



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS**

INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TESIS DE GRADO

TEMA:

**“CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO Y CONTABLE PARA
LAS FARMACIAS DEL CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE
COTOPAXI”**

Tesis presentada previa a la obtención del Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría C.P.A.

Autora:

Zavala Parreño Fernanda Verónica

Director:

Ing. Rueda Manzano Mónica Catalina

Latacunga- Ecuador
Marzo - 2012

AUTORÍA

Los criterios emitidos en el presente trabajo de investigación “CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO Y CONTABLE PARA LAS FARMACIAS DEL CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI”, son de exclusiva responsabilidad de la autora.

.....
Zavala Parreño Fernanda Verónica
C.I. 060402597-3

AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS

En calidad de Director del Trabajo de Investigación sobre el tema:

“CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO Y CONTABLE PARA LAS FARMACIAS DEL CANTÓN LATACUNGA”, de Zavala Parreño Fernanda Verónica, postulantes de la Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Tesis que el Honorable Consejo Académico de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, Marzo, 2012

.....
DIRECTORA
Ing. Rueda Manzano Mónica Catalina

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

En calidad de miembros del Tribunal de Grado aprueban el presente informe de investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas; por cuanto, la postulante Zavala Parreño Fernanda Verónica, con el título de tesis: “Control Interno Administrativo y Contable para las Farmacias del Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi”, ha considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de defensa de tesis.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, Marzo 2012

Para constancia firman:

.....

.....
PRESIDENTE

Lic. Msc. Anita Pacheco

MIEMBRO

Ing. Julio Salazar

.....

OPOSITOR

Dr. Mca. Jorge Parreño Cantos M.Sc.

CERTIFICADO

Yo, Darwin Vallejo Mosquera Licenciado en el Área de Inglés, portador de numero de cédula 180226354-9, certifico que se ha revisado y corregido el resumen de tesis titulada **“CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO Y CONTABLE PARA LAS FARMACIAS DEL CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI”**, perteneciente a la egresada Fernanda Verónica Zavala Parreño.

Este documento puede ser utilizado de la forma que mas creyere conveniente, es todo a lo que puedo testificar.

Lic.Darwin Vallejo Mosquera, M.Sc.
C.I. 180226354-9

AGRADECIMIENTO

Al concluir el presente trabajo de investigación quiero expresar un sincero agradecimiento a la Universidad Técnica de Cotopaxi, especialmente a las Autoridades, por su responsable labor en beneficio de los jóvenes estudiantes de Cotopaxi.

El reconocimiento a los Docentes y en especial a la Ingeniera Mónica Rueda Directora del presente trabajo de investigación quien no solo ha sido una guía sino también una amiga sincera con nobles sentimientos.

A la familia en especial a mis padres por el apoyo incondicional en todo momento de nuestra vida, ya que de esta manera pude culminar el trabajo investigativo.

Fernanda Zavala

DEDICATORIA

La presente Tesis dedico a Dios por ser el ser supremo y mi guía en la vida, a mi Madre y a mi Padre quienes son las personas que mas amo en la vida por estar siempre presentes apoyándome en todo momento, a ellos quienes son mi fuente de inspiración y motivación para superarme cada día.

Fernanda Zavala



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS
Latacunga – Ecuador

TEMA: "CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO Y CONTABLE PARA LAS FARMACIAS DEL CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI"

Autora:
Fernanda Verónica Zavala Parreño

RESUMEN

Este trabajo de investigación tuvo como objetivo principal hacer un Sistema de Control Interno en las farmacias del Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi, lo que permite conocer las deficiencias reales en todas las áreas durante el desarrollo de las actividades contables y administrativas. La información obtenida fue analizada y procesada para el desarrollo en sí mismo a través de la aplicación de encuestas a los empleados administrativos y operativos. Los empleados no desarrollan su trabajo con los manuales o guías, en especial en lo relacionado con la información en tareas tales como, el registro, las funciones y la administración de fármacos. El propuesta presenta soluciones a los varios inconvenientes y debilidades que tiene las Farmacias del Cantón, Provincia de Cotopaxi por la falta de orientación, la formación y el desconocimiento de los procesos y actividades, pero las soluciones que se presentan en el documento motivan al desempeño eficiente y eficaz actuación de las farmacias.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS
Latacunga – Ecuador

TEMA: "CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO Y CONTABLE PARA LAS FARMACIAS DEL CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI"

Autora:

Fernanda Verónica Zavala Parreño

ABSTRACT

This investigation work had as main objective to do a System of Internal Control in the drugstores in Latacunga Canton, Cotopaxi Province, allowing to know the real shortcomings in every area during the development of the accounting and administrative activities. The information obtained was analyzed and processed becoming important for the development itself through the application of surveys to the administrative, employees and operational ones. The employees don't develop their work with manuals or guides, especially in the related with the information in tasks like, registration, functions, and the administration of pharmaceuticals. The proposal gives solutions to the several inconveniences and weaknesses that has the drugstores in Latacunga Canton, Cotopaxi Province for the orientation lacking, training and unknowledge of the processes and activities, but the solutions are presented in the document and they motivate to the efficient and effective acting of the drugstores.

Contenido

ÍNDICE

Portada	
Autoría	i
Aval del Director de Tesis	ii
Aprobación del Tribunal	iii
Certificado de Abstract	iv
Agradecimiento	v
Dedicatoria	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
Índice	ix

CAPÍTULO I

1.	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	1
1.1.	Introducción	1
1.2.	Gestión Administrativa y Financiera	2
1.2.1.	Gestión	2
1.2.2.	Administrativa y Financiera.	2
1.2.3	Gestión Administrativa y Financiera.	3
1.3.	Empresa	4
1.3.1.	Fines de la Empresa	5
1.3.1.1	Prestar un servicio o producir un bien económico.	5
1.3.1.2.	Obtener un beneficio	5
1.3.2.	Clasificación de las Empresas	5
1.3.2.1.	Atendiendo la personalidad del propietario.	6
1.3.2.2.	Por los fines	6
1.3.2.3.	Por su dimensión.	6
1.3.2.4.	Por el objetivo o actividad	6
1.3.3.	Funciones de la empresa	7
1.3.3.1.	Función económica	7
1.3.3.2.	Función de dirección	7
1.3.3.3.	Función social	7
1.3.4	Las Pymes	8
1.4.	Contabilidad	8
1.4.1.	Proceso Contable	10
1.4.1.1.	Documentos Fuente	10
1.4.1.2	Jornalización	10
1.4.1.3.	Mayorización.	11
1.4.1.4.	Balance de Comprobación	12
1.4.1.5.	Ajustes Contables	12
1.4.1.6.	Asientos de Regulación	12
1.4.1.7.	Hoja de Trabajo	12
1.4.1.8.	Balance de Comprobación Ajustado	13
1.4.1.9.	Estados Financieros	13

1.4.1.9.1.	Clasificación de los Estados Financieros	13
1.4.2.	Objetivos de la Contabilidad	14
1.4.3	Clasificación de Contabilidad	15
1.4.3.1.	Clasificación por su origen de recursos.	15
1.4.3.2.	Clasificación dependiendo al tipo de actividad	15
1.4.3.3	Clasificación dependiendo del tipo de información	15
1.4.4.	Estados Financieros	16
1.4.5.	Normas Internacionales de Información Financiera	18
1.5.	Control	19
1.5.1	Importancia	20
1.5.2	Objetivos	20
1.5.3	Tipos de Control	21
1.6.	Control Interno	21
1.6.1.	Importancia	23
1.6.2.	Objetivos del Control Interno	23
1.6.3.	Características Generales del Control Interno	24
1.6.4.	Clasificación del Control Interno	24
1.6.4.1.	Por la Función	25
1.6.4.2.	Por la ubicación	25
1.6.4.3.	Otras clasificaciones	26
1.6.5.	El Informe COSO	26
1.6.6.	Componentes del Control Interno	28
1.6.6.1.	Ambiente de Control.	29
1.6.6.2.	Valoración del Riesgo.	29
1.6.6.3.	Actividades de Control.	30
1.6.6.4.	Información y Comunicación.	30
1.6.6.5.	Actividades de Monitoreo y/o Supervisión	31
1.6.7.	Beneficios del Control Interno	32
1.6.8.	Principios del Control Interno	32
1.6.8.1.	Responsabilidad limitada	33
1.6.8.2.	Separación de funciones	33
1.6.8.3.	División del procesamiento de cada transacción	33
1.6.8.4.	Selección de servidores hábiles y capaces	34
1.6.8.5.	Rotación de deberes.	34
1.6.8.6.	Instrucciones por escrito.	34
1.6.8.7.	Contabilidad por partida doble.	34
1.6.8.8.	Formularios pre-enumerados	35
1.6.8.9.	Evitar el uso de dinero en efectivo	35
1.6.8.10.	Depósitos inmediatos e intactos.	35
1.6.9.	Métodos para Evaluar el Control Interno.	36
1.6.9.1.	Muestreo estadístico.	36
1.6.9.2.	Método de cuestionario.	37
1.6.9.3.	Método narrativo.	37
1.6.9.4.	Método gráfico	37
1.6.10.	Procedimientos necesarios para un adecuado Sistema de Control Interno	38

1.6.11.	Elementos del Control Interno.	38
1.6.11.1.	Elemento de Organización.	38
1.6.11.2.	Elemento Sistemas y Procedimientos	39
1.6.11.3.	Elemento del Personal.	39
1.6.11.4.	Elementos de Supervisión	40
1.6.12.	Procesos de Control Interno	40
1.6.12.1.	Diseño	40
1.6.12.2.	Implementación	41
1.6.12.3.	Mejoramiento	41
1.6.12.4.	Evaluación – Valoración	42
1.6.12.5.	Supervisión	42
1.6.13.	Normas de Control Interno	42
1.6.13.1.	Fundamentos del Control Interno.	43
1.6.13.2.	Determinación de Políticas	44
1.6.13.3.	Gerencia por objetivos	44
1.6.13.4.	Revisión de Procedimientos de Control Interno.	45
1.6.13.5.	Normas Administrativas	45
1.6.13.5.1.	Planificación	45
1.6.13.5.2.	Organización	46
1.6.13.5.3.	Unidad de Mando	46
1.6.14.	NCI Autorización y Registro	46
1.6.15.	NCI. Comunicaciones	47
1.6.16.	NCI. Normas para Controlar la Documentación.	47
1.6.16.1.	NCI. Control y uso de formularios pre numerados	47
1.6.16.2.	NCI. Documentación de respaldo y su archivo.	47
1.6.17.	NCI. Efectivo	48
1.6.17.1.	NCI. Fondo de caja chica	48
1.6.18.	NCI Propiedad planta y equipo (Activos Fijos)	49
1.6.18.1.	NCI Sistema de registro	49
1.6.18.2.	NCI Adquisiciones	49
1.6.19.	NCI para el Área de Contabilidad	49
1.6.20.	NCI para Anticipo de Fondos y Cuentas por Cobrar	50
1.6.21.	NCI para el Área de Recursos Humanos	50
1.6.22.	NCI para el Área de Sistemas de Información Computarizada	50
1.6.23.	Rol y Responsabilidades del Control Interno.	51
1.6.23.1.	La Administración.	52
1.6.23.2.	Directivos Financieros.	52
1.6.23.3.	Consejo de Directores.	53
1.6.23.4.	Otro personal de la entidad.	53
1.6.24.	Estructura del Control Interno.	53
1.6.24.1.	Ambiente de control.	54
1.6.24.2.	Sistema Contable.	54
1.6.24.3.	Procedimientos de control.	55
1.6.25.	Guía de Aplicación de Control Interno	56

CAPÍTULO II

2.	DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL	58
2.1.	Breve Caracterización de la Institución	58
2.2.	Análisis FODA	59
2.3.	Métodos y Técnicas	60
2.3.1.	Método Analítico Sintético	60
2.3.2.	Método Inductivo Deductivo	61
2.3.3.	Método de Observación	61
2.4.	Técnicas de Investigación	61
2.4.1.	La Encuesta	61
2.4.2.	La Entrevista	61
2.4.3.	Instrumentos	62
2.4.3.1.	Cuestionario	62
2.5.	Ficha de Observación.	62
2.5.1.	Entrevistas Aplicadas a Gerentes de las Farmacias del Cantón Latacunga.	63
2.5.2.	Entrevistas Aplicadas a Contadores de las Farmacias del Cantón Latacunga.	67
2.5.3.	Entrevistas aplicadas al Personal Operativo de las Farmacias del Cantón Latacunga.	71
2.5.4.	Encuestas Aplicadas a los Clientes de Farmacias del Cantón Latacunga	74
2.5.6.	Encuestas a los Proveedores de las Farmacias del Cantón Latacunga	84
2.6.	Verificación de la Pregunta Directriz.	94
2.7.	Conclusiones y Recomendaciones	94
2.7.1.	Conclusiones	94
2.7.2.	Recomendaciones	95

CAPÍTULO III

3.	APLICACIÓN DE LA PROPUESTA	96
3.1.	Introducción	96
3.2.	Justificación.	97
3.3.	Objetivos	98
3.3.1.	Objetivo General.	98
3.3.2.	Objetivos Específicos.	98
3.4.	Descripción de la Propuesta	99
3.5.	Manuales de Procedimientos y Funciones	100
3.6.	Procedimiento de la Propuesta	101
3.6.1.	Aplicación del Control Interno	101
	BIBLIOGRAFIA	103
	ANEXOS	
	Anexo 1.- Formato de la Ficha de Observación.	106
	Anexo 2.- Formato de Entrevista a Gerentes	

de las Farmacias.	107
Anexo 3.- Formato de Entrevista dirigida a Contadores de las Farmacias.	110
Anexo 4.- Formato de Entrevista dirigida al Personal Operativo de las Farmacias.	113
Anexo 5.- Encuesta dirigida a Clientes de las Farmacias.	116
Anexo 6.- Encuesta dirigida a los Proveedores de las Farmacias.	119
Anexos de Proveedores	121

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N.-2.1	FODA	59
---------------	------	----

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N.- 2.1.	Farmacias accesibles y oportunas	74
TABLA N.- 2.2.	Frecuencia de clientes	75
TABLA N.- 2.3.	Razón de utilizar farmacias	76
TABLA N.- 2.4.	Profesionales en farmacias	77
TABLA N.- 2.5.	Consejo sanitario	78
TABLA N.- 2.6.	Comodidad y accesibilidad	79
TABLA N.- 2.7.	Tiempo en ser atendido	80
TABLA N.- 2.8.	Calificación del personal	81
TABLA N.- 2.9.	Precios accesibles	82
TABLA N.- 2.10.	Adquisición de medicamentos	83
TABLA N.- 2.11.	Proveer medicamentos	84
TABLA N.- 2.12.	Ley de medicamentos	85
TABLA N.- 2.13.	Pedido de medicamentos	86
TABLA N.- 2.14.	Cobro medicamentos	87
TABLA N.- 2.15.	Tiempo proveer medicamentos	88
TABLA N.- 2.16.	Frecuencia de devolución	89
TABLA N.- 2.17.	Vía de contacto	90
TABLA N.- 2.18.	Tipo medicamento q mas provee	91
TABLA N.- 2.19.	Pedidos claros y precisos	92
TABLA N.- 2.20.	Pago a proveedores	93

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRAFICO N.-2.1	Farmacias accesibles y oportunas	74
GRAFICO N.-2.2	Frecuencia de clientes	75
GRAFICO N.-2.3	Razón de utilizar farmacias	76
GRAFICO N.-2.4	Profesionales en farmacias	77
GRAFICO N.-2.5	Consejo sanitario	78
GRAFICO N.-2.6	Comodidad y accesibilidad	79
GRAFICO N.-2.7	Tiempo en ser atendido	80
GRAFICO N.-2.8	Calificación del personal	81
GRAFICO N.-2.9	Precios accesibles	82
GRAFICO N.-2.10	Adquisición de medicamentos	83
GRAFICO N.-2.11	Proveer medicamentos	84
GRAFICO N.-2.12	Ley de medicamentos	85
GRAFICO N.-2.13	Pedido de medicamentos	86
GRAFICO N.-2.14	Cobro medicamentos	87
GRAFICO N.-2.15	Tiempo proveer medicamentos	88
GRAFICO N.-2.16	Frecuencia de devolución	89
GRAFICO N.-2.17	Vía de contacto	90
GRAFICO N.-2.18	Tipo medicamento q mas provee	91
GRAFICO N.-2.19	Pedidos claros y precisos	92
GRAFICO N.-2.20	Pago a proveedores	93

CAPÍTULO I

1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.

1.1. Introducción.

Se piensa que el origen del Control Interno, surgió con la partida doble, que fue una de las medidas de control en aquellos tiempos, y que hasta fines del siglo XIX fue que los hombres de negocios se preocuparon por formar y establecer sistemas adecuados para la protección de sus intereses. De manera general, se puede afirmar que la consecuencia del crecimiento económico de los negocios, implicó una mayor complejidad en la organización y por tanto en su administración.

El Control Interno es la base donde descansan las actividades y operaciones de una empresa, es decir, que las actividades de producción, distribución, financiamiento, administración, entre otras son regidas por el Control Interno.

Es un instrumento de eficiencia y no un plan que proporciona un reglamento tipo policiaco o de carácter tiránico, el mejor Sistema de Control Interno, es aquel que no daña las relaciones de empresas a clientes y mantiene en un nivel de alta dignidad humana las relaciones de patrón a empleado.

La función del Control Interno es aplicable a todas las áreas de operación de los negocios.

El Control Interno se debe establecer previo estudio de las necesidades y condiciones de cada empresa.

1.2. Gestión Administrativa y Financiera

1.2.1. Gestión

Gestión hace referencia a la acción y al efecto de gestionar o de administrar. Gestionar es realizar diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera. Administrar, por otra parte, consiste en gobernar, dirigir, ordenar, disponer u organizar.

Según JAMES, Paul (1997) define a la gestión como “El conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto o concretar un proyecto. La gestión es también la dirección o administración de una empresa o de un negocio.” (p.28)

Para el autor RIVEROS, Pablo (2007) conceptualiza que la gestión “Es la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos, con el adecuado uso de los recursos disponibles.” (p.35)

1.2.2. Administrativa y Financiera.

Es muy importante hablar de estos dos términos en la empresa ya que se utilizan para diversos recursos organizacionales (humanos, materiales, financieros etc.) para alcanzar objetivos y lograr un excelente desempeño.

El autor CHIAVENATO, Idalberto define como un “Proceso mediante el cual un grupo de personas dirige las acciones de otras, para alcanzar objetivos comunes y de esta manera determinar la ejecución de operaciones contables”

Para el autor BATEMAN, Thomas (1999) conceptualiza que “Es el proceso de trabajar con gente y recursos monetarios para alcanzar las metas organizacionales. Los buenos gerentes hacen esas cosas con eficacia y con eficiencia” (p.6)

1.2.3. Gestión Administrativa y Financiera.

La Gestión está relacionada con la toma de decisiones es así que permite la eficiencia y eficacia de todas las actividades administrativa, financieras y contables de las empresas.

Para el autor MALDONADO, Samuel (2002) manifiesta que la auditoría de Gestión Administrativa y Financiera se define como: “Un proceso muy particular consistente en las actividades de planeación, organización, ejecución y control desempeñados para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de seres humanos, recursos financieros y materiales.” (p. 22)

Según MALLO, Carlos (1995) define que Gestión Administrativa y Financiera son: “Las actividades relacionadas con los flujos de capital y dinero entre individuos, empresas y con recursos humanos para la toma de decisiones.” (p.10)

La tesista conceptualiza que la Gestión en las empresa es muy importante la misma que se enfoca en el estudio de las 5 E, como la Economía, Eficiencia, Eficacia, Ecología, Ética permitiendo así el cumplimiento de los objetivos para lograr una máxima productividad de las entidades. El resultado de la gestión financiera permite tomar decisiones en cuanto a la asignación de recursos económicos, de esta manera garantiza el uso efectivo de recursos que utilizan las empresas para el desarrollo de actividades.

La Gestión Administrativa y Financiera detecta y anticipa las necesidades de financiación de la empresa y selecciona la combinación de fuentes de financiación que permitan satisfacer con eficiencia las actividades.

Según la pagina web www.slideshare.net/la-gestin-financiera-y-administrativa, la Gestión Administrativa y Financiera es: “La modernización de las instituciones que implica la transformación de la gestión administrativa así como cambios en las relaciones internas y con el entorno.”

Para la tesis contextualiza que la Gestión Administrativa y Financiera es aquella que promueve esquemas y asegura un mayor compromiso de todas las dependencias de la institución, agilizando los procesos internos. De esta manera las empresas contarán con todos los recursos necesarios para optimizar las actividades desarrolladas por cada una de las entidades, esto permite que el Control Interno sea más eficiente y eficaz.

1.3. Empresa

Las Empresas constituyen un pilar fundamental en la economía del país las mismas que brindan trabajo a la sociedad, permitiendo así realizar actividades encaminadas a la satisfacción de los clientes. Cada una de las personas integrantes de las entidades cuenta con capacitación para de esta manera realizar labores de acuerdo a la función que desempeñen cada una.

Según CORAL, Lucy (1995) manifiesta que Empresa es: “Toda organización, grande o pequeña, deben existir tres factores para que pueda realizar su actividad: personas, capital y trabajo; las personas que representan a los propietarios, el capital; que constituye los aportes de los socios y el trabajo que es la actividad que realizan las personas para lograr el objetivo de la empresa.” (p. 2)

Para el autor ARAMBARRI, Néstor (2007) precisa a la Empresa como “La formación de personas trabajadoras, algunas lo hacen en administraciones públicas como funcionarios de oposición o como contratados laboralmente. Una empresa constituida con una forma jurídica determina la condición de responsabilidad y garantía recíproca.” (p. 8)

Según la tesis define a la Empresa como un ente indispensable en la sociedad, asumiendo tres factores fundamentales como el capital, trabajo, y personas los mismos que ayudan a la entidad al cumplimiento de metas trazadas obteniendo lucro y la satisfacción de los clientes ya sea una empresa de servicios, comercial o industrial.

La Empresa nace para atender necesidades de la sociedad a cambio de una retribución que compense el riesgo de los inversionistas, el factor humano es decisivo y la administración establece los fundamentos para lograr armonizar los numerosos intereses de los accionistas, directivos, empleados, trabajadores y consumidores.

Según la página www.elprisma.com, manifiesta que Empresa es: “La unidad económico-social en la que el capital, el trabajo y la dirección se coordinan para lograr una producción que responda a los requerimientos del medio humano en el que la propia empresa actúa.”

Según la tesis la Empresa cuenta con actividades en la cual varias personas cambian algo de valor, de mercancías o de servicios, para obtener una ganancia o utilidad mutua.

1.3.1. Fines de la Empresa

1.3.1.1. Prestar un servicio o producir un bien económico.

Se presenta un servicio al vender productos (supermercado) curar enfermos (hospital), ofrecer diversión (circo), etc.

1.3.1.2. Obtener un Beneficio

La empresa al desarrollar su actividad trata de conseguir una ganancia para retribuir el esfuerzo de quien ha coordinado los factores productivos.

1.3.2. Clasificación de las Empresas

Las empresas se clasifican básicamente en 5 grandes grupos, basado en criterios objetivos: propiedad, patrimonio, fines, dimensión y objetivo o actividad.

1.3.2.1. Atendiendo la personalidad del propietario.

- **Empresas Privadas:** Aquellas en las que el empleado (persona física o jurídica) es un particular con personalidad de derecho privado.
- **De relaciones jurídico-económicas:** Si su patrimonio está constituido básicamente por relaciones de dicho tipo; las cosas materiales son solo accesorias a aquellas relaciones (comisionistas.)

1.3.2.2. Por los Fines

- **Administrativas Puras:** Tienen como finalidad principal la consecución, movimiento, y aplicación de medios económicos, sin realizar con estos tráficos mercantiles.(hospital de beneficencia.)
- **Especulativas:** Tienen por fin el tráfico mercantil y buscan en él la obtención de un lucro particular. (empresa mercantil o industrial.)

1.3.2.3. Por su Dimensión.

Según el número de trabajadores, el importe de capital utilizado y el volumen de ventas, aparecerá la pequeña, mediana o grande empresa. Los límites entre ellas no pueden establecerse con precisión.

1.3.2.4. Por el Objetivo o Actividad

Por el fin u objetivo, las empresas se clasifican en:

- Extractivas (mineras, caza, pesca)
- Agrícolas (ganadería y cultivos.)
- Manufactureras (fábricas y talleres en general)
- Servicio (hotelería y similares)

- Transporte y comunicación
- Comerciales
- Bancarias y financieras
- Seguros
- Publicidad
- Obras.

1.3.3. Funciones de la Empresa

En toda empresa pueden concretarse tres funciones que determinan su actividad, su eficacia y su papel social.

1.3.3.1. Función Económica

En la empresa es un instrumento económico de la sociedad industrial y desde este ángulo los factores importantes de la empresa son la determinación de costes y lucros.

1.3.3.2. Función de Dirección

Comprende el análisis de cuál debe ser la función de dirección, su organización, sus calificaciones, la formación de su personal y la preparación.

1.3.3.3. Función Social

Para que la empresa funcione, todos sus miembros deben tener una clara noción personal de su propio trabajo y el lugar de la empresa como ciudadanos consientes y no como sujetos impersonales.

1.3.4. Las Pymes

La evolución del mundo de los negocios, la globalización de la economía, la mayor incidencia de la tecnología en los procesos nos lleva a considerar imprescindible la toma de conciencia en que el pequeño y mediano empresario debe mantener, de un modo constante, una actitud de permanente actualización y optar siempre métodos de gestión empresarial cada vez más sofisticados y profesionalizados.

Muchas personas mal informadas subestiman la contribución de los pequeños negocios a la economía global, y atribuyen sus dificultades al problema personal y familiar de unos cuantos empresarios.

Una pequeña y mediana empresa viable influye positivamente en la oferta de trabajo, en la de productos y servicios, en el aumento del producto nacional y en la extensión del bienestar a un mayor número de ciudadanos.

1.4. Contabilidad

La Contabilidad juega un rol primordial en el mundo de los negocios considerándose como una herramienta para la toma de decisiones, generando así la coordinación de actividades económicas y administrativas. Para mantener una información financiera confiable, es necesario registrar día a día las transacciones en los libros contables.

