditoría Administrativa, para que evalúe constantemente las actividades a realizar. En base a los resultados de las entrevistas realizados a los propietarios en la Administración de sus Servicios Farmacéuticos en las Farmacias y Boticas.

El programa de la Auditoría Administrativa debe ser implementado en la gestión de los establecimientos farmacéuticos, de tal manera que se permita la participación de todos los recursos, por lo que se sugiere su

aplicación como instrumentos de control de la gestión para evaluar las acciones

5.4. FASES DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

5.4.1. FASE I: PLANEACIÓN DE AUDITORIA ADMINISTRATIVA

En esta primera fase se establece la recopilación de información de las acciones que se deben desarrollar para la ejecución de la Auditoria Administrativa en forma secuencial y ordenada, tomando en cuenta instrumentos y técnicas para lograr los objetivos establecidos.

Además, en esta fase se determina el alcance, la administración y los programas de la auditoría.

5.4.1.1. OBJETIVOS

Verificar el conjunto de actividades y responsabilidades que se lleva a cabo en las farmacias y boticas en el distrito del cusco e identificar los espacios a Auditar tanto la parte Administrativa como las actividades y procesos, que servirá como instrumento de información y trabajo.

5.4.1.2. ALCANCE

Evaluar las actividades y responsabilidades que se llevan a cabo en los establecimientos de las farmacias y boticas en el distrito del Cusco, que están registrados en la Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas del Ministerio de Salud del Cusco (DIGEMID).

5.4.1.3. FACTORES A REVISAR

Como primera medida se determinará las causas como factor esencial que se considera para el estudio de la organización la cual será el proceso administrativo y otros elementos específicos que forman parte de su funcionamiento de los establecimientos farmacéuticos.

5.4.1.4. TÉCNICAS PARA RECABAR INFORMACIÓN.

Representa las instancias a las que se pueden recurrir para captar la información que se registra en los papeles de trabajo del auditor:

➤ Fuentes Internas

- Las entrevistas.- Servirá para obtener información de los propietarios de los establecimientos con adecuadas preguntas de las cuales estará los puntos que serán abordados.
- El cuestionarios.-Estará constituido por una series de preguntas escritas, predefinidas, secuenciadas y separadas por capítulos, todo cuestionario debe expresar el motivo de su preparación, procurando que las preguntas sean claras y concisas.

➤ Fuentes Externas

Consulta a organismos nacionales como:

- La Dirección Regional de Medicamentos Insumos y Drogas Cusco (DIREMID), que emiten lineamientos para regular la función de los establecimientos de Farmacias y Boticas.
- Colegio Químico Farmacéutico del Cusco, institución facultados en las capacitaciones de profesionales encargados en la Administración de los establecimientos Farmacéuticos.

5.4.1.5. RECURSOS A UTILIZAR

El personal asignado para el objetivo, será el responsable de conducir la ejecución de la auditoria con la participación efectiva de los involucrados en el programa los cuales tendrá las herramientas necesarias para una implementación eficiente del programa de auditoría administrativa. Donde la administración de las farmacias y boticas proporcionara un ambiente con una computadora, dos escritorios papelería y útiles y otros que sean necesarios.

➤ **Recurso humano.**

Para la realización de la auditoria es importante la identificación del Auditor Líder, ya que será la persona encargada para la ejecución de la Auditoria de las cuales debe cumplir con el siguiente perfil:

Cuadro N° 16

PERFIL:	CAPACITACIÓN:
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Personal con Grado de Instrucción Superiores ➤ Conocimientos de Auditorias. ➤ Tener buenas relaciones personales ➤ Demostrar objetividad en los juicios ➤ Ser honesto 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Capacitación en Auditoria Administrativa ➤ Taller de Auditorias supervisadas ➤ Capacitaciones constantes para Auditar ya establecidos ➤ Estar debidamente calificado.

➤ **Recursos Materiales**

Para la realización de entrevistas, cuestionarios etc. se utilizara:

- Materiales de oficinas(útiles de escritorio)
- Ambiente equipado (anaqueles, armarios o vitrinas).
- Infraestructura distribución de áreas

➤ **Recursos Monetarios:**

La asignación de presupuesto de los establecimientos farmacéuticos de las Farmacias y Boticas, para la realización de la Auditoria Administrativa

• **PERIODO A REVISAR**

El periodo a revisar será el Año 2014

• **MÉTODO A UTILIZAR EN LA EVALUACIÓN**

El método de evaluación para la Auditoria Administrativa será por medio de los cuestionarios

• **LUGAR Y FECHA**

La Auditoría Administrativa se realizara en los establecimientos de las Farmacias y Boticas del distrito de Cusco, la fecha de ejecución será de acuerdo al contrato de Auditoria.

5.4.1.6. CRONOGRAMA PARA LA REALIZACIÓN DE AUDITORIA ADMINISTRATIVA

GRAFICA DE GANTT PARA LA REALIZACIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

Cuadro N° 17

FASES	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	TIEMPO	MES				RESPON SABLE
			1 semana	2 semana	3 semana	4 semana	
I FASE : PLANEACIÓN	Obtención de información	Estimado	X				Auditor
		Real					líder
	Identificación de recursos	Estimado	X				Auditor
		Real					líder
	Cronograma de Auditoria	Estimado	X				Auditor
		Real					líder
II FASE : EJECUCIÓN	Diseño de técnicas y herramientas de auditoria	Estimado		X			Auditor
		Real					líder
	Desarrollo de evidencias	Estimado		X			Auditor
		Real					líder
	Aplicación de cuestionario de Planeación	Estimado		X			Auditor
		Real					líder
	Aplicación de cuestionario de Organización	Estimado		X			Auditor
		Real					líder
	Aplicación de cuestionario de Dirección y Control	Estimado		X			Auditor
		Real					líder
	Análisis de aplicación de cuestionarios	Estimado		X			Auditor
		Real					líder
III FASE : INFORME	Preparación del Informe	Estimado			X		Auditor
		Real					líder
	Informe Final	Estimado			X		Auditor
		Real					líder
IV FASE : SEGUIMIENTO	Seguimiento	Estimado				X	Auditor
		Real					líder

Elaboración propia

5.4.2. FASE DE EJECUCIÓN

El Auditor líder es el responsable de lleva acabo la ejecución de Auditoría Administrativa, a cada uno de los aspectos antes mencionados haciendo uso del papel de trabajo, donde se desarrollar las siguientes técnicas y herramientas de apoyo.

0.4.2.1. Papel de trabajo

Los papeles de trabajo son registro, donde se describen las técnicas y procedimientos aplicados. Las pruebas realizadas, la información obtenida y las conclusiones de acuerdo al modelo propuesto de auditoría administrativa para evaluar las operaciones de los establecimientos farmacéuticos.

Estos papeles proporcionan el soporte principal, que en su momento el auditor tendrá que incorporar en el informe final.

0.4.2.2. Diseño de técnicas y herramientas

Para obtener la información requerida en forma ágil y ordenada, se requiere de las siguientes técnicas:

CUADRO N° 18

TÉCNICAS DE VERIFICACIÓN OCULAR	
Observación: Es el examen visual que realiza el auditor líder durante la ejecución de una determinada actividad, proceso y hecho para examinar aspectos físicos	Rastreo: Seguimiento y control de una operación, dentro de un procedimiento a fin de evaluar su ejecución.
TÉCNICAS DE VERIFICACIÓN VERBAL	
Indagación: Es el acto de obtener información verbal sobre un asunto mediante averiguaciones directas o	Entrevista: Para obtener mejores resultados debe prepararse apropiadamente, especificar quienes

<p>conversaciones con los funcionarios de la entidad.</p>	<p>serán entrevistados, definir las preguntas a formular y los puntos que serán abordados.</p>
<p>Encuesta: Son útiles a para recopilar información de un gran universo de datos o grupos de personas.</p>	
<p style="text-align: center;">TÉCNICAS DE VERIFICACIÓN ESCRITA</p>	
<p>Confirmación: Es la escrita que permite comprobar la autenticidad de los registros y documentos analizados a través de la información directa y por escrito.</p>	
<p style="text-align: center;">TÉCNICAS DE VERIFICACIÓN DOCUMENTAL</p>	
<p>Comprobación: Constituye la veracidad de las existencias, legalidad, autenticidad y veracidad de las operaciones realizadas por una entidad a través de documentos que las respalden.</p>	<p>Revisión selectiva. Consiste en el examen ocular de una parte d los datos o partidas que conforma un universo homogéneo de ciertas áreas, actividades o documentos, con el alto costo que representaría llevar a cabo una revisión amplia</p>
<p style="text-align: center;">TÉCNICAS DE VERIFICACIÓN FÍSICA</p>	
<p>Inspección: Es el examen físico y ocular de activos, obras, documentos, con el objetivo de establecer su existencia y autenticidad. Se le califica como una técnica combinada dado que en su aplicación utiliza la indagación, observación, comparación, rastreo, tabulación y comprobación</p>	

0.4.2.3. Desarrollo de evidencias

Los modelos de los papeles de trabajo, deben contener evidencias de la siguiente manera:

Cuadro N° 19

Evidencia física (Instalación de planta).	Se obtiene mediante inspección u observación directa de las actividades, bienes o sucesos, y se presenta a través de notas, fotografías, graficas, cuadros, mapas o muestras materiales.
Evidencia Documental (Organigrama)	Se logra por medio del análisis de documentos está contenido en contratos registros, facturas, recibos y toda clase de comunicación relacionada con el trabajo.
Evidencia testimonial (Opinión testimonios).	Se obtiene de toda persona que realiza declaraciones durante la aplicación de la auditoria.
Analíticas	Calculo, comparaciones, racionamientos y desagregaciones de la información por áreas apartados y/o componentes.

0.4.2.4. Desarrollo de Procesos

Para el desarrollo de los procesos en las Farmacias y Boticas, la cual se contara con el proceso Administrativo que a continuación se desarrollara mediante cuestionarios de Auditoria Administrativa los cuales están adaptados a las características y cualidades de cada uno de los establecimientos de las farmacias y boticas del distrito del cusco.

