

**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.**

TÍTULO:

**Diseño e Implementación de un sistema de control interno de
inventario y cuentas por cobrar de una empresa farmacéutica**

AUTORES:

Burgos García, Katherine Fabiola
Yaguana Hernández, Diana Carolina

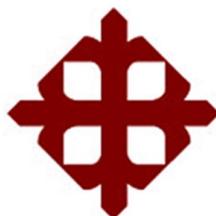
**Trabajo de Titulación previo a la Obtención del Título de
Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA.**

TUTOR:

CPA. Rodríguez Samaniego, José Antonio, Msc.

Guayaquil, Ecuador

2015



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por:
**Burgos García, Katherine Fabiola y Yaguana Hernández, Diana
Carolina**, como requerimiento parcial para la obtención del Título de:
Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA.

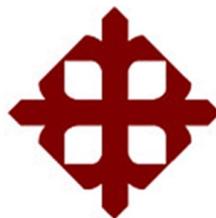
TUTOR

CPA. Rodríguez Samaniego José Antonio, MSc.

DIRECTOR DE LA CARRERA

Ing. Ávila Toledo Arturo Absalón, MSc.

Guayaquil, septiembre del 2015



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

**Nosotras, Katherine Fabiola Burgos García y
Diana Carolina Yaguana Hernández**

DECLARAMOS QUE:

El Trabajo de Titulación: “**Diseño e Implementación de un sistema de control interno de inventario y cuentas por cobrar de una empresa farmacéutica**” previa a la obtención del Título de **Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA.**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de nuestra total autoría.

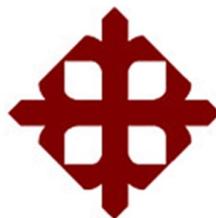
En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance científico del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, septiembre del 2015

AUTORAS

Katherine Fabiola Burgos García

Diana Carolina Yaguana Hernández



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.

AUTORIZACIÓN

Nosotras, **Katherine Fabiola Burgos García** y

Diana Carolina Yaguana Hernández

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: “**Diseño e Implementación de un sistema de control interno de inventario y cuentas por cobrar de una empresa farmacéutica**”, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, septiembre del 2015

LAS AUTORAS:

Katherine Fabiola Burgos García Diana Carolina Yaguana Hernández

AGRADECIMIENTO

Agradezco a DIOS Padre Celestial todopoderoso por ser el pilar en mi vida, por todas sus bendiciones e infinito amor a pesar de que no somos perfectos; agradecer el habernos permitido llegar hasta este momento de nuestras vidas, lo mejor que está por venir y por el milagro de la vida de cada día para luchar y seguir adelante hacia el cumplimiento de nuestros objetivos.

Agradecimiento infinito a mi Madrecita Fabiola García, que es el ángel en mi vida, por su fuerza por su amor y apoyo incondicional en cada paso de este proceso universitario. A mi papá y hermano por sus consejos positivos en todo momento que han aportado de manera importante en mi desarrollo.

Mi total agradecimiento a nuestro excelente tutor CPA. José Antonio Rodríguez por su guía constante e incondicional en el transcurso del presente trabajo. A nuestro Director de carrera Ing. Arturo Ávila Toledo, por su trabajo impecable durante mi etapa universitaria, a mis honorables docentes por sus enseñanzas impartidas, por la semilla sembrada de conocimientos y con quienes tuve el gusto de compartir estos años y a mi querida amiga y equipo en este proyecto de titulación académica Diana Yaguana a quien quiero y aprecio mucho. El trabajo en equipo sin duda nos da los mejores resultados y todo esfuerzo tiene su recompensa.

Definitivamente, este es solo el primer paso para continuar en el camino de nuestros ideales, cumplimiento metas y objetivos; seguirnos preparando y dejar en alto el nombre de nuestra querida Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Recordando en todo momento esta frase muy conocida: “Nunca consideres el estudio como una obligación, sino como una oportunidad para penetrar en el bello y maravilloso mundo del saber” Albert Einstein

KATHERINE FABIOLA BURGOS GARCIA

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por cada una de sus bendiciones brindadas durante todo este tiempo de mi carrera universitaria que me ha permitido culminar esta etapa de mi vida ya que sin Dios no somos nada y con su infinito amor nos es posible cumplir con nuestras metas y objetivos propuestos.

Gracias a mis padres Ángel Yaguana y Mariana Hernández por su apoyo infinito y su esfuerzo continuo en cada paso de mi vida gracias a sus consejos y apoyo moral en cada momento, por ser mis pilares de inspiración para superarme en la vida y llegar a una de mis metas más anheladas.

Les agradezco infinitamente por su esfuerzo al brindarme una educación de calidad y por formarme con valores que se han arraigado en mi permitiéndome ser una persona íntegra.

Agradezco a nuestro tutor CPA. José Antonio Rodríguez por su guía y apoyo incondicional en el transcurso de nuestro proyecto de titulación. Al Ingeniero Arturo Ávila Toledo, Director de la carrera, A mis profesores que estuvieron presentes en el día a día en las enseñanzas impartidas durante toda mi carrera universitaria ya que gracias a sus enseñanzas y a su conocimiento impartido dentro de las aulas de clase ha sido posible mi desarrollo académico, A mi amiga Katherine Burgos quien ha sido mi compañera y amiga durante todo este tiempo en que juntas construimos e hicimos posible nuestras ideas, conocimientos y destrezas implementándolas en nuestro trabajo de titulación.