Para el autor ZAPATA, Pedro (1999) publica que la Contabilidad es: “Un elemento de sistema de información de un ente, que proporciona datos sobre su patrimonio y la evolución del mismo, destinados a facilitar las decisiones de sus administradores y de los terceros que interactúan con él en cuanto se refiere a su relación actual o potencial con él mismo.” (p. 7)

Para los autores HORNGREN, Charles (2003) manifiesta que la Contabilidad es: “El sistema de información que mide las actividades de las empresas, procesa esa información en estados (informes) y comunica los resultados a los tomadores de decisión. La contabilidad no equivale a la teneduría de libros, que es un procedimiento contable, de igual modo que la aritmética es un proceso y procedimiento matemático.” (p. 8)

Según la investigadora Contabilidad es la información contable de las operaciones diarias que realizan las entidades garantizando fiabilidad en las cuentas que se manejan en las instituciones para coordinar todas las actividades desarrolladas de manera que se lleve los registros contables adecuadamente que los datos sean reales al momento de efectuar los estados financieros.

En una entidad lo indispensable es llevar la Contabilidad de forma adecuada para una eficiente administración de los recursos sean estos financieros o económicos, es así que los funcionarios de las empresas tienen una gran responsabilidad al momento de llevar todos los registros que realizan las entidades.

Según pagina web <http://www.degerencia.com.>, Contabilidad es: “La metodología mediante la cual la información financiera de un ente económico es registrada, clasificada, interpretada y comunicada; esto con el fin de que sea utilizada por los gerentes, inversionistas, autoridades gubernamentales y otras personas y empresas, como ayuda para la toma de decisiones en cuanto a su asignación y utilización de recursos.”

Según la tesista asevera que Contabilidad juega un papel importante en las empresas ya que de allí se encuentra la medición de transacciones financieras, las cuales representan transferencias del derecho de propiedad legal, según una relación contractual.

Es por esta razón que se dice que siempre debe existir la partida doble ya que sin deudor no hay acreedor y viceversa.

1.4.1. Proceso Contable

1.4.1.1. Documentos Fuente

Captura los datos clave de cada transacción comercial que se produce. Incluye los hechos básicos del movimiento, su fecha, el propósito y su cuantía. Además, durante las auditorías los documentos fuente se utilizan como pruebas de cada transacción que se produjo. Los documentos fuente más conocidos y utilizados son:

- Facturas de venta
- Facturas de compra
- Órdenes de Ingreso de caja
- Órdenes de egreso de caja
- Notas de débito bancarias
- Notas de crédito bancarias
- Recibos
- Contratos
- Pólizas de Seguro
- Roles de pago
- Cartas de Crédito

1.4.1.2. Jornalización

Para facilitar la visualización del registro contable, se presenta en forma detallada la contabilización de las principales operaciones que realiza una compañía. Los registros de entrada original más utilizados son los siguientes:

- **Diario General.-** Es un libro contable donde se recogen, día a día, los hechos económicos de una empresa. La anotación de un hecho económico en el Libro Diario se llama asiento; es decir en él se registran todas las transacciones realizadas por una empresa.

- **Diario de Compras.-** Este libro sirve para anotar las facturas referentes a las compras a plazo de las mercaderías en general, que forman el objeto del comercio de la casa.
- **Diario de Ventas.-** Sirve para registrar las ventas de mercaderías que realiza diariamente la empresa, también se puede obtener como resultado al finalizar un período contable el monto de las ventas realizadas.
- **Diario de Ingresos de Caja.-** Es el reporte en el que se apoya el cajero para revisar que la información es correcta y cuadra con los recibos y efectivo o documentos que tiene físicamente.
- **Diario de Egresos de Caja.-** Registra las transacciones correspondientes con el egreso del efectivo en la empresa, también se dedica una columna especial para cada una de las cuentas que se relacionan directamente con los egresos del efectivo de la empresa.
- **Diario Columnario.-** En este libro se registran los comprobantes de diario o de resumen, para luego trasladar los movimiento débitos y créditos de las cuentas al libro mayor y balances.
- **Diario Registro de Comprobantes.-** Tiene como propósito registrar cada operación que se realiza en una empresa o negocio, ya sea de carácter comercial, industrial o de servicios. Se elabora un comprobante por cada día y se registran las transacciones económicas.

1.4.1.3. Mayorización

Conocido también como Mayor General, es un libro de Contabilidad que recoge la información registrada previamente en el Diario General, pero en cada una de las cuentas que ha intervenido en la Contabilidad en un período determinado. Uno de los formatos más conocidos de este libro es la T.

- **Mayor General.**-Se ocupa del control de las cuentas principales.
- **Mayor Auxiliar o Subcuentas.**-Ayuda a controlar las cuentas principales

Es decir, el Mayor Auxiliar es la parte; mientras que el Mayor General es la suma de esas partes.

1.4.1.4. Balance de Comprobación.

Se trata de un documento contable elaborado por el empresario que le permite hacerse una idea sobre la situación de su empresa, y las operaciones realizadas en el periodo. Se les denomina también Balances de Comprobación. El objetivo final de este balance es comprobar que no existen asientos descuadrados en la contabilidad.

1.4.1.5. Ajustes Contables

Los asientos con que se ajustan o actualizan las cuentas se llaman asientos de ajuste. Cada asiento de ajuste afecta una cuenta de balance general y del estado de resultados. Si el ajuste no afecta a una cuenta de ingresos o de gastos, no es un asiento de ajuste.

1.4.1.6. Asientos de Regulación

Algunas cuentas, al final de un ciclo contable requieren de una regulación o reubicación en su clasificación general, a fin de dejar a las cuentas involucradas con un saldo actualizado.

1.4.1.7. Hoja de Trabajo

Llamada por algunos autores papel de trabajo, es una forma columnaria que se utiliza en contabilidad para organizar la información, con el fin de preparar los

asientos de ajuste, el estado de ganancias y pérdidas, los asientos de cierre y el balance general.

La Hoja de Trabajo desarrolla todos los Estados Financieros que requiere el contador en un solo plano, observándose los resultados de un ejercicio económico directamente, ésta contiene básicamente:

- Balance de Comprobación
- Estado de Resultados
- Estado de Situación

1.4.1.8. Balance de Comprobación Ajustado

Es sumamente fácil el cometer errores al ajustar y cerrar las cuentas. Por lo tanto, después de que se hayan pasado al libro mayor todos los asientos de ajuste y de cierre, se deberá elaborar un nuevo balance de comprobación, para volver a verificar la igualdad de las sumas de las cuentas deudoras y acreedoras.

1.4.1.9. Estados Financieros

Los estados financieros, también denominados estados contables, informes financieros o cuentas anuales, son informes que utilizan las instituciones para reportar la situación económica y financiera y los cambios que experimenta la misma a una fecha o periodo determinado.

1.4.1.9.1. Clasificación de los Estados Financieros.

Los estados financieros básicos son:

- **Balance General.**-El balance general, es una especie de fotografía que retrata la situación contable de la empresa en una cierta fecha. Gracias a

este documento, el empresario accede a información vital sobre su negocio, como la disponibilidad de dinero y el estado de sus deudas.

- **Estado de Costos de Productos Vendidos.**-Es el resultado de una empresa manufacturera es igual al de una comercial. Sin embargo, en una empresa productora debe determinarse, con anterioridad al Estado de Resultados, el Estado de Costo de Producción en el cual se determina precisamente el costo de los productos cuya producción se terminó en el ejercicio. El Estado de Costo de Producción puede ser al mismo tiempo el Estado de Costo de Producción y Ventas en cuyo caso al Estado de Resultados iría directamente la cifra del costo de ventas.
- **Balance de Pérdidas y Ganancias.**-Es un documento contable cuya utilidad es conocer el resultado económico del ejercicio, que se obtendrá por diferencia entre dos grandes masas formadas respectivamente por los Ingresos y Beneficios por un lado y por los Gastos y Pérdidas por el otro.
- **Balance Presupuestario.**-Término usado en el área del gobierno, Ingresos tributarios y administración presupuestaria. Saldo que resulta de comparar los Ingresos y egresos del Gobierno Federal más los de las entidades paraestatales de control presupuestario directo.

1.4.2. Objetivos de la Contabilidad

La contabilidad es un elemento básico de la administración de cualquier ente. Ello resulta claro si se considera que:

- Administrar es combinar los elementos de un ente de modo que permita satisfacer en mayor medida sus objetivos.
- El proceso administrativo implica tomar decisiones, actuar conforme a las mismas y controlar los resultados de la acción.
- La toma de decisiones requiere el logro de mejores resultados, y una adecuada información.

1.4.3. Clasificación de Contabilidad

El propósito básico de la contabilidad es proveer información útil acerca de una entidad económica, para facilitar la toma de decisiones en los accionistas, inversionistas, clientes, administradores y gobierno.

1.4.3.1 Clasificación por su origen de los recursos que maneja la empresa

- **Contabilidad Privada.-** Es aquella que tiene por objeto el registro y el control de las operaciones que realizan las empresas de propiedad particular. Las empresas privadas a su vez pueden ser de personas naturales o jurídicas.
- **Contabilidad Pública.-** Esta contabilidad tiene como objeto el control y el registro de las operaciones efectuadas por las entidades del sector público nacional.

1.4.3.2. Clasificación dependiendo al tipo de actividad de la empresa.

- **Contabilidad Comercial.-** Es aquella que controla las operaciones que realizan las empresas dedicadas a la compra – venta de un producto o artículo determinado.
- **Contabilidad Industrial.-** Es la que controla las operaciones de la empresa dedicadas a la transformación de materia prima en productos elaborados.
- **Contabilidad de Servicios.-** Es aquella cuyo objeto es el control de las operaciones de las empresas dedicadas a la prestación de servicios.

1.4.3.3. Dependiendo del tipo de información

- **Contabilidad Financiera.-** Está conformada por una serie de elementos como las normas de registro, criterios de contabilización, formas de presentación, etc. A este tipo de contabilidad se le conoce con ese nombre,

debido a que expresa en términos cuantitativos y monetarios las transacciones que realiza una entidad.

- **Contabilidad Administrativa.**- Todas las herramientas de subsistencia de información administrativa se agrupan en la contabilidad administrativa, la cual es un sistema de información al servicio de las necesidades internas de la administración, cuyo objetivo es facilitar las funciones administrativas de la planeación y control, así como la toma de decisiones.
- **Contabilidad Fiscal.**- En forma similar al caso anterior, la contabilidad fiscal es un subsistente de información diseñado para dar cumplimiento a las obligaciones tributarias de las organizaciones respecto de un usuario específico: el fisco. Como se basa a las autoridades gubernamentales les interesa contar con información financiera de las diferentes organizaciones económicas.
- **Contabilidad de Costos.**- Es una rama de la contabilidad financiera que, implantada e impulsada por las empresas industriales, permite conocer el costo de producción de sus productos, así como el costo de la venta de tales artículos y fundamentalmente la determinación de los costos unitarios; es decir, el costo de cada unidad de producción, mediante el adecuado control de sus elementos: la materia prima, la mano de obra y los gastos de fabricación o producción.

1.4.4. Estados Financieros

Los estados financieros son el medio por el cual la información contable recopilada y procesada es comunicada periódicamente a quienes hacen uso de ella.

Los estados financieros principales son:

- Balance general.
- Estado de resultados o estados de pérdidas y ganancias.

- Estado de cambios en el patrimonio o Estado de Superávit
- Estado de Utilidades Retenidas
- Estado de Flujo de Fondos

Estos estados son usados por accionistas, acreedores, gerentes, Gobierno y público en general.

- **Balance General:** Es el documento contable que informa en una fecha determinada la situación financiera de la empresa, presentando en forma clara el valor de sus propiedades y derechos, sus obligaciones y su capital, valuados y elaborados de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados.
- **Estado de resultados o estados de pérdidas y ganancias:** Es un documento complementario donde se informa detallada y ordenadamente como se obtuvo la utilidad del ejercicio contable. El estado de resultados está compuesto por las cuentas nominales, transitorias o de resultados, o sea las cuentas de ingresos, gastos y costos. Los valores deben corresponder exactamente a los valores que aparecen en el libro mayor y sus auxiliares, o a los valores que aparecen en la sección de ganancias y pérdidas de la hoja de trabajo.
- **Estado de cambios en el patrimonio o Estado de Superávit.**-Es el estado financiero que muestra en forma detallada los aportes de los socios y la distribución de las utilidades obtenidas en un periodo, además de la aplicación de las ganancias retenidas en periodos anteriores. Este muestra por separado el patrimonio de una empresa. También muestra la diferencia entre el capital contable (patrimonio) y el capital social (aportes de los socios), determinando la diferencia entre el activo total y el pasivo total, incluyendo en el pasivo los aportes de los socios.

- **Estado de Utilidades Retenidas.-** Un estado de utilidades retenidas muestra los cambios en el saldo de la cuenta Utilidades Retenidas durante el período. En su forma más simple, este estado muestra el saldo inicial de utilidades retenidas, agrega la utilidad neta durante el período, resta los dividendos que hayan sido declarados y así calcula el saldo final de utilidades retenidas.

- **Estado de Flujo de Fondos:** Movimiento o circulación de cierta variable en el interior del sistema económico. Las variables de flujo, suponen la existencia de una corriente económica y se caracterizan por una dimensión temporal; se expresan de manera necesaria en cantidades medidas durante un periodo, como por ejemplo, el consumo, la inversión, la producción, las exportaciones, las importaciones, el ingreso nacional, etc. Los flujos se relacionan en forma íntima con los fondos, pues unos proceden de los otros.

1.4.5. Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)

Uno de los problemas que se plantea al interpretar la información financiera es la falta de un criterio internacional a aplicar.

Con la finalidad de poner fin a estos problemas y aumentar a la vez la transparencia de la información, el IASC (Internacional Accounting Standards Comité) en 1995 firmó con la IOSCO (Organización internacional de los organismos rectores de Bolsas) un acuerdo mediante el cual se comprometían a revisar las NIC (Normas internacionales de Contabilidad) con el fin de que fueran empleadas por las empresas que cotizaban en bolsa.

A consecuencia la Unión Europea aprobó un reglamento con el que la aplicación de las normas fuera una realidad a partir de 1 de Enero de 2005. Con esto la Unión Europea consigue eliminar en cierta medida barreras que dificultan la movilidad de personas y capital.

Más tarde se lleva a cabo una reestructuración en el IASC con un cambio de objetivos a lograr. Debido a esta reestructuración en 2001 el IASC pasa a llamarse IASB (Internacional Accounting Comité Foundation), y las NIC se rebautizan como NIIF. El principal objetivo del IASB es conseguir la homogenización de normas contables a nivel mundial.

Los objetivos que se establece la IASB son “desarrollar estándares contables de calidad, comprensibles y de cumplimiento forzoso, que requieran información de alta calidad, transparente y comparable dentro de los estados financieros para poder tomar decisiones en función de estos.” Esto es muy importante que sea así y que se cumpla porque hay mucha gente detrás de esa información que depende de ella para su trabajo, como:

- Los propietarios de la empresa en primer lugar, para conocer la evolución del negocio y si este es rentable.
- La administración para conocer en que necesita mejorar y llevar a cabo la toma de decisiones.
- Los acreedores porque necesitan saber la liquidez de la empresa, y si puede cumplir con sus obligaciones.
- El estado debido a que debe recaudar sus impuestos en función de esos datos.

En la actualidad son ya muchos los países que se han sumado a la aplicación de las NIIF para sus empresas independientemente del tamaño, porque según los expertos estas han sido diseñadas para grandes empresas y multinacionales. Entre ellos están los veinticinco países miembro de la Unión Europea, y en América: Colombia, México, Estados Unidos, Costa Rica, Ecuador, Guatemala, Honduras, Panamá, Perú y República Dominicana. Otros como Japón, Singapur, Australia y en Febrero China también se unieron.

1.5. Control

El control es una etapa primordial en la administración, pues, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una

dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cuál es la situación real de la organización y no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos.

1.5.1. Importancia

Una de las razones más evidentes de la importancia del control es porque hasta el mejor de los planes se puede desviar. El control se emplea para:

- **Crear mejor calidad:** Las fallas del proceso se detectan y el proceso se corrige para eliminar errores.
- **Enfrentar el cambio:** Este forma parte ineludible del ambiente de cualquier organización. Los mercados cambian, la competencia en todo el mundo ofrece productos o servicios nuevos que captan la atención del público.
- **Producir ciclos más rápidos:** Una cosa es reconocer la demanda de los consumidores para un diseño, calidad, o tiempo de entregas mejorados, y otra muy distinta es acelerar los ciclos que implican el desarrollo y la entrega de esos productos y servicios nuevos a los clientes.
- **Facilitar la delegación y el trabajo en equipo:** La tendencia contemporánea hacia la administración participativa también aumenta la necesidad de delegar autoridad y de fomentar que los empleados trabajen juntos en equipo.

1.5.2. Objetivos

- Identificar el control como una función administrativa muy importante para la labor gerencial.
- Considerar al control como una forma clave de conocer y vigilar que las cosas salgan bien en la empresa.

- Explicar las razones que hacen al control importante para la administración.
- Aplicar lo aprendido en esta unidad de aprendizaje en nuestra vida personal y gerencial.

1.5.3. Tipos de Control

- **Control Interno Previo.-** En cada empresa, la máxima autoridad es la que se encarga de establecer los métodos y medidas que se aplicarán en todos los niveles de la organización para verificar la propiedad, legalidad y conformidad con las disposiciones legales, planes, programas y el presupuesto, de todas las actividades administrativas, operativas y financieras, antes de que sean autorizadas o surtan su efecto.
- **Control Concurrente.-** Es el que se produce al momento en que se está ejecutando un acto administrativo. Todos los cargos que tengan bajo su mando a un grupo de empleados, establecerán y aplicarán mecanismos y procedimientos de supervisión permanente durante la ejecución de las operaciones.
- **Control Posterior.-** Es el que se realiza después de que se ha efectuado una actividad. Dentro de este control se encuentra la auditoría. La máxima autoridad de cada empresa, con la asesoría de la Dirección de Auditoría Interna, establecerán los mecanismos para evaluar periódicamente y con posterioridad a la ejecución de las operaciones.

1.6. Control Interno

Las empresas y organizaciones necesitan medir la productividad para verificar que las actividades se desarrollan conforme a lo establecido, esto ha dado origen a que

el control interno se convierta en un factor vital de gran importancia en los negocios, porque su aplicación conducirá a conocer la situación real de la misma.

Según BLANCO, Yanel (2003) Control Interno es: “Un proceso, efectuado por la junta de directores de una entidad, gerencia y otro personal, diseñado para proveer seguridad respecto al logro de objetivos en la siguiente categoría: efectividad y eficiencia de operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables” (p. 92).

Para el autor MANTILLA, Samuel (2008) indica que Control Interno es: “Un proceso diseñado y efectuado por quienes tiene a cargo el gobierno, la administración y otro personal; y que tiene la intención de dar seguridad razonable sobre el logro de objetivos de la entidad con relación a la confiabilidad de la información financiera, la efectividad y la eficiencia de las operaciones, y el cumplimiento con leyes y regulaciones aplicables” (p.52).

Según la investigadora, el control interno es la actividad que los directivos de una institución sea pública o privada deben realizar para lograr los objetivos propuestos dentro de los parámetros de eficiencia, eficacia y efectividad, todo esto dentro de lo establecido por la Ley.

El Control Interno es importante en toda empresa el mismo que asegura la integridad de las operaciones contables y administrativas.

Pues este se define como un proceso, ejecutado por personal de la entidad, diseñado para cumplir objetivos específicos y de esta manera poder evaluarla y así tener eficiencia y eficacia en las operaciones que se realizan en las entidades.

Según la tesista, se puede indicar que el control interno es un sistema que comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de los datos contable.

1.6.1. Importancia

La importancia de tener un buen Sistema de Control Interno en las organizaciones, se ha incrementado en los últimos años, esto debido a lo práctico que resulta medir la eficiencia y productividad al momento de implantarlos; en especial si se centra en las actividades básicas que ellas realizan, pues de ello dependerá que se mantenga.

Es bueno resaltar, que la empresa que aplica controles internos en sus operaciones, conducirá a conocer la situación real de las mismas, es por eso, la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar los controles para el cumplimiento de objetivos.

Lo cierto es que los controles internos deben brindar una confianza razonable de que los Estados Financieros han sido elaborados bajo un esquema que disminuyen la probabilidad de tener errores sustanciales.

El Sistema de Control Interno debe estar preparado para descubrir o evitar cualquier irregularidad que se relacione con la falsificación o fraude, y aunque posiblemente los montos nos sean significativos o relevantes con respecto a los Estados Financieros, es importante que estos sean descubiertos oportunamente, debido a que tienen implicaciones sobre la correcta conducción del negocio.

1.6.2. Objetivos del Control Interno

Es primordial que se alcance los objetivos, políticas, métodos, procedimientos y mecanismos del Control Interno para garantizar una función administrativa transparente, eficiente y así poder cumplir con leyes, normas que regulan y coordinan las actividades operacionales de las empresas.

Se debe saber cuáles son los objetivos que persigue el control o que pretende poder evaluarlo o comprenderlo, y así poder determinar cuando este es efectivo o simplemente no se cumple, lo que significa que hay que ir a la fuente de Control Interno.

Para lograrlo, se definen objetivos importantes en la empresa es así que tenemos los siguientes:

- Proveer la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y la calidad en los servicios.
- Proteger y conservar los recursos públicos contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidades o acto ilegal.
- Cumplir las leyes, reglamentos u otras normas gubernamentales.
- Elaborar información financiera valida, confiable y oportuna.

1.6.3. Características Generales del Control Interno.

Las características de un sistema de control interno satisfactorio deberían incluir:

Un plan de organización que provea segregación adecuada de las responsabilidades y deberes.

- Un sistema de autorizaciones y procedimientos de registro que provea adecuadamente un control razonable sobre activos, pasivos, ingresos y gastos.
- Prácticas sanas en el desarrollo de funciones y deberes de cada uno de los departamentos de la organización
- Recurso Humano de calidad adecuada con las responsabilidades.

1.6.4. Clasificación del Control Interno

Se podría hacer una clasificación del control desde tres puntos de vista:

1.6.4.1. Por La Función

➤ Control Administrativo.

Los controles administrativos comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principalmente con eficiencia en operaciones y adhesión a las políticas de la empresa y por lo general solamente tienen relación indirecta con los registros financieros. Incluyen más que todo, controles tales como análisis estadísticos, reportes de operaciones, programas de entrenamientos de personal y controles de calidad.

➤ Control Contable.

Los controles contables comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principal y directamente a la salvaguardia de los activos de la empresa y a la confiabilidad de los registros financieros.

Generalmente incluyen controles tales como el sistema de autorizaciones, aprobaciones con registros, reportes contables de los deberes de operación y custodia de activos y auditoría interna.

1.6.4.2. Por la Ubicación.

➤ Control interno.

Este proviene de la propia entidad y se lo conoce como control interno que cuando es sólido y permanente resulta ser mejor.

➤ Control Externo.

Teóricamente si una entidad tiene un sólido sistema de control interno, no requeriría de ningún otro control; sin embargo, es muy beneficioso y saludable el

control externo o independiente que es ejercido por una entidad diferente; quien controla desde afuera, mira desviaciones que la propia administración no puede detectarlas dado el carácter constructivo del control externo, las recomendaciones que él formula resultan beneficiosas para la organización.

1.6.4.3. Otras Clasificaciones.

Como un aspecto correlativo a estas tres clases del control, es oportuno hacer mención a una clasificación más:

➤ Control Preventivo

Es aquel que se da específicamente al equipo y maquinaria antes de que estos se dañen.

➤ Control Detective

Es el que se realiza para detectar oportunamente cualquier error. Esta modalidad sobre todo se da en los sistemas computarizados en el cual la computadora avisa su inconformidad o no procesa datos que no responde al sistema o programa previamente diseñados.

➤ Control Correctivo.

Es aquel que se practica tomando una medida correctiva, Por ejemplo rectificar un rol de pagos, cambiar los estados detectados como error en los controles detective o reparar un vehículo que se ha dañado.

1.6.5. El Informe COSO

Control Interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de

proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones
- Fiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables

El informe coso siglas que representan los organismos miembros, siendo el título formal del mismo "Control Interno - Sistema Integrado"

El Informe COCO es producto de una profunda revisión del Comité de Criterios de Control de Canadá sobre el reporte COSO y cuyo propósito fue hacer el planteamiento de un informe más sencillo y comprensible, ante las dificultades que en la aplicación del COSO enfrentaron inicialmente algunas organizaciones.

El resultado es un informe conciso y dinámico encaminado a mejorar el control, el cual describe en forma casi idéntica de como lo hace el Informe COSO.

El modelo COCO fue emitido en 1995 por el Consejo denominado "TheCriteria of Control Board" y dado a conocer por el Instituto Canadiense de Contadores Certificados (CICA) a través de un Consejo encargado de diseñar y emitir criterios o lineamientos generales sobre control interno.

El cambio importante que plantea el informe canadiense consiste que en lugar de conceptualizar al proceso de control como una pirámide de componentes y elementos interrelacionados, proporciona un marco de referencia a través de 20 criterios generales, que el personal en toda la organización puede usar para diseñar, desarrollar, modificar o evaluar el control.

Luego el Informe COSO fue adoptado en todo el territorio de los EE.UU, por el Banco Mundial y otros organismos financieros a través del mundo. Sin embargo, el Informe COCO de Canadá, publicado tres años más tarde que el COSO, simplifica los conceptos y el lenguaje, para hacer posible una discusión del

alcance total del control, con la misma facilidad en cualquier nivel de la organización empleando un lenguaje accesible para todos los trabajadores.

Las semejanzas más importantes en cuanto a los dos informes, es que ambos abordan al Control Interno como un proceso, además de establecer como premisa que todo el personal dentro del ámbito de una organización tienen participación y responsabilidad en el proceso de control.

Diferencias fundamentales entre los informes:

INFORME COSO	INFORME COCO
<ul style="list-style-type: none"> - Se publicó en 1992. - El informe fue elaborado en los EE.UU. - El objetivo fue establecer un nuevo marco conceptual de control interno capaz de integrar las diversas definiciones y conceptos que venían siendo utilizados sobre este tema. - Consta de 5 componentes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Se publicó 1995 - El informe fue elaborado en Canadá. - El objetivo fue hacer el planteamiento de un informe más sencillo y comprensible ante las dificultades de este enfrentaron inicialmente algunas organizaciones, por lo que es un informe más sencillo y conciso. - Consta de 4 etapas que contiene 20 criterios generales.

1.6.6. Componentes del Control Interno

El control interno según el Informe COSO integra cinco componentes interrelacionados e indispensables en su ejecución. Se derivan de manera como la administración dirige un negocio, y están integrados en el proceso de administración.

Tales componentes son:

- Ambiente de Control.

- Valoración de riesgos.
- Actividades de control.
- Información y comunicación.
- Supervisión y seguimiento.