**CUESTIONARIO EN EL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LAS FARMACIAS
 BOTICAS**

Cuadro N° 20

N°	PREGUNTAS	Si	No	Observaciones
	PLANEACIÓN			
1.	¿Cuenta usted con un visión, misión para su establecimiento?			
2.	¿La visión de su negocio constituye la declaración fundamental de sus valores aspiraciones y metas?			
3.	¿Considera la visión como un atributo primordial a la planeación?			
4.	¿El personal que trabaja dentro del negocio conoce los objetivos?			
5.	¿Se ha establecido estrategias para mejorar los procesos y de esta manera mejorar la venta en este establecimiento?			
6.	¿Cuenta usted con políticas a las que se deba regir para desarrollar ciertas actividades?			
7.	¿Tiene usted programas de trabajo para los días?			
8.	¿En quién recae la responsabilidad de la planeación del establecimiento?			
Elaborado por:				
Fecha:				

Elaboración Propia



N°	PREGUNTAS	Si	No	Observaciones
	ORGANIZACIÓN			
1.	¿Cuenta usted con un organigrama para su establecimiento?			
2.	¿La división y distribución de funcionamiento es la correcta para su negocio?			
3.	¿El personal que trabaja en su establecimiento tiene el perfil adecuado?			
4.	¿Cree usted que la organización estructural del negocio es la adecuada?			
Elaborado por:				
Fecha:				

Elaboración propia

N°	PREGUNTAS	Si	No	Observaciones
	DIRECCIÓN			
1.	¿Existe por parte la suficiente capacidad de liderazgo?			
2.	¿La comunicación dentro del local es suficiente?			
3.	¿Existe motivación para el personal que trabaja en su establecimiento?			
4.	¿Se brinda capacitación permanente o por lo menos de manera semestral?			
5.	¿Para la toma de decisiones se cuenta con información rápida y oportuna?			
Elaborado por:				
Fecha:				

Elaboración propia



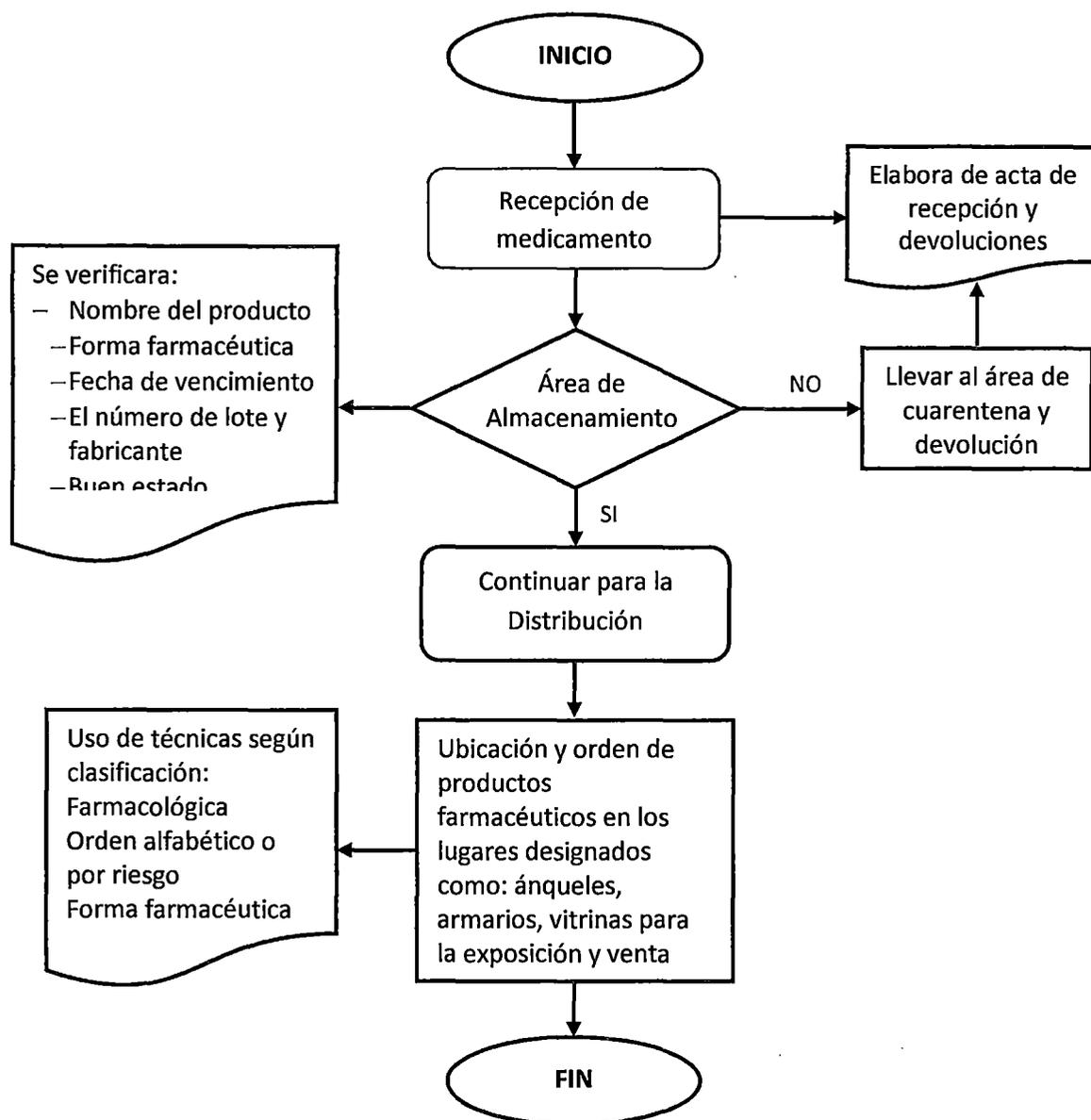
N°	PREGUNTAS	Si	No	Observaciones
	CONTROL			
1.	¿Cuenta con un sistema de información que le ayude a controlar las ventas diarias?			
2.	¿Dentro del establecimiento cuenta con un manual de funciones y procesos?			
3.	Se maneja un control de inventario			
4.	¿Se cuenta con suficiente capacitación para el manejo de productos farmacéuticos?			
5.	¿La distribución del espacio físico es el adecuado para el trabajo?			
6.	¿Cuenta con algún sistema informático para la contabilidad del negocio?			
7.	¿Se tiene un control de proveedores?			
8.	¿El servicio al cliente se basa en normas de procedimientos que estipule el local?			
Elaborado por:				
Fecha:				

Elaboración propia

FLUJOGRAMAS EN LOS SERVICIOS FARMACÉUTICOS EN AS FARMACIAS Y BOTICAS

Así también se tomara el uso de flujo grama para el desarrollo de procesos específicos para el funcionamiento de las farmacias y boticas como:

FLUJOGRAMA N° 1 PROCESO DE RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTOS DE MEDICAMENTOS EN LAS FARMACIAS Y BOTICAS

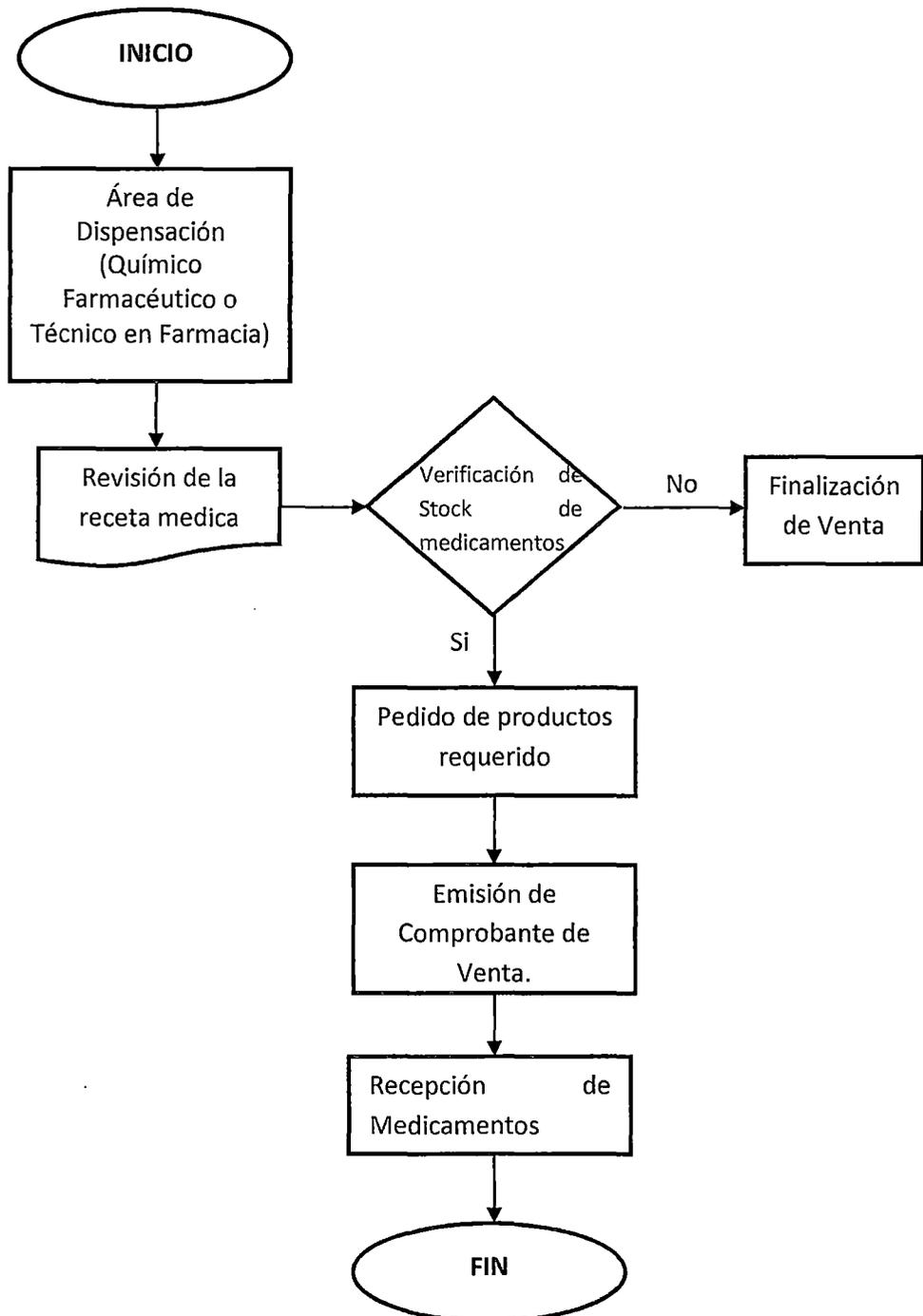


Elaboración Propia

Objetivo

Mejorar el proceso de recepción y almacenamientos de medicamentos en las Farmacias y Boticas para el buen Servicio al cliente.