DIANA CAROLINA YAGUANA HERNÁNDEZ

DEDICATORIA

Con todo amor, dedico este presente trabajo a mi Dios Padre amado, porque sin Él no hubiese sido posible este logro. A mi ángel en la tierra mi Madrecita amada Norma Fabiola García Bustos; por todo su amor, su guía, su lucha y apoyo incesante, inagotable e incondicional que se hace merecedora con mucho orgullo y en totalidad de esta meta alcanzada.

A mi padre; Sr. Pedro Alfonso Burgos Román, mi hermano Ing. Alex Fernando Burgos García quienes han estado conmigo en todo momento; a mi abuelita querida que la llevo en mi mente y corazón y a quien considero mi segunda madrecita Sra. Blanca América Román García, a mi amada prima Lcda. Rina García que es una hermana para mí y ha sido mi apoyo en momentos que lo necesité.

A mi familia entera y en especial a mis amados tíos; Ing. Isabel Ana García Bustos e Ing. Juan José García Bustos, MSc. quienes son mi ejemplo a seguir. A cada uno de ustedes, quienes han estado presente, por su valioso ejemplo y aporte en mi vida y en todo este proceso de titulación académica, con mucho cariño para cada uno de ustedes a quienes admiro, amo y respeto.

Son mi ejemplo a seguir, los llevo en mi corazón.

KATHERINE FABIOLA BURGOS GARCÍA

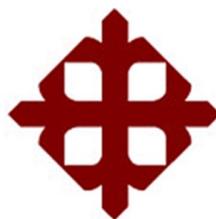
DEDICATORIA

Dedico este trabajo de titulación a Dios por haberme otorgado de salud y vida para culminar mi carrera universitaria, por brindarme sabiduría e inteligencia en cada paso de mis estudios.

A mis padres Ángel Yaguana y Mariana Hernández, a Mi hermano Ángel David Yaguana, mi sobrino Nicolás Yaguana y a mi tío Jorge Hernández por que juntos me han brindado todo su amor, su apoyo incondicional en cada momento de mi vida y que gracias a ellos eh llegado a cumplir una de mis metas.

A mis abuelitos Arturo Hernández y Georgina Orozco que en paz descansen por haberme dado todo su amor, cariño, confianza y apoyo mientras en vida me brindaron y estuvieron a mi lado siempre dándome ánimos para seguir adelante y cumplir mis metas y objetivos propuestos que a pesar de que no estén actualmente a mi lado me dejaron un gran ejemplo a seguir de lucha y unión constante para enfrentar todas y cada una de las circunstancias que puedan presentarse en el camino del diario vivir.

DIANA CAROLINA YAGUANA HERNANDEZ



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.**

CALIFICACIÓN

CPA. Rodríguez Samaniego José Antonio, MSc.

TUTOR

INDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	3
1. ANÁLISIS DEL PROBLEMA A RESOLVER.....	3
1.1 ANTECEDENTES	3
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.3.1. PREGUNTA PRINCIPAL.....	5
1.3.2. PREGUNTAS SECUNDARIAS.....	5
1.4 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	5
1.4.1 OBJETIVO GENERAL	5
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
1.5 JUSTIFICACIÓN Y DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.5.1 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA	6
1.5.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	7
1.5.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	7
1.5.3.1 ANTECEDENTES DE LA INDUSTRIA.....	7
1.5.3.2 DESEMPEÑO COMERCIAL DEL SECTOR FARMACÉUTICO A NIVEL GLOBAL..	8
CAPITULO II	11
2.1 MARCO TEÓRICO	11
2.1.1CONTROL INTERNO.....	11
2.1.2 OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO.....	12
2.1.3 COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO	14
2.1.4 CLASIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO	17
2.1.4.1 CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO.....	17
2.1.4.2 CONTROL INTERNO CONTABLE	19
2.1.5 RIESGOS DEL CONTROL INTERNO.....	20
2.1.5.1 DEFINICIÓN DE RIESGOS	20
2.1.5.2 RIESGOS DE AUDITORÍA	23
2.1.6 MANUAL DE CONTROL INTERNO	23
2.1.6.1 DEFINICIÓN.....	23
2.1.6.2 MÉTODOS PARA EVALUAR UN MANUAL DE CONTROL INTERNO.....	24

2.1.7 INVENTARIOS.....	28
2.1.7.1 DEFINICIÓN.....	28
2.1.7.2 CUENTA INVENTARIO Y SU CLASIFICACIÓN	29
2.1.7.2.1 INVENTARIO INICIAL.	29
2.1.7.2.2 COMPRAS	29
2.1.7.2.3 DEVOLUCIÓN EN COMPRAS	29
2.1.7.2.4 VENTAS.....	30
2.1.7.2.5 DEVOLUCIÓN EN VENTAS.....	30
2.1.7.2.6 INVENTARIO FINAL.....	30
2.1.7.3 COSTO DE ADQUISICIÓN	30
2.1.7.4 COSTO DE TRANSFORMACIÓN	31
2.1.7.5 OTROS COSTOS.....	33
2.1.7.6 MÉTODOS DE VALORACIÓN DE INVENTARIO	34
2.1.8 CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES	35
2.1.8.1 DEFINICIÓN.....	35
2.1.8.2 CLASIFICACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR.....	35
2.1.8.2.1 CUENTAS POR COBRAR ORIGINADAS POR VENTAS O SERVICIOS.....	36
2.1.8.2.2 CUENTAS POR COBRAR NO ORIGINADAS POR VENTAS A CRÉDITO.....	36
2.1.8.2.2.1 CUENTAS POR COBRAR NO ORIGINADAS DE VENTAS A CRÉDITO	39
2.1.8.2.2.2 CUENTAS POR COBRAR NO ORIGINADAS DE VENTAS A CRÉDITO ALQUILERES POR COBRAR	39
2.1.8.2.2.3 CUENTAS POR COBRAR NO PROVENIENTES DE VENTAS A CRÉDITO CUENTAS POR COBRAR A LOS ACCIONISTAS.....	40
2.1.8.2.2.4 CUENTAS POR COBRAR NO PROVENIENTES DE VENTAS A CRÉDITO RECLAMACIÓN A LOS PROVEEDORES	40
2.1.8.3 ENTORNO SOCIAL	40
2.1.8.4 CONTROL INTERNO Y CUENTAS POR COBRAR.....	44
2.1.8.4.1 MÉTODO DE ESTIMACIÓN – PORCENTAJE DE VENTAS A CRÉDITO.....	47
2.1.8.4.2 MÉTODO DE ESTIMACIÓN – ANTIGÜEDAD DE SALDOS.	48
2.2 MARCO LEGAL.....	49
2.2.1 SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS.....	49
2.2.1.1 MISIÓN	49
2.2.1.2 VISIÓN	49