1.6.6.1. Ambiente de Control.

El Ambiente de Control marca la pauta del funcionamiento de una empresa e influye en la concienciación de sus empleados respecto al control. Es la base de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura. Los factores del entorno de control incluyen la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la empresa, la filosofía de dirección y el estilo de gestión, la manera en que la dirección asigna autoridad y las responsabilidades y organiza y desarrolla profesionalmente

Se refiere al establecimiento de un entorno que estimule las tareas del personal con respecto al control de las actividades que se realicen, la esencia de cualquier negocioes su gente sus tributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos la competencia y el ambiente en que ella opera, aunque para crecer es necesario asumir riesgos prudentes, la dirección debe identificar y analizar riesgos, cuantificarlos, y prever la probabilidad de que ocurran así como las posibles consecuencias. El Entorno de control propicia la estructura en la que se deben cumplir los objetivos y la preparación del hombre que hará que se cumplan.

1.6.6.2. Valoración del Riesgo.

Las organizaciones, cualquiera sea su tamaño, se enfrentan a diversos riesgos de origen externos e internos que tienen que ser evaluados. Una condición previa a la evaluación del riesgo es la identificación de los objetivos a los distintos niveles, vinculados entre sí e internamente coherentes. La evaluación de los riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la

consecución de los objetivos, y sirve de base para determinar cómo han de ser gestionados los riesgos.

La evaluación del riesgo no es una tarea a cumplir de una vez para siempre. Debe ser un proceso continuo, una actividad básica de la organización, como la evaluación continua de la utilización de los sistemas de información o la mejora continua de los procesos.

Tiene un carácter preventivo y se debe convertir en parte natural del proceso de planificación de la empresa, para de esta manera evitar los fraudes o irregularidades que se puedan presentar en los negocios pues será indispensable este componente en la ejecución de Control Interno.

1.6.6.3. Actividades de Control.

Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección de la empresa. Ayudan a asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la empresa. Hay actividades de control en toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones.

Permite la protección y conservación de los activos, así como los controles de acceso a programas computarizados y archivos de datos. Deben establecerse y ajustarse políticas y procedimientos que ayuden a conseguir una seguridad razonable de que se llevan a cabo en forma eficaz las acciones consideradas necesarias para afrontar los riesgos que existen respecto a la consecución de los objetivos de la unidad.

1.6.6.4. Información y Comunicación.

Se debe identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan cumplir a cada empleado con sus responsabilidades. Los

sistemas informáticos producen informes que contienen información operativa, financiera y datos sobre el cumplimiento de las normas que permite dirigir y controlar el negocio de forma adecuada.

Está constituido por los métodos establecidos para registrar, procesar, resumir e informar sobre las Operaciones Administrativas y Financieras de una entidad.

La calidad y oportunidad de la información que brinda el sistema afecta la capacidad de la máxima autoridad para adoptar decisiones adecuadas que permitan controlar las actividades de la entidad y prepara información confiable para los gerentes. El sistema de información permite a la máxima autoridad evaluar los resultados de gestión en la entidad y los objetivos predefinidos, es decir, busca información sobre su nivel de desempeño.

En la actualidad nadie concibe la gestión de una empresa sin sistemas de información, la tecnología de información se ha convertido en algo tan corriente que se da por descontada. En muchas organizaciones los directores se quejan de que los voluminosos informes que reciben les exigen revisar demasiados datos para extraer la información pertinente.

1.6.6.5. Actividades de Monitoreo y/o Supervisión y Seguimiento.

Los Sistemas de Control Interno requieren supervisión, es decir, un proceso que comprueba que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas. La supervisión continuada se da en el transcurso de las operaciones. Incluye tanto las actividades normales de dirección y supervisión, como otras actividades llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones.

El alcance y la frecuencia de las evaluaciones periódicas dependerán esencialmente de una evaluación de los riesgos y de la eficacia de los procesos de supervisión continuada. Las deficiencias detectadas en el control interno deberán

ser notificadas a niveles superiores, mientras que la alta dirección y el consejo de administración deberán ser informados de los aspectos significativos observados.

1.6.7. Beneficios del Control Interno

Es necesario que exista una cultura de control interno en toda la organización, que permita el cumplimiento de los objetivos generales de control.

Sus beneficios incluyen:

- Ayudar a los directivos al logro razonable de las metas y objetivos institucionales.
- Integrar e involucrar al personal con los objetivos de control.
- Ayudar al personal a medir su desempeño y por ende, a mejorarlo.
- Contribuir a evitar el fraude.
- Facilitar a los directivos la información de cómo se han aplicado los recursos y cómo se han alcanzado los objetivos.

1.6.8. Principios del Control Interno Generales

Los Principios de Control Interno son indispensables en la empresa ya que al no contar las Farmacias con lo anteriormente mencionado se **PROPONE** los siguientes Principios como guía para el negocio.

Constituyen los fundamentos específicos que, basados en la eficiencia demostrada y su aplicación práctica en las actividades contables y administrativas, son reconocidos en la actualidad como esenciales para el control de los recursos humanos, financieros y materiales.

El sistema de Control Interno está contenido en el plan de organización, los métodos y procedimientos de autorización y registro de las operaciones, las

prácticas sanas utilizadas y el trabajo del personal idóneo para ponerlo en funcionamiento, debiendo estar documentados.

El sistema de Control Interno estará documentado en los aspectos siguientes:

- Políticas Institucionales
- Reglamentos orgánicos funcionales.
- Manuales de operación, incluyendo los de contabilidad.
- Instructivos para el desarrollo de tareas o actividades específicas.

1.6.8.1. Responsabilidad limitada.

Cada una de las responsabilidades que se realizan en la empresa es un deber que tiene cada persona. La calidad del control será ineficiente, si no existe la debida responsabilidad. No se debe realizar transacción alguna, sin la aprobación de una persona específicamente autorizada para ello.

1.6.8.2. Separación de funciones de carácter incompatibles.

La separación de funciones dentro del control interno consiste en que ningún departamento ni individuo debe encargarse de todos los aspectos de una transacción de principio a fin.

Cada función contable y administrativa debe estar en posición de poder controlar los registros y al mismo tiempo las operaciones que originan los asientos de dichos registros.

1.6.8.3. División del procesamiento de cada transacción.

Nadie tiene la responsabilidad completa por una transacción. Toda persona puede cometer errores y la probabilidad de descubrirlos aumenta, cuando son varias las personas que realizan la transacción mayor será la responsabilidad que se cargue a cada persona comprometida a esta actividad.

1.6.8.4. Selección de servidores hábiles y capaces.

Se debe seleccionar y capacitar a los empleados. La capacitación debe ser una parte fundamental en la empresa para que el personal se sienta satisfecho del trabajo que está realizando.

1.6.8.5. Rotación de deberes.

Se debe rotar a los empleados de un trabajo en lo posible, y exigir la utilización de las vacaciones anuales para quienes estén en puestos de confianza. Esto es una ley del trabajador que cada empleador debe cumplir.

La rotación será indispensable en la empresa ya que todo el personal está capacitado para los puestos que el director asigne siempre y cuando cumpliendo a cabalidad con las actividades de la entidad.

1.6.8.6. Instrucciones por escrito.

Las instrucciones deben darse por escrito, en forma de manual de operaciones. Las órdenes verbales pueden olvidarse o mal interpretarse. Por esta razón será indispensable que todas las empresas cuenten con manuales de instrucciones que deben cumplir funcionarios y empleados en las entidades.

Estas instrucciones son dictadas por los distintos niveles jerárquicos de la organización que se reflejan en las políticas generales y específicas, así como en los procedimientos para ponerlos en funcionamiento, garantizan que sean entendidas y cumplidas cada una de las instrucciones, por todo empleado, conforme fueron diseñados.

1.6.8.7. Contabilidad por partida doble.

El sistema de contabilidad por partida doble es la base del sistema estándar usado por negocios y otras organizaciones para llevar la cuenta de las transacciones financieras.

Su premisa es que las condiciones financieras y los resultados de las operaciones de un negocio representan cabalmente por variables, llamadas cuentas, cada una de las cuales refleja un aspecto particular del negocio como valor monetario

1.6.8.8. Formularios pre-enumerados.

Los formularios pre enumerados deben ser impresos en toda documentación importante. Por ejemplo: cheques, órdenes de compra, comprobantes de retención, liquidación de compras, etc., así como debe mantenerse copias legibles en orden numérico.

1.6.8.9. Evitar el uso de dinero en efectivo.

La bancarización incrementa la seguridad y además tiene efectos positivos sobre otros aspectos que son muy ponderables para el sistema económico. En efecto, de esta manera se incrementa la transparencia de las transacciones económicas, se mejora la administración de las mismas y se contribuye a disminuir la tasa de interés, y con ello a incrementar el crédito al sector privado.

De este manera se recomienda utilizar medios de pago bancarizado para comprar, transferir y pagar, poniendo énfasis en que estos medios son los más seguros, rápidos y eficaces para el manejo de dinero.

1.6.8.10. Depósitos inmediatos e intactos.

Probablemente es el punto donde mayor esfuerzo se ha dedicado, por lo que se ha escrito mucho al respecto, y es de lo que más se preocupan los auditores internos que pierden su tiempo realizando arquezos del efectivo recibido, sea por la venta de productos, o por el cobro a sus clientes.

Todo el dinero recibido en efectivo o mediante cheques, órdenes de pago, etc., debe ser depositado dentro de las 24 horas en la cuenta bancaria respectiva, será

importante que todo el dinero recaudado por la empresa se deposite para evitar riesgos de robos o pérdidas de dinero.

1.6.9. Métodos para Evaluar el Control Interno.

La autoridad superior de todo organismo y cualquier funcionario que tenga a su cargo un segmento organizacional, programa, proyecto o actividad, periódicamente debe evaluar la eficacia de su Sistema de Control Interno y comunicar los resultados.

La posibilidad y calidad del correcto descargo de su responsabilidad para cualquier funcionario al que se ha confiado la conducción de un segmento de la organización, proyecto o actividad, descansa en gran medida de un Sistema de Control Interno.

Un análisis periódico de la forma en que el sistema está operando le proporcionará al responsable la tranquilidad de un adecuado funcionamiento, oportunidad y fortalecimiento.

Para la evaluación del Control Interno se utiliza diversos métodos:

1.6.9.1. Muestreo estadístico.

En el proceso de evaluación del control interno un auditor debe revisar altos volúmenes de documentos, es por esto que el auditor se ve obligado a programar pruebas de carácter selectivo para hacer inferencias sobre la confiabilidad de sus operaciones.

Para dar certeza sobre la objetividad de una prueba selectiva y sobre su representatividad, el auditor tiene el recurso del muestreo estadístico, para lo cual se deben tener en cuenta los siguientes aspectos primordiales:

- La muestra debe ser representativa.
- El tamaño de la muestra varía de manera inversa respecto a la calidad del control.

1.6.9.2. Método de cuestionario.

Consiste en la evaluación con base en preguntas, las cuales deben ser contestadas por parte de los responsables de las distintas áreas bajo examen. Por medio de las respuestas dadas, el auditor obtendrá evidencia que deberá constatar con procedimientos alternativos los cuales ayudarán a determinar si los controles operan tal como fueron diseñados.

La aplicación de cuestionarios ayudará a determinar las áreas críticas de una manera uniforme y confiable.

1.6.9.3. Método narrativo.

Consiste en la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema de control interno para las distintas áreas, mencionando los registros y formularios que intervienen en el sistema.

1.6.9.4. Método gráfico.

También llamado de flujogramas, consiste en revelar o describir la estructura orgánica las áreas en examen y de los procedimientos utilizando símbolos convencionales y explicaciones que dan una idea completa de los procedimientos de la entidad.

Tiene como ventajas que:

- Identifica la ausencia de controles financieros y operativos.
- Permite una visión panorámica de las operaciones o de la entidad.

- Identifica desviaciones de procedimientos.

1.6.10. Procedimientos necesarios para un adecuado Sistema de Control Interno.

- Personal competente y confiable
- Segregación adecuada de funciones
- Procedimientos de autorización apropiados
- Registros y documentos apropiados
- Control físico sobre sus activos
- Procedimientos de mantenimiento y verificación de los controles existentes.
- Unidad de Auditoría Interna

1.6.11. Elementos del Control Interno.

Las principales finalidades incluyen controles administrativos y contables, clasificando su enfoque bajo los Elementos de Control Interno de organización, sistemas, procedimientos y personal de supervisión.

1.6.11.1. Elemento de Organización.

Es el resultado del proceso de la planificación. Su finalidad es la optimización de los recursos disponibles, también se puede decir que es el resultado del proceso de la planificación en un conjunto de objetivo, acciones y recurso.

Esta etapa del proceso administrativo se basa en la obtención de eficiencia que solo es posible a través del ordenamiento y coordinación racional de todos los recursos que forman parte del grupo social.

También se puede decir que la organización es imprescindible en la empresa pues de ello depende que todas las actividades se coordinen y se lleven a cabo

eficientemente. Es así que un sistema adecuado de transacciones y procedimientos conllevará a establecer los objetivos propuestos por la empresa, y de esta manera lograr lo que se desea en la institución.

1.6.11.2. Elemento Sistemas y Procedimientos.

El Sistema y Procedimiento es el modo de ejecutar determinadas acciones que suelen realizarse de la misma forma, con una serie común de pasos claramente definidos, que permiten realizar una ocupación, trabajo, investigación, o estudio, a la vez se puede aplicar a cualquier empresa, como una fuente de información que permite a los funcionarios tomar en cuenta todos los procedimientos a realizarse.

Es indispensable que se cuente con sistemas adecuados en las empresas para que de ésta manera las operaciones y procedimientos contables seguros al momento de entregar resultados o informes a la dirección de las entidades.

1.6.11.3. Elemento del Personal.

El personal es una parte esencial en la empresa el mismo que tiene prácticas sanas y seguras para la ejecución de las funciones y obligaciones de cada unidad de personas, dentro de la organización.

A continuación se detalla los elementos que debe tener el personal:

- Es el personal, en todos los niveles, con la aptitud, capacitación y experiencia requeridas para cumplir sus obligaciones satisfactoriamente.
- Son normas de calidad y ejecución claramente definidas y comunicadas al personal, para que de esta manera cumplan las empresas.

1.6.11.4. Elementos de Supervisión.

La supervisión será efectiva si se ha cumplido con todos los procedimientos y actividades propuestas por las empresas de esta manera se podrá controlar las dependencias administrativas y de apoyo logístico.

Una buena supervisión conlleva al fortalecimiento de las actividades tanto económicas, administrativas, y financieras y de esta manera cumplir con los objetivos propuestos en las entidades.

1.6.12. Procesos de Control Interno

Todo proceso es primordial para las instituciones ya que el Control Interno, es efectuado por todas las personas de la organización, involucrando especialmente los niveles directivos más altos. El proceso de Control Interno se encuentra destacado en las siguientes etapas:

- Diseño
- Implementación
- Mejoramiento
- Evaluación-Valoración
- Supervisión

1.6.12.1. Diseño

El diseño en la actividad del Sistema de Control Interno es la más importante y clave, en una perspectiva estratégica. La clave en el diseño del Sistema de Control Interno está conduciendo a subrayar la importancia de:

- Los criterios de control, como referentes comunes y con altas dosis de objetividad.

- Las acciones estratégicas de la alta gerencia en ejercicio de su rol de propietario del control interno.

Si el diseño es bueno contribuye en gran medida al funcionamiento eficaz de control interno y ahorra cantidades importantes de recursos para la organización, el mismo consiste en ajustar el criterio de control seleccionado a las necesidades y características particulares de dicha organización.

1.6.12.2. Implementación

Esta acción depende de la alta gerencia, la cual pondrá a funcionar, en plazos prudentes, el diseño aceptado. La capacitación a los máximos niveles directivos y al personal clave en la organización, será usualmente el primer paso.

Los siguiente es poner a funcionar un plan piloto, dicho plan debe realizarse en el área que sea clave para la organización y posteriormente ir implementándolo en el resto de las áreas.

Finalmente, es la consolidación e integración en un sistema único y coherente.

El proceso de implementar el Modelo de Control Interno para entidades, comprende la realización de las acciones necesarias con base en el Marco de Control propuesto generando las condiciones físicas, estructurales y organizacionales necesarias, así como las competencias requeridas para su funcionamiento.

1.6.12.3. Mejoramiento

Esta actividad consiste en un accionar continuo, la consolidación del sistema de Control Interno es un asunto que se da con el paso del tiempo. No existe ningún sistema de control interno que sea carente de errores.

1.6.12.4. Evaluación – Valoración

Esta actividad es la que mayor énfasis ha tenido, aun cuando no siempre cuente con la eficiencia requerida. Ha sido práctica tradicional que los sistemas de control interno estén sometidos a evaluaciones, principalmente por parte de los auditores (internos y externos).

1.6.12.5. Supervisión

La supervisión del trabajo asignado a la auditoría es necesaria para que los que trabajan en todos los niveles del examen comprendan los objetivos generales del mismo y los procedimientos necesarios para lograrlos.

Es de vital importancia que el supervisor tenga conocimiento de la forma en que se aplican las técnicas, procedimientos y la observancia a la normatividad en los trabajos de auditoría, lo que le dará una visión más amplia y le permitirá ejecutar un trabajo más profesional.

Según las Normas de Control Interno año 2008, pág. 52, 53 y 54 Contraloría General del Estado Regional N.- 9 las Normas de Control Interno son:

1.6.13. Normas de Control Interno

Las Normas de Control Interno son guías generadas dictadas por la Contraloría General del Estado con la forma de promover una sana administración de los recursos en las entidades en el marco de una adecuada estructura de control interno. Estas normas establecen las pautas básicas y guían el accionar empresarial hacia la búsqueda de la efectividad, eficiencia y economía de las operaciones.

1.6.13.1. Fundamentos del Control Interno.

Son normas encaminadas a lograr una adecuada administración de los recursos y el correcto funcionamiento de las entidades y organismos. Constituyen las condiciones imprescindibles y básicas que garantizan la efectividad del Control Interno de acuerdo con la naturaleza de las funciones y competencias asignadas por la Constitución y la ley a cada entidad. La Autorregulación, el Autocontrol y la Autogestión son los pilares esenciales que garantizan el funcionamiento del Control Interno.

➤ Autorregulación.

Es la capacidad institucional de la Entidad para reglamentar, con base en la Constitución y en la ley, los asuntos propios de su función y definir aquellas normas, políticas y procedimientos que permitan la coordinación efectiva y transparente de sus acciones. Mediante la Autorregulación la entidad adopta los principios, normas y procedimientos necesarios para la operación del Sistema de Control Interno.

➤ Autocontrol

Es la capacidad de cada servidor, independientemente de su nivel jerárquico dentro de la entidad para evaluar su trabajo, detectar desviaciones, efectuar correctivos, mejorar y solicitar ayuda cuando lo considere necesario de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y tareas bajo su responsabilidad garanticen el ejercicio de una función administrativa transparente y eficaz.

➤ Autogestión

Es la capacidad institucional de toda entidad para interpretar, coordinar y aplicar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido delegada por la Constitución y la ley.

El Control Interno se fundamenta en la Autogestión al promover en la empresa autonomía organizacional necesaria para establecer sus debilidades de control, definir las acciones de mejoramiento y hacerlas efectivas, a la vez que asume con responsabilidad recomendaciones generadas por los órganos de control dando cumplimiento con la oportunidad requerida.

Se lleva a cabo, entre otras formas, a través de:

- La promulgación de valores, principios y conductas éticas.
- La generación de Códigos de buen Gobierno, que establece las normas que así mismas se imponen las entidades para garantizar el cumplimiento de una función administrativa, eficiente y transparente.

1.6.13.2. Determinación de Políticas

Las Farmacias del Cantón Latacunga, establecerá claramente y por escrito, las políticas básicas que deberán adoptar para alcanzar sus objetivos fundamentales, de acuerdo con las disposiciones aplicables, los lineamientos formulaos por la Máxima autoridad encargado de orientar la política de las organizaciones.

Política es la línea de conducta predeterminada que se aplica en las organizaciones para llevar a cabo sus actividades.

Para este propósito, es necesario crear mecanismos de control e información que posibiliten conocer las desviaciones que se producen a fin de establecer sus causas y efectos y que los funcionarios adopten las acciones necesarias para corregirles.

1.6.13.3. Gerencia por objetivos

Se establece y mantiene un enfoque de trabajo que fije la gestión gerencial por objetivos, como un proceso que pueda ser aplicado en la entidad en su conjunto o en cualquier parte de ella.

Los elementos de gerencia por objetivo son:

- Establecer claramente objetivos y metas.
- Formular políticas.
- Establecer planes operativos.
- Crear una organización compatible para poner los planes en acción.
- Dirigir y motivar al personal para ejecutar los planes; y
- Controlar las actividades de acuerdo con el plan.

1.6.13.4. Revisión de Procedimientos de Control Interno.

Se revisa y propende a mejorar el funcionamiento del Sistema de Control Interno de la entidad, actualizando sus procedimientos.

Le corresponde al Gerente vigilar los procedimientos, normas y métodos adoptados en relación con los elementos constitutivos del Control Interno, a través de sistemas de información que le permita identificar sus posibles deficiencias. Esta actividad de evaluación permanente se ejerce a través de cada funcionario encargado de aplicar las medidas de control.

1.6.13.5. Normas Administrativas

1.6.13.5.1. Planificación

Se planifica el uso, conservación y custodia de los recursos humanos, materiales y financieros requeridos para ejecutar las operaciones tendientes a conseguir los objetivos y metas, dentro de los plazos, costos y condiciones técnicas previstas.

Esta actividad incluye analizar todas las alternativas posibles, de modo que se efectúe con oportunidad en el marco de la política general y adopte aquella que ofrezca el máximo aprovechamiento de tales recursos en las organizaciones farmacéuticas del Cantón Latacunga; así mismo debe ser continua, flexible y sujeta a evaluación.

1.6.13.5.2. Organización

Se establece un plan de organización que defina claramente la competencia y responsabilidad de cada funcionario, así como los niveles de autoridad y las líneas de mando y comunicación.

La organización en las farmacéuticas del Cantón Latacunga es el proceso por el cual las personas que prestan servicios, asumen responsabilidades delimitadas y compatibles con su nivel de autoridad, toman decisiones y ejecutan su trabajo, es también un medio en el cual las personas trabajan juntas en forma efectiva y armoniosa, hacia el cumplimiento de objetivos comunes.

1.6.13.5.3. Unidad de Mando

Se establece y mantiene la unidad de mando, en todos los niveles de instrucción.

La unidad de mando exige que cada funcionario y empleado sea administrativamente responsable de sus funciones ante una sola autoridad. Las entidades deben definir claramente y por escrito sus líneas de autoridad, haciéndolas conocer a todo el personal.

1.6.14. NCI Autorización y Registro

Se establece por escrito, procedimientos de autorización que se aseguren el control y registro oportuno de las operaciones administrativas y financieras. Las entidades farmacéuticas deben establecer procedimientos sencillos, eficaces y prácticos. Las autorizaciones deben ser conferidas de manera uniforme de acuerdo a las directivas, reglamento, normas vigentes y disposiciones legales. La autorización corresponde en todos los niveles al Gerente el que puede delegar esta potestad sin desmedro de esta responsabilidad.

1.6.15. NCI. Comunicaciones

Se establece y mantiene líneas fluidas y reciprocas de comunicación en todos los niveles de las empresas.

Las líneas de comunicación son los canales que emplean las entidades para lograr entendimiento o intercambio de información entre todas sus unidades, utilizando terminología uniforme y clara facilitando mantener optimas relaciones humanas.

1.6.16. NCI. Normas para Controlar la Documentación.

1.6.16.1. NCI. Control y uso de formularios pre numerados

Los formularios que impliquen el manejo o utilización de recursos materiales o financieros, serán enumerados al momento de la impresión y su uso se controlará permanentemente.

Se controlan los comprobantes, formularios y otros documentos que se registran transferencias, adquisición, venta o uso de recursos financieros o materiales. Los documentos inutilizados por errores o cualquier otra razón, deben anularse y archivarse el juego completo para mantener su secuencia numérica.

La existencia de comprobantes, formularios y cualquier documento en blanco deben estar al alcance solo de personas autorizadas.

1.6.16.2. NCI. Documentación de respaldo y su archivo.

Todas las operaciones contables o administrativas debe tener la suficiente documentación que respalde y justifique. Los documentos de respaldo justifican e identifican la naturaleza, finalidad y resultado de la operación y contienen los datos suficientes para su análisis.

La documentación escrita que respalda las operaciones contables o administrativas, especialmente, los comprobantes de contabilidad, será archivada siguiendo un orden lógico y acceso controlado y protegido. Así mismo, deberá mantenerse durante el tiempo que las disposiciones legales determinen.

La aplicación de procedimientos adecuados para el manejo de los archivos permite su adecuado ordenamiento y custodia, así como la ubicación rápida de la documentación y su mejor utilización. Se deberá prever sistemas que permitan salvaguardar y proteger los archivos, contra incendios, robos o cualquier otro siniestro.

1.6.17. NCI. Efectivo

1.6.17.1 NCI. Fondo de Caja Chica

No se efectúa desembolsos en efectivo sino para necesidades urgentes de valor reducido y sobre un fondo, previamente establecido formalmente de acuerdo con las necesidades de la entidad. La mercancía de un fondo de caja chica ahorrará tiempo y permitirá que las transacciones de valor reducido sean reconocida y registradas oportunamente.

El fondo es administrado mediante reembolsos, de conformidad con los comprobantes que para el efecto se presentan.

En ningún momento el valor del fondo y de cada desembolso, excederá del límite que determine la ley y los reglamentos emitidos al efecto.

Para fijar su límite se toma en cuenta el flujo mensual del movimiento de gastos menores. Los reembolsos se efectuarán a nombre del encargado, cuando este por agotarse el fondo o por lo menos una vez al mes. El fondo de caja chica se utilizara únicamente para pagos urgentes de menor cuantía y no para desembolsos por operaciones regulares.

1.6.18. NCI. Propiedad Planta y Equipo (Activo Fijo)

1.6.18.1. NCI. Sistema de registro

Se mantiene el registro de activos fijos, que permiten su correcta aplicación y el control oportuno de su asignación, uso, traslado o descargo.

Los registros detallados, incluyen la siguiente información:

- Descripción exacta y completa del bien, ubicación y número de identificación.
- Ficha de compra y costo de adquisición.

1.6.18.2. NCI. Adquisiciones

Todas las adquisiciones y reparación de activos fijos deben realizarse a base de solicitudes debidamente documentadas, autorizadas y aprobadas, según lo establezca la ley u otras disposiciones aplicables.