FLUJOGRAMA N° 2 PROCESO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE LAS FARMACIAS Y BOTICAS



Elaboración Propia

OBJETIVO

Mejorar el proceso de prestación de servicio farmacéutico en las Farmacias y Boticas.

0.4.3. FASE DE INFORME

Al finalizar el trabajo de Auditoría Administrativa, se debe prepara un informe en el cual se consigue los resultados de la auditoria, identificando claramente las actividades anteriormente planificadas anteriormente.

0.4.3.1. Elaboración de informe de Auditoria

La elaboración del informe, es el punto final de un proceso de captación y tratamiento de información obtenida en la Auditoria. Esta información debe ser suficiente para que el Auditor sea capaz de realizar un diagnóstico y recomendación.

0.4.4. FASE DE SEGUIMIENTO

Como parte final del trabajo de Auditoría Administrativa, se debe establecer un adecuado seguimiento a los hallazgos encontrados en los informes, mediante la revisión de las recomendaciones con los responsables Auditadas, la cual contribuirá a corregir las deficiencias identificadas sino también a evitar su recurrencia y así obtener resultados eficientes.

CONCLUSIONES

- ✓ Las Farmacias y Boticas del distrito del Cusco registradas en la Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas del Ministerio de Salud del Cusco– 2013 (DIGEMID), presentan un nivel de uso *bajo* de la Auditoria Administrativa, puesto que más de la mitad de las Farmacias y Boticas no usan la Auditoria Administrativa siendo el 74,7%, y el 25.3% si usan la Auditoria Administrativa.
- ✓ Las Farmacias y Boticas del distrito del Cusco, que usan la herramienta de la Auditoria Administrativa presentan los principales beneficios de la siguiente manera: el 55,6% de Farmacias y el 57%.1 de Boticas mejora la calidad de servicio y el 42.9% de las boticas mejoran la gestión Administrativa por ende presentan un adecuado control de sus actividades y procesos administrativos, por tanto, brindando una mejor calidad de servicio a los clientes del distrito del Cusco.
- ✓ Las Farmacias y Boticas en el distrito del Cusco, presenta un alto nivel de desconocimiento en un 74,7% de la herramienta de la Auditoria Administrativa, por lo tanto el perfil empresarial farmacéutico no es optimo. Con la propuesta de un programa de Auditoría Administrativa de contenido adecuado se pretende optimizar la mejoría de la calidad de servicio para dichos establecimientos, puesto que los clientes no van a seguir a un establecimiento farmacéutico que no ofrezca la seguridad de los productos farmacéuticos y que no estén acorde a sus necesidades.

RECOMENDACIONES

- ❖ Los propietarios de los establecimientos de Farmacias (profesionales Químicos Farmacéuticos) y Boticas (personas Natural o Jurídicas) del distrito del Cusco, deben tener en cuenta que existe herramientas Administrativas que sirva de guía en la gestión empresarial, así como el control de los productos farmacéuticos y donde puedan presentar una mejor gestión Administrativa y brindar servicios de calidad farmacéutico, para los clientes del distrito del Cusco.

- ❖ La Auditoría Administrativa es una importante herramienta, para el mercado farmacéutico y donde se debe dar a conocer a los propietarios de los establecimientos de Farmacias y Boticas del distrito del Cusco, que pueda guiar y complementar en el proceso de gestión Administrativa y la prestación de servicios cuyo objetivo principal ha de ser el mejoramiento de dichos establecimientos.

- ❖ Se debe fomentar el conocimiento, utilización e implementación de la herramienta de la Auditoría Administrativa a los propietarios Químicos Farmacéuticos de Farmacias, así como también, a los propietarios de Boticas del distrito del Cusco, para que estos establecimientos mejoren el desempeño de la calidad Administrativa empresarial, así como, también tener una adecuada planificación, organización y dirección, a efectos de garantizar la accesibilidad segura de medicamentos y la calidad de productos farmacéuticos para la población distrital del Cusco.

BIBLIOGRAFÍA

- BERNAL TORRES, Cesar Augusto (2007): *“Metodología de la Investigación para Administración, Economía Humanidades y Ciencias Sociales”*, Editorial Educación Pearson, Colombia.
- CAHIN J, LEVY J. F. (1998): *“Manual de Auditoria Administrativa”*, Grupo Editorial del Océano, México.
- CARRRASCODIAZ, Sergio (2005). *“Metodología de la investigación científica”*, Editorial San Marcos, Perú.
- CONTRALORÍA GENERAL (2005), *“Manual de Auditoria Gubernamental, Normas Legales El Peruano”*, Editorial Océano, Perú.
- DÁVALOS ARCENTALES, Nelson (1990): *“Enciclopedia de Administración, Contabilidad y Auditoría”*, Editorial Quito, Ecuador.
- DONAL, Taylor y GLESEM, William (2000): *“Concepto Procedimientos de la Auditoria”*.
- FRANKLIN ENRIQUE, Benjamín (2001): *“Auditoría Administrativa”*, Primera Edición Mc GRAW-HILL, México.

- GONZALES MONDRAGON, Armando (2002):“*Auditoría Administrativa*”, Editorial: Trillas, México.
- HERNANDEZ Sergio y RODRIGUEZ Alejandro, MARTINEZ Pullido (2011):“*Fundamentos de la Gestión Empresarial*”, editorial McGRAW HILL, México.
- MANCILLAS PÉREZ, Eduardo J. (2001): “*La Auditoria Administrativa*”, Editorial TRILLAS, México.
- MENDES ALVAREZ, Carlos Eduardo (1998):“*Metodología guía para elaborar diseño de investigación en ciencias sociales, contables y administrativas*”, Editorial McGRAW HILL, Santa Fe Colombia.
- RUIZ MARQUILLLO, Darwin (1989): “*Auditoria Administrativa*”, Impresión Grafica, Perú.
- VALERIANO O. Luis (1997): “*Auditoria Administrativa*”, Editorial San Marcos, Perú.
- WILLIAMS, P. Leonard (2010): “*Auditoria Administración*”, Editorial BRAUS, México, Marzo.

PAGINAS WEB UTILIZADAS

- <http://www.monografias.com>
- <http://www.wikipedia.com>
- <http://www.google.com>
- <http://www.definicionabc.com>.
- <http://www.lafacu.com>.
- [http://www.DIGEMID- Cusco.com](http://www.DIGEMID-Cusco.com).
- <http://www.Ministerio de Salud.com>
- www.educacionenred.com
- www.Minsa.gob.pe

ANEXO

GLOSARIO DE TÉRMINOS

1. **Acondicionamiento empaque.**-Todas las operaciones a las que tiene que ser sometido un producto que ya se encuentra en su envase inmediato primario, para que se convierta en un producto terminado.
2. **Almacén Especializado.**-Infraestructura de un establecimiento de salud público o de las instituciones que tengan bajo su responsabilidad a estos establecimientos, destinado al almacenamiento y distribución de productos farmacéuticos, dispositivos médicos (excepto equipos biomédicos y de tecnología controlada) y productos sanitarios, que debe certificar en Buenas Prácticas de Almacenamiento y Buenas Prácticas de Distribución y transporte, bajo la dirección técnica de un profesional Químico Farmacéutico.
3. **Almacenamiento en áreas compartidas.**- Es una modalidad de servicio de almacenamiento, en el que establecimientos farmacéuticos comparten áreas establecidas para el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Almacenamiento de los productos dispositivos.
4. **Almacenamiento en aéreas exclusivas.**-Es una modalidad de servicio de almacenamiento, en la que cada establecimiento farmacéutico cuenta con aérea establecidas en las Buenas Practica es de Almacenamiento y estas no son compartidas con otros establecimientos.
5. **Aseguramiento de la calidad.**- Parte de la gestión de calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de calidad. Es la totalidad de medidas tomadas con el objeto de asegurar que los productos o dispositivos sean de la calidad requerida para el uso al que están destinados.
6. **Beneficio:** El mejoramiento de la calidad representa beneficios a la organización reflejados en ganancias económicas, por mayores ventas y/o aumento en los márgenes de rentabilidad; así mismo, mantiene o mejora la

imagen o reputación. La calidad también se mejora en aras de cumplir con una responsabilidad por representar los intereses del paciente.

7. **Botiquín.-** Establecimiento farmacéutico dedicado al expendio de productos farmacéuticos, dispositivos médicos o productos sanitarios al usuario final comprendidos en el listado restringido que aprueba la Autoridad Nacional de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios (ANM).
8. **Buenas Prácticas de Almacenamiento.-** Conjunto de normas que establecen los requisitos y procedimientos operativos que deben cumplir los establecimientos que fabrican, importan, exportan, almacenan, comercializan, distribuyen, dispensan y expenden productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, con el fin de garantizar el mantenimiento de sus condiciones y características óptimas durante el almacenamiento.
9. **Buenas Prácticas de Dispensación.-** Conjunto de normas establecidas para asegurar el uso adecuado de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos en investigación en los establecimientos farmacéuticos de dispensación. Las Buenas Prácticas de Dispensación garantizan que se entregue al paciente el producto dispositivo en la dosis y cantidad correctas, según corresponda, con información clara sobre su uso, administración, seguridad conservación.
10. **Buenas Prácticas de Distribución y Transporte(BPD y T).-** Conjunto de normas mínimas obligatorias que establecen los requisitos y procedimientos operativos que deben cumplir los establecimientos que se dedican a la fabricación, importación, exportación, almacenamiento, comercialización, distribución, dispensación y expendio de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, con el fin de garantizar el mantenimiento de la calidad, integridad, características y condiciones óptimas de los mismos durante el transporte de un lugar a otro.