2.2.1.3 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	50
2.2.1.4 PLANES ESTRATÉGICOS.....	50
2.2.2 SERVICIO DE RENTAS INTERNAS.....	52
2.2.3 MINISTERIO COORDINADOR DE PRODUCCIÓN, EMPLEO Y COMPETITIVIDAD	52
2.2.3.1 MISIÓN	52
2.2.3.2 VISIÓN	52
2.2.3.3 OBJETIVOS.....	53
2.3 MARCO METODOLÓGICO.....	53
2.3.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN	53
2.3.2 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	55
CAPITULO III	57
3 SITUACIÓN GENERAL.....	57
3.1 ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA.....	57
3.1.1 SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA.....	57
3.1.1.1 RAZÓN SOCIAL	58
3.1.1.2 RESEÑA HISTÓRICA Y TRAYECTORIA DE LA COMPAÑÍA.	58
3.1.1.3 BENEFICIOS DE LA EMPRESA.....	59
3.1.1.4 BENEFICIOS PARA LOS EMPLEADOS	59
3.1.1.5 Requisitos para el PLAN MEDICINAL FARMA C. Ltda.....	60
3.1.1.6 MISIÓN, VISIÓN, VALORES CORPORATIVOS, OBJETIVOS.....	61
3.1.1.6.1 MISIÓN	61
3.1.1.6.2 VISIÓN	61
3.1.1.6.3 VALORES CORPORATIVOS	61
3.1.1.6.4 OBJETIVOS	62
3.1.1.6.4.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	62
3.1.1.7 SERVICIOS.....	63
3.1.1.8 PRINCIPALES PRODUCTOS.....	63
3.1.1.9 PROVEEDORES	65
3.2 LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN	66
3.2.1 LEVANTAMIENTO DE PROCESOS.....	66
3.2.1.1 SOFTWARE NEPTUNO.	67

3.2.1.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA	71
3.2.1.2.1 ANÁLISIS ESTRUCTURAL Y FUNCIONAL DE LA EMPRESA	71
3.2.1.2.2 FUNCIONES EMPLEADOS	72
3.2.1.2.2.1 FUNCIONES QUE DEBE REALIZAR EL SUPERVISOR DE MATRIZ Y SUCURSAL	72
3.2.1.2.2.2 FUNCIONES QUE DEBE REALIZAR EL AUXILIAR – CAJERO (ATENCIÓN EN EL POS, PUNTOS FARMACIAS)	74
3.2.1.2.2.3 FUNCIONES QUE DEBE REALIZAR EL MENSAJERO	75
3.2.1.2.3 ÁREAS DE ANÁLISIS	76
3.2.1.2.4 ÁREA DE INVENTARIO	76
3.2.1.2.4.1 MÉTODO DE INVENTARIO DE FARMA C. LTDA.....	77
3.2.1.2.4.1.1 NIVELES MÁXIMOS.....	77
3.2.1.2.4.1.2 NIVELES MÍNIMOS	77
3.2.1.2.4.2 ÍTEMS PERTENECIENTES AL INVENTARIO.	79
3.2.1.2.5 ÁREA DE COBRANZAS O CUENTAS POR COBRAR	80
CAPITULO IV	84
4 METODOLOGIA APLICADA	84
4.1 METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN APLICADA	84
4.1.1 JUSTIFICACIÓN DE LA SELECCIÓN DEL MÉTODO.....	84
4.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN UTILIZADO.....	84
4.3 MUESTRA	85
4.4 TÉCNICAS UTILIZADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	85
4.4.1 APLICACIÓN Y RESULTADOS DE LAS TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN PARA EL ÁREA DE INVENTARIO Y CUENTAS POR COBRAR.....	85
4.4.1.1 ENTREVISTAS Y ENCUESTAS REALIZADAS.	86
4.4.1.2 OBSERVACIONES FÍSICAS DE PROCESOS Y FUNCIONES DE LOS EMPLEADOS	86
4.4.1.3 CUESTIONARIOS REALIZADOS EN LAS ÁREAS DE INVENTARIO Y CUENTAS POR COBRAR.....	87
3.4.1.3.1 ENCUESTA EN EL ÁREA DE INVENTARIO	89
4.4.1.3.1.1 ANÁLISIS Y RESULTADOS TABULADOS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS EN EL ÁREA DE INVENTARIO	89
4.4.1.3.2 ENCUESTA EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR.....	95