Los activos fijos de las entidades están compuestos por bienes de valor significativo, utilizados de manera permanente para la ejecución de sus operaciones. En las adquisiciones de activos fijos, el titular de las entidades o aquel que le delegue la función, es responsable final de observar y vigilar el cumplimiento de disposiciones legales.

1.6.19. NCI para el Área Contabilidad.

Su finalidad es lograr la obtención de información financiera confiable y oportuna. Con estas normas se busca que la contabilidad integre las operaciones financieras, produciendo reportes y estados financieros apropiados.

1.6.20. NCI para Anticipo de Fondos y Cuentas por Cobrar.

En esta norma es indispensable tener base de todos los comprobantes de soporte legalizados y verificados que permitan realizar el cobro de los valores y determinar la morosidad y fecha de caducidad.

Los valores de caja chica se acredita cuando el fondo de la misma se ha utilizado, y se debita al momento de incurrir en alguna compra o adquisición que la empresa realice.

1.6.21. NCI para el Área de Recursos Humanos.

Esta norma trata de captar, mediante fuentes internas o externas, recursos destinados a financiar las inversiones, con el fin de lograr eficiencia y productividad en el desempeño de las funciones encomendadas al personal. Serán aplicables para el órgano central, y las unidades ejecutoras de programas y proyectos o actividades financiadas con endeudamiento.

1.6.22. NCI para el Área de Sistemas de Información Computarizados.

La presente norma busca promover la correcta utilización de paquetes contables al momento de ingresar a los programas en forma directa, permitiendo así tener eficiencia en las actividades.

Por ello el control interno presenta una descripción de los registros que son necesarios para la implementación del área de informática y el plan de sistemas de información de la entidad, según su actividad y durante un período determinado, así como los controles de datos fuente, de operación y de salida que preserven el flujo de información además de su integridad.

1.6.23. Rol y Responsabilidades del Control Interno.

La responsabilidad corporativa por la existencia y adecuado funcionamiento del Sistema de Control Interno recae en la primera autoridad de la entidad pública quien tiene la obligación por su regulación, implementación y contribución efectiva al logro de los objetivos de la entidad.

Son responsables los niveles directivo, ejecutivo, operativo y cada servidor público, quienes tienen un rol determinado de conformidad con el grado de autoridad o responsabilidad asignado en la Estructura Organizacional de la entidad.

Si bien el Control Interno es responsabilidad de todos los servidores que integra una entidad, existen niveles de organización que tienen mayor responsabilidad frente a su existencia y efectividad, y que juegan roles específicos en el diseño, implementación, ejecución y evaluación del mismo.

Cada persona en una organización tiene alguna responsabilidad respecto del control interno. La administración, sin embargo, es responsable del sistema de control interno. El director ejecutivo es el responsable último y debe asumir la “propiedad” de los sistemas de control. Los directivos financieros de contabilidad son centrales en la manera como la administración ejerce el control, así también el personal administrativo es responsable del control de las actividades de sus unidades.

Partes Responsables

Cada individuo en una entidad desempeña algún papel en la ejecución del control interno. Los roles varían en responsabilidad e involucramiento. Aparecen diferentes roles e implicaciones derivadas de los mismos, y los más importantes son:

- La administración.
- Directivos financieros.
- Consejo de directores.
- Otro personal.

1.6.23.1. La Administración

La Administración, encargada de la planificación, organización, dirección y control de los recursos humanos, financieros, materiales, tecnológicos de la organización, con el fin de obtener el máximo beneficio posible; este beneficio puede ser económico o social, dependiendo esto de los fines perseguidos por la organización.

Es responsable directa de todas las actividades de una entidad, incluyendo sus sistema de control interno. Naturalmente, la administración en los diferentes niveles en una entidad tendrá diferentes responsabilidades de Control Interno.

Tales responsabilidades diferirán, a menudo considerablemente, dependiendo de las características de la entidad. La responsabilidad se deberá cumplir de acuerdo a las actividades que realicen cada una, para de esta manera cumplir a cabalidad con todas las actividades que se desarrollen dentro de las mismas.

1.6.23.2. Directivos Financieros

El diseño, implementación y el monitoreo del Sistema de información financiera, se encuentran en una posición única para identificar las situaciones inusuales causadas por información financiera fraudulenta.

El director financiero debe estar más implicado en áreas claves del negocio de su compañía y su misión es lograr tener la suficiente liquidez en caja para las inversiones estratégicas más necesarias.

1.6.23.3. Consejo de Directores

La administración es responsable ante el consejo directivo o patrono, el cual gobierna, orienta y supervisa. El consejo tiene un rol principal en la integridad y valores éticos, que puede confirmar sus expectativas mediante actividades de supervisión.

1.6.23.4. Otro personal de la entidad

El control interno es responsabilidad de cada persona en una entidad y por consiguiente debe ser parte explícita no implícita de la descripción del trabajo de cada uno. Esto es cierto desde dos perspectivas.

- **Primero**, virtualmente todos los empleados desempeñan algún rol en la labor de control. Pueden producir información usada en el sistema de control interno por ejemplo: registro de inventario, gastos, venta, conciliaciones, desarrollo de inspecciones físicas, etc. El cuidado con el que desempeñan esas actividades afecta directamente la efectividad del sistema del control interno.
- **Segundo**, todo el personal debe ser responsable por la comunicación de los problemas en operaciones a un nivel organizacional mas alto, debe comprender la necesidad de resistir a las presiones de sus superiores para participar en actividades impropias, y deben estar disponibles canales exteriores de información.

1.6.24. Estructura del Control Interno

La estructura de control interno de una entidad consiste en las políticas y procedimientos establecidos para proporcionar una seguridad razonable de poder lograr los objetivos específicos de la entidad. Dicha estructura consiste de los siguientes elementos:

- El Ambiente de Control.
- El Sistema Contable
- Los Procedimientos de Control.

1.6.24.1. Ambiente de Control

El ambiente de control representa la combinación de factores que afectan las políticas y procedimientos de una entidad, fortaleciendo o debilitando sus controles. Estos factores son los siguientes:

Actitud de la administración hacia los controles internos establecidos

- Estructura de organización de la entidad.
- Funcionamiento del Consejo de administración y sus Comités.
- Métodos para asignar autoridad y responsabilidad.

Políticas y Prácticas de Personal

- Influencias externas que afecten las operaciones y prácticas de la entidad.
- La calidad del ambiente de control es una clara indicación de la importancia que la administración de la entidad le da a los controles establecidos.

1.6.24.2. Sistema Contable

El sistema contable consiste en los métodos y registros establecidos para identificar, reunir, analizar, clasificar, registrar y producir información cuantitativa de las operaciones que realiza una entidad económica.

Para que su sistema contable sea útil y contable, debe contar con métodos y registros que:

- Identifiquen y registren únicamente las transacciones reales que reúnan los criterios establecidos por la administración.
- Describan oportunamente todas las transacciones en el detalle necesario que permita su adecuada clasificación.
- Cuantifiquen el valor de las operaciones en unidades monetarias.
- Registren las transacciones en el período correspondiente.
- Presenten y revelen adecuadamente dichas transacciones en los estados financieros.

1.6.24.3. Procedimientos de Control

Los procedimientos y políticas adicionales al ambiente de control y al sistema contable, que establece la administración proporcionan seguridad razonable en el logro de los objetivos específicos de la entidad.

El hecho de que existan formalmente políticas o procedimientos de control, no necesariamente significa que éstos estén operando efectivamente. El auditor debe determinar la manera en que la entidad ha aplicado las políticas y procedimientos, su uniformidad de aplicación y qué persona las ha llevado a cabo, para concluir que efectivamente está operando.

Los procedimientos de control persiguen diferentes objetivos y se aplican en distintos niveles de organización y del procesamiento de las transacciones.

También pueden estar integrados por componentes específicos del ambiente de control y del sistema contable.

Los procedimientos de control están dirigidos a cumplir con los siguientes objetivos:

- Debida autorización de transacciones y actividades.
- Adecuada segregación de funciones y responsabilidades.
- Diseño y uso de documentos y registros apropiados que aseguren el correcto registro de las operaciones.

- Establecimiento de dispositivos de seguridad que protejan los activos.
- Verificaciones independientes de la actuación de otros y adecuada evaluación de las operaciones registradas.

1.6.25. Guía de Aplicación de Control Interno

Control Interno Contable	Control Interno Administrativo
PASOS GENERALES	PASOS GENERALES
Planeación	Planeación
Valoración	Control
Ejecución	Supervisión
Monitoreo	Promoción
PLAN DE ORGANIZACIÓN	PLAN DE ORGANIZACIÓN
1. Método y procedimientos relacionales	Método y procedimientos relacionales
1.1. Protección de activos	Con eficiencia de operación
1.2. Confiabilidad de los registros contables	Adhesión a políticas
2. Controles	Controles
2.1. Sistemas de autorización	Análisis estadísticos
2.2. Sistemas de aprobación	Estudio de tiempos y movimientos
2.3. Segregación de tareas	Informes de actuación
2.4. Controles físicos	Programas de selección
	Programas de adiestramiento
	Programas de capacitación
3. Aseguran	ASEGURAN
3.1. Todas las transacciones de acuerdo a la autorización específica	Eficiencia, Eficacia y Efectividad de operaciones
3.2. Registro de transacciones	
3.3. Estados financieros con PCGA	
3.4. Acceso activos con autorización	

Fuente: Propia
Elaborado por: Fernanda Zavala

El control interno se basa en la protección a través de todos los instrumentos pertinentes, la cobertura adecuada de las posibles contingencias y la verificación de los sistemas de preservación y registro.

Este es de vital importancia, ya que promueve la eficiencia, asegura la efectividad, previene que se violen las normas y los principios contables de general aceptación. Los directivos de las organizaciones deben crear un ambiente de control, un conjunto de procedimientos de control directo y las limitaciones del control interno.

Las Farmacias no mantiene un Control Interno adecuado en cuanto al efectivo, ventas, inventario, por lo que se **PROPONE** realizar manual de procedimientos para estas cuentas a fin de desarrollar un adecuado proceso contable.

CAPÍTULO II

2. DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL

2.1. Breve Caracterización de la Institución

La historia de las farmacias como ciencia independiente es relativamente joven. Los orígenes de la historiografía farmacéutica se remontan al primer tercio del siglo XIX que es cuando aparecen las primeras historiografías que si bien no toca todos los aspectos de la historia farmacéutica son el punto de partida para el definitivo arranque de esta ciencia.

Existe una vinculación entre la farmacia y la medicina, tanto si definimos a la farmacia como la evolución de los medicamentos y de sus distintos profesionales, o como fabricación y control de los medicamentos; así permanecería unida a la medicina por los problemas derivados de la investigación de los fármacos e introducción en el organismo.

El desarrollo del fenómeno farmacéutico, concretamente despliega la ciencia del medicamento y la historia de sus distintos profesionales; todo ello dentro del ámbito científico y sociológico de cada época.

Las Farmacias se ha desarrollado a partir de varias ciencias como la Química Orgánica, la Bioquímica, la Fisiología, la Botánica, la Biología Celular y la Biología Molecular.

Dentro de la Provincia de Cotopaxi, el sector Farmacéutico, es uno de los sectores económicos más representativos, sin embargo la mayor parte no cuenta con una adecuada segregación de funciones lo que provoca ineficiencia en el manejo de acciones administrativas.

El Control Interno en las Farmacias será beneficioso para los propietarios y todas las empresas farmacéuticas del sector de manera que puedan contar con una herramienta que les permita alcanzar los objetivos propuestos por la organización, así como también será indispensable para los estudiantes como guía de investigación para trabajos efectuados ya sea en colegios o universidades.

2.2. Análisis FODA

CUADRO N.- 2.1.

FODA

FORTALEZA.	OPORTUNIDADES.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Plantas físicas ubicadas en lugares de fácil acceso. ➤ Planta médica de alto nivel. ➤ Continúa capacitación mediante jornadas y seminarios. ➤ Capacidad de solventar problemas médicos por parte del profesional de las Farmacias. ➤ Capacidad del farmacéutico de instruir correctamente a los pacientes sobre padecimientos más complejos. ➤ Calidad del producto garantizado. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Implementación de servicios complementarios de salud, por ejemplo, el número de farmacias que ofrece alternativas medicinales como naturopatía y homeopatía ha crecido en los últimos años. ➤ La preparación formal profesional a nivel de los farmacéuticos. ➤ Aumento de su poder adquisitivo provocan que los clientes requieran de productos más avanzados. ➤ Oportunidad de expandirse, gracias a la disminución de farmacias independientes.

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Óptima rentabilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Etapa de madurez lo que permite abrir nuevas Cadenas de farmacias.
<p style="text-align: center;">DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Gran tamaño de organización, hace imposible llevar un control de los gastos. ➤ Falta de agilidad. ➤ Falta de presupuesto. ➤ Atribución de vender recetas cuando el regente no está. ➤ Apertura de mercados libres y la creciente formación de farmacéuticos en postgrados de administración de negocios. ➤ La falta de una tarjeta propia de crédito para la compra de medicamentos. ➤ La falta de información al cliente, con respecto a la atención personalizada que le ofrece Farmacias. 	<p style="text-align: center;">AMEZANAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ La Cultura latinoamericana de aceptar recomendaciones terapéuticas realizadas por personal no calificado como dependientes de farmacias, miembros del equipo de salud no capacitados. ➤ Los cambios de la normativa de salud nacional. ➤ Inscripción inadecuada de especialidades naturopáticas y nutricéuticas como alimentos pero que en realidad se venden como medicamentos en cualquier establecimiento. ➤ El consecuente crecimiento de las cadenas farmacéuticas.

Fuente: Propia

Elaborado por: Fernanda Zavala

2.3. Métodos y Técnicas

2.3.1. Método Analítico Sintético.

Se utiliza el presente método para analizar la información administrativa y contable de las Farmacias, del Cantón Latacunga, el mismo que ayudará a ejecutar un Control Interno.

De esta manera detectar desde los errores más simples hasta los errores más complejos que se puedan ir descubriendo en las organizaciones.

2.3.2. Método Inductivo Deductivo

A través de este método permite conocer la realidad de las organizaciones en forma específica, obteniendo de esta manera la documentación y demás información que se utilice para el proceso de indagación.

Mediante una secuencia estructurada de inducciones y razonamientos lógicos, se logrará el cumplimiento de los objetivos institucionales a través de un Control Interno Administrativo y Contable para dichas entidades farmacéuticas.

2.3.3. Método de Observación

Este método permite obtener información directa e inmediata sobre cómo se gestiona y organiza las actividades que se realizan dentro de las Farmacéuticas.

2.4. Técnicas de Investigación

Las técnicas utilizadas en la presente investigación son las siguientes:

2.4.1. La Encuesta

Se aplica para adquirir información de recolección de datos de la fuente de trabajo investigativo, se emplea como instrumento el cuestionario el mismo que se aplica a clientes y proveedores de las farmacias del Cantón Latacunga.

2.4.2. La Entrevista

La entrevista se aplica al Gerente, Contador y Personal Operativo de las Farmacias del Cantón Latacunga, a través de una conversación, para de esta manera analizar los puntos débiles y fuertes que se encontró.

2.4.3. Instrumentos

2.4.3.1. Cuestionario

A través del cuestionario será un medio útil y eficaz para recoger información en un tiempo relativamente breve, este instrumento se utiliza, en el desarrollo de esta investigación de carácter cualitativa.

2.5. Ficha de Observación.

N	ACTIVIDADES	APLIC A	NO APLICA	OBSERVACIÓN
1	Infraestructura adecuada	✓	✓	
2	Instalaciones adecuadas	✓		
3	Cuenta con inventario de Bodegas	✓		
4	Tienen por escrito manuales de organización y función de cargos		✓	Realizar el manual
7	Archivo adecuado de documentos.	✓		
8	Declaración de impuestos.	✓		
9	Cuenta con manual de procedimientos.		✓	Realizar el manual

INTERPRETACIÓN:

Al observar las condiciones internas como externas de las farmacias, podemos darnos cuenta que no existe un Control Interno adecuado por lo que es necesario aplicar manuales en las farmacias de esta manera medir su eficiencia y eficacia en el manejo de las actividades administrativas y contables de las empresas.

Como también se creará un manual para las responsabilidades de cada uno de los directivos de las empresas, ya que cada individuo deberá cumplir con las responsabilidades según a su cargo adoptado.

2.5.1. Entrevistas Aplicadas a Gerentes de las Farmacias del Cantón Latacunga.

OBJETIVO.

Ver la perspectiva de los Gerentes, focalizada en la tendencia actual de la administración moderna. Determinando así el cambio como fenómeno externo, en la toma de decisiones analizando de esta manera si afecta al desarrollo de la organización.

1.- ¿Cuáles fueron los objetivos con los que nació las Farmacias?

El objetivo primordial del nacimiento de farmacias de los gerentes ha sido el servicio a la comunidad en lo que tienen que ver con el expendio de medicamentos y servicio al cliente.

2.- ¿Con cuántos clientes cree que las farmacias cuentan en la actualidad?

Un promedio total de los clientes que acuden a las farmacias del Cantón Latacunga es del 80% de las personas que adquieren los medicamentos.

3.- ¿Cuáles han sido los cambios o acontecimientos más importantes que se han producido en las farmacias en esta última década?

Los gerentes de las farmacias manifiestan que uno de los cambio más importantes es que las farmacias más fuertes se agrupan y pasan a formar parte de cadenas nacionales, otro de los cambios que se manifiesta es la confusión del usuario en la compra de productos farmacéuticos y naturales, debido a que los clientes prueban este tipo de medicamentos naturales y les hace bien pues otro no prefieren adquirir los medicamentos farmacéuticos.

4.- ¿Cómo era y como es en la actualidad la relación farmacéutico-cliente a nivel comercial?

Los gerentes indican que antes los clientes eran amables y pacientes pues ahora se muestran muy exigentes, esto hace que las personas que atienden estén un poco molestas por la exigencia del cliente.

5.- ¿Cuenta en su organigrama departamentos de auditoría, consultoría, gestión, diseño, formación y marketing? ¿Se plantea la integración de nuevos departamentos que cubran las nuevas necesidades que van surgiendo?

De los gerentes entrevistados la mayor parte cuenta con los departamentos antes mencionados pues otras farmacias no tienen ninguno de los departamentos necesarios para la actividad económica que desarrollan.

Cada departamento cumple sus funciones y responsabilidades, pues será necesario realizar un Conto Interno administrativo y contable en las farmacias para sugerir la implementación de los departamentos inexistentes y así mejorar las actividades.

6.- Tras la estandarización de los franquiciados de Farmacias. ¿Qué se quiere lograr, a más de atender bien al consumidor final?

Los gerentes indican que a más de atender bien al consumidor final como tener precios bajos, calidad, y disponibilidad, se debe tener muy en alto la imagen corporativa de las farmacias ya que esto ayuda a crear confianza a los clientes.

Esto conlleva a mejorar las actividades del negocio para de esta manera atender bien a los clientes de las farmacias.

7.- ¿Cuál es la clave del éxito de la franquicia de las farmacias?

Los gerentes manifiestan que la clave del éxito es mantener la identidad y el buen servicio a la comunidad, siendo honestos, preparados y tener mucha perseverancia pues esto llevara al éxito de las farmacéuticas.

8.- ¿Se han elaborado cuestionarios con los requerimientos de los clientes?

Alguna de las farmacias no realizan cuestionarios de requerimiento de los clientes puesto que no ven necesario, pues otras si lo hacen permanentemente.

9.- ¿Se ha elaborado y aprobado un reglamento de Control Interno en las Farmacias del Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi?

La mayoría de empresas farmacéuticas si cuenta con un Reglamento de Control Interno, pero no se ha realizado en si Controles Internos para medir la eficiencia, eficacia de las actividades contables y administrativas de estas empresas, pues si tienen un Reglamento pero no lo cumplen en su totalidad.

10.- ¿Están establecidos por escrito los procesos de ejecución de las operaciones contables y de su administración en las Farmacias de Latacunga?

Una parte de los gerentes de las farmacias indican que si tienen el proceso por escrito de la ejecución de operaciones contables y administrativas, pues para verificar se realizara un control interno a estas áreas para ver si cumplen o no con las Normas Contables y poder dar las recomendaciones respectivas.

Interpretación.

Toda empresa nace con un objetivo que es el de brindar servicio a los clientes y ver las necesidades que existen en el mercado para de esta manera cubrir cada una de las mismas y así lograr el cumplimiento de sus objetivos.

Es importante que las farmacias sirvan a los clientes, y que las personas confíen en los medicamentos que expenden las farmacéuticas para que no cambien de métodos como la medicina natural

Es primordial que existan departamentos y con ello la segregación de funciones de los empleados, es así que cada departamento cumple con una responsabilidad por lo que toda empresa farmacéutica debe contar con los departamentos adecuados. Esto ayudará a la empresa a llevar de una manera eficiente todas las actividades que realizan cada una de estas entidades.

2.5.2. Entrevistas Aplicadas a Contadores de las Farmacias del Cantón Latacunga.

OBJETIVO.

Establecer relación entre los bienes, las deudas y el aporte de los socios, para explicar la forma como se ha administrado el dinero o las fianzas. Dirigiendo las actividades propias y negocios de las farmacéuticas.

1.- ¿Cuánto tiempo tiene de ser contador/ra de la farmacias?

La entrevista realizada a los contadores/as de las farmacias la mayoría tienen 3 años que llevan contabilidad en las farmacéuticas.

2.- ¿Cuenta usted con el número de contador autorizado por el consejo de vigilancia de la contaduría pública?

Una parte de los contadores/as de las farmacias no tiene el número autorizado de contador autorizado pues trabajan como auxiliares contables y realizan las mismas actividades que los cantadores/as

3.- ¿Cuándo el auditor externo hace las observaciones las toma en cuenta?

Los contadores/as añaden que si son tomadas en cuenta las observaciones de un auditor pero siempre y cuando sean pulidas por la empresa.

Puesto que la auditoria es la encargada de dar las recomendaciones pertinentes a la inexistencias de actividades que se desarrollen en las farmacias.

4.- ¿Conoce las obligaciones jurídicas contables que incide en la realización de los registros?

Los contadores/as manifiestan que si conocen la obligaciones en la realización de los registro, pues de la misma manera se podrá verificar si cumplen o no con las obligaciones jurídicas de los registros para una buena administración de las farmacéuticas.

5.- ¿Qué efecto tienen para usted las obligaciones en la contabilidad?

Los contadores/as añaden que los efectos son graves si no se cumplen con las obligaciones de contabilidad puesto que de ello depende la buena marcha del negocio.

6.- ¿A su criterio qué importancia tendría nuestra investigación para la empresa?

Añaden que la investigación que se realiza será de mucha importancia pues ayudará a la revisión de sistemas administrativos hallando las falencias existentes y de esta manera visualizaremos los errores para dar recomendaciones acertadas en un futuro.

7.- ¿Firma y sella los estados financieros?

Los contadores/as añaden que ellos son los responsables de firmar y sellar los estados financieros pues está consientes del trabajo que efectúan.

8.- ¿Los documentos para efectuar la declaración de IVA se los entregan con un día mínimo de anticipación?

Los contadores/as de algunas farmacias envían justo el día de la declaración pues las otras farmacias lo hacen con un día de anticipación, ya que luego se puede

presentar un percance y no alcanzar a presentar y preparan con dos días de anticipación.

9.- ¿Los registros de contabilidad tienen los soportes que comprueban la operación?

Todos los contadores/as tienen soporte de las operaciones que se realizan pues esto tiene mucha validez para los gerentes ya que ellos verificarán si existe algún tipo de desvío de dineros, y de esta manera tomar decisiones correctas.

Los documentos se deberán mantener archivados por algunos años de la misma manera guardados de forma numérica, para mayor facilidad cuando se requiera de alguno de ellos.

10.- ¿Por qué considera necesario interpretar los estados financieros a los accionistas?

Los contadores/as manifiestan que siempre es necesario interpretar los estados financieros a los accionistas pues por medio de ello se da a conocer de manera resumida la situación actual de la empresa.

Interpretación.

Los años de experiencia son muy importantes en las empresas, pues en las farmacias existen un tiempo considerado de tres años cumpliendo con el deber de la contabilidad, y la responsabilidad de cada uno de los contadores.

Todo contador debe tener su registro autorizado, pues eso lleva consigo la responsabilidad de llevar contabilidad en las empresas, en algunas entidades no contratan el personal profesional adecuado pues ahí es cuando existe una mala administración de recursos.

Todo documento debe llevar firmas de responsabilidad, esto es importante en las entidades para saber la responsabilidad del trabajo que han realizado los contadores, o lo jefes de los departamentos. La firma debe llevar todo documento como respaldo de la información que se está realizando.

Las empresas deben cumplir con las obligaciones tributarias pues esto dicta la ley, por esta razón sería recomendable enviar unos días antes sus declaraciones.

La base del negocio son los estados financieros emitidos por el responsable, ya que es un resumen económico de todo el negocio. Los accionistas o gerentes tendrán la potestad de tomar decisiones según como se presenten los estados financieros, para un control adecuado de las empresas,

2.5.3. Entrevistas aplicadas al Personal Operativo de las Farmacias del Cantón Latacunga.

OBJETIVO

Obtener información acerca del personal operativo en las entidades como horarios, satisfacción del trabajo para de esta manera analizar si se sienten conformes con la actividad que realizan en las farmacias.

1.- ¿Qué gana la empresa si le contrata a usted en lugar de a otro candidato?

El personal operativo dice que si les contratan como trabajadores de su empresa gana mucho prestigio, y se incrementan las ventas de esta manera ayuda a la empresa a crecer más.

2.- ¿Cuáles su salario para este puesto? (Ojo con esta pregunta, no conviene pasarse, ni menospreciarse)?

La mayoría de personal operativo de las farmacias sus empleadores les pagan un sueldo básico, pero no se sienten conformes ya que les gustaría ganar un porcentaje adicional por horas extras que en algunas farmacias no les pagan.

3.- Qué rasgos o cualidades admira en su superior inmediato?

La mayoría de personal admira la confianza y familiaridad, de sus superiores pues otros manifiestan que no admiran ninguna cualidad puesto que recién se encuentran en los puestos de trabajo.

4.- ¿Le gustan sus responsabilidades y deberes actuales?

A todo el personal operativo le gustan las responsabilidades y deberes actuales pues se sienten satisfechos en su labor.

Se sentirán a gusto siempre y cuando exista la responsabilidad tanto de los propietarios como del personal operativo que labora en las mismas para llevar a cabo un trabajo armónico.

5.- ¿Le agrada que le supervisen?

La mayoría de personal si les agrada que le supervisen, pues otra parte del personal de las farmacias no les gusta puesto que ellos están haciendo su trabajo adecuadamente y no es necesario que exista vigilancia.

6.- ¿Se conformaría con estar en este puesto durante toda su vida?