- 11. Buenas Prácticas de Farmacovigilancia.-** Conjunto de normas destinadas a garantizar la autenticidad, calidad de los datos recogidos, confidencialidad de las informaciones relativas a la identidad de las personas que hay han presentado y notificado reacciones adversas y el uso de criterios uniformes en la evaluación de las notificaciones y en la generación de señales de alerta.
- 12. Buenas Prácticas de Laboratorio.-** Conjunto de normas que establecen los procedimientos operativos y prácticas adecuadas para garantizar que los datos generados por los laboratorios de control de calidad sean confiables.
- 13. Buenas Prácticas de Manufactura.-** Conjunto de normas que establecen los requisitos y actividades relacionadas entre sí que aseguran que los productos o dispositivos son manufacturados y controlados consistentemente de acuerdo con los estándares de calidad adecuados al uso que se les pretende dar y conforme a las condición exigidas para su comercialización.
- 14. Certificación de Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica.** Es el conjunto de normas establecidas para asegurar de forma integral el cumplimiento, por las farmacias, boticas y farmacias de los establecimientos de salud, de las Buenas Prácticas de Almacenamiento, Buenas Prácticas de Farmacovigilancia, Buenas Prácticas de Dispensación y cuando corresponda las Buenas Prácticas de Distribución y Transporte y de Seguimiento Farmacoterapéutico.
- 15. Cierre definitivo.-** Cierre en forma definitiva de todo o parte de las instalaciones de un establecimiento, a solicitud del interesado, o por incurrir en omisiones, hechos o conductas contrarias a las disposiciones legales o sanitarias señalados en el presente Reglamento.
- 16. Cierre temporal del establecimiento.-** Cierre en forma temporal de todo o parte de las instalaciones de un establecimiento, por un periodo determinado, a solicitud del interesado, o por medida de seguridad o por incurrir en

omisiones, hechos o conductas contrarias a las disposiciones legales o sanitarias.

- 17. Control de calidad.-** Conjunto de procedimientos técnicos y actividades, incluyendo muestreo, análisis, protocolo analítico, para asegurar que los insumos, materiales, productos o dispositivos, en cualquier etapa, cumplan con las especificaciones establecidas para identidad, potencia, pureza y otras características que sean requeridas.

- 18. Clasificación por forma farmacéutica.-** los medicamentos presentan en distintas formas farmacéuticas, entre ellos: comprimidos, jarabes e inyectables y los productos de uso ex-terno se presentan como ungüentos y cremas. en este sistema, los medicamentos se clasifican según su forma farmacéutica. En la zona correspondiente a cada una de las formas farmacéuticas, los productos se pueden almacenar utilizando un sistema fijo, flexible o semiflexible.

- 19. Clasificación alfabética, según el nombre genérico.-** Es utilizado a menudo, en establecimientos grandes como en pequeños. Cuando se utiliza este sistema, las etiquetas o rótulos deben cambiarse al revisar o actualizar la Lista de medicamentos esenciales.

- 20. Control de gestión.-** es la evaluación de la gestión en función de los objetivos trazados y los resultados obtenidos en relación con los recursos asignados y al cumplimiento de los programas y planes de la entidad.

- 21. Decomiso.-** Confiscación de productos farmacéuticos, dispositivos médicos, productos sanitarios, insumos, materiales, equipos o maquinarias, debido a que posee deficiencias de calidad no cumple con las disposiciones sanitarias o legales.

- 22. Destrucción.-** Proceso de eliminación de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos, productos sanitarios, insumos o materiales, así como inutilización total o parcial de equipos o maquinarias, ya sea por medios mecánicos, químicos, biológicos u otros, de acuerdo a los procedimientos establecidos.
- 23. Director técnico.-** Profesional responsable técnico del cumplimiento de los requisitos de la calidad de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios y de los establecimientos dedicados a su fabricación, importación, exportación, almacenamiento, distribución, comercialización, dispensación y expendio. En el caso de las farmacias de los establecimientos de salud, la denominación Director técnico es independiente del nivel funcional que dicho profesional pudiera tener en la estructura orgánica del establecimiento de salud, cambios de grupo ocupacional nivel remunerativo.
- 24. Dispensación.-** Acto profesional del Químico Farmacéutico de proporcionar uno o más productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios a un paciente o usuario, generalmente en atención a la presentación de una receta elaborada por un profesional autorizado. En este acto el profesional Químico Farmacéutico informa y orienta al paciente o usuario sobre el uso adecuado del producto farmacéutico, reacciones adversas, interacciones medicamentosas y las condiciones de conservación del producto o dispositivo.
- 25. Distribución.-**Conjunto de operaciones que consiste en el traslado y transporte de productos farmacéuticos, dispositivos médicos o productos sanitarios hacia los establecimientos que los almacenan, dispensan o expenden o en caso de venta a domicilio, hacia el paciente o usuario.
- 26. Droguería.-** Establecimiento farmacéutico dedicado a la importación, exportación comercialización, almacenamiento, control de calidad y/o distribución de productos farmacéuticos, dispositivos médicos o productos sanitarios.

- 27. Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas(DIGEMID)**, es el órgano técnico-normativo en los aspectos relacionados a las autorizaciones sanitarias de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, la certificación, el control y vigilancia de los procesos relacionados con la producción, importación, distribución, almacenamiento, comercialización, promoción, publicidad, dispensación y expendio de los mismos, así como contribuir al acceso equitativo de los productos que son de interés para la salud, eficaces, seguros, de calidad y usados racionalmente
- 28. Efectividad.-** Es el proceso de dirección y organización optima entre 5 elementos: producción, eficiencia, satisfacción, adaptabilidad y desarrollo.
- 29. Eficacia.-** Consecución de objetivos; logro de los efectos deseados.
- 30. Eficiencia.-** logro de fines con menor cantidad de recursos; el logro de objetivos al menor costo u otras consecuencias no deseadas.
- 31. Envasado.-** Operaciones de llenado a las que tiene que ser sometido un producto o dispositivo para estar en su envase primario.
- 32. Envase inmediato o primario.** Envase dentro del cual se coloca directamente el producto en la forma farmacéutica o cosmética terminada.
- 33. Envase mediato o secundario.-**Envase o empaque definitivo dentro del cual se coloca el envase primario.
- 34. Establecimiento Comercial.-** Inmueble, parte del mismo o instalación determinada con carácter de permanente, en la que se desarrolla actividades económicas.
- 35. Establecimiento de salud.-** Establecimiento que realiza, en régimen ambulatorio o de internamiento, atención de salud confines de prevención,

promoción, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, dirigida a mantener o restablecer el estado de salud de las personas, las familias y la comunidad.

- 36. Establecimiento farmacéutico.-** Son todo aquel dedicado a la fabricación. Importación, distribución, dispensación o expendio de los productos farmacéuticos, galénicos, dietéticos, edulcorantes, recursos terapéuticos naturales, insumos de uso médico quirúrgico u odontológico estériles y productos sanitarios estériles, así como a la fabricación de productos cosméticos.
- 37. Expendio.-** Venta al detalle de productos farmacéuticos, dispositivos médicos o productos sanitarios directamente al usuario final, sin que participe el acto de dispensación.
- 38. Farmacéutico.-** El profesional en Farmacia debidamente incorporado y miembro activo del Colegio de Químico Farmacéuticos de conformidad con las disposiciones de la Ley Orgánica de dicho Colegio y sus Reglamentos.
- 39. Medicamento.-** es aquel preparado farmacéutico obtenido a partir de uno o más principios activos, que puede o no contener excipientes, que es presentado bajo una forma farmacéutica definida, dosificado y empleado con fines terapéuticos.
- 40. Registro sanitario.-** procedimiento de aprobación por la autoridad sanitaria competente del Perú por la comercialización de un medicamento una vez que el mismo ha pasado el proceso de evaluación. El registro debe establecer el uso específico del medicamento, las indicaciones y comercialización para su empleo
- 41. Regente:** El profesional, miembro activo del Colegio de Farmacéuticos, que de conformidad con la ley y reglamentos respectivos, asume la dirección

técnica, científica y la responsabilidad profesional de un establecimiento farmacéutico.

- 42. Sanción.-** Es la acción administrativa mediante la cual se castiga a un servidor de la administración por la comisión de una falta de carácter disciplinario en el desempeño de la función pública.
- 43. Seguimiento farmacoterapéutico.-** Acto profesional en el cual el profesional químico farmacéutico orienta y supervisa al paciente en relación al cumplimiento de su farmacoterapia, mediante intervenciones farmacéuticas dirigidas a prevenir, identificar y resolver los problemas relacionados con los medicamentos (PRM).
- 44. Sistema de aseguramiento de la calidad.-** Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto al seguimiento de la calidad.
- 45. Volumen útil de almacenamiento.-** Es el volumen disponible para el almacenamiento de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, determinando por la multiplicación del área de la parihuela, paleta de almacenamiento o anaqueles utilizada en un almacén.

ANEXO N° 2

RELACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS REGISTRADOS EN LA DIREMID CUSCO- 2012

N°	DISTRITO	TIPO	NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO	DIRECCIÓN
01	CUSCO	FARMACIAS	FARMACIA CUSCO E.I.R.L.	Calle San Francisco N°315
02			HUMANITARIA BEATRIZ E.I.R.L.	Catalina Ancha N°390
03			ORELLANA Y MULTISERVICIOS	Túpac Amaru N°187
04			EL MILAGRO S.R.L.	Ayacucho N°318
05			FARMAMUNDO	Limacpampa Grande N° 522
06			MILENIUM	Catalina Angosta N°163
07			FARMAMUNDO II	Av.De La Cultura N°326-B
08			HUMANITARIA PRINCIPAL	Calle N°685-C
09			EL MILAGRO S.A.	Calle Ayacucho N° 239-A
10			CASA HOGAR DEL CAMPESINO	Calle San Andrés N° 321
11			CENTRO MÉDICO UNSAAC	Av De La Cultura N° 733
12			DIAN HUMANITARIA E.I.R.L.	Calle Belén N° 588
13			PACHECO	Calle Márquez Heladeros N°109
14			PACHECO S.R.L.	Cuesta San Blas N° 561
15			FARMACIAS MILAGROS	Plaza San Francisco N°329
16			HEALTH &LIFE	Calle Choquechaca N°408
17			ECONOFARMA SALUD S.A.C	Calle Nueva N° 455
18			TORRE FUERTE	Urb. Manuel Prado Mz. lote 9
19			SANTA FE	Av. Garcilaso N°114
20			ECOFARMA SALUD	Calle Belén N°631
21			FARMACIA VALENCIA	Calle Hospital N°731
22			FARMACIA LUREN	Cascaparo N°188
23			FARMACIA FLOREZ	Calle Meloc N°453
24			FARMACIA MI SALUD	Calle Maruri N°228 Int.102
25			MULTISERVICIO LA PAZ S.A.C	Calle choquechaca san blas 162
26			MULTISERVICIO INTIFARMA	Calle choquechaca N°207
27			FOSPOLI XP-PNP CUSCO	No Indica Dirección