4.4.1.3.2.1 ANÁLISIS Y RESULTADOS TABULADOS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR.....	96
4.5 RESULTADOS DE LA METODOLOGÍA APLICADA.....	101
4.5.1 CONCLUSIÓN DEL LEVANTAMIENTO DE PROCESOS E INFORMACIÓN	102
CAPITULO V.....	103
5. DISEÑO DE UN MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ADECUADA ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIOS Y CUENTAS POR COBRAR....	103
5.1 ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA FARMACÉUTICA FARMA C. LTDA.....	103
5.1.1 ANÁLISIS Y CUMPLIMIENTO DE CONTROL INTERNO FARMA C. LTDA.	103
5.1.2 ANÁLISIS DEL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO.	107
5.2 DISEÑO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO	108
5.2.1 MANUAL DE CONTROL INTERNO DE INVENTARIO Y CUENTAS POR COBRAR	109
5.2.1.1 INVENTARIO	109
5.2.1.1.1 POLÍTICAS EN EL ÁREA DE INVENTARIO.....	109
5.2.1.1.2 PROCEDIMIENTOS.....	111
5.2.1.1.2.1 PROCEDIMIENTOS DE CONTROL DE INVENTARIO.....	111
5.2.1.1.2.1.1 INGRESO A BODEGA.....	111
5.2.1.1.2.1.1.1 FLUJOGRAMA DE INGRESO DE BODEGA	113
5.2.1.1.2.1.2 DESPACHO DE BODEGA.....	115
5.2.1.1.2.1.2.1FLUJOGRAMADE DESPACHO DE BODEGA.....	117
5.2.1.1.2.1.3 INVENTARIO FÍSICO.....	118
5.2.1.1.2.1.3.1 FLUJOGRAMA DE INVENTARIO FÍSICO	119
5.2.1.1.2 FUNCIONES.....	121
5.2.1.1.2.1 FUNCIONES PARA EL ENCARGADO DE BODEGA	121
5.2.1.2 CUENTAS POR COBRAR.....	122
5.2.1.2.1 POLÍTICAS EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR	123
5.2.1.2.2 PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR	124
5.2.1.2.2.1 GESTIÓN COBRANZAS	124
5.2.1.2.2.2 INGRESO DE COBROS	126
5.2.1.2.2.1 FLUJOGRAMA DE PROCESO COBRANZAS	127
5.2.1.2.3 FUNCIONES.....	128

5.2.1.1.3.1 FUNCIONES PARA EL ENCARGADO DE COBRANZAS.....	127
5.3 IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE CONTROL INTERNO DE INVENTARIO Y CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA FARMACÉUTICA FARMA C. LTDA.	130
5.3.1 PLAN DE ACCIÓN	130
5.3.1.1 ACTIVIDADES PARA DESARROLLAR LA PROPUESTA	130
5.3.1.2 ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA	131
5.3.1.3 RESULTADOS ESPERADOS	131
5.3.1.4 ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACIÓN.....	132
5.3.1.5 PRESUPUESTO	134
5.3.1.6 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	134
CAPÍTULO VI.....	138
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	138
6.1 CONCLUSIONES	138
6.2 RECOMENDACIONES	139
BIBLIOGRAFÍA.....	141
ANEXOS	143
ANEXO NO. 1: RESULTADO DE LA TABULACIÓN DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS EN EL ÁREA DE INVENTARIO.	143
ANEXO NO. 2: RESULTADO DE LA TABULACIÓN DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR.....	145
ANEXO NO. 3: COLLAGE DE LA REALIZACIÓN DE ENTREVISTAS Y ENCUESTAS EN FARMA C. LTDA., ÁREA DE COBRANZAS E INVENTARIOS.....	147

INDICE DE TABLAS

Tabla No.1: Componentes de control interno y su descripción.....	16
TablaNo.2: Cuestionario de Control Interno: Control de ventas	25
Tabla No. 3: Grupos Farmacéuticos.....	41
Tabla No.4: Evolución del Sector Farmacéutico.....	42
Tabla No.5: Instrumentos financieros.....	44
Tabla No.6: Cuestionario de control interno Modelo de revisión General de cuentas por cobrar.....	46
Tabla No.7: Ejemplo de asiento de diario	47
Tabla No.8: Ejemplo de asiento de diario	48
Tabla No.9: Matriz de Objetivos Estratégicos 2013 - 2017.....	51
Tabla No.10: Cuestionario en el área de Inventario.....	87
Tabla No.11: Cuestionario en el área de cuentas por cobrar	95
Tabla No.12: Análisis y Cumplimiento de Control Interno Farma C. Ltda. –Parte 1	103
Tabla No.13: Análisis y Cumplimiento de Control Interno Farma C. Ltda. –Parte 2	105
Tabla No. 14: Flujograma de ingreso de bodega.....	113
Tabla No. 15: Flujograma de Despacho de Bodega.....	117
Tabla No. 16: Flujograma de Inventario Físico	119
Tabla No. 17: Funciones y perfil necesario del encargado de bodega	121
Tabla No. 18: Flujograma de Proceso de Cobranzas	127
Tabla No. 19: Funciones y perfil necesario del encargado de cobranzas.....	128
Tabla No. 20: Presupuesto de implementación	134
Tabla No. 21: Propuesta del Cronograma de Actividades	136