La mayoría de personal operativa dice que no se conformaría con estar en su lugar de trabajo toda su vida pues tienen otras metas, y un mínimo de personas laborando en las farmacias dice que si, ya que se han acostumbrado a ese tipo de trabajo.

7. ¿Vive lejos de la farmacia que trabaja?

Todo el personal operativo de las farmacias entrevistadas no vive lejos de sus casas pues por esta razón algunos se sienten satisfechos en este trabajo.

8.- ¿Cree usted que las vacantes que existen en el mercado ofrecen sueldos que no incluyen un paquete de prestaciones atractivo?

Un porcentaje del personal operativo dice que no existen sueldos con prestaciones atractivas pues manifiestan que si no existen muchas fuentes de trabajo mucho menos va haber empleos que ofrezcan buenos sueldos.

9.- ¿Cuál es tu principal punto débil laboral?

El personal que labora en las farmacias en su mayor parte manifiesta que el punto débil laboral es que los jefes estén ahí.

10. ¿Qué impresión cree que ha sacado de usted en esta entrevista?

La gran parte del personal indica que la entrevista les a dado una buena impresión pues allí se podrá dar cuenta las debilidades y fortalezas de los que laboran en las farmacias para dar recomendaciones a las empresas.

Interpretación.

El contratar personal eficiente y adecuado en la empresa ganará mucho pues la empresa crecerá, ya que tendrá al personal idóneo y adecuado para el servicio al cliente.

Los clientes siempre necesitan personas que les atiendan con rapidez y con amabilidad puesto que si se lleva esa imagen la empresa ganará mucho y habrá afluencia de personas.

Toda empresa debe cumplir con esta norma de los salarios, el empleador deberá pagar por lo mínimo el sueldo básico unificado, más las horas extras que realicen en la empresa.

La confianza que deben brindar al personal operativo es indispensable, ya que ellos podrán admirar las cualidades de amabilidad y respeto tanto para sus empleados como para los jefes.

La supervisión es importante ya que los trabajadores deberán cumplir con sus responsabilidades, pues algunos no trabajan adecuadamente allí es importante la supervisión de los jefes para que laboren de manera adecuada.

2.5.4. Encuestas Aplicadas a los Clientes de Farmacias del Cantón Latacunga

OBJETIVO

Obtener información precisa acerca de si la empresa ha logrado satisfacer las expectativas de sus clientes, qué tan bien se ha desempeñado en la empresa frente a sus competidores y de qué manera podrían mejorarse los procesos.

1. ¿Cuál es la farmacia más accesible y oportuna para la compra de sus medicamentos?

TABLA N.-2.1.

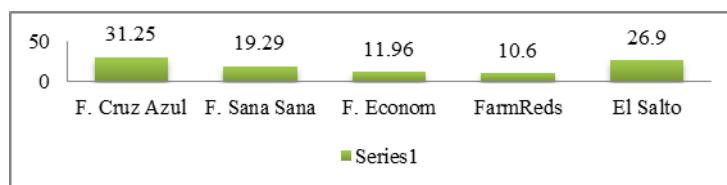
Farmacias accesibles y oportunas

OPCIONES	FI	%
F. Cruz Azul	115	31.25
F. Sana Sana	71	19.29
F. Económicas	44	11.96
F. FarmaReds	39	10.60
F. El Salto	99	26.90
TOTAL	368	100

Fuente: Propia
Elaborado por: Fernanda Zavala

GRÁFICO N.-2.1.

Farmacias accesibles y oportunas



Fuente: Propia
Elaborado por: Fernanda Zavala

Del 100% de clientes encuestados, el 31.25% de F. Cruz Azul son oportunos y accesibles para adquirir medicamentos, el 19.29%. F. Sana Sana se adquiere con accesibilidad, el 11.96 %, F. Económicas, el 10.60% Farmareds y en un 26.90% F. El Salto. Es muy importante que los precios de los productos que expenden las farmacias sean accesibles para cada cliente ya que de eso depende la óptima rentabilidad de dichas empresas.

2. ¿Con que frecuencia viene usted a la Farmacia?

TABLA N.-2.2.

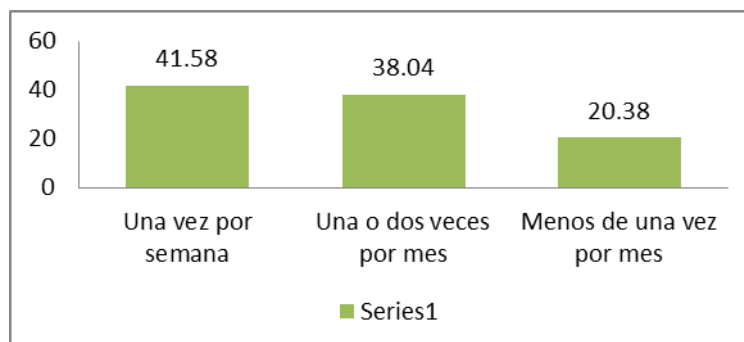
Frecuencia de clientes

OPCIONES	FI	%
Una vez por semana	153	41.58
Una o dos veces por mes	140	38.04
Menos de una vez por mes	75	20.38
TOTAL	368	100

Fuente: Propia
Elaborado por: Fernanda Zavala

GRÁFICO N.-2.2.

Frecuencia de clientes



Fuente: Propia
Elaborado por: Fernanda Zavala

Del 100% de clientes encuestados, el 41.58% manifiestan que una vez por semana frecuentan las farmacias, el 38.04% señalan que van una o dos veces por mes y el 20.38% requieren menos de una vez por mes medicamentos, porcentajes que de ser cubiertos ayudarían al desarrollo y economía de las farmacias.

La mayor parte de personas van a las farmacias para adquirir sus medicamentos esto hace que las empresas crezcan económicamente, y la mayor parte de clientes acuden a estas cadenas para aliviar los dolores existentes en cada uno.

3. ¿Por qué razones utiliza esta Farmacia?

TABLA N.-2.3.

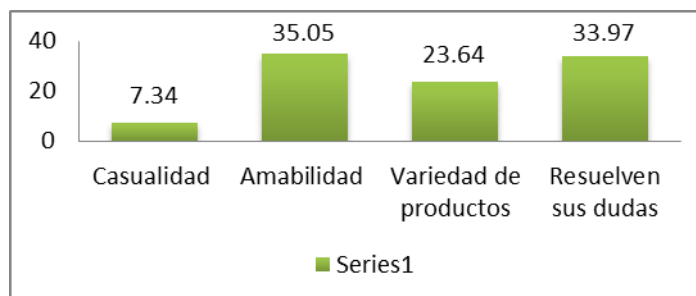
Razón de utiliza Farmacias

OPCIONES	FI	%
Casualidad	27	7.34
Amabilidad	129	35.05
Variedad de productos	87	23.64
Resuelven sus dudas	125	33.97
TOTAL	368	100

Fuente: Propia
Elaborado por: Fernanda Zavala

GRÁFICO N.-2.3.

Razón de utilizar Farmacias



Fuente: Propia
Elaborado por: Fernanda Zavala

Del 100% de clientes encuestados, el 7.34% manifiestan que utiliza la farmacia por casualidad, el 35.05% señalan que utilizan por amabilidad, el 23.64% acuden por variedad de productos y el 33.97% asisten porque resuelven sus dudas.

Se puede evidenciar que los clientes que utilizan las farmacias es por amabilidad, por la variedad y bajo costo de productos que existen en estas dependencias por esta razón es importante que las empresas sigan manteniendo los mismos que son necesarios para la atención al cliente.

4. ¿Cree usted que son profesionales las personas que trabajan en la farmacia donde adquiere los medicamentos?

TABLA N.-2.4.

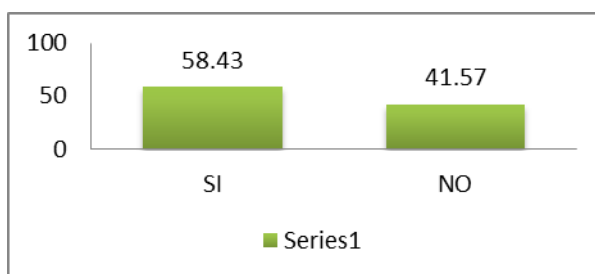
Profesionales en Farmacias

OPCIONES	FI	%
Si	215	58.43
No	153	41.57
TOTAL	368	100

Fuente: Propia
Elaborado por: Fernanda Zavala

GRÁFICO N.-2.4.

Profesionales en las farmacias



Fuente: Propia
Elaborado por: Fernanda Zavala

Del 100% de clientes encuestados, el 58.43% manifiestan que los trabajadores de farmacias son profesionales mientras que el 41.57% dicen que no son profesionales las personas que atienden en estas dependencias.

Una cierta cantidad de personas manifiestan que las personas atendidas en las farmacias son profesionales, es importante que tenga una especialidad en químico biólogo, mientras el otro porcentaje de las personas manifiestan que las farmacias no cuentan con personal profesional debido a que los que expenden no saben los medicamentos para recetar.

5. ¿La información que recibe cuando solicita un consejo sanitario es?

TABLA N.-2.5.

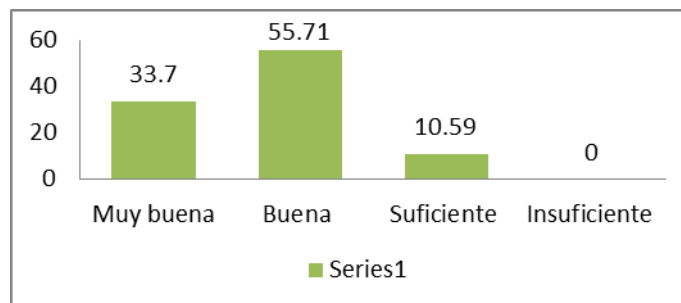
Consejo sanitario

OPCIONES	FI	%
Muy buena	124	33.70
Buena	205	55.71
Suficiente	39	10.59
Insuficiente	0	0
TOTAL	368	100

Fuente: Propia
Elaborado por: Fernanda Zavala

GRÁFICO N.-2.5.

Consejo sanitario



Fuente: Propia
Elaborado por: Fernanda Zavala

Del 100% de clientes encuestados, el 33.70% manifiestan que es Muy bueno el consejo sanitario, el 55.71% dicen que es Bueno el consejo que reciben, y el 10.59 señalan que es Suficiente los consejos que les dan las personas que trabajan en las farmacias.

La información que las farmacias tienen acerca de las preguntas que los clientes hacen en su mayoría es buena se califica que la mayoría del personal es idóneo y capacitado para las dudas de los clientes esto hace que las farmacias mantengan a sus clientes satisfechos, y vuelvan hacer uso de medicamentos en las farmacias.

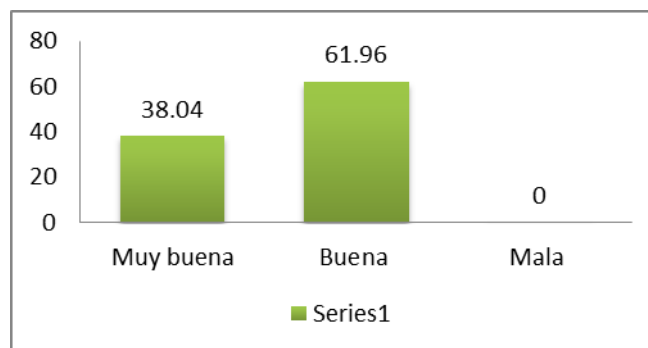
6. ¿Las condiciones físicas de las farmacias en cuanto a comodidad y accesibilidad son?

TABLA N.-2.6.
Comodidad y Accesibilidad

OPCIONES	FI	%
Muy buena	140	38.04
Buena	228	61.96
Mala	0	0
TOTAL	368	100

Fuente: Propia
Elaborado por: Fernanda Zavala

GRÁFICO N.-2.6.
Comodidad y Accesibilidad



Fuente: Propia
Elaborado por: Fernanda Zavala

Del 100% de clientes encuestados, el 38.04% señalan que es Muy bueno las condiciones físicas de las farmacias y el 61.96% manifiesta que son Buenas el entorno físico de comodidad y accesibilidad en las empresas farmacéuticas.

Las condiciones físicas de las farmacias son buenas por lo que los clientes se sienten satisfechos al momento de ir a comprar medicamentos, esto conlleva a que las personas acudan a las farmacias por satisfacción de estar cómodos en la adquisición.

7. ¿El tiempo que espera para ser atendido en las farmacias es?

TABLA N.-2.7.

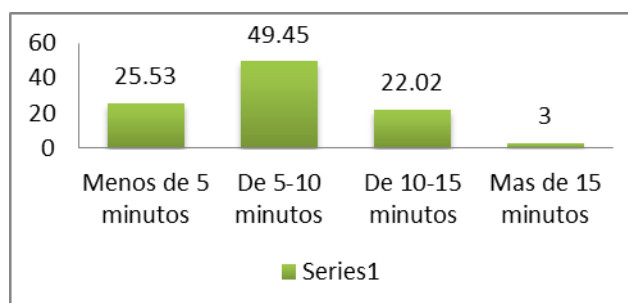
Tiempo en ser atendido

OPCIONES	FI	%
Menos de 5 minutos	94	25.53
De 5-10 minutos	182	49.45
De 10-15 minutos	81	22.02
Más de 15 minutos	11	3
TOTAL	368	100

Fuente: Propia
Elaborado por: Fernanda Zavala

GRÀFICO N.-2.7.

Tiempo en ser atendido



Fuente: Propia
Elaborado por: Fernanda Zavala

Del 100% de clientes encuestados, el 25.53% añaden que menos de 5 minutos esperan para ser atendidos, el 49.45% señalan que esperan de 5-10 minutos, el 22.02% dicen que esperan de 10-15 minutos y el 3% esperan más de 15 minutos.

La espera de los clientes para ser atendidos debe ser con prontitud ya que la mayoría de clientes esperan de unos 5-10 minutos en ser atendidos por lo cual está en un porcentaje considerable de espera, el porcentaje restante debe ser por que a veces en las farmacias existe mucha demanda de clientes por estas razones no se les atiende rápido.

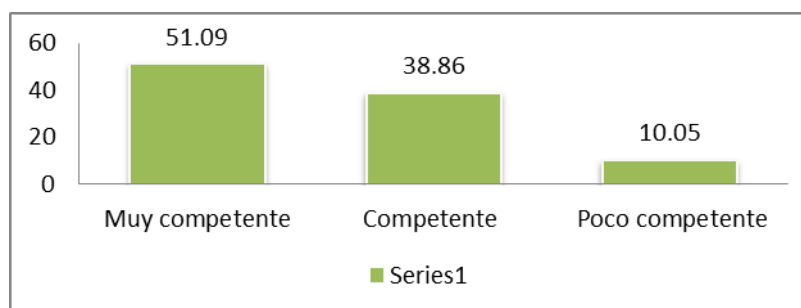
8. ¿Cómo calificaría al personal de la farmacia?

TABLA N.-2.8.
Calificación del personal

OPCIONES	FI	%
Muy competente	188	51.09
Competente	143	38.86
Poco competente	37	10.05
TOTAL	368	100

Fuente: Propia
Elaborado por: Fernanda Zavala

GRÁFICO N.-2.8.
Calificación del personal



Fuente: Propia
Elaborado por: Fernanda Zavala

Del 100% de clientes encuestados, el 51.09% dicen que son Muy competentes las personas que atienden, el 38.86% señalan que son competentes los que venden en las farmacias y el 10.05% manifiestas que son poco competentes las personas que atienden estas farmacias.

Los clientes siempre tienen dudas al momento de comprar los medicamentos por lo que preguntan al personal que será lo mejor pues las encuestas arrojan que la mayor parte de personas resuelven sus dudas debido al personal competente, es decir está listo para expender cualquier medicamento.

9. ¿Los medicamentos que expenden las farmacias tienen precios accesibles para los consumidores?

TABLA N.-2.9.

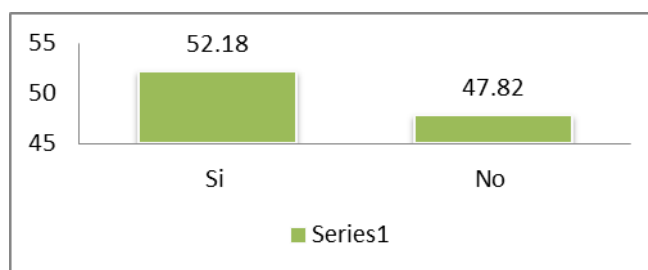
Precios accesibles.

OPCIONES	FI	%
Si	192	52.18
No	176	47.82
TOTAL	368	100

Fuente: Propia
Elaborado por: Fernanda Zavala

GRÁFICO N.-2.9.

Precios accesibles.



Fuente: Propia
Elaborado por: Fernanda Zavala

Del 100% de clientes encuestados, el 52.15% manifiestan que Si tienen precios accesibles las farmacias, mientras que el 47.82% No tienen precios cómodos para la compra de medicamentos.

Las encuestas arrojan que los precios de las Farmacias Cruz Azul y el Salto son más accesibles al consumidor el porcentaje restante manifestaron que son muy costosos, pero sin embargo compran por la cercanía que existen es sus casas.

10. ¿Con que frecuencia adquieren medicamentos en las farmacias?

TABLA N.-2.10.

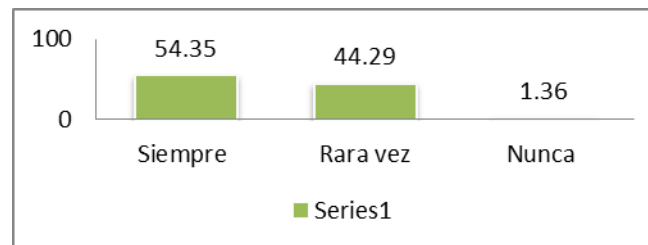
Adquisición de medicamentos

OPCIONES	FI	%
Siempre	200	54.35
Rara vez	163	44.29
Nunca	5	1.36
TOTAL	368	100

Fuente: Propia
Elaborado por: Fernanda Zavala

GRÁFICO N.-2.10.

Adquisición de medicamentos



Fuente: Propia
Elaborado por: Fernanda Zavala

Del 100% de clientes encuestados, el 54.35% dicen que Siempre adquieren medicamentos en las farmacias, el 44.29% compran rara vez y el 1.36% Nunca adquieren los medicamentos en farmacias.

La mayor parte de clientes siempre consumen medicamentos por las diferentes enfermedades que tienen, otros no consumen o adquieren rara vez por lo que acuden a centros naturistas que dicen tener más confiabilidad por esta razón prefieren a los naturistas.

2.5.6. Encuesta a los Proveedores de las Farmacias del Cantón Latacunga

OBJETIVO.

Conocer los insumos necesarios que existen en el mercado con el fin seleccionar los mejores proveedores, de esta manera identificar los precios, disponibilidad, condiciones de crédito, y así saber con que proveedor es mejor trabajar.

1. ¿Con que frecuencia provee de medicamentos a las farmacias?

TABLA N.-2.11.

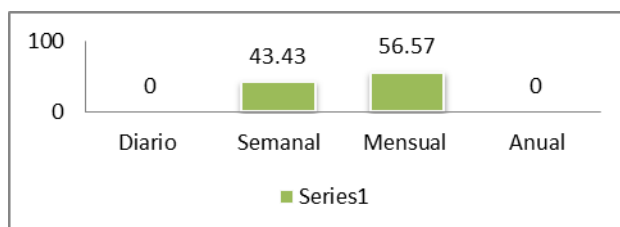
Proveer de medicamentos

OPCIONES	FI	%
Diario	0	0
Semanal	109	43.43
Mensual	142	56.57
Anual	0	0
TOTAL	251	100

Fuente: Propia
Elaborado por: Fernanda Zavala

GRÀFICO N.-2.11.

Proveer de medicamentos



Fuente: Propia
Elaborado por: Fernanda Zavala

Del 100% de proveedores encuestados, el 43.43% manifiestan que semanalmente proveen de medicamentos, el 56.57% señalan que mensualmente venden medicamentos a las farmacias quedando así en un porcentaje de 0% diaria y anualmente. Los proveedores visitan las farmacias en un porcentaje considerable mensualmente abasteciendo con medicamentos de todo tipo, para que de esta manera las farmacéuticas expendan sus productos.

2. ¿Cuenta usted con una ley de medicamentos?

TABLA N.-2.12.

Ley de medicamentos

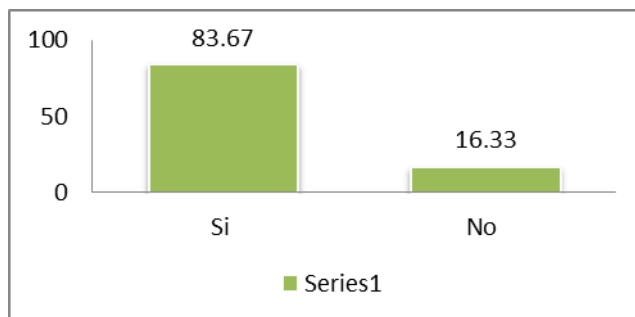
OPCIONES	FI	%
Si	210	83.67
No	41	16.33
TOTAL	251	100

Fuente: Propia

Elaborado por: Fernanda Zavala

GRÀFICO N.-2.12.

Ley de medicamentos



Fuente: Propia

Elaborado por: Fernanda Zavala

Del 100% de proveedores encuestados, el 83.67% añaden que Si cuentan con una ley de medicamentos mientras que el 16.33% señalan que No debido a que no les facilitan la ley.

Es importante que los proveedores cuenten con la ley de medicamentos que se deben proveer en las farmacias, y si no les facilitan deben solicitar a sus subalternos esta ley para garantizar los productos que proveen.

3. ¿Que farmacias le hace mayor pedido?

TABLA N.-2.13.

Pedido de medicamentos

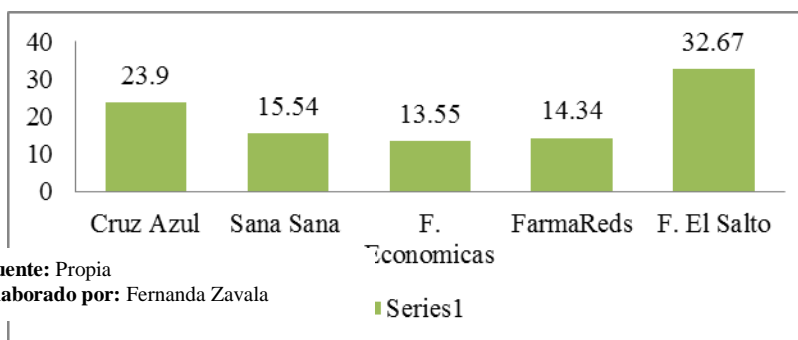
OPCIONES	FI	%
Cruz Azul	60	23.90
Sana Sana	39	15.54
F. Económicas	34	13.55
FarmaReds	36	14.34
F. El Salto	82	32.67
TOTAL	251	100

Fuente: Propia

Elaborado por: Fernanda Zavala

GRÁFICO N.-2.13.

Pedido de medicamentos



Fuente: Propia

Elaborado por: Fernanda Zavala

Series1

Del 100% de proveedores encuestados, el 23.90% añaden Cruz Azul hacen pedidos, el 15.54% Sana Sana, un 13.55% F. Económicas, el 14.34% FarmaReds y un 32.67% proveen de medicamentos.

Según los resultados de las encuestas los proveedores proveen de medicamentos en un porcentaje alto a F. El Salto, mientras que en las demás farmacias se proveen medicamentos pero no en un valor considerable, dado que algunos proveedores de Farmacias el Salto expenden medicina a otras farmacias del cantón Latacunga.

4. ¿El cobro de adquisición de medicamentos como se los realiza?

TABLA N.-2.14.

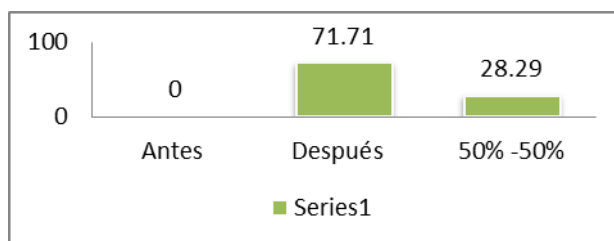
Cobro medicamentos

OPCIONES	FI	%
Antes	0	0
Después	180	71.71
50% -50%	71	28.29
TOTAL	251	100

Fuente: Propia
Elaborado por: Fernanda Zavala

GRÁFICO N.-2.14.

Cobro de medicamentos



Fuente: Propia
Elaborado por: Fernanda Zavala

Del 100% de proveedores encuestados, el 71.71% señalan que cobran a las farmacias después de la adquisición, y un 28.29% lo hacen un 50%-50% en el cobro de los medicamentos.

El cobro de los medicamentos de la mayoría de proveedores lo hacen después de la adquisición, de esta manera asegura el dinero total para la recaudación que lo realiza a cada una de las farmacias, pues también existe un mínimo porcentaje que lo hace un 50% -50% esto debido a las políticas de los proveedores, mientras que en la opción del Antes no se realiza ningún tipo de cobro al momento de adquirir los medicamentos.

5. ¿Cuánto tiempo lleva proveyendo de medicamentos a las farmacias?

TABLA N.-2.15.

Tiempo de proveer medicamentos

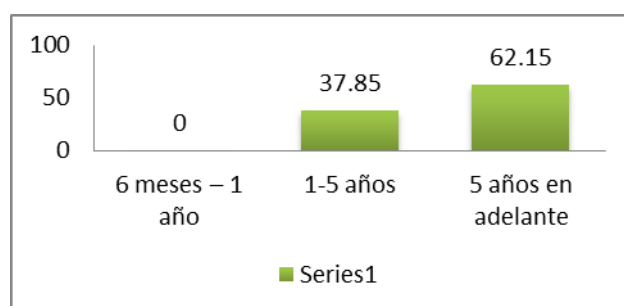
OPCIONES	FI	%
6 meses – 1 año	0	0
1-5 años	95	37.85
5 años en adelante	156	62.15
TOTAL	251	100

Fuente: Propia

Elaborado por: Fernanda Zavala

GRÁFICO N.-2.15.

Tiempo de proveer medicamentos



Fuente: Propia

Elaborado por: Fernanda Zavala

Del 100% de proveedores encuestados, el 37.85% manifiestan de 1-5 años proveen de medicamentos y el 62.15% que de 5 años en adelante es el tiempo que proveen de los medicamentos en las farmacias del cantón Latacunga.

La mayoría de proveedores tienen bastante tiempo que proveen de medicamentos a las farmacias esto hace que cada proveedor tenga su mercado abierto para expender los fármacos que lo realizan en cada farmacéutica.