01	C U S C O	BOTICAS	ALIFARMA	Calle Puputi N° 6
02			ANDRE	Av. Venezuela N° I-4
03			BIOSALUD MULTISERVICIOS	Av. Collasuyo Cruzapata N° G-12
04			BOTICA'S FARMAPERU	Jr. Retiro N° L-4
05			CASAFARMA	Calle Nueva Baja N° 565
06			CENTRO PEDIATRA INTEGRAL E.I.R.L.	Av. Collasuyo N° 896
07			DOCTOR E.I.R.L.	Av. Peru Lote 3 Urb. Quispicanchis
08			DULCE NOMBRE DE JESUS	Prolong. Arcopata N°129 Urb. Centro Histórico
09			EL REY DAVID	Av. Santa Clara N° 415
10			ELIFAR	AV.Garcilaso N°789
11			EMISS	Calle Matara Interior 410
12			EMY	Calle Tomasa Ttito Condemayta N°J-9
13			ENMANUEL LC	Calle Tres Cruces De Oro N° 562
14			FARMACIA ECONOFARMA SALUD	Calle Tecte N° 395-INT. 249
15			FARMADER	Calle Tres Cruces De Oro N° 511
16			FARMAGRUP	Av. Antonio Lorena N° 387
17			FARMALET	Puente Santiago N° 749
18			FARMALUZ	Av Los Incas Antisuyo Lote N° A- 1
19			FARMAPERU	Av. Machupicchu N° F-1
20			FARMAVIDA E.C.	Calle Tecte N°200-C
21			GRAU	Av. Argentina Urb. Buena Vista Loro Huachana
22			ISABEL	Calle Chihuanpata N° 531 Urb. San Blas
23			JPL FARMA	Plaza Santo Domingo N° 261
24			KARLIN	Calle Zetas N° 326
25			LA FRANCESA	Recoleta N°55 Urb. Tawantinsuyo
26			LA MERCED	Calle Belén N° 567

27		LA SALUD DEL PUEBLO	Av. Grau N° 525
28		LTJ RED	Prolong. Av. Apurimac N° 620
29		MARIA AUXILIADORA	Recoleta 80 Urb. Tahuantinsuyo
30		MI FARMA O SUPERFARMA	Calle Belen
31		MI PERU FARMA	Calle San Pedro N° 614
32		MI SOL	Calle Belén N° 553
33		MILAGROS II	Recoleta N°18 Urb. Tawantinsuyo
34		MONTEGUDO'S BOTICA	Calle Nueva N° 445
35		MONTEGUDOS II	Calle Nueva N° 452
36		MULTIFARMA LA PAZ S.A.C.	Calle Chochechaca San Blas 162
37		MULTISER. MIS ANGELES	Calle Concebidayoc N° 191
38		MULTISERV. SANTA URSULA	Tambapata N° 676
39		MULTISERVICIOS CORAZÓN DE JESÚS	Av. CollasuyoMza. Lt.15
40		MULTISERVICIOS FARMA VIDA LC.	Calle Tres Cruces De Oro N° 620
41		MULTISERVICIOS FARMASOL	Av. Argentina N°F-9
42		MULTISERVICIOS INTIFARMA	Calle Choquechaca N° 207
43		MULTISERVICIOS NAZARENO	Calle Cruzapata Lote 10
44		MULTISERVICIOS VIRGEN ASUNTA	Urb. Micaela Bastidas L-A-4
45		MULTISERVICIOS VIRGEN INMACULADA	Calle Belén N° 631
46		NACIONAL	Av. Apurimac N° 615
47		PERU CLORYFARMA	Urb Manuel Prado Lote N° 3-A
48		PROVEFARMA I	Plaza Limacpampa Grande N° 507
49		PROVEFARMA II	Calle Tecte N°200-C
50		RODRIFARMA	Calle Recoleta N° 1211
51		SAN FRANCISCO II	Tres Cruces De Oro N°290 -B
52		SAN JUDAS TADEO	Calle Plateros N°360
53		SAN PEDRO	Calle Ccascaparo N° 116
54		SEÑOR DE CABILDO	Calle Belén N° 655
55		SEÑOR DE CABILDO	Calle Belén N° 308 Urb. Centro Histórico



56		SEÑOR DE LOS MILAGROS	Calle Colombia 26 Urb. Occhullo
57		SOCORRO	Tecte N° 398
58		SOL NACIENTE	Tres Cruces De Oro N° 233-C
59		SR.DE TORRECHAYOC	Belen N° 729
60		THE CHEMIST L &R	Calle Choquechaca Ruinas N° 15
61		TAMBO REAL	Urb. Mariscal Gamarra N°1-B
62		VIDA SALUD ARCOPATA	Av. Arcopata N° 110
63		VIDA SANA	Av. Jose Carlos Mariategui
64		VIRGEN DE COPACABANA	Jr. Recoleta N°210
65		VIRGEN DE FATIMA	Tica Tica N° F-2 Urb. Miraflores
66		VIRGEN DE GUADALUPE	Calle Nueva N° 474
67		JUANITA S.R.L	Calle matara N° 250

ANEXO N° 3

**ESTABLECIMIENTOS NO REGISTRADOS EN LA DIRECCIÓN
GENERAL DE MEDICAMENTOS INSUMOS Y DROGAS DEL
CUSCO**

N°	DISTRITO	TIPO	NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO	DIRECCIÓN
1	CUSCO	FARMACIAS	FARMACIA DEL BARRIO	Santa Ana
2			FARMANDRE	Procuradores
3			FOSPOLI XP-PNP CUSCO	No Indica Dirección
4			INTIFARMA	San Blas
1		BOTICAS	KARLIN	Calle abracitos
2			FARMAEFICAZ	Belen
3			FARMANDINO	Santa clara
4			VIRGEN DEL CARMEN	Belen
5			EL SUR	Collasuyo
6			MULTISERVICIO LIBERTAD	Collasuyo
7			MULTISERVICIO FE Y SALUD	San Pedro
8			SEÑOR DE HUANCA	Collasuyo Av. universitaria N°234
9			MEDILAB	Occhullo
10			MAXFARMA	Limacpampa
11	SAN GREGORIO	San Blas		
12	MULTISERVICIO MARY	Occhullo		
13	MULTISERVICIOS D Y F	San Pedro		
14	FARMAXEUTICA	Sacsehuaman		

ANEXO N° 4
REGLAMENTO DE ESTABLECIMIENTO FARMACÉUTICO
DECRETO SUPREMO N° 014-2011-SA(27/07/11)

TITULO I: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1°.-Objetivos

El presente reglamento establece las condiciones técnicas y sanitarias para el funcionamiento de los establecimientos dedicados a fabricación, importación, exportación, almacenamiento, comercialización, distribución, dispensación o expendio de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios.

Artículo 2°.- Definiciones

(Ver Glosario de Términos)

Artículo 3°.-Ámbito de Aplicación.

El presente reglamento, así como sus normas complementarias, que aprueban la autoridad nacional de salud(ANS) o la autoridad nacional de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios(ANM), son de aplicación general a todos los establecimientos farmacéuticos públicos y privados

Artículo 4°.-Clasificación de Establecimientos Farmacéuticos

Los establecimientos farmacéuticos se clasifican en:

- a) Oficinas farmacéuticas: farmacias y boticas.
- b) Farmacias de establecimientos de salud
- c) Botiquines etc.

TITULO II: DE LOS ÓRGANOS ENCARGADOS DEL OTORGAMIENTO DE LA AUTORIZACIÓN SANITARIA DEL FUNCIONAMIENTO Y CONTROL Y VIGILANCIA SANITARIO.

Artículo 9º.- Autorización Sanitaria de Funcionamiento Control y Vigilancia Sanitaria de las Farmacias y Boticas.

La autorización sanitaria de funcionamiento Control y Vigilancia Sanitaria de las Farmacias y Boticas están a cargo de los órganos desconcentrados de la autoridad nacionales de salud(OD)y de la autoridades regionales de salud(ARS),a través de las autoridades de productos farmacéuticos dispositivos médicos y productos sanitarios de nivel regional(ARM), según su ámbitos.

TITULO III: DE LA AUTORIZACIÓN SANITARIA DE FUNCIONAMIENTO, Y DEL CIERRE TEMPORAL O DEFINITIVO DE LOS ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS.

Artículo 17º.- Autorización sanitaria de funcionamiento.- Todos los establecimiento farmacéutico comprendidos en el artículo N°4 del presente reglamento requieren de autorización sanitaria para el funcionamiento, conforme a lo dispuesto en la ley de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios N° 29549 la autorización sanitaria es requisito indispensable para el otorgamiento de licencias de funcionamiento por parte de los gobiernos locales.

Artículo 17º.-Requisitos para la Autorización Sanitaria de Funcionamiento.- El propietario o representante legal del establecimiento farmacéutico, para solicitar la autorización sanitaria de funcionamiento, debe presentar los siguientes documentos, según se trate de Oficinas farmacéuticas: Farmacias y Boticas:

- a) Solicitud de autorización carácter de declaración jurada en la que debe consignarse, la siguiente información: nombre y apellidos o razón social,

así como domicilio y número de registro único de contribuyente (RUC) de la persona natural o jurídica propietaria del establecimiento-nombre del representante legal en caso de ser persona jurídica nombre comercial y dirección del establecimientos; nombre y número e colegiatura del profesional químico farmacéutico que asume la dirección técnica; nombre y número de colegiatura de los profesionales químico farmacéutico y de los profesionales químicos farmacéuticos asistentes.

- b) Croquis de ubicación del establecimiento.
- c) Croquis de distribución interna del establecimiento farmacéutico.
- d) Copia simple del certificado de habilidad profesional del director químico y de los profesionales Químico farmacéuticos, además de los requisitos exigidos para farmacias y boticas, las condiciones establecidas en las directivas específicas para cada tipo de preparados que la autoridad nacional de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios(ANM).

TITULO IV: DE LAS OFICINAS FARMACÉUTICAS: FARMACIAS O BOTICAS

CAPITULO I

ASPECTOS GENERALES:

Artículo 33°.- Definición y cumplimiento de exigencias

Entiéndase por farmacia o botica al establecimiento en que se dispensan y expenden al consumidor final productos farmacéuticos, dispositivos médicos (con excepción de equipos biomédicos y de tecnología controlada) o productos sanitarios o se preparan fórmulas magistrales o preparados oficinales. En estos establecimientos se podrá efectuar el seguimiento farmacoterapéutico.