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico No.1: Número de Farmacias en Ecuador	9
Gráfico No.2: Situación de las farmacias en el mercado ecuatoriano.....	10
Gráfico No.3: Objetivos de Control Interno	12
Gráfico No.4: Componentes de Control Interno	14
Gráfico No. 5: Riesgos de Control Externos e Internos.....	21
Gráfico No.6: Símbolos clave utilizados comúnmente	26
Gráfico No.7: Clasificación de Cuentas por Cobrar	35
Gráfico No.8: Ejemplo de Factura.....	36
Gráfico No.9: Cuentas por cobrar no originadas por ventas a crédito.....	38
Gráfico No.10: Ejemplo de Cuentas por Cobrar no originadas de ventas a crédito	39
Gráfico No.11: Control Interno de cuentas por cobrar	45
Gráfico No.12: Métodos de investigación.....	55
Gráfico No.13: FarmaC.Ltda. – Atención personalizada	58
Gráfico No.14: Farma C. Ltda. – Beneficios.....	60
Gráfico No.15: Principales proveedores de medicamento	65
Gráfico No.16: Farma C. Ltda. – Visualización Modelo de Lista de Precios y muestreo de los productos.....	66
Gráfico No.17: FarmaC. Ltda. Antiguo sistema Neptuno.....	68
Gráfico No.18: Nuevo sistema Neptuno.	69
Gráfico No.19: Cadena de valor de negocios soportada por Neptuno.....	69
Gráfico No.20: Módulos del Sistema Neptuno	70
Gráfico No.21: FarmaC. Ltda. Organigrama Empresarial.....	71
Gráfico No.22: Reporte de Máximos y Mínimos en el sistema Neptuno.....	78
Gráfico No.23: Farma C. Ltda. – Modelo de Lista de productos	79

Gráfico No.24: Farma C. Ltda. – Modelo de Lista de laboratorios	80
Gráfico No.25: Reporte de Estados de Cuenta/ Cartera de Clientes.....	82
Gráfico No.26: Ejemplo del detalle de cartera de un cliente corporativo, pendientes no vencidos.....	82
Gráfico No.27: Reporte de Análisis de Cartera 30 - 60- 90 días o más.....	83
Gráfico No. 28: Resumen de la Evaluación Control Interno.....	107
Gráfico No. 29: Formato de ingreso de bodega	114
Gráfico No. 30: Formato de Egreso de bodega	115
Gráfico No. 31: Formato de Toma física de inventario.....	120
Gráfico No. 32: Formato de Hoja de Visita a Clientes	125

RESUMEN

Farma C. Ltda. Es una empresa ubicada en la ciudad de Guayaquil cuyo giro de negocio es el sector de la salud, con ventas al por mayor y menor de productos farmacéuticos y medicinales. Cuenta con una matriz y sucursal ubicadas en la parte central y norte de la ciudad, sirviendo a su distinguida clientela, brindando el mejor servicio personalizado por más de 30 años en el mercado competitivo.

El objetivo de nuestro estudio, es ofrecer a la compañía un correcto Diseño de un manual de control interno, que contenga procesos adecuados y procedimientos a seguir en el área que por lo general tienen debilidad todas las compañías del sector de salud, estas son las cuentas por cobrar y el inventario que se maneja.

La empresa cuenta con un inventario en colocación en ventas a crédito y al contado, por lo que no solo nos hemos centrado en el análisis de los procesos de la cuenta de inventarios; que es el pilar de toda empresa del sector farmacéutico; sino, en las cuentas por cobrar que es la recuperación de la cartera al momento de manejar sus ventas a crédito, donde se obtiene el mayor flujo de liquidez.

Nuestro presente trabajo, incluye una sugerencia para la empresa de un Diseño de Control Interno en el área de Inventarios y Cuentas por Cobrar, que contiene las políticas y procedimientos que pueden ejecutarse. La implementación de procesos mediante los flujogramas y los distintos perfiles del personal que deben existir en dichas áreas.

Se ha realizado la toma y levantamiento de información en las áreas respectivas de estudio, en cuanto a sus procesos actuales en la empresa. Las entrevistas y encuestas al personal, han otorgado la aportación necesaria para la obtención de información.

Por medio del Manual de Control Interno y su aplicación e implementación de políticas y procedimientos, se muestra sugerencias de soluciones para una mejor administración en el inventario y el manejo de la cartera de clientes; logrando así, obtener un completo mejoramiento en dichos procesos que benefician a la empresa Farma C. Ltda., y evitando deficiencias en los controles.

El presente proyecto, se estructura en cinco capítulos fundamentales los cuales se los menciona a continuación:

- ✚ Capítulo I, Planteamiento del problema y antecedentes, objetivos de la investigación y justificación, el desempeño del sector comercial del sector farmacéutico a nivel global.
- ✚ Capítulo II, El Marco Teórico, control interno y sus componentes, riesgos del control interno y métodos de evaluación. Marco Legal y Marco Metodológico.
- ✚ Capítulo III, Los aspectos generales de la empresa, reseña histórica y situación actual, levantamiento de información de procesos en el área de Inventario y Cuentas por Cobrar.
- ✚ Capítulo IV, El Diseño de un Manual de Políticas y Procedimientos para la adecuada administración de Inventarios y Cuentas por Cobrar. Análisis, cumplimiento y evaluación del Control Interno. Flujogramas de procesos, funciones y perfiles del personal.
- ✚ Capítulo V, Conclusiones y recomendaciones.

Palabras claves: Control interno, Auditoría, Inventario, Cuentas por Cobrar.