6. ¿Con que frecuencia existen devoluciones de medicamentos en las farmacias?

TABLA N.-2.16.

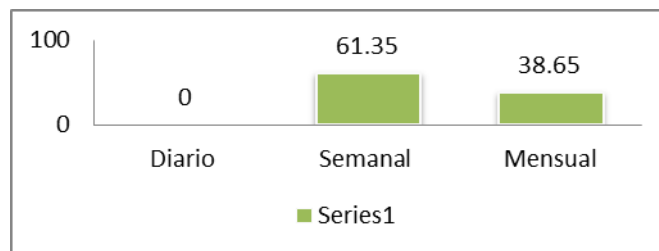
Frecuencia de devolución

OPCIONES	FI	%
Diario	0	0
Semanal	154	61.35
Mensual	97	38.65
TOTAL	251	100

Fuente: Propia
Elaborado por: Fernanda Zavala

GRÀFICO N.-2.16.

Frecuencia de devolución



Fuente: Propia
Elaborado por: Fernanda Zavala

Del 100% de proveedores encuestados, el 61.35% añade que Semanalmente se devuelven los medicamentos, el 38.65% señala que Mensualmente se realizan las devoluciones de la medicina que se adquiere.

Las devoluciones que las farmacias realizan son Semanalmente tal vez por expedición del medicamento o por que no se vende, otra razón puede ser por una equivocación del encargado de pedidos por la adquisición de cualquier medicamento.

7. ¿Cómo es su vía de contacto con las farmacias?

TABLA N.-2.17.

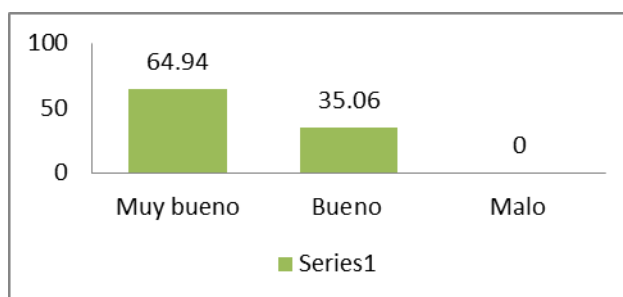
Vía de contacto

OPCIONES	FI	%
Muy bueno	163	64.94
Bueno	88	35.06
Malo	0	0
TOTAL	251	100

Fuente: Propia
Elaborado por: Fernanda Zavala

GRÁFICO N.-2.17.

Vía de contacto



Fuente: Propia
Elaborado por: Fernanda Zavala

Del 100% de proveedores encuestados, el 64.94% señala que es Muy bueno la vía de contacto con farmacias, el 35.06% manifiesta que es Buena el contacto que mantienen con las farmacéuticas.

Uno de los puntos más importante de los proveedores es el contacto satisfactorio que tienen con las farmacias de esto depende que sigan abasteciendo de medicamentos a las farmacéuticas.

8. ¿Los medicamentos que más provee en las farmacias son?

TABLA N.-2.18.

Tipo medicamento más provees

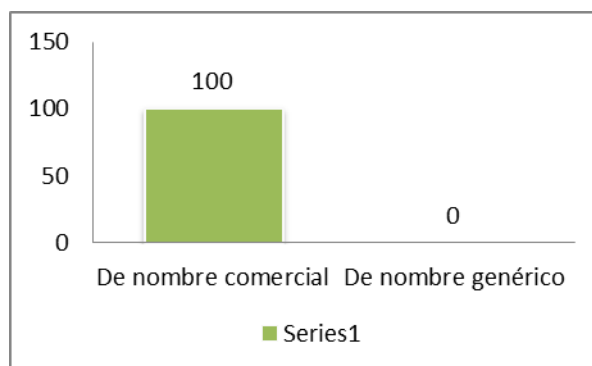
OPCIONES	FI	%
De nombre comercial	251	100
De nombre genérico	0	0
TOTAL	251	100

Fuente: Propia

Elaborado por: Fernanda Zavala

GRÀFICO N.-2.16.

Tipo medicamentos que más provee



Fuente: Propia

Elaborado por: Fernanda Zavala

Del 100% de proveedores encuestados, el 100% de medicamentos son de nombre comercial los que expenden los proveedores, ya que los genéricos casi no se usan en el Ecuador como en Cuba.

Un total de los medicamentos de nombre comercial proveen los proveedores debido que estos son más caros que los de nombre genérico pues tienen más rentabilidad con los anteriormente mencionados.

9. ¿El pedido de medicamentos que recibe, en cuanto a sus productos son claros y precisos?

TABLA N.-2.19.

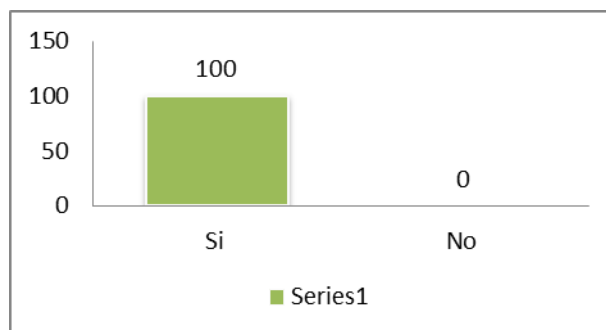
Pedido claros y precisos

OPCIONES	FI	%
Si	251	100
No	0	0
TOTAL	251	100

Fuente: Propia
Elaborado por: Fernanda Zavala

GRÁFICO N.-2.19.

Pedido claros y precisos



Fuente: Propia
Elaborado por: Fernanda Zavala

Del 100% de proveedores encuestados, el 100% manifiestan que Si son claros y precisos los pedidos que realizan las farmacias.

El total de las farmacias realizan sus pedidos a los proveedores de forma clara y precisa esto hace que los pedidos se realicen sin ningún problema y que al momento de entrega todo este en regla.

10. ¿El medio de pago que las farmacias tienen son a través de?

TABLA N.-2.20.

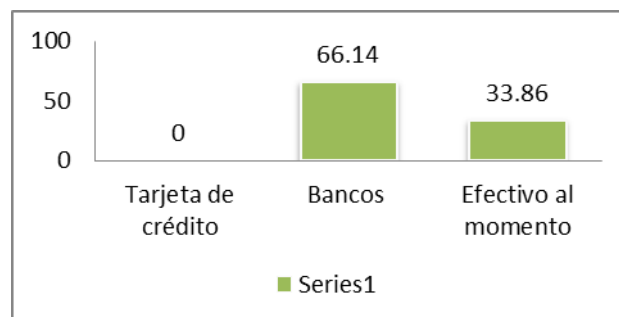
Pago a los proveedores

OPCIONES	FI	%
Tarjeta de crédito	0	0
Bancos	166	66.14
Efectivo al momento	85	33.86
TOTAL	251	100

Fuente: Propia
Elaborado por: Fernanda Zavala

GRÁFICO N.-2.20.

Pago a los proveedores



Fuente: Propia
Elaborado por: Fernanda Zavala

Del 100% de proveedores encuestados, el 66.14% manifiestan que a través de Bancos realizan los pagos a los proveedores y el 33.86 manifiesta que lo hacen en efectivo el pago a los que expenden los medicamentos.

Los pagos realizados por las farmacias a sus proveedores son a través de Bancos pues son más seguro y el restante en Efectivo, será importante que los proveedores prefieren que el dinero sea depositado en las entidades financieras por cualquier robo.

2.6. Verificación de la Pregunta Directriz.

A través de las encuestas y de las entrevistas realizadas a Gerentes, Contadores, Personal Operativo, Clientes y Proveedores se ha podido evidenciar un análisis de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA) que tienen las Farmacias del Cantón Latacunga, por lo que a continuación se realizará las respectivas conclusiones y recomendaciones para mejorar las actividades administrativas y contables en estas empresas.

2.7. Conclusiones y Recomendaciones

2.7.1. Conclusiones

- En algunas farmacias no existe un adecuado Control Interno que permita llevar de manera eficiente y oportuna los diversos movimientos administrativos y contables que se llevan a efecto en las farmacéuticas del Cantón Latacunga, lo cual provoca desfases en el sistema económico administrativo de las empresas.
- Algunas farmacéuticas de Latacunga no cuentan con un manual de procedimientos, lo que ocasiona que no exista un control permanente de la actividad económica, administrativa de las farmacias.
- No cuentan con un manual de funciones que detalle el perfil, los deberes y obligaciones para el personal que labora en las farmacias. Provocando la disminución de responsabilidades del personal, incluso en las actividades de custodia del efectivo.

2.7.2. Recomendaciones

- Diseñar un Sistema de Control Interno que ayude a llevar de manera eficiente y oportuna las actividades administrativas contables en las farmacias del Cantón Latacunga, el mismo que deberá ser acorde al requerimiento de la empresa, permitiendo así un adecuado desempeño de su gestión.

- Se recomienda la elaboración inmediata de un Manual de Procedimientos para aquellas farmacias que no poseen, a fin de que ejerza de mejor manera la función administrativa y contable, de esta manera permitirá poseer información oportuna, adecuada y efectiva. El cual será de valiosa ayuda para el desempeño y servicio que las farmacias brinden a la colectividad de Latacunga.

- Se sugiere la creación de un Manual de Funciones en el cual se detalle los deberes y responsabilidades de todo el personal de las farmacias, para que de esta manera pueda estipular y distribuir responsabilidades y deberes así como sanciones a cada funcionario que labora en las empresas farmacéuticas de Latacunga.

CAPÍTULO III

3. APLICACIÓN DE LA PROPUESTA

CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO Y CONTABLE PARA LAS FARMACIAS DEL CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI.

3.1. Introducción

Un Control Interno Administrativo y Contable a las Farmacias, permitirá contar con una herramienta de apoyo para de esta manera cumplir con los objetivos institucionales, así como también cumplir con las responsabilidades de cada funcionario de esta empresa.

En las Farmacias se encontraron debilidades en el manejo contable y administrativo por lo tanto se creó manuales de procedimientos y funciones para que de esta manera exista eficiencia y eficacia en las actividades económicas de las Farmacias.

3.2. Justificación.

En la administración moderna, se aspira a que las personas que componen una organización, acepten el profundo desafío que representan desempeñar un rol tan diferente del que tradicionalmente llevan a cabo.

Es decir, se pretende que cada individuo disponga de una autonomía representada por independencia, creatividad, y que sus ideas y sugerencias sean consideradas en el proceso decisorio.

Por su parte los funcionarios deben formar equipos con quienes habían sido hasta ahora los ejecutores de sus órdenes, con instrucciones de rendirles cuenta de su actuación.

Las Farmacéuticas del Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi necesitan un Control Interno, que permita llevar de mejor manera la actividad administrativa y contable para que el servicio proporcionado a quienes acuden a la misma cumpla con los principios de eficiencia, eficacia y efectividad.

Este Sistema debe contar con un marco general de estructura de Control Interno que defina los conceptos básicos, tanto de su estructura, como de sus componentes que se encuentran integrados en el proceso administrativo de la entidad y que también determinen la responsabilidad de los niveles de dirección y gerencia, incluyendo la actitud de la alta dirección, para el establecimiento y evaluación continua del Control Interno empresarial.

La combinación de estos conceptos determinara el ámbito necesario para un efectivo Control Interno en las Farmacias del Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi que incrementara su efectividad y eficiencia puesta al servicio del país.

El Control Interno es una herramienta de apoyo para la obtención de los objetivos empresariales. Pues debernos darnos cuenta que se refiere a las acciones que

realiza la administración de una entidad para cumplir con ciertas funciones asignadas.

Su importancia radica en que implican las formas correctas de hacer las cosas para los cuales se valen de políticas y procedimientos, además permiten la conservación y protección de los activos, así como de los controles de acceso a programas computarizados y archivos de datos.

3.3. Objetivos

3.3.1. Objetivo General.

- Implantar un Modelo de Sistema de Control Interno que permita contar con un instrumento administrativo y contable en las Farmacias para que de esta manera exista eficiencia, eficacia, efectividad en las operaciones contables y actividades de la misma.

3.3.2. Objetivos Específicos.

- Determinar las funciones específicas del personal administrativo y contable de las Farmacias, a través de la creación de organigramas funcionales y de procesos para que cada uno de los integrantes de las farmacias sepan quién es su jefe y quiénes son sus subalternos.
- Implementar un Manual de Procedimientos, mediante dos copias una al gerente y otra al contador a fin de que sea distribuido a todo el personal para que exista eficiencia y eficacia en cada uno de los procesos contables y administrativos.
- Utilizar tarjetas de control a fin de mantener un examen oportuno y adecuado para la regulación verídica de los movimientos económicos de la empresa.

3.4. Descripción de la Propuesta

En virtud de todo lo estudiado, observado y analizado en la investigación de campo se PROPONE que las Farmacias del Cantón Latacunga requiera un Control Interno, el cual tiene el propósito de crear las bases conceptuales y metodológicas, que permitan la comprensión del pensamiento legal y técnico bajo el cual la estructura del Sistema de Control Interno establece el rol y responsabilidades que deben tener los funcionarios de las Farmacéuticas.

Con el Control Interno se pretende además lograr eficiencia eficacia y efectividad a todas las tareas administrativas y contables de la organización farmacéutica, pensando siempre en brindar un servicio de calidad para quienes acuden a estas empresas y demás gestiones que requieren agilidad en todos sus aspectos.

El propósito básico de un Control Interno es satisfacer las necesidades de la entidad y que adoptadas en forma oportuna ayudará a salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información contable administrativa promoviendo así la eficiencia en las operaciones para lograr el cumplimiento de metas y objetivos programados en las Farmacias del Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi.

3.5. MANUALES DE PROCEDIMIENTOS Y FUNCIONES

2011

MANUAL DE FUNCIONES Y CARGOS DEL LAS FARMACIAS CATÓN LATACUNGA

EL MANUAL DE FUNCIONES Y CARGOS FUE CREADO CON EL OBJETIVO DE QUE CADA UNO DE LOS TRABAJADORES Y EMPLEADOS MANTENGAN LAS FUNCIONES ESPECÍFICAS EN LAS ACTIVIDADES QUE REALIZAN Y DE ESTA MANERA MOSTRAR EFICIENCIA EN EL TRABAJO.



ÍNDICE

Específicos	1
General	1
Objetivos	1
Misión	1
1. CARGO: JEFE DE FARMACIAS	2
Perfil	2
Funciones Generales	2
2. CARGO:SECRETARIA	4
Perfil	4
Funciones Generales	4
3. CARGO: JEFE DE BODEGA	5
Perfil	5
Funciones Generales	5
4. CARGO: TÉCNICO PARAMÉDICO O ADMINISTRATIVO DE BODEGA	6
Perfil	6
Funciones Generales	6
5. CARGO: AUXILIAR DE SERVICIO DE BODEGA	7
Perfil	7
Funciones Generales	

	CARGO: QUÍMICO FARMACÉUTICO	8
6.	Perfil	8
	Funciones Generales	8
7.	CARGO: QUÍMICO FARMACÉUTICO CENTRAL DE INSUMOS	9
	Perfil	9
	Funciones Generales	9

MANUAL DE FUNCIONES Y CARGOS DE LAS FARMACIAS

Misión.

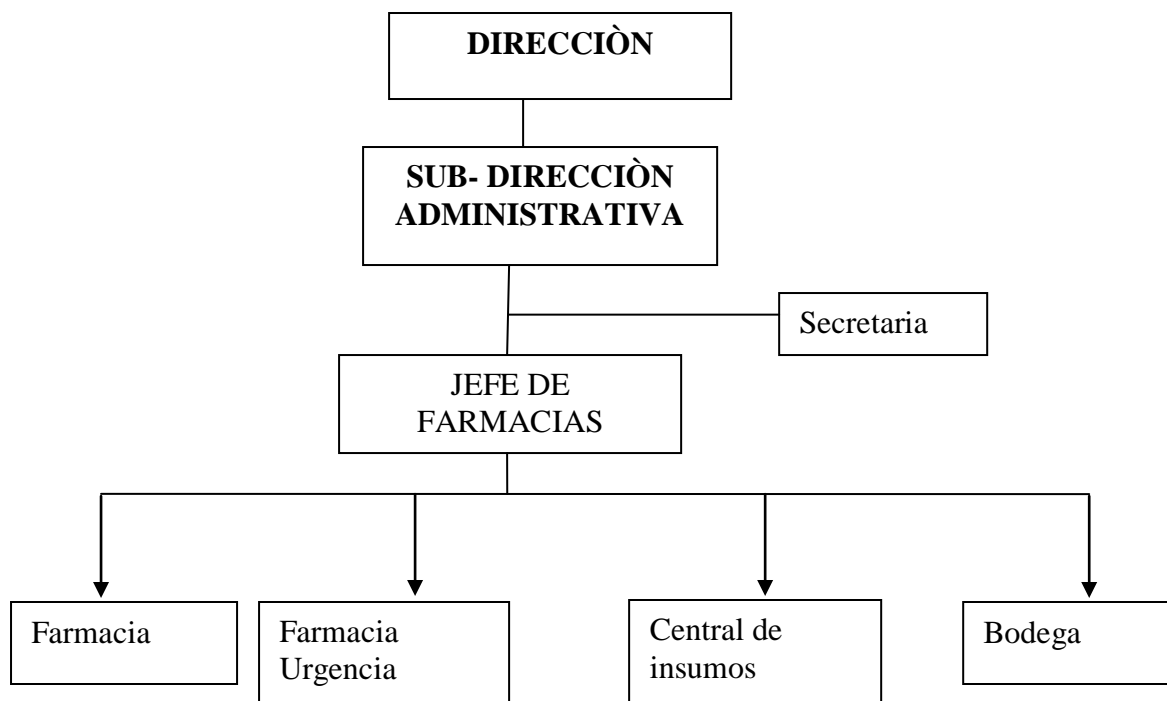
Brindar servicios farmacéuticos a los clientes, desarrollando una atención farmacéutica eficiente, segura, oportuna e informada contribuyendo el uso racional de medicamentos e insumos, trabajando en equipo considerando la capacitación continua del personal.

Objetivo General.-

- Establecer acciones que conduzcan al uso racional de medicamentos e insumos de la farmacia, brindando a través de un conjunto de servicios farmacéuticos una atención más oportuna, eficiente y de mayor calidad para los usuarios.

Objetivos Específicos.-

- Organizar el funcionamiento de la farmacia.
- Organizar el funcionamiento de dispensación e insumos diarios de las farmacias.
- Determinar y organizar los diferentes servicios farmacéuticos de las farmacias.
- Capacitar en forma continua al personal sobre aspectos técnicos, atención a los usuarios y trabajo en equipo.



1. CARGO: JEFE DE FARMACIA

Perfil: Químico Farmacéutico, con al menos 6 años de experiencia de desempeño en la Farmacia

Funciones Generales:

Al Químico Farmacéutico le corresponderá realizar sus funciones 8 horas diarias y velar por el cumplimiento de las normas para contribuir a optimizar la utilización de recursos y el uso racional de medicamentos e insumos. Para este se desarrollara las siguientes funciones.

- Organizar el servicio
- Establecer normas y procedimientos por escrito con la descripción de las funciones y actividades que se desarrollan.
- Establecer líneas de autoridad y responsabilidad.

- Cumplir con las disposiciones reglamentarias vigentes para estupefacientes y psicotrópicos y otros medicamentos sujetos a control legal
- Hacer cumplir las normas y procedimientos sobre almacenamiento, conservación, dispensación, distribución de productos farmacéuticos y supervisar que su manejo sea adecuado.
- Formular programas de adquisición de medicamentos e insumos.
- Procurar una capacitación continua del personal
- Coordinar y supervisar la dispensación de medicamentos en la farmacia.

2. CARGO: SECRETARIA

Perfil: Administrativo, al menos 2 años de experiencia de desempeño en la Farmacia.

Funciones Generales:

- Confección, recepción y despacho de correspondencia desde y hacia los distintos servicios.

- Mantención de todos los archivos de la farmacia

- Mantener actualizado el archivo de los funcionarios de la farmacia (antecedentes, personales, vacaciones).

- Recibir diariamente las órdenes de compra desde la unidad de adquisiciones.

- Revisión de facturación de la farmacia.

3. CARGO: JEFE DE BODEGA

Perfil: Profesional, con al menos 2 años de experiencia de desempeño en la farmacia.

Funciones Generales:

- Es el profesional sub-jefe de farmacia, el cual en ausencia del químico farmacéutico jefe, será el responsable del servicio, por lo tanto deberá cumplir con todas las funciones descritas para este cargo.
- Responsable de la supervisión de los procesos de abastecimiento como recepción, almacenamiento de insumos y medicamentos de la farmacia.
- Responsable de todos los registros manuales e informatizados de la farmacia y del manejo actualizado de la información.
- Responsable de los programas de compras de la farmacia y de supervisión de entrega de acuerdo a cantidades y calendario preestablecido, cumpliendo con normativas internas de registros de sistemas computacionales
- Emitir informes de gestión en forma mensual de inventarios por costo y gasto al jefe de farmacia.
- Dirigir controlar y supervisar los procesos de control de inventarios mensuales e informar de su resultado al jefe de farmacia.

4. CARGO: TÉCNICO PARAMÉDICO O ADMINSITARTIVO DE BODEGA.

Perfil: Técnico Paramédico Administrativo, con al menos 2 años de experiencia de desempeño en la farmacia.

Funciones Generales:

- Recibir diariamente las órdenes de compra.
- Codificar los productos de acuerdo a numeración interna
- Registrar diariamente todas las recepciones por escrito, para enviar a contabilidad considerando: fecha, numero de recepción, orden de compra, factura, proveedor y monto.
- Archivar diariamente, copia de recepción
- Organizar la documentación de la bodega de farmacia.
- Preparar pedidos según la necesidad de la farmacia
- Registrar en el sistema informático la información contenida en los pedidos o salidas mensuales, enviar originales a contabilidad para control de existencia y archivar la copia en bodega en orden correlativo.
- Una vez al mes o cuando sea necesario inventario general en todos los productos existentes en bodega, además en cada toma de inventarios se debe chequear la fecha de vencimiento y restado de conservación en todos los medicamentos.

5. CARGO: AUXILIAR DE SERVICIO DE BODEGA

Perfil: Auxiliar de Servicio, con la menos 2 años de experiencia de desempeño en farmacias.

Funciones Generales:

- Efectuar las adquisiciones de gastos menores, que se retiran directamente del proveedor.
- Colaborar en recibir diariamente los productos, desde los proveedores de acuerdo a las especificaciones contenidas en la orden de compra.
- Colaborar en codificar los productos de acuerdo a numeración interna de la farmacia.
- Registrar diariamente la información de la mercadería recibida en el programa de compras.
- Colaborar en el registro de la documentación de la bodega.
- Mantener orden, limpieza de la zona de trabajo y mantener un ambiente armónico.
- Desempeñar las demás funciones y labores que se le encomienda en el campo de su competencia.

6. CARGO: QUÍMICO FARMACÉUTICO

Perfil: Químico Farmacéutico, con al menos 2 años de experiencia de desempeño en las farmacias.

Funciones Generales:

- Mantenimiento de sistema kardex para el óptimo funcionamiento autorizado de la dispensación.
- Responsable de la organización, coordinación diaria de la dispensación de medicamentos.
- Revisar los perfiles farmacológicos de los pacientes que lo ameriten.

7. CARGO: TÈNICO PARAMÈDICO O ADMINISTRATIVO DE CENTRAL DE INSUMOS.

Perfil: Técnico Paramédico o Administrativo, con al menos 2 años de experiencia de desempeño en bodegas de farmacias.

Funciones Generales:

- Mantener ordenado y codificado los insumos.
- Informar oportunamente de las posibles faltas de stock de insumos.
- Mantener actualizado el registro de pedidos de medicamentos.
- Detectar e informar a QF cambios de proveedor para un mismo insumo.
- Hacer inventarios según programación
- Preocuparse de mantener en condiciones óptimas (limpieza-orden) en el área de trabajo.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS FARMACIAS DEL CANTÓN LATACUNGA

EL PRESENTE MANUAL AYUDARÁ A LAS FARMACIAS DEL CANTÓN, EL MISMO QUE CONTIENE EL PROCESO DE LLEVAR A CABO LAS OPERACIONES CONTABLES DE FÁRMACOS MEDIANTE LA EFICACIA, EFICIENCIA Y EFECTIVIDAD DE LAS ACTIVIDADES DE DICHAS EMPRESAS.

ÍNDICE

1.	DISTRIBUCIÓN DE MEDICAMENTOS	1
1.1.	ORGANIZACIÓN DE LOS MEDICAMENTOS EN LA FARMACIA	1
1.2.	DECISIÓN TERAPEUTICA	1
1.3.	DISTRIBUCIÓN AL PACIENTE	2
2.	EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO	3
2.1	ACTIVIDADES DIARIAS	3
2.2	INVENTARIOS	4
2.3.	CLASIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS	5
2.4.	CONTROL Y SUPERVISIÓN	6
3.	ALMACENAMIENTO, PETICIÓN Y CONTROL DEL STOCK	6
3.1.	FICHAS DE ALMACÉN	6
3.2.	IMPORTANCIA DE LOS PEDIDOS DE MEDICAMENTOS	7

3.3.	DETERMINACIÓN DEL INDICADOR DE PEDIDOS	7
3.4.	DETERMINACIÓN DE LA CANTIDAD A PEDIR	8
3.5.	REALIZACIÓN CORRECTA DEL PEDIDO	8
3.6.	RECEPCIÓN DE LOS PEDIDOS	9
3.7.	DEVOLUCIÓN INTERNA DE LOS MEDICAMENTOS AL ALMACÉN CENTRAL	9
3.8.	LA CADENA DE REFRIGERACIÓN	10
3.9.	MEDIDAS DE SEGURIDAD	11
3.10.	ROBO EN SU ALMACÉN	12

1. DISTRIBUCIÓN DE MEDICAMENTOS

1.1. ORGANIZACIÓN DE LOS MEDICAMENTOS EN LA FARMACIA

La Farmacia debe mantenerse en óptimas condiciones de limpieza ya que la presencia de polvo y suciedad atrae a los insectos, ratas y hormigas que pueden dañar los medicamentos.

La suciedad y el polvo también impiden leer con facilidad las etiquetas de los medicamentos. Por todo ello se aconseja una limpieza diaria de la Farmacia.

Proteja los medicamentos de la luz solar

- Ordene la medicación siguiendo siempre un orden alfabético.
- Mantenga los medicamentos bien etiquetados y sus envases bien cerrados.
- Ordene la medicación en secciones.
- Dispensario: medicamentos a utilizar por el enfermero.
- Medicamentos a utilizar por el médico.
- Medicamentos especiales.
- Material médico.