Para que el establecimiento se denomine Farmacia debe ser de propiedad de un Químico- Farmacéutico. Las farmacias o Boticas deben cumplir con las exigencias establecidas en las Buenas Prácticas de Dispensación, Almacenamiento y Distribución, así como demás normas complementarias,

cuando corresponda. Si efectúan el seguimiento farmacoterapéutico, deben cumplir con las Buenas Prácticas de Seguimiento Farmacoterapéutico.

Artículo 34° Certificación de Buenas Prácticas de oficina Farmacéutica

Las Farmacias, Boticas deben cumplir con la certificación de Buenas Prácticas de Farmacia las que comprende: Buenas Prácticas de Almacenamiento, Buenas Prácticas de Distribución, Buenas Prácticas de Dispensación, Buenas Prácticas de Farmacovigilancia y de ser el caso las Buenas Prácticas de Seguimiento Farmacoterapéutico.

Artículo 35°.- Productos y servicios complementarios

Las Farmacias y Boticas pueden brindar servicios sanitarios complementarios y comercializar productos no comprendidos en la clasificación de la Ley N° 29459, siempre que no se ponga en riesgo la seguridad o calidad de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos o productos sanitarios. La Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (DIGEMID), como Autoridad Nacional de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios (ANM), establece el listado de productos y servicios no autorizados en Farmacias y Boticas.

CAPITULO II DE LA INFRAESTRUCTURA, EQUIPAMIENTO, Y DOCUMENTACIÓN OFICIAL.

Artículo 36°.- Equipamiento e infraestructura

Los locales e instalaciones de las Farmacias o Boticas deben contar con un equipamiento e infraestructura de material que garantice las condiciones adecuadas para las actividades que realiza, en cumplimiento de las normatividad vigente.

Artículo 39°.- Ambientes

Los locales deben contar con un área de recepción de productos, de dispensación y/o expendio destinada a la atención al público, de almacenamiento, de productos controlados, de baja o rechazados y otras debidamente separadas e identificadas, directamente proporcionales al volumen, frecuencia de adquisiciones, rotación de productos y condiciones especiales de almacenamiento, conforme se establecen en los manuales de Buenas Prácticas.

Adicionalmente, los establecimientos que elaboren preparados de fórmulas magistrales o preparados oficinales deben contar con un área exclusiva y autorizada para ello. Si la Farmacia o Botica brinda el servicio de seguimiento farmacoterapéutico deben contar con un área para tal fin.

En lugar visible del área de dispensación deben exhibirse la copia legible del título profesional del director técnico del establecimiento y la autorización sanitaria de funcionamiento. Así mismo, debe exhibirse el nombre del director técnico y profesional Químico Farmacéutico asistente con su respectivo horario de atención

Las Farmacias y Boticas que se autoricen como “Oficina Farmacéutica Especializada” deben consignarlo en un lugar visible.

Artículo 40°.- Libros oficiales o registros Electrónicos

Las farmacias y boticas deben contar con los siguientes libros oficiales:

- a) De recetas, cuando preparen fórmulas magistrales o preparados oficinales;
- b) De control de estupefacientes, cuando corresponda.
- c) De control de psicotrópicos, cuando corresponda.
- d) De ocurrencias.

Pueden contar con registros electrónicos de datos en un sistema computarizados calificados para el control de estupefacientes y control de psicotrópicos así como un registro computarizado de recetas de los preparados farmacéuticos.

Estos libros o registros electrónicos de datos deben mantenerse actualizados y estar a disposición de los inspectores. En el caso de los libros debe estar debidamente foliado. Cada uno de los folios de los libros de control de estupefacientes y psicotrópicos debe estar visado por la Dirección de Salud (DISA), como Órgano Desconcentrado de la Autoridad Nacional de Salud (OD) o la Dirección Regional de Salud (DIRESA) o quien haga sus veces a nivel regional como Autoridad Regional de Salud (ARS) correspondiente.

El director técnico de las Farmacias y Boticas que cuenten con libros de estupefacientes y/o control de psicotrópicos, debe solicitar la visación respectiva, presentando los siguientes:

- Solicitud con carácter de declaración jurada
- Libros foliados para control de estupefacientes y/o control psicotrópicos
- Libros anteriores cuando corresponda.

Artículo 39°.- Documentación y material de consulta

Las Farmacias o Boticas deben contar, en forma física o virtual, con el siguiente material de consulta:

- a) Primeros auxilios y emergencias toxicológicas;
- b) Manual de Buenas Prácticas de Dispensación;
- c) Manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento;
- d) Manual de Buenas Prácticas de Distribución, cuando corresponda;
- e) Manual de Buenas Prácticas de Seguimiento farmacoterapéutico;
- f) Manual de Buenas Prácticas de farmacovigilancia.

Las Farmacias o Boticas deben contar en forma física o virtual con el listado de precios actualizado de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios que dispensan y expenden, los cuales deben estar ordenados alfabéticamente y estar a disposición del consumidor final.

Las farmacias y boticas deben disponer de un sistema de documentación escrita que se señalan en las Buenas Prácticas de Almacenamiento, Buenas

Prácticas de Distribución y Buenas Prácticas de Dispensación. Estos deberán ser claros y actualizados.

Artículo 40°.- Funcionamiento de Farmacias o Boticas dentro de locales que realizan otras actividades o negocios.

Las Farmacias o Boticas que funcionan dentro de locales en los que se llevan a efecto otras actividades o negocios, deben estar ubicadas en ambientes independientes de aquellos destinados a la realización de dichas actividades y negocios. No podrán ubicarse dentro de mercados de abasto, ferias, campos feriales ni viviendas.

**CAPITULO III
DEL PERSONAL**

Artículo 41°.- Director técnico de las oficinas farmacéuticas

Las Farmacias o Boticas funcionan bajo la responsabilidad de un Químico-Farmacéutico, quien ejerce las funciones de director técnico, además pueden contar con Químicos-Farmacéuticos asistentes.

El director técnico debe permanecer en el establecimiento, sin que su ausencia constituya una infracción si durante la misma se encuentra presente el Químico-Farmacéutico asistente. La ausencia del director técnico no lo exonera de las responsabilidades a que alude la Ley N° 29459 y el presente Reglamento.

Solo debe existir un director técnico por establecimiento farmacéutico el mismo que deberá cumplir con los requisitos del artículo 12° del presente reglamento, excepcionalmente, la Dirección de Salud (DISA), como Órgano Desconcentrado de la Autoridad Nacional de Salud (OD), o la Dirección Regional de Salud (DIRESA) o quien haga sus veces a nivel regional como Autoridad Regional de Salud (ARS), podrá regular sobre las Direcciones Técnicas de las boticas ubicadas en zonas rurales donde la presencia del Químico- Farmacéutico sea limitada.

Artículo 44°.- responsabilidad del director técnico de las oficinas farmacéutica

Para efecto del presente reglamento, el director técnico de las oficinas es responsable de:

- Dispensar y supervisar el expendio de los productos farmacéutico, dispositivos médicos y productos sanitarios de acuerdo a su condición de venta.
- Verificar y controlar que la atención de las recetas de estupefacientes, psicoeficientes, psicotrópicos, precursores y medicamentos que lo contienen se conforme al reglamento correspondiente.
- Solicita, almacenar custodiar, dispensar y controlar las sustancias estupefacientes, psicoeficientes, psicotrópicos y medicamentos que lo contienen.
- Controla que la venta por unidad se adecue a lo establecido en el presente reglamento.
- Prepara y/o supervisar la elaboración de preparados farmacéuticos.
- Supervisar que las condiciones de almacenamiento de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos o productos sanitarios garanticen su conservación, estabilidad y calidad.
- Capacitar y supervisar permanentemente al personal asistente y técnico en el correcto desempeño de sus funciones.
- Verificar que no existan productos o dispositivos contaminados, adulterados, falsificados, alterados, expirados o en mal estado de conservación u observaciones por la autoridad sanitaria, debiendo disponer que estos sean retirados de la venta y ubicados en el área de baja o rechazados, debidamente identificados y lacados para su posterior destrucción. En el caso de productos presuntamente falsificados o adulterados comunicar al órgano desconcentrado de la autoridad nacional de salud o a la autoridad regional de salud correspondiente a través de la autoridad de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios de nivel regional según corresponda.

- Mantener actualizado los libros oficiales o registros electrónicos de datos.
- Orientar e informar al usuario sobre el uso adecuado del producto farmacéutico dispositivo médico o producto sanitario a través de la atención farmacéutica.
- Ofrecer al usuario las alternativas de medicamentos.
- Cumplir y hacer cumplir las buenas prácticas de almacenamiento, dispensación, farmacovigilancia y de ser el caso distribución y transporte y seguimiento farmacoterapéutico.
- Verificar que la promoción y difusión de los anuncios publicitarios en el establecimiento sean acorde a la normatividad vigente.
- Verificar el cumplimiento de las demás dispositivos de la ley N° 29459 y el presente reglamento en cuanto le corresponda.

Artículo 43°.-Competencias del personal

El personal técnico en farmacia que labora en las farmacias y boticas debe contar con título que lo acredite como tal. El personal técnico en farmacia está impedido, bajo responsabilidad del director técnico y del propietario del establecimiento, de realizar actos correspondientes a la dispensación de productos farmacéuticos de venta bajo receta o de ofrecer al usuario alternativas al medicamento prescrito.

El director técnico responde por la correspondencia técnica de o los reglamentos químicos farmacéuticos asistente y del personal técnico.

CAPITULO IV

DE LA ADQUISICIÓN, RECEPCIÓN, DISPENSACIÓN Y EXPENDIO DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS, DISPOSITIVOS MÉDICOS Y PRODUCTOS SANITARIOS, PREPARACIÓN DE FORMULAS MAGISTRALES Y PREPARADOS OFICINALES Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS.

Artículo 46°.- Abastecimiento de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios

Las Farmacias o Boticas sólo pueden abastecerse a través de droguerías y laboratorios con Autorización Sanitaria de Funcionamiento vigente, sin perjuicio de lo establecido en el Artículo 27° del presente Reglamento.