INTRODUCCIÓN

Con el presente proyecto, determinaremos la problemática del control de las existencias que posee una empresa; y como lo es con mayor preponderancia en las entidades del sector farmacéutico ecuatoriano. De la misma forma, el análisis del debido, eficiente y correcto manejo en el proceso de las cuentas por cobrar. Estas cuentas contables, permiten dar un sobre aviso al empresario farmacéutico, para conocer el funcionamiento y crecimiento de su compañía, así como también, las posibles falencias o debilidades que se puedan suscitar en dichos procesos; tomar medidas de control adecuadas y soluciones a tiempo para mitigar errores.

Dentro del sector farmacéutico ecuatoriano, el ciclo de inventarios y cuentas por cobrar es elemental para el giro de negocio de la compañía. Al referirse al ciclo de inventarios es necesario considerar que es muy importante para todas las empresas excepto aquellas empresas dedicadas a brindar servicios por lo cual hace que esta cuenta sea de mayor importancia a nivel general, si deseamos analizar y considerar la existencia de mayor relevancia a dicha cuenta de inventarios podríamos enfocarnos en instituciones de salud, las mismas que por el giro de su negocio el movimiento de inventarios es diario, lo que provoca internamente un ingreso con su respectivo movimiento contable, así mismo como su egreso con su respectivo movimiento contable el mismo que debe ser monitoreado y controlado evitando así los distintos riesgos a los cuales está dispuesto.

En este tipo de compañías donde su ícono de ventas es el Inventario; los medicamentos, un buen manejo de los mismos, dependerá el éxito de sus utilidades e ingresos y su crecimiento en un mercado cada vez más exigente y competitivo.

De igual manera, dentro de una institución de salud, se resalta el proceso de Cuentas por Cobrar; esto es la recuperación de la cartera por el cual la empresa mantiene liquidez en el transcurso del tiempo de su giro de negocio, buscando salvaguardar los estándares de crédito y cobranza que requiere la empresa, logrando compactar los ingresos y recuperar su efectivo en el menor tiempo posible y de esta manera, poder continuar adquiriendo y colocando su inventario.

Con todo lo expuesto, surge la necesidad de ejecutar una guía, un sistema de control y administración adecuada sobre los inventarios y cuentas por cobrar para que la empresa pueda asegurar, proteger y salvaguardar sus activos. Un sistema de control interno que permitirá detectar los riesgos de fraude y reducir los posibles errores en sus procesos operativos presentes y futuros. Dicho sistema, será de gran utilidad para la empresa Farma C.Ltda. Cuyo objetivo es proporcionar un control ideal sobre los inventarios para evitar las pérdidas, faltantes, productos caducados y un eficiente manejo de las ventas y cuentas por cobrar que es a su vez el departamento encargado de gestionar los ingresos de grandes volúmenes monetarios.

CAPÍTULO I

1. Análisis del Problema a Resolver

1.1 Antecedentes

La empresa Farmacéutica Guayaquil Farma C. Ltda. se encuentra ubicada en la ciudad de Guayaquil, esta empresa tiene como actividad principal la venta y distribución de medicamentos, productos hospitalarios importados, insumos médicos, equipos y materiales traumatológicos y todo lo concerniente a la salud de mediano y gran volumen por lo que ha ocasionado la obtención de incrementos significativos. Es una empresa privada que brinda servicio de crédito en medicina para clientes corporativos y personas naturales, adicional la entrega a domicilio sin costo para sus clientes, tiene más de 31 años sirviendo a la comunidad.

En la elaboración del presente proyecto se determinará la adecuada administración y control sobre los inventarios y las cuentas por cobrar, enfocados en una estrategia de fortalecer el control interno y su implementación que dará como resultado la disminución de costos por causa de las pérdidas en inventario, así mismo como la disminución de ingresos a causa de las cuentas por cobrar que han sido detectadas como cuentas incobrables o de dudoso cobro.

1.2 Planteamiento del Problema

Como bien es cierto, los inventarios son un activo importante de la empresa y dicho activo debe contar con el debido cuidado y proceso adecuado, ya que de eso depende el movimiento que se le dé y los resultados favorables que se debe obtener como parte de la fuente principal de ingresos de este negocio.

Así mismo, las cuentas por cobrar son de gran importancia para la empresa ya que estas son los activos exigibles de la misma, siendo que la empresa cuenta con el derecho de cobrar a sus clientes como resultado de una venta en la cual los clientes gozan de beneficios adquiridos.

La empresa Farmacéutica Guayaquil Farma C. Ltda., en los últimos tiempos ha reportado pérdidas en sus estados financieros ya sea que han sido provocados por pérdidas, deterioros de los productos o por productos caducados por lo que consideramos que es primordial fijar controles de manera que con su aplicación se mitigue el riesgo de fraude en el área de inventarios. Por otro lado la empresa también ha reportado pérdidas a causa de las cuentas por cobrar por motivo de la existencia de cuentas incobrables y de dudoso cobro por lo que consideramos así mismo de gran importancia implementar controles para mitigar riesgos de pérdidas de ingreso ocasionados por estas cuentas incobrables y de dudoso cobro, con el fin de que la administración este alerta y evite este tipo de problemas ocasionando pérdidas significativas.

Diseñar e implementar un sistema de control interno en inventarios y cuentas por cobrar en la empresa farmacéutica Guayaquil Farma C. Ltda., permitirá que la empresa mejore y fortalezca sus controles en las áreas de inventario y cuentas por cobrar de manera que se obtendrá mejores resultados disminuyendo dichas pérdidas de inventario y de efectivo a causa de falta de controles por la administración.