1.2. DECISIÓN TERAPEUTICA: SE DEBE PRESTAR MUCHA ATENCIÓN A LAS FECHAS DE CADUCIDAD

- La fecha de caducidad de todos los medicamentos se puede leer en la etiqueta.
- La medicación caducada ha perdido ya parte de su efecto y puede llegar a ser totalmente inefectiva e incluso tóxica causando con su administración mayor daño que beneficio.
- En caso de que haya un envase sin etiqueta este se considera caducado y debe ser aplicado al sistema del IDM.
- Revise la fecha de caducidad en el momento de entrega de la medicación.

- Les medicamentos con fechas de caducidad más próximas deben ser utilizados en primer lugar. Por ello, se aconseja colocarlos en las primeras filas de las estanterías, de manera que se dispensen primero las más antiguas. Aquellas con fecha posterior se colocarán al final.

Siga la norma:

El Primero Que Caduca – Es El Primero Que Sale

Si seguimos esta norma, evitamos el riesgo de que la medicación se caduque en la estantería.

- Jamás dispense medicamentos caducados.
- Jamás dispense medicamentos cuya fecha de caducidad no se conoce con certeza.
- Ante cualquier duda consulte al responsable del Servicio de Farmacia.
- Mantenga a su alcance: una cuchara o una espátula: para la distribución de los comprimidos y las cápsulas.

1.3. DISTRIBUCIÓN AL PACIENTE

Sólo debe ser distribuida aquella medicación que haya sido prescrita y recetada por el médico.

- Pida la receta al paciente.
- Revise y confirme que la receta sea válida.
- Verifique correctamente tanto el fármaco recetado como la dosis. Ante una difícil lectura, no intente adivinarlo porque puede conducir a graves errores.
- Calcule las necesidades para un tratamiento completo del paciente y compruebe que posea suficiente medicación en el stock.

Jamás reduzca la dosificación (dosis y frecuencia) del tratamiento.

- Mantenga los envases de los fármacos recetados delante suyo.
- Dispense los fármacos siguiendo el orden de la prescripción, comprimidos y cápsulas: Enváselos por separado, usando diferentes envoltorios debidamente identificados con el nombre del medicamento.
- Para proporcionar o dar la medicación use una cuchara. No los manipule directamente.
- Al distribuir la medicación, una vez identificada, informe al paciente sobre la dosificación (frecuencia de administración y la dosis).

2. EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

2.1. ACTIVIDADES DIARIAS

PRESCRIPCIÓN: Cada paciente debe llevar consigo la prescripción (el original y la copia) y presentarla. En la prescripción debe aparecer la siguiente información:

- Fecha
- Nombre, apellido y dirección del paciente.
- Nombre del prescriptor.
- Medicamentos y dosificación.
- Posología (frecuencia de administración) por cada medicamento

La prescripción original debe archivar en una carpeta donde se guarden las prescripciones. A cada una de las prescripciones recibidas se le da una referencia del día en que se ha dispensado.

Cada día empieza con una numeración independiente.

UTILIZACIÓN DIARIA DEL LIBRO

Una vez finalizada la jornada, es necesario transcribir todas las prescripciones originales al Registro de los Pacientes.

Deben ser anotados:

- Fecha
- Referencia (número del día)
- Nombre del paciente
- Nombre del prescriptor
- Cantidad de medicamento dispensado
- Impresión diagnóstica.

Una vez transcritas todas las dispensaciones, marque una línea que señale la última salida de ese día. Recuente las cantidades que se han dispensado de cada fármaco al final de la hoja y traspáselas a la suma total.

Cada vez que se inicie una nueva página del Registro de los Pacientes es necesario dar una referencia numérica:

- La numeración se sigue por años.
- Empieza por el número 1 y menciona el año.

FICHA DE ALMACÉN

Se deben transferir Registro de los Pacientes a la Ficha de almacén las cantidades totales de cada artículo o medicación dispensada que se podrá encontrar en la suma total. Calcule las cantidades que queden en la Ficha de almacén.

Por ejemplo: Total de salida de la hoja de registros de pacientes, restando del stock de existencia, da el stock actual.

2.2. INVENTARIOS

Se debe organizar un inventario.

- A nivel local: bimensual

- A nivel regional: semestral
- A nivel central: semestral y antes de cada entrada gran

Para este propósito ha de usarse la hoja de Nota de Pedido / Talón de Entrega / Recibo sellada donde se mencione **INVENTARIO**.

- Debe hacerse un recuento de todos los fármacos. Las cantidades deben ser anotadas en la hoja de Nota de Pedido / Talón de Entrega / Recibo.
- Se hará la comparación entre el inventario (stock físico real) y la cantidad de existencia calculada en la ficha del almacén.
- Las diferencias deben ser justificadas por escrito en la ficha del almacén.
- Una vez realizado el inventario deberá ser firmado por el farmacéutico responsable y el supervisor.
- El original (verde) deberá quedarse en la farmacia y se deberá pasar una copia del nivel local al regional y del regional al central.

2.3. CLASIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

Para facilitar la administración están previstas 6 carpetas diferentes. Éstas son muy importantes porque permiten mantener toda la documentación correctamente clasificada para poder consultarla fácilmente cuando sea necesario.

Se recomienda clasificar diariamente los documentos actuales generados durante la jornada.

Se recomienda seguir los criterios siguientes:

- Carpeta 1: Prescripciones
- Carpeta 2: Libro del Registro de los Pacientes
- Carpeta 3: Nota de Pedido / Talón de Entrega / Recibo (duplicados rojos y blancos)

- Carpeta 4: Hojas del Inventario y correspondencia general
- Carpeta 5: Fichas de Almacén (clasificadas por talonarios).

Todos los documentos deben conservarse en la oficina (carpetas, fichas, etc.). La documentación permite controles posteriores y la realización de estadísticas, por ello es muy importante y no debe ser eliminada.

2.4. CONTROL Y SUPERVISIÓN

Es necesario que el responsable del Almacén Central y el Supervisor de la Farmacia realicen visitas regulares a la Farmacia para agilizar el suministro de los fármacos.

Se encargarán de revisar:

- Operaciones administrativas
- Stock
- Prescripciones

En estas visitas puede estar presente un representante local. Las visitas pueden ser concertadas o bien por sorpresa. Las visitas sin previo aviso serán las que reflejarán de forma más fiable la calidad de las actividades que se realizan: distribución y almacenamiento de los medicamentos.

3. ALMACENAMIENTO, PETICIÓN Y CONTROL DEL STOCK

3.1. FICHAS DE ALMACÉN

Estas fichas permiten mostrar el movimiento del stock que se produce diariamente. Cada producto debe de tener su ficha de almacén y se creará una ficha para cada uno de los productos o artículos nuevos.

Cada hoja tendrá un número de referencia que coincide con el número del producto en la lista por orden alfabético donde aparecen todos los productos presentes en el sistema farmacéutico.

De donde procede y cuando fue suministrada (referirse a la Nota de Pedido / Talón de Entrega / Recibo) Cada vez que se recibe un artículo del almacén central o regional se anota esta entrada en la respectiva Ficha de almacén de ese producto.

La entrada se efectúa marcando la cantidad en la columna de Entradas con un bolígrafo de color verde.

3.2. IMPORTANCIA DE LOS PEDIDOS DE MEDICAMENTOS

Para garantizar un suministro constante de los fármacos a los pacientes de un área o pueblo, debe asegurarse de lo siguiente:

- Que todos los medicamentos estén bien almacenados (y tengan su *ficha de almacén*)
- Que el movimiento de medicamentos (Entradas» y Salidas») haya sido registrado (se haya actualizado la ficha de almacén).
- Que su pedido se realice cada dos meses (plazo de entrega), utilizando la Nota de Pedido / Talón de Entrega / Recibo.

3.3. DETERMINACIÓN DEL INDICADOR DE PEDIDOS

Es muy importante que el pedido de medicamentos se realice con tiempo suficiente. No espere a quedarse sin medicación, ya que se quedará sin ella por un largo período de tiempo.

Por lo tanto, es conveniente determinar una cantidad mínima de stock que garantice la existencia y el suministro de medicamentos hasta el próximo pedido.

Ésta cantidad se denomina Indicador de Pedidos. La utilización de este sistema evita los problemas ocasionados por la falta de medicación.

3.4. DETERMINACIÓN DE LA CANTIDAD A PEDIR

Los medicamentos se piden a la farmacia según la necesidad y en el tiempo previsto.

- Del nivel regional al central: los pedidos se entregarán a la farmacia central el día 24 de los meses impares (por ejemplo: enero, marzo, noviembre).
- Del nivel local al regional: los pedidos se entregarán a la farmacia regional el día 15 de los meses pares (por ejemplo: febrero, abril, diciembre).

Deberá pedir medicación suficiente para 2 meses, teniendo en cuenta el mes de seguridad.

3.5. REALIZACIÓN CORRECTA DEL PEDIDO

- Utilice la Nota de Pedido / Talón de Entrega / Recibo rellenando por triplicado, verde: original, roja primera copia, blanca: segunda copia. Utilice papel carbón. Escriba el número de pedido.
- Cada año se inicia una nueva serie numérica. Empiece con el número 1 y mencione el año: Ejemplo: Primer pedido de 2011 = 1 / 2011, Segundo pedido de 2011 = 2 / 2011.
- Rellene con el nombre de la institución sanitaria, el nombre de la persona responsable y con la fecha.
- La Nota de Pedido / Talón de Entrega / Recibo contiene todos los artículos disponibles en el Firme en la parte superior de la Nota de Pedido / Talón de Entrega / recibo. También deberá firmar el Supervisor.

3.6. RECEPCIÓN DE LOS PEDIDOS

- Compruebe que la cantidad recibida de cada uno de los artículos coincide con la cantidad del pedido (copia roja y blanca de la Nota de Pedido / Talón de Entrega / Recibo). Esto permite verificar que el envío es correcto. Compruebe también el estado de los artículos.
- Fecha de caducidad, que estén cerrados y en buenas condiciones.
- Una vez revisado, firme las copias verdes, rojas y blancas. Ésta firma indica que todo ha sido recibido y que está en perfectas condiciones.
- Archive la copia roja. Entregue la copia blanca al encargado de la asistencia médica. En caso de encontrar alguna anomalía anótela.

3.7. DEVOLUCIÓN INTERNA DE LOS MEDICAMENTOS AL ALMACÉN CENTRAL.

- Entre 3 a 4 meses antes de la fecha de caducidad la medicación debe ser devuelta al Almacén Central.
- Se utilizará el sistema de devolución de medicación al Almacén Central en los siguientes casos:
 - Cantidades excesivas de medicación en stock
 - Medicamentos con fecha de caducidad muy cercana
 - Artículos estropeados
- Antes de la devolución informe al Almacén Central.
- Para realizar la devolución, rellene la Nota de Pedido / Talón de Entrega / Recibo con un bolígrafo rojo. Ésta debe ser sellada con el sello del Sistema Interno de Devolución de Medicamentos. También debe calcular el nuevo balance de la Ficha de Almacén del artículo devuelto.
- Rellene la Nota de Pedido / Talón de Entrega / Recibo cuando esté sellada.
- Utilice un bolígrafo rojo y papel carbón para realizar copias.

- Prepare el envío de devolución de cada uno de los medicamentos que desea devolver. Hágalo con su Supervisor
- Haga llegar el envío de devolución y la Nota de Pedido / Talón de Entrega / Recibo al equipo de entrega de medicamentos cuando visiten su Farmacia. El documento debe ser firmado por su Supervisor.
- Guarde la copia blanca en la carpeta (Archivo de pedidos).
- Envíe las copias verdes y rojas al Almacén Central.
- Anote todas las cantidades de medicamentos devueltas al Almacén Central con un bolígrafo rojo en la columna de Salidas de cada Ficha de Almacén y calcule el nuevo balance.
- La copia verde debe ser firmada por el Almacén Central y les será devuelta como recibo.

Los envíos internos de medicamentos directamente desde su Farmacia a otros lugares a no ser que sean para el Almacén Central están terminantemente prohibidos.

3.8. LA CADENA DE REFRIGERACIÓN

Algunos medicamentos, por ejemplo todas las vacunas, la insulina y la oxitocina, deben ser almacenados bajo una temperatura constante entre unos 2°C y 8°C, para que no pierdan su eficacia.

Por eso deben ser guardados en un sistema de refrigeración.

- El transporte debe ser bajo condiciones especiales.
- Usted es el responsable para el almacenamiento correcto bajo 2°C a 8°C. Eso quiere decir que se responsabiliza del bienestar de los pacientes, que dependen de estos productos.
- Debe controlar diariamente antes de comenzar la jornada de trabajo, si el sistema de refrigeración está en funcionamiento y si la temperatura no se eleva a más de 8°C

- Debe apuntar el resultado comprobado
- Dado el caso de que la temperatura llegara a sobrepasar los 8°C, debe informar de inmediato al Farmacéutico Regional o al Director del Hospital, para que se puedan tomar medidas en el acto.
- Para este procedimiento se desarrollará un reglamento especial.

3.9. MEDIDAS DE SEGURIDAD

Las medidas de seguridad deben ser periódicamente controladas para asegurar un funcionamiento correcto o su mejora a ser necesaria.

VENTANAS

Todas las ventanas deben tener fuertes barras de seguridad y cortinas interiores. Cierre todas las ventanas y corra todas las cortinas al terminar la jornada.

LLAVES

Por razones de seguridad no permita el acceso de terceras personas a las llaves de la Farmacia.

TECHO

Todas las Farmacias deben tener techos consistentes para evitar la entrada de personas ajenas. Si el techo no es estable solicite a la autoridad sanitaria de su comunidad que tome las medidas necesarias.

PUERTAS

Todas las puertas deben tener cierres de seguridad. Asegúrese de que la puerta de su Farmacia quede bien cerrada.

3.10. ROBO EN SU ALMACÉN

Si se produce un robo de medicamentos en su Farmacia debe seguir el siguiente procedimiento:

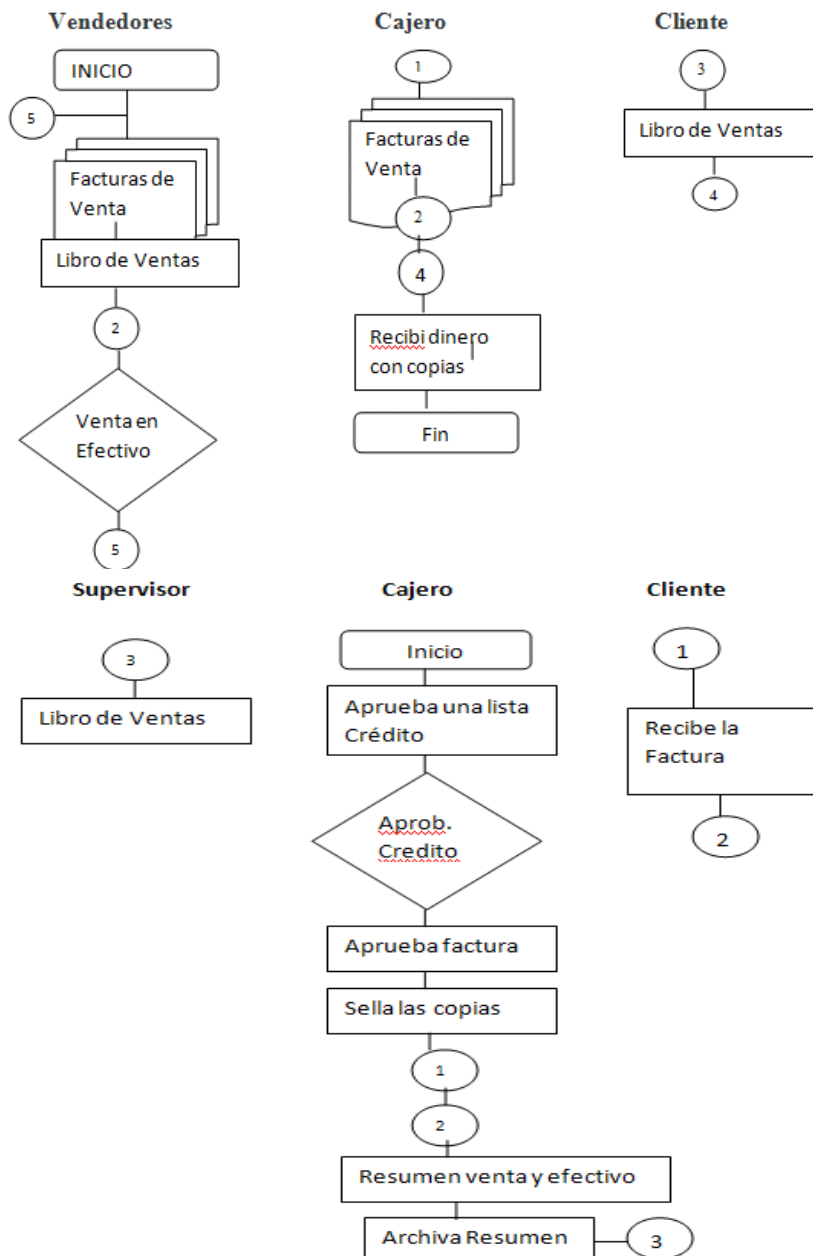
- Paralice todas las actividades.
- Cierre la Farmacia con llave.
- Informe inmediatamente a su Supervisor y al funcionario responsable de sanidad.
- Informe a la policía de su zona administrativa juntamente con su Supervisor y el funcionario responsable de sanidad.
- Debe realizar un inventario de todo el stock en presencia de las autoridades de la Ley y de su Supervisor y del funcionario responsable de sanidad.
- El informe debe ser enviado a la farmacia central para su revisión y posterior decisión.
- No abra la Farmacia hasta tener autorización del funcionario responsable de sanidad.

3.6. Procedimiento de la Propuesta

3.6.1. Aplicación del Control Interno

Flujogramas

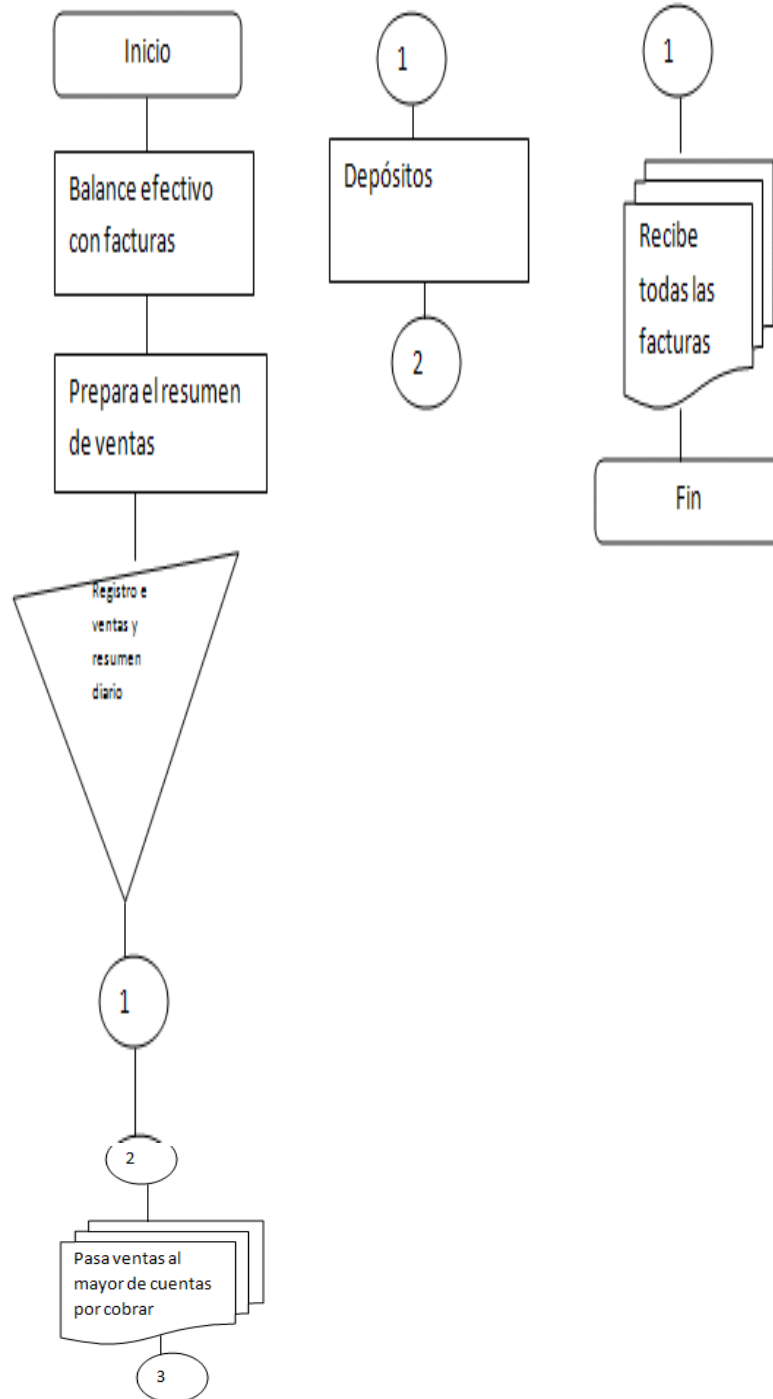
Este flujograma es un proceso contable para las farmacias pues les servirá como una guía en el manejo de la contabilidad y de esta manera ayudar a tener un mejor control en la eficacia y efectividad de dicha empresa.



Empleado cuentas por cobrar

Bancos

Empleado Encargado



BIBLIOGRAFIA

CONSULTADA

- ARANGO, Gladys, Auditoría Un Enfoque Integral. 12ava Edición. Colombia 2000
- BLANCO; Yanel, Normas y Procedimientos de la Auditoria Integral. 1ra Edición. Bogotá. Abril. 2003.
- CORAL; Lucy, GUIDIÑO, Emma; Contabilidad Universal. 4ta Edición, 1995
- Contraloría General del Estado, Manual de Auditoria Gubernamental y Financiera, Edición 2004
- HORGREEN; Charles, HARRISON, Walter; Contabilidad. 5ta Edición, México. 2003.
- MALLO; Carlos, MERLO José; Control de la Gestión y Control Presupuestario. 1era Edición. México. 1995.
- MANTILLA; Samuel A; Control Interno. 1era Edición. Santa Fe de Bogotá D.C. 1197.
- MEIGS, W LARSEN, J. Principios de Auditoria. Segunda Edición. MEXICO Editorial Diana 1994
- ZAPATA; Pedro; Contabilidad General. 3era Edición. Agosto. 1999.
- GONXES, A; Enciclopedia Practica de laContabilidad.
- GISPERT; Carlos; Enciclopedia pequeña y mediana empresa. Editorial Océano. Barcelona-España. Pag 1

- AGUIRRE; Juan; Auditoria III Control Interno Áreas Especificas de Implementación Procedimientos y Control. Madrid España. 1998. Pag. 7
- CANTÙ; Gerardo; Fundamentos de Contabilidad. México D.F. Pag. 8
- NEWTON, Enrique Fowler; Contabilidad Superior Tomo I. Buenos Aires. 1979. Pag. 7

CITADA

- JAMES; Paul; Gestión calidad Total.Madrid. 1997. Pag.28
- RIVEROS; Pablo; Sistema de Gestión. 3ra Edición. Bogotá. 2007. Pag. 35
- CHIAVENATO; Idalberto; Administración en los nuevos tiempos. Bogotá-Colombia. Pag.7
- BATEMAN; Thomas A. Snell; Administración una ventaja competitiva. 4ta edición. México D.F. 1999. Pag. 6
- MALDONADO; Samuel; GestiónAdministrativa. 1era Edición. México. 1999. Pag. 22
- MALLO; Carlos, MERLO José; Control de la Gestión y Control Presupuestario. 1era Edición. México. 1995. Pag. 10
- CORAL; Lucy, GUIDIÑO, Emma; Contabilidad Universal. 4ta Edición, 1995. Pag. 2
- AEAMBARRI; Néstor; Administración de Empresas. 2da Edición. México. Pag. 8
- ZAPATA; Pedro; Contabilidad General. 3era Edición. Agosto. 1999. Pag. 7

- HORGREEN; Charles, HARRISON, Walter; Contabilidad. 5ta Edición, México. 2003. Pag 7
- BLANCO; Yanel, Normas y Procedimientos de la Auditoria Integral. 1ra Edición. Bogotá. Abril. 2003. Pag. 92
- MANTILLA; Samuel A; Control Interno. 1era Edición. Santa Fe de Bogotá D.C. 1197. Pag.52

VIRTUAL

- <http://www.monografias.com> control interno.com
- <http://www.unms.edu.pe/ogp/ARCHIVOS/NORMAS> TECNICAS
CONTROL INTERNO.HTM

ANEXOS

ANEXO 1

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas

Carrera de Contabilidad y Auditoría

FICHA DE OBSERVACIÓN

INTRODUCCIÓN.-

La presente ficha de observación se la realiza con el fin de conocer las condiciones en las que se encuentra la empresa.

OBJETIVO: Control Interno Administrativo y Contable para las Farmacias del Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi

N	ACTIVIDADES	APLICA	NO APLICA	OBSERVACIÓN
1	Infraestructura adecuada			
2	Instalaciones adecuadas.			
3	Cuenta con inventario de Bodegas			
4	Tiene por escrito un manual de organización y función de cargos			
7	Archivo adecuado de documentos.			
8	Declaración de impuestos.			
9	Cuenta con manual de procedimientos			

INTERPRETACIÓN:

.....
.....

ANEXO 2

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas

Carrera de Contabilidad y Auditoría

ENTREVISTA

**DIRIGIDA LOS GERENTES DE LAS FARMACIAS DEL CANTÓN
LATACUNGA PROVINCIA DE COTOPAXI**

La siguiente entrevista tiene como finalidad analizar las respuestas para realizar un análisis de Control Interno y verificar la eficiencia y eficacia de las operaciones contables.

OBJETIVO: Realizar Control Interno para las Farmacias del Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi que permita optimizar y transparentar los procesos administrativos y contables alcanzando niveles de eficiencia, eficacia y calidad.

INTRUCCIONES:

Lea con atención y responda

1.- ¿Cuáles fueron los objetivos con los que nació las Farmacias?

.....
.....
.....

2.- ¿Con cuántos clientes cree que las farmacias cuentan en la actualidad?

.....
.....
.....

3.- ¿Cuáles han sido los cambios o acontecimientos más importantes que se han producido en las farmacias en esta última década?

.....
.....
.....

4.- Cómo era y como es en la actualidad la relación farmacéutico- cliente a nivel comercial?

.....
.....
.....

5.- Cuentan en su organigrama departamentos de auditoría, consultoría, gestión, diseño, formación y marketing ¿Se plantean la integración de nuevos departamentos que cubran las nuevas necesidades que van surgiendo?