Las farmacias o boticas no podrán tener en existencia muestras médicas o muestras gratuitas de productos Farmacéuticos, dispositivos médicos o productos sanitarios en el área de dispensación almacenamiento así mismo no puede tener en existencia productos farmacéuticos o dispositivos médicos que hubieren sido adquiridos de los establecimientos a que se refiere el párrafo precedente. Su mera tenencia constituye una infracción.

Artículo 45°.- Dispensación y expendio de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, según condición de venta

La dispensación y expendio de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios se efectúa con arreglo a la condición de venta que, para cada uno de ellos se encuentra especificada en el registro sanitario cuando la condición de venta establecida fuere con receta médica o receta especial vigente, la dispensación y el expendio solo puede efectuarse contra presentación de receta respectiva. Previamente a esto, el director técnico o profesional químico farmacéutico asiste de ser el caso debe brindar al paciente información para la correcta administración de prescrito en la receta médica.

Artículo 46°.- Identificación de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios expirados.

Los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos médicos y productos sanitarios expirados deben ser identificados con leyenda correspondiente y retirada de los anaqueles de venta y el área destinada a la dispensación y/o expendio, bajo responsabilidad del director técnico.

Artículo 47°.- Detección de productos farmacéuticos dispositivos médicos y productos sanitarios presuntamente falsificados, expirados, deteriorados, contaminados o alterados durante procesos de recepción.

Cuando en el proceso de recepción de productos presuntamente falsificados, expirados, deteriorados, contaminados o alterados, el director técnico debe, en el plazo máximo de 48 horas, comunicar este hecho al órgano desconcentrado de la autoridad nacional de salud o a la autoridad regional de salud correspondiente a través de la autoridad de productos farmacéutico, dispositivos médicos y productos sanitarios de nivel regional.

Adjuntando la documentación que sustente al procedencia de los productos; a fin de realizar el seguimiento de los mismos, para la adopción de las medidas y acciones que fueren pertinentes en resguardo de la salud de la población.

Artículo 48°.- Envases de los productos farmacéuticos. Dispositivos médicos y productos sanitarios.

Los productos farmacéuticos, Dispositivos médicos y productos sanitarios que se dispensan o expenden, deben permanecer y ser conservados por las farmacias y boticas en sus envases autorizados.

Los productos o dispositivos que se dispensa o expenden por unidad deben expendirse en envases en los cuales se consigna, por lo menos, la siguiente información.

Solamente se puede mantener envases hospitalarios en aquellas farmacias o boticas que se encuentren con área de fraccionamiento.

Adicionalmente cuando se expende por unidad productos farmacéuticos envasados blíster o folios, se debe conservar hasta el expendio final, la sección en la que se encuentra consignados la fecha de vencimientos y el número de lote.

El usuario puede solicitar se le muestre los envases originales del producto o dispositivo dispensado o expendido por unidad para verificar la fecha de vencimiento y el número de lote.

Artículo 49°.- Ofrecimiento de alternativas.

El director técnico o en su ausencia el profesional químico farmacéutico asistente de la farmacias o boticas, ofrecerán al usuario alternativas al medicamento prescrito con el o los mismos ingrediente(s) farmacéutico(s) activo(s) –IFA(s), concentración y formas farmacéutica, así como le brinda información acerca de los precios, debido abstenerse de incluir al usuario a adquirir algunas de dichas alternativas.

Artículo 50°.- Elaboración de preparación farmacéuticos.

Las condiciones y regulación complementaria sobre preparados farmacéuticos se sujeta a las normas establecidas por la autoridad nacional de productos farmacéuticos dispositivos médico y productos sanitarios.

Artículo 51°.- Rotulado de envases que contengan materia prima para los preparados farmacéuticos.

Los envases que contengan materia prima para los preparados farmacéuticos que realizan las oficinas farmacéuticas especializadas deberán mantener el rotulado original de procedencia que incluya el nombre de la sustancia, concentración, fecha de fabricación, fecha de vencimiento, lote y nombre del proveedor, debido almacenarse cumpliendo las buenas prácticas de almacenamiento.

Artículo 52°.- Preparación de fórmulas magistrales.

Los preparados de fórmulas magistrales deben elaborarse contra la prestación de receta médica correspondiente, para ser dispensable exclusivamente en el establecimiento que la recibe y no puede mantener en stock, quedando prohibida su elaboración masiva.

La oficina farmacéutica que dispense u preparado de fórmula magistral puede elabora directamente o encargar su elaboración a una oficina farmacéutica especializada. En este caso, la responsabilidad por la preparación de una fórmula magistral es asumida por la farmacia o botica que la dispensa y la oficina farmacéutica especializada a la cual se le encargo su preparación.

En la elaboración de los preparados de fórmulas magistrales no pueden utilizarse productos terminados o a granel como insumos. Los preparados de fórmulas magistrales que contengan sustancias sujetas a fiscalización sanitaria, se arreglan a lo dispuesto en el reglamento de estupefacientes psicotrópicos y otros sustancias sujetas a fiscalización sanitaria.

Artículo 54°.- Elaboración y stock de preparados oficiales.

Los preparados oficiales pueden elaborarse directamente o encargar su elaboración a otra oficina farmacéutica especializada, quedando prohibida su elaboración masiva. El stock de preparados oficinas que podrá mantener cada establecimiento debe estar en directa relación con el volumen de demanda. Estos preparados oficiales no registran de registro sanitarios.

Artículo 55°.- Actividades y servicios autorizados y no autorizados dentro de Farmacias y Boticas.

Las farmacias o boticas que deseen prestar servicios sanitarios complementarios, como toma depresión y aplicación de inyectables vía subcutánea o intramuscular, deben contar con un área específica e implementada, contando con el personal calificado para este fin, y comunicar este hecho a la Dirección de Salud (DISA) como Órgano

Desconcentrado de la Autoridad Nacional de Salud (OD) o a la Dirección Regional de Salud (DIRESA) o quien haga sus veces a nivel regional como Autoridad Regional de Salud (ARS). Este servicio se realizará bajo la vigilancia y responsabilidad del director técnico.

En las instalaciones de las farmacias o boticas quedan prohibidas la realización de canjes de envases, rifas, sorteos, premios, ofertas u otras actividades que fomenten el consumo inadecuado de productos farmacéuticos o dispositivos médicos.

Dentro de las instalaciones de las farmacias o boticas no se podrán brindar servicios de consulta médicas, servicios de análisis clínicos, campañas medicas degustaciones o locutorios y los demás que establezca la autoridad nacional de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios conforme lo dispuesto en el artículo 35° del presente reglamento.

CAPITULO V

DE LAS RECETAS

Artículo 56°.- Dispensación de productos farmacéuticos de venta bajo receta médica.

En las farmacias y boticas solo pueden dispensar productos farmacéuticas de venta bajo recte médica cuando la receta contengá como mínimo en forma clara la siguiente información:

- a) Nombre y número de colegiatura del profesional que la prescribe, así como nombre y dirección del establecimiento de salud. Dichos datos deben figurar en forma impresa o sellada
- b) Nombre apellido y edad del paciente.
- c) Concentración del ingrediente farmacéutico activo
- d) Forma farmacéutica
- e) Unidad de dosis, indicando e número de unidades por toma y día, así como la duración de tratamiento
- f) Vía de administración

- g) Indicaciones
- h) Información dirigida al profesional Químico Farmacéutico que facultativo estime prescribe.

Artículo 57°.-Receta para la prescripción de mantenimiento que contienen sustancias estupefacentes, psicotrópicas u otras sustancias sujetas a fiscalización sanitaria

Las recetas de los medicamentos que contienen sustancias a fiscalización sanitaria se ajustan a las condiciones particulares que determinan al reglamento específico.

Artículo 58°.- Vencido el plazo de valides de la receta

Vencido el plazo de valides de la receta común, no puede dispensarse ni expendirse, contra su prestación ninguno de los productos o dispositivos de venta bajo receta médica auditados en ella.

Artículo 59°.- Atención de los Usuarios

Las farmacias y boticas deben garantizar el derecho de los usuarios a su intimidad y confidencialidad.

Anexo N° 05
UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO
CUESTIONARIO A LOS PROPIETARIOS

Tenga Usted buen(as) día /tardes soy estudiante de la Carrera profesional de Ciencias Administrativas, el presente cuestionario tiene como objetivo mejorar la gestión en los servicios farmacéuticos, los resultados se utilizaran solo con fines de estudio. Esperando obtener su respuesta con veracidad; Se le agradece anticipadamente su valiosa participación.

1. ¿Qué Categoría de Servicio Farmacéutico es?

Farmacia _____

Botica _____

2. Con respecto a su Farmacia o Botica que Administra en el Distrito del Cusco tiene definida su criterio y Coloque Ud. La puntuación correspondiente que responda de mejor manera a las interrogantes que se formula.

CRITERIOS					
N°	PLANEACIÓN	Excelente	Buena	Regular	Mala
1.	¿Tiene misión y su Farmacia o Botica?				
2.	¿Su misión refleja la naturaleza de su Farmacia o Botica?				
3.	¿Tiene visión su Farmacia o Botica?				
4.	¿La visión es alcanzable en su Farmacia o Botica?				
5.	¿Tiene identificados sus valores empresariales en su Farmacia o Botica?				
6.	¿Tiene definido sus objetivos su Farmacia o Botica?				
7.	¿Cumple con sus objetivos su Farmacia o Botica?				
8.	¿Tiene definida sus políticas empresariales su Farmacia o Botica?				
9.	¿La aplicación de sus políticas esta en relación con la misión y visión de su Farmacia o Botica?				
10.	¿La aplicación de políticas de adquisición de medicamentos cumple con las expectativas de su Farmacia o Botica?				
11.	¿Tiene definida estrategias para una buena gestión su Farmacia o Botica?				
12.	¿Se propicia el desarrollo de estrategias empresarial para el cumplimiento de las metas y objetivos de su Farmacia o Botica?				
13.	¿Cuenta con proceso de programas para el desarrollo de				

actividades de su Farmacia o Botica? 14. ¿Se aplica un plan de mejoras, para determinar el cumplimiento de las actividades programadas 15. ¿Existe una cultura de evaluación constante (eficacia, eficiencia y efectividad) de la calidad de servicio implementado en su Farmacia o Botica?				
ORGANIZACIÓN.	Excelente	Buena	Regular	Mala
16. ¿Tiene organigrama general su Farmacia o Botica? 17. ¿La Farmacia o Botica cuenta con un adecuado sistema de selección de personal? 18. ¿La Farmacia o Botica posee políticas de inducción, capacitación de personal? 19. ¿La capacitación del personal se ajusta a las necesidades de su Farmacia o Botica? 20. ¿Tiene un Manual de funciones para el personal de su Farmacia o Botica? 21. ¿Tiene un Manual de procedimientos de actividades para el personal de su Farmacia o Botica? 22. ¿Esta actualizados el manual de procedimientos de su Farmacia o Botica? 23. ¿De acuerdo al cargo que desempeña dentro de la Farmacia o Botica conoce detalladamente sus funciones a desempeñar?				
DIRECCIÓN.	Excelente	Buena	Regular	Mala
24. ¿Se motiva el liderazgo en su Farmacia o Botica para un buen desempeño en su Farmacia o Botica? 25. ¿Su Farmacia o Botica cuenta con un adecuado sistema de comunicación? 26. ¿Se tiene iniciativa para elevar la motivación del personal de su Farmacia o Botica? 27. ¿Se maneja la tecnología de información para mejorar la atención en su Farmacia o Botica? 28. ¿La toma de decisiones se enfoca a los objetivos planeados de su Farmacia o Botica?				
CONTROL	Excelente	Buena	Regular	Mala
29. ¿Tiene mecanismos para un adecuado control de actividades en su Farmacia o Botica?				