1.3 Formulación del Problema

1.3.1. Pregunta principal

¿Qué debilidades de control interno relacionados a los procesos que afectan a las cuentas de Inventarios y Cuentas por cobrar en una empresa del sector farmacéutico que mejoren el proceso administrativo y contable, y que beneficios tendría la empresa?

1.3.2. Preguntas secundarias

¿Cuáles han sido los problemas que se han suscitado en la parte del manejo de inventario, ventas, cuentas por cobrar, caja?

¿Cada cuánto tiempo realizan el proceso de inventario, gestión de cobranzas?

¿Qué otro inconveniente o falencia se ha detectado e indicar si las medidas tomadas hasta el momento han generado resultados favorables?

1.4 Objetivos de Investigación

1.4.1 Objetivo General

El presente trabajo tiene como objetivo principal diseñar e implementar un Sistema de Control Interno en la Farmacia Guayaquil Farma C. Ltda.; permitiendo conocer las debilidades o deficiencias existentes en el área de Inventario y Cuentas por Cobrar.

La propuesta presentará soluciones de forma eficiente y eficaz a los inconvenientes que se han generado a lo largo del tiempo en la empresa

farmacéutica por falta de asesoramiento u orientación en los procesos administrativos y contables

1.4.2 Objetivos Específicos

Evaluar el Sistema de Control Interno dentro de la empresa, otorgando la seguridad en la información proporcionada por la compañía, el manejo eficiente y posterior la toma de decisiones oportunas que concuerden con los objetivos de la entidad farmacéutica.

Plantear un mejoramiento en el sistema de control interno que se convertirá en el plan para tomar medidas de mejora continua dentro de la empresa y así poder salvaguardar sus activos, verificando la veracidad de la información contable.

1.5 Justificación y delimitación de la Investigación

1.5.1 Justificación Práctica

El diseño e implementación de un control interno efectivo en las áreas de inventario y cuentas por cobrar es importante ya que la implementación del mismo permite que todas las políticas y procedimientos de la empresa logren cumplir con los objetivos establecidos en su implementación y así mismo proporciona la seguridad absoluta del desarrollo de cada uno de los procesos efectuados internamente en la empresa ya sean administrativos o contables, generando así un fortalecimiento en cada política y procedimiento de por medio para obtener como resultado el cumplimiento de metas y satisfacciones reflejadas en ingresos financieros esperados por la empresa.

1.5.2 Delimitación de la Investigación

Este proyecto le servirá a la empresa Farmacia Guayaquil Farma C. Ltda. para brindar mejoras a la administración y control del Inventario y de las Cuentas por Cobrar de la empresa, debido a la identificación de problemas existentes dados a conocer por la administración y en base a resultados obtenidos por entrevistas previas con la Administración y el personal seleccionado que está inmerso en cada uno de los procesos intervinientes tanto de inventario como en cuentas por cobrar.

Debido a que se pudo identificar falencias, se diseñará e implementara un manual de control interno, a su vez se emitirá sugerencias y recomendaciones con el fin de obtener resultados exitosos que beneficien una adecuada administración sobre inventarios y cuentas por cobrar.

1.5.3 Hipótesis de la Investigación

El diseño e implementación de un manual de control interno en la empresa Farmacia Guayaquil Farma C. Ltda., ayuda a la adecuada administración y así mismo permitirá la disminución de pérdidas y mejorará la eficacia y eficiencia en cada uno de los procesos efectuados en las dos áreas antes mencionadas.

1.5.3.1 Antecedentes de la Industria

Es importante mencionar breves datos económicos sobre el sector farmacéutico a nivel global en esta industria, con el fin de apoyar al entendimiento del negocio farmacéutico.

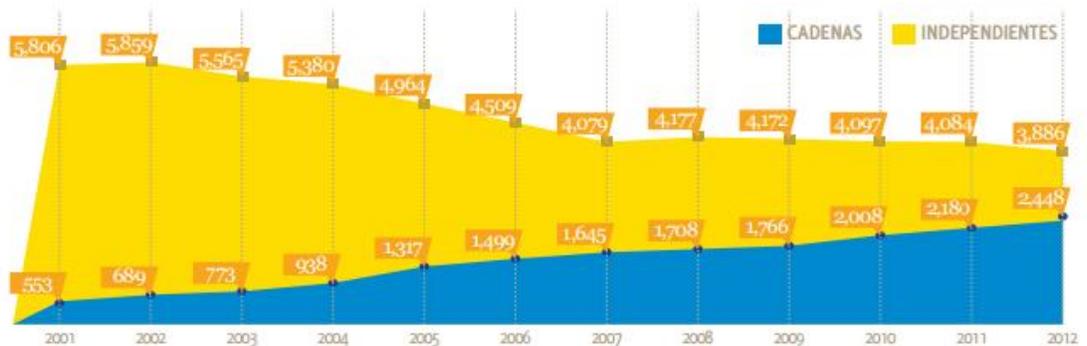
1.5.3.2 Desempeño comercial del sector farmacéutico a nivel global

El sector farmacéutico en el Ecuador comenzó hace más de cien años ya que hubieron pequeños locales familiares que iniciaron con preparaciones químicas propias y con el tiempo se convirtieron en grandes industrias farmacéuticas.