.....
.....
.....

6.- Tras la estandarización de los franquiciados de Farmacias ¿qué se quiere lograr, a más de atender bien al consumidor final?

.....
.....
.....

7.- ¿Cuál es la clave del éxito de la franquicia de las farmacias?

.....
.....
.....

8.- ¿Se ha Elaborado cuestionarios con los requerimientos de los clientes?

.....
.....
.....

9.- ¿Se ha elaborado y aprobado un reglamento de Control Interno en la Farmacia del Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi?

.....
.....
.....

10.- ¿Están establecidos por escrito los procesos de ejecución de las operaciones contables y de su administración en las Farmacias de Latacunga?

.....
.....
.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 3

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas

Carrera de Contabilidad y Auditoría

ENTREVISTA

**DIRIGIDA A LOS CONTADORES DE LAS FARMACIAS DEL CANTÓN
LATACUNGA PROVINCIA DE COTOPAXI**

La siguiente entrevista tiene como finalidad analizar las respuestas para realizar un análisis de Control Interno y verificar la eficiencia y eficacia de las operaciones contables.

OBJETIVO: Realizar Control Interno para las Farmacias del Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi que permita optimizar y transparentar los procesos administrativos y contables alcanzando niveles de eficiencia, eficacia y calidad.

INTRUCCIONES:

Lea con atención y responda.

1.- ¿Cuánto tiempo tiene de ser contador/ra de la farmacias?

.....
.....
.....

**2.- ¿Cuenta usted con el número de contador autorizado por el consejo de
vigilancia de la contaduría pública?**

.....
.....
.....

3.-¿Cuándo el auditor externo hace las observaciones las toma en cuenta?

.....
.....
.....

4.-¿Conoce las obligaciones jurídicas contables que incide en la realización de los registros?

.....
.....
.....

5.-¿Qué efecto tienen para usted las obligaciones en la contabilidad?

.....
.....
.....

6.-¿A su criterio qué importancia tendría nuestra investigación para la empresa?

.....
.....
.....

7.- ¿Firma y sella los estados financieros?

.....
.....
.....

8.- ¿Los documentos para efectuar la declaración de IVA se los entregan con un día mínimo de anticipación?

.....
.....
.....

9.- ¿Los registros de contabilidad tienen los soportes que comprueban la operación?

.....
.....
.....

10.-¿Por que considera necesario interpretarle los estados financieros a los accionistas?

.....
.....
.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 4

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas

Carrera de Contabilidad y Auditoría

ENTREVISTA

**DIRIGIDA AL PERSONAL OPERATIVO DE LAS FARMACIAS DEL
CANTÓN LATACUNGA PROVINCIA DE COTOPAXI**

La siguiente entrevista tiene como finalidad analizar las respuestas para realizar un análisis de Control Interno y verificar la eficiencia y eficacia de las operaciones contables.

OBJETIVO: Realizar Control Interno para las Farmacias del Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi que permita optimizar y transparentar los procesos administrativos y contables alcanzando niveles de eficiencia, eficacia y calidad.

INTRUCCIONES:

Lea con atención y responda.

Farmacia:

.....

Función que desempeña el personal operativo

.....

1.- ¿Qué gana la empresa si le contrata a usted en lugar de a otro candidato?

.....
.....
.....

2.- ¿Cuáles su salario para este puesto? (Ojo con esta pregunta, no conviene pasarse, ni menospreciarse)?

.....
.....
.....

3.- Qué rasgos o cualidades admira en su superior inmediato?

.....
.....
.....

4.- ¿Le gustan sus responsabilidades y deberes actuales?

.....
.....
.....

5.- ¿Le agrada que le supervisen?

.....
.....
.....

6.- ¿Se conformaría con estar en este puesto durante toda su vida?

.....
.....
.....

7. ¿Vive lejos de la farmacia que trabaja?

.....
.....
.....

8.- ¿Cree usted que las vacantes que existen en el mercado ofrecen sueldos que no incluyen un paquete de prestaciones atractivo?

.....
.....
.....

9.- ¿Cuál es tu principal punto débil laboral?

.....
.....
.....

10. ¿Qué impresión cree que ha sacado de usted en esta entrevista?

.....
.....
.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 5

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas

Carrera de Contabilidad y Auditoría

ENCUESTAS

**DIRIGIDA A CLIENTES DE LAS FARMACIAS DEL CANTÓN
LATACUNGA PROVINCIA DE COTOPAXI**

La siguiente entrevista tiene como finalidad analizar las respuestas para realizar un análisis de Control Interno y verificar la eficiencia y eficacia de las operaciones contables.

OBJETIVO: Realizar Control Interno para las Farmacias del Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi que permita optimizar y transparentar los procesos administrativos y contables alcanzando niveles de eficiencia, eficacia y calidad.

INTRUCCIONES:

Lea con atención y responda

Marque con una X

DATOS GENERALES

Farmacia:.....

DATOS ESPECÍFICOS:

N.-	PREGUNTAS	RESPUESTAS
1	¿Cual es la farmacia mas accesible y oportuna para la compra de sus medicamentos?	F. Cruz Azul <input type="checkbox"/> F. Sana Sana <input type="checkbox"/> F. económicas <input type="checkbox"/> FarmaReds <input type="checkbox"/> F. El Salto <input type="checkbox"/>
2.	¿Con qué frecuencia viene usted a la Farmacia?	Una vez por semana <input type="checkbox"/> Una o dos veces por mes <input type="checkbox"/> Menos de una vez por mes <input type="checkbox"/>
3.	¿Por qué razones utiliza esta Farmacia?	Por casualidad <input type="checkbox"/> Por amabilidad <input type="checkbox"/> Variedad de productos <input type="checkbox"/> Resuelven sus dudas <input type="checkbox"/>
4.	¿Cree usted que son profesionales las personas que trabajan en la farmacia donde adquiere los medicamentos?	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
5.	¿La información que recibe cuando solicita un consejo sanitario es?	Muy buena <input type="checkbox"/> Buena <input type="checkbox"/> Suficiente <input type="checkbox"/> Insuficiente <input type="checkbox"/>
6.	¿Las condiciones físicas de la farmacia en cuanto a comodidad y accesibilidad son?	Muy buena <input type="checkbox"/> Buena <input type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/>
7.	¿El tiempo que espera para ser atendido en la farmacia es?	Menos de 5 minutos <input type="checkbox"/> De 5-10 minutos <input type="checkbox"/> De 10-15 minutos <input type="checkbox"/>

		Más de 15 minutos	<input type="checkbox"/>
8.	¿Cómo calificaría al personal de la farmacia?	Muy-competente	<input type="checkbox"/>
		Competente	<input type="checkbox"/>
		Poco competente	<input type="checkbox"/>
9.	¿Los medicamentos que expende la farmacia tienen precios accesibles para los consumidores?	Si	<input type="checkbox"/>
		No	<input type="checkbox"/>
		Por qué?	
10.	¿Con que frecuencia adquiere medicamentos en la farmacia?	Siempre	<input type="checkbox"/>
		Rara vez	<input type="checkbox"/>
		Nunca	<input type="checkbox"/>

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 6

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas

Carrera de Contabilidad y Auditoría

ENCUESTAS

**DIRIGIDA A PROVEEDORES DE LAS FARMACIAS DEL CANTÓN
LATACUNGA PROVINCIA DE COTOPAXI**

La siguiente entrevista tiene como finalidad analizar las respuestas para realizar un análisis de Control Interno y verificar la eficiencia y eficacia de las operaciones contables.

OBJETIVO: Realizar Control Interno para las Farmacias del Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi que permita optimizar y transparentar los procesos administrativos y contables alcanzando niveles de eficiencia, eficacia y calidad.

INTRUCCIONES:

Lea con atención

Marque con una X

DATOS GENERALES

Farmacia:.....

DATOS ESPECÍFICOS:

N.-	PREGUNTAS	RESPUESTAS
1	¿Con que frecuencia provee medicamentos a la farmacia?	Diario <input type="checkbox"/> Semanal <input type="checkbox"/> Mensual <input type="checkbox"/> Anual <input type="checkbox"/> Observación.-
2	¿Cuenta usted con una ley de medicamentos?	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Observación.-
3	¿Que farmacia le hace mayor pedidos?	F Cruz Azul <input type="checkbox"/> F Sana Sana <input type="checkbox"/> F. Económicas <input type="checkbox"/> FarmaReds <input type="checkbox"/> F. El Salto <input type="checkbox"/>
4	¿El cobro de adquisición de medicamentos como se lo realiza?	Antes <input type="checkbox"/> Después <input type="checkbox"/> 50%/50% <input type="checkbox"/>
5	¿Cuánto tiempo lleva proveyendo de medicamentos a la farmacia?	6 meses-1 año <input type="checkbox"/> 1-5 años <input type="checkbox"/> 5 años en adelante <input type="checkbox"/>
6	¿Con que frecuencia existe devoluciones de medicamentos en la farmacia?	Diario <input type="checkbox"/> Semanal <input type="checkbox"/> Mensual <input type="checkbox"/>
7	¿Cuál es su vía de contacto con las farmacias?	Muy bueno <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/>
8	¿Los medicamentos que más provee en las farmacias son?	De nombre comercial <input type="checkbox"/> De nombre genérico <input type="checkbox"/>
9	¿El pedido de medicamentos que recibe, en cuanto a sus productos son claros y precisos?	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Observación.-
10	¿El medio de pago que las farmacias tiene son a través de?	Tarjetas de crédito <input type="checkbox"/> Bancos <input type="checkbox"/>

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXOS PROVEEDORES

Elaborado por.....

Firma.....

Revisado y aprobado por:

Firma.....

Fecha.....

CONTROL DE REVISIONES		
N° de revisiones	Fecha	Naturaleza de la revisión
N° 00		Creación del procedimiento

A. OBJETIVO:

Establecer los criterios y las responsabilidades para la evaluación, aprobación y seguimiento de los proveedores de servicios y suministros que pueden influir en la calidad de los servicios sanitarios prestados por esta oficina de farmacia, así como para la recepción de los mismos.

B. ALCANCE:

Los requisitos que se establecen son aplicables a la compra de los suministros y servicios que afecten a la calidad de las actividades sanitarias y de la oficina de farmacia.

C. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:

- Ley del Medicamento
- Ley 16/1997 de regulación de servicios de las oficinas de farmacia.
- R.D. 1035/1999 sobre precios de referencia y conjuntos homogéneos.
- Leyes y decretos de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Documento de Consenso sobre Atención Farmacéutica.2001
- Declaración de Tokio sobre Normas de Calidad de Servicios Farmacéuticos. OMS
- Guía internacional para la Buena Práctica de Farmacia.FIP
- Texto español de NBP en Farmacia. Consejo General de COF.
- Normas ISO 9000-9004

D. GENERALIDADES:**D.1. Responsabilidades.**

El farmacéutico Titular es responsable de:

- Definir y aprobar el procedimiento y exigir su cumplimiento.
- Seleccionar los servicios, productos y proveedores correspondientes, así como los criterios de evaluación y seguimiento.

El responsable de compras lo es de:

- Definir las cantidades de productos que deben comprarse.
- Revisar y aprobar los pedidos que deben hacerse
- Ejecutar lo que establece el procedimiento en lo referente a gestión de existencias.
- Evaluar los proveedores según lo establecido por el Titular

El responsable del almacén lo es de:

- Recepcionar y almacenar los productos adquiridos.
- Notificar las carencias al responsable de compras.

D.2. Evaluación y seguimiento de proveedores.

Los proveedores son sometidos a una evaluación previa a la contratación y a una evaluación continuada tras la misma, con el fin de asegurar su capacidad de suministrar de acuerdo a los requisitos exigidos por la legislación vigente y por el Productos (principios activos y excipientes) utilizados en formulación magistral, será requisito indispensable la aportación por el proveedor del correspondiente boletín de análisis.

Una vez superada la evaluación, se incluyen en una Lista de proveedores aprobados.(Anexo II).El Titular modifica la Lista de Proveedores Aprobados cada vez que haya que incluir o suprimir algún proveedor de la misma. La evaluación y posterior aprobación de los proveedores se realiza de una de las siguientes maneras:

1. Evaluación de proveedores históricos:

Se consideran proveedores históricos aquellos con los que la oficina de farmacia trabaja habitualmente y de los que ya tiene datos respecto a la calidad del material o servicio y de sus entregas.

La evaluación se realiza través de las relaciones de pedidos efectuados, de la continuidad en la realización de los pedidos, de la aceptación de los pedidos y de la ausencia de reclamaciones.

2. Evaluación de proveedores certificados.

Son aquellos proveedores que poseen certificaciones u homologaciones respecto de normas reconocidas, o reglamentos, concedidos por organismos oficiales o por otras empresas.

El criterio de aprobación será la constatación por parte del responsable de Calidad, del alcance de dicha certificación u homologación. La copia de estos certificados será archivada como anexo junto a la “ficha del proveedor”.

Estos proveedores son incluidos directamente en el listado de proveedores aprobados.

3. Evaluación de nuevos proveedores

Son proveedores nuevos aquellos que nunca han suministrado ningún producto o servicio a la oficina de farmacia.

Para evaluar un nuevo proveedor el responsable de compras valorará al candidato según la calidad de sus productos o servicios, y también según las condiciones económicas comparando los precios que ofrece el proveedor en relación a otros, si los hubiese, que ofrecen el mismo producto y servicio. También valorará al proveedor en función de la existencia de certificaciones

D.3.Período de prueba

Para someter a un proveedor a un período de prueba, el Responsable de Calidad dará de alta al proveedor en la lista de proveedores aprobados identificándolo como proveedor en período de prueba y reflejando la fecha de inicio y finalización de dicho período en la ficha del proveedor (por nº de pedidos, servicios, tiempo, etc.). El Responsable de Calidad, transcurrido ese período especificado, considerará la calidad en las entregas (cantidades, plazos, estado del material, servicios realizados) y los resultados derivados de las encuestas para notificárselo al Titular, el cual lo podrá aprobar o desaprobado.

Para documentar y dejar evidencia del resultado de la evaluación de los proveedores, la oficina de farmacia posee una “Ficha de Proveedor” (ver formato del Anexo III) para cada proveedor, donde el Responsable de Calidad reflejará la siguiente información:

- El nombre del proveedor que se está evaluando
- Los productos o servicios para los que se evalúa
- El criterio de evaluación utilizado
- Resultado de la evaluación, firmado por el Titular (aprobado, no aprobado, en prueba, de baja)
- La fecha en que se realizó la evaluación

Estas fichas son además utilizadas para registrar las acciones de seguimiento, según se indica en el siguiente apartado.

D.5. Seguimiento de proveedores.

A la hora de realizar el seguimiento de los proveedores el Responsable de Calidad deberá constatar tres tipos de incidencias:

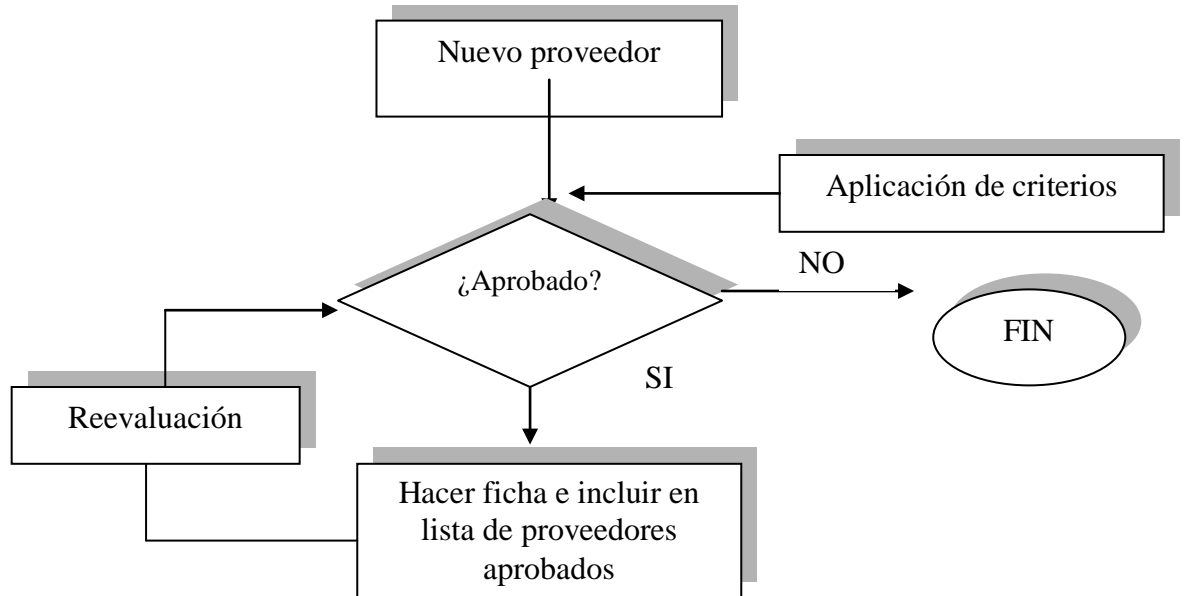
- Los retrasos en encargos.
- Artículos suministrados “no validos” (estropeados, mal de fecha, equivocados...)
- Productos que han venido “de menos”

Cada vez que se produzca alguna de las precedentes anomalías durante la verificación de recepción de los productos, u otras que a juicio del responsable de Calidad sean significativas, se registrará en la correspondiente ficha de proveedor anotando la siguiente información:

- N° de albarán de cada pedido.
- Identificación del artículo
- Descripción de la anomalía, la fecha de la anomalía y, caso de que se genere, el n° del informe de no Conformidad abierto.

El Responsable de Calidad periódicamente (con una periodicidad que fijará el Titular) analizará las distintas incidencias, estudiando (a su criterio) si el proveedor mantiene o no su capacidad para suministrar sus productos o servicios con los niveles de calidad requeridos, pudiendo desaprobar al proveedor y darlo de baja, de acuerdo con el Titular, en caso de no hacerlo. El resultado de la evaluación (aprobado o desaprobado) lo anotará en la Ficha del Proveedor.

Todo este proceso se resume en el siguiente diagrama:



E. PEDIDO DE COMPRAS

Se consideran tres tipos básicos de compra:

- Compra a centros distribuidores.
- Compra directas.

E.1. Compras a centros distribuidores

Se realizan los pedidos de dos formas claramente diferenciadas según se hagan automáticamente por la aplicación informática o se realicen de forma manual:

E.1.1. Por aplicación informática automática.

- Para la elaboración de los pedidos se dispone de una aplicación informática, que en función de los stock máximos y mínimos definidos para cada producto, (o en otras aplicaciones por lote óptimo), y de las unidades en existencia, propone automáticamente un pedido.

- La definición de los stock máximos y mínimos (u óptimos) la realizan el Titular junto con el responsable de compras, en función de la demanda existente en cada época del año y de su experiencia.
- El responsable de compras revisa los pedidos que se han generado automáticamente analizando, entre otros aspectos, que los productos solicitados estén definidos de forma clara e inequívoca (proveedor, código de los artículos, denominación, cantidad, precio por unidad), las ventas de los últimos 12 meses del producto solicitado, las posibles bonificaciones de ciertos artículos por cantidad y por hora, así como todos aquellos aspectos que considere necesarios.
- En caso de que al revisar los pedidos creados se encuentre alguna línea que el Titular desee modificar o eliminar, se modificará o eliminará esta línea concreta del pedido antes de su emisión.
- Una vez que el pedido se corresponde con las necesidades de compra, el pedido es transmitido de manera automática, quedando registrado como pedido emitido.

E.1.2.Pedidos generados manualmente

En cualquier momento el Titular puede querer realizar un pedido que no se ajuste a lo predefinido en la aplicación informática, debido a incrementos en la demanda, pedidos puntuales etc. En este caso desde la pantalla “creación manual de pedidos”, se introduce el almacén al que se desea pedir, el producto que se desea pedir, ya sea manual o con el escáner (por el código, descripción...) y la cantidad que se desea pedir. A continuación aceptando el pedido este pasa a “Pedidos creados”.

El proveedor una vez que le llega el pedido comunica los pedidos aceptados así como el número de faltas. Estas Faltas automáticamente pasan a líneas por generar pudiendo asignarse a otro proveedor.

E.2. Compras directas

E.2.1. Pedidos a representantes

En ciertas ocasiones llegan a la Farmacia representantes de laboratorios a los que se les puede realizar alguna compra, en este caso el Titular o la persona en quien como proveedor o en fase de prueba, la hoja de pedido en el propio formato que traen los representantes. En todo caso tras completar el pedido, comprobará que todo los productos solicitados están descritos de forma clara y unívoca y como evidencia firmará y/o sellará sobre el propio formato, conservando una copia hasta la llegada de los productos.

E.2.2. Otras compras

Cuando se quieran realizar otras compras que no sean las anteriormente descritas (por ejemplo vacunas) será el Titular quién realice el pedido a un proveedor aprobado, constatando que el pedido describe de forma clara y unívoca el producto y cantidades solicitadas.

Cuando la compra sea motivada por un encargo, se cumplimentará la libreta o ficha de encargos ,en la que deberán consignarse los campos que se indican en el Anexo IV.

F. RECEPCIÓN Y VERIFICACIÓN DE PEDIDOS

La persona que recepciona el pedido comprobará el correcto estado del artículo recibido, constatando que no ha sufrido golpes o daños visibles. A continuación, desde la pantalla de recepción de pedidos de la aplicación informática pondrá su código personal e introducirá los productos recibidos.

La recepción se hará con el escáner o de forma manual introduciendo el código o descripción del artículo. El producto recepcionado deberá tener el precio, si no lo tuviera se introducirá el precio “PVP” marcado o aplicándole los márgenes correspondientes caso de no tenerlo fijado en el propio envase, y la código de barras se podrá incluir en este momento. En función de la carga de trabajo los precios, caducidades y códigos pueden dejarse pendientes en los lugares identificados para ello.

Tras introducir todos los productos aceptados, y una vez que se han comprobado los distintos albaranes con los artículos recibidos, se realiza el contraste de lo efectivamente recibido con los pedidos pendientes de servir de donde surgirán las posibles incidencias. En caso de no existir incidencias, es decir, que coincidan el número de artículos y que no existan defectos en los mismos se pulsará, como evidencia de esta “inspección de recepción”, se aceptará el pedido y se introducirá en la aplicación informática el número del albarán y el importe.

La inspección de recepción de un estupefaciente se realiza igual que un medicamento con receta, con la particularidad de que antes de dar la aceptación del pedido, también se verifica con el cuerpo del talonario de los vales de estupefacientes. Como evidencia de una correcta recepción además se le da

entrada en el Libro Oficial de Contabilidad de las Sustancias Estupefacientes por parte del Titular.

En el caso de recepción de servicios, la persona que solicitó el servicio será la encargada de verificar el correcto cumplimiento de éste por el proveedor, y como prueba de la correcta realización del servicio, firmará sobre la factura o albarán del proveedor. En caso de incidencias el Titular decidirá sobre la aceptación del servicio o no, y plasmará en el propio albarán o factura las incidencias acaecidas, para su inclusión en la ficha del proveedor.

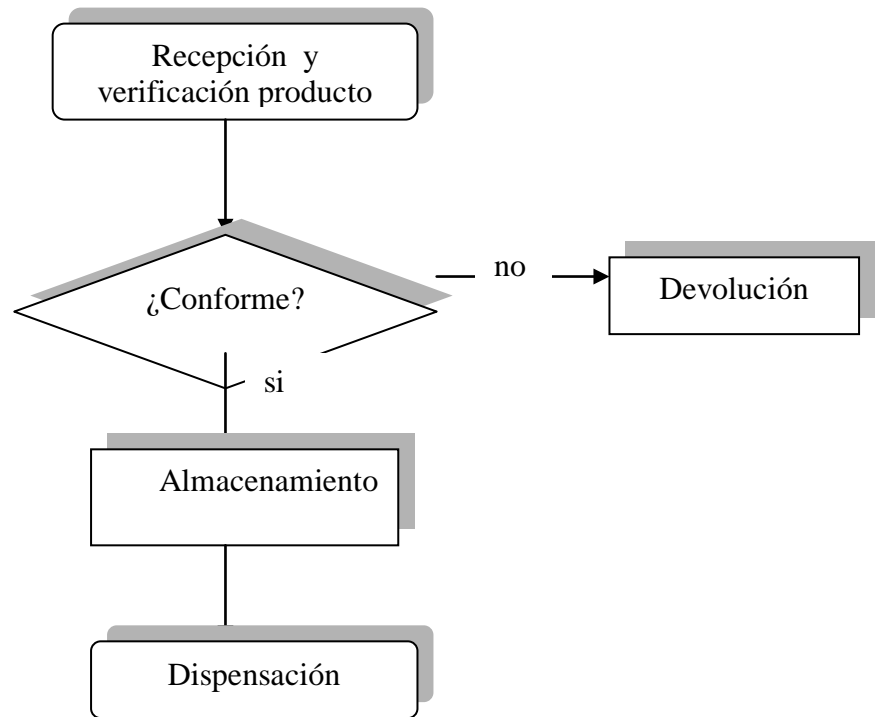
En la recepción se pueden producir diferentes incidencias. Si el albarán está correcto y simplemente faltan artículos, la aplicación generará las líneas para la creación del próximo pedido.

En caso de que el producto recibido sea incorrecto, el Titular decidirá si se introduce el producto en existencias (reclasificado y solicitud de cargo y albarán) o bien se devuelve al proveedor.

Esta devolución se realiza in situ, el producto físico se segrega adjuntándole el albarán, donde se indican los productos devueltos, y el motivo de la devolución. Como evidencia de la devolución, la persona que la realice rellenará el formato de Devoluciones (procedimiento de Devoluciones)

Los tipos de incidencias a rellenar en la Ficha del Proveedor están descritos en el apartado D.5. de este procedimiento.

Diagrama del proceso de recepción y almacenamiento de productos:



ANEXO 7: CONTROL DE COPIAS

Nº de copia	Nombre	Puesto de trabajo	Firma	Fecha

--	--	--	--	--

ANEXO 8 - LISTA DE PROVEEDORES APROBADOS

Farmacia:		<i>PROVEEDORES APROBADOS</i>	
Firma Resp. Titular:	Fecha:	Edición.:	Hoja n° de
PROVEEDOR	PRODUCTO		FECHA DE APROBACIÓN

ANEXO 9 - FICHA DE PROVEEDOR

<i>NOMBRE PROVEEDOR</i>		<i>FECHA 1ª EVALUACIÓN</i>
<i>Productos involucrados:</i>		
<i>Método Evaluación:</i>	Historial Fiabilidad Certificaciones	Periodo Prueba : Inspección Muestras
Aprobado	No Aprobado	<i>Firma Titular</i>
Observaciones:		