<p>30. ¿El tipo de control de los inventarios de productos farmacéuticos en su Farmacia o Botica es Manual?</p> <p>31. ¿El tipo de control de los inventarios de productos farmacéuticos en su Farmacia o Botica es sistematizado e informatizado?</p> <p>32. ¿Tiene control de venta de medicamentos?</p> <p>33. ¿Tiene control de stock de medicamentos?</p> <p>34. ¿Tiene control de soluciones para las quejas en su Farmacia o Botica?</p> <p>35. ¿Se tiene control del registro de entradas, salidas y baja de insumos por caducidad?</p>				
<p>OTRAS ACTIVIDADES</p>	<p>Excelente</p>	<p>Buena</p>	<p>Regular</p>	<p>Mala</p>
<p>36. ¿Se realiza anualmente el inventario en su Farmacia o Botica?</p> <p>37. ¿Las áreas de recepción, dispensación, almacenamiento de productos, gestión administrativa están debidamente separadas?</p> <p>38. ¿Se tiene técnicas para almacenar los productos farmacéuticos?</p> <p>39. ¿El orden de los productos en los anaqueles se ha hecho en base a Forma farmacéutica?</p> <p>40. ¿Los productos son dispensados teniendo encuentra el sistema (FIFO) Primero que entra, es primero que sale?</p> <p>41. ¿Los productos son dispensados teniendo encuentra el sistema (FEFO) El primero que expira, es el primero que sale?</p> <p>42. ¿Los productos farmacéuticos son expendidos de acuerdo a las condiciones de venta con recetas medica?</p> <p>43. ¿El tipo de producto farmacéutico que vende más en su farmacia o botica es medicamentos de marca?</p> <p>44. ¿El tipo de producto farmacéutico que vende más en su farmacia o botica es medicamentos son genérico?</p> <p>45. ¿Se encuentra señaladas con plano de distribución de áreas como: Dispensación, Almacenamiento de productos, De envasado, Gestión Administrativa y Caja?</p> <p>46. ¿El espacio entre estantes facilita el movimiento de los dispensadores y la manipulación del producto?</p> <p>47. ¿Tiene estantes apropiados para colocar productos</p>				



farmacéuticos que requieran cuidados especiales?				
48. ¿Tiene estantes y armarios en número suficiente para almacenar correctamente los productos, protegiéndolos como de luz solar, refrigeración, seguridad y ubicación?				
49. ¿Cuenta con servicios higiénicos separados para cliente, áreas de dispensación y almacén?				
50. ¿Cuenta con servicios de agua y luz?				
51. ¿Tiene las instrucciones de limpieza y sanitización, orden y mantenimiento de estantes, pisos, paredes, techos?				
52. ¿Tiene las paredes y techos impermeables y lisos, fáciles de limpiar y recubiertas con pintura?				
53. ¿Los pisos son de cemento, loseta y están a nivel?				

RESUMEN PARA DETERMINAR EL GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Malo	=Menor a 24 Puntos
Regular	=De 25 a 49 Puntos
Bueno	=De 50 a 74 Puntos
Excelente	=De 75 a 100 Puntos

3. **¿Sabe usted que es la Auditoria Administrativa?**
 - a) Si
 - b) No
4. **Su establecimiento farmacéutico tiene implementado la Auditoria Administrativa?**
 - a) Si
 - b) No
5. **¿Sabe usted,Cuál es el beneficio principal en el uso de la Auditoría Administrativa en su Farmacia o Botica que presta?**
 - a) Mejorar la Calidad de servicio
 - b) Tener medicamentos en stock
 - c) Mejorar la Gestión Empresarial
 - d) No recibir sanciones de DIGEMID
6. **¿Por qué, No han incorporado aún esta herramienta de la Auditoria Administrativa en su Farmacia o Botica?**
 - a) Por costes muy elevados
 - b) Por desconocimiento
 - c) Falta de control
 - d) Desinterés

ANEXO N° 6
Ficha de campo

FICHA DE CAMPO		
DATOS GENERALES		
OBSERVADOR: _____		
ÁREA OBSERVADA: _____		
FECHA : _____		
N°	OBSERVACIÓN	RECOMENDACIÓN

Elaboración propia

FOTO N° 1

BOTICA "JUANITA S.R.L." Dirección: Calle Matara, distrito del Cusco.



FOTO N° 2

Entrevista de la Botica "JUANITA S.R.L." Dirección: Calle Matara, distrito del Cusco

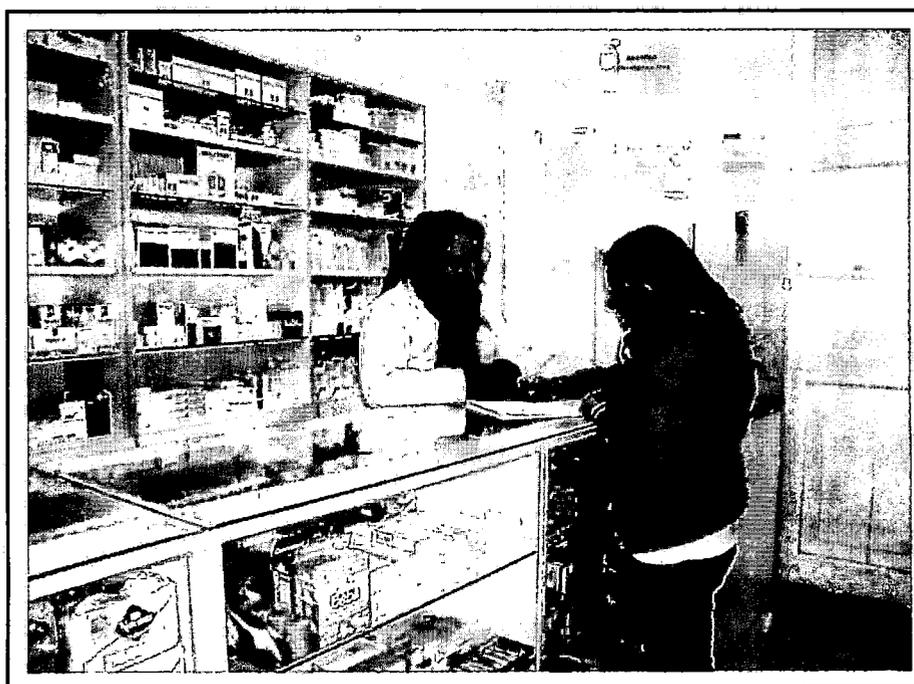


FOTO N° 3

*BOTICA "FARMADER" Dirección: Calle Tres Cruces De Oro N° 511,
distrito del Cusco.*

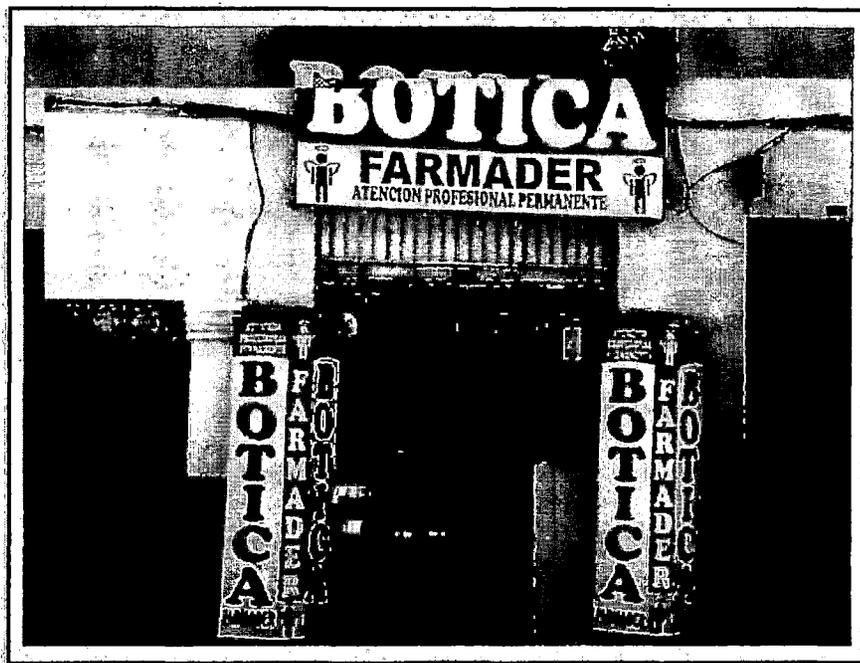


FOTO N° 4

*Entrevista de la BOTICA "FARMADER" Dirección: Calle Tres Cruces
De Oro N° 511, distrito del Cusco.*



FOTO N° 5

*Entrevista a la Propietaria Químico Farmacéutico de la Farmacia
"FLOREZ" Dirección Calle Meloc N° 453, distrito del Cusco.*



FOTO N° 6

Instalaciones de la Farmacia "FLOREZ"



FOTO N° 7

*Entrevista de la Farmacia "ECONOFARMA SALUD S.A.C" Dirección
Calle Nueva N° 455, distrito del Cusco.*