Guayaquil en el año de 1895 dio la bienvenida a Laboratorios H.G siendo los pioneros de la producción de productos farmacéuticos en el Ecuador, siendo así como comenzó el comercio en este sector fueron varios los comerciantes que dedicaron su comercio a este sector creando pequeñas y grandes farmacias alrededor de toda la ciudad, iniciando cadenas farmacéuticas con el único fin de mejorar los servicios y los precios en la medicina, de esta manera se crearon fuentes de trabajo en los laboratorios dando difusiones de medicamentos con los llamados visitadores médicos quienes son un grupo de personas encargadas de visitar empresas, hospitales, centros médicos, etc.

Con el fin de ofrecerles la variedad disponible de medicamentos, Ecuador actualmente cuenta con una variedad de Farmacias de las cuales unos son independientes y otros son cadenas farmacéuticas.

Gráfico No.1: Número de Farmacias en Ecuador



El MERCADO FARMACEUTICO EN EL ECUADOR: Diagnostico y Perspectiva, Por MBA Mario Rafael Ayala.

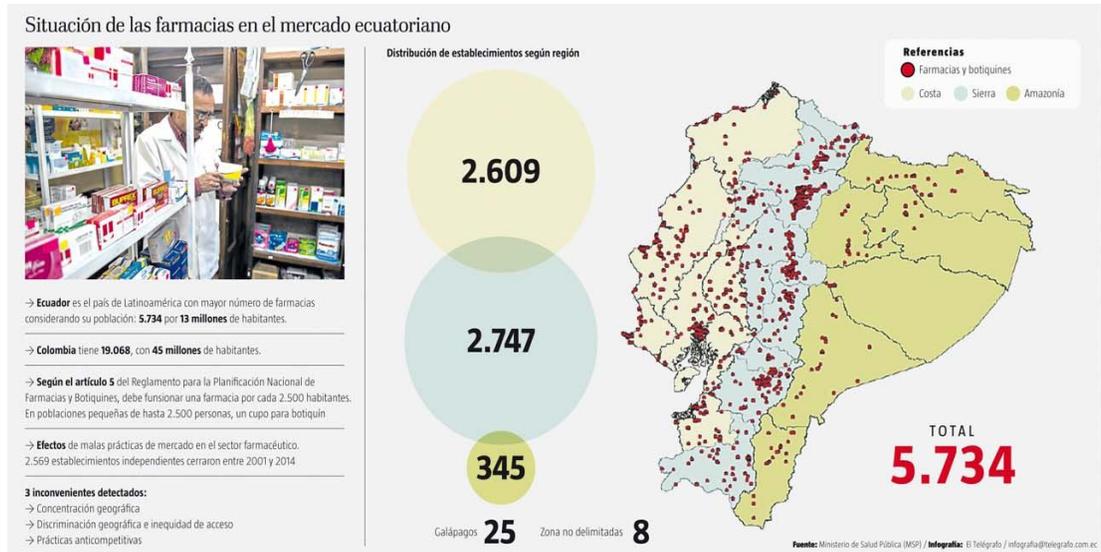
Fuente: Superintendencia de compañías

Elaborado por: Las autoras

Según estudios realizados Ecuador cuenta con el mayor número de farmacias es decir con 5,734 farmacias tomando en cuenta que la población es de 14 millones de habitantes.

Una de las Industrias farmacéuticas ubicada en Guayaquil cuenta con la propiedad de 230 establecimientos y con 400 franquicias, por lo que esto se está reflejando en la disponibilidad y precios de ciertos medicamentos ya que por otro lado las medicinas varían su precio de acuerdo a la ubicación constituyéndose en cierta manera una discriminación.(EL TELEGRAFO, 2015)

Gráfico No.2: Situación de las farmacias en el mercado ecuatoriano



Fuente: Ministerio de Salud Pública

Elaborado por: Las autoras

CAPITULO II

2.1 Marco Teórico

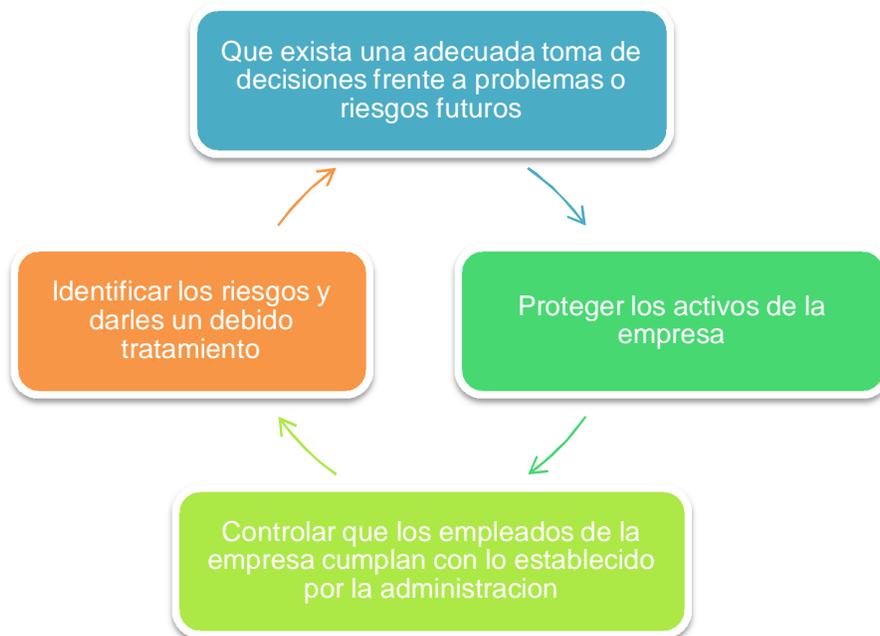
2.1.1 Control Interno

En el presente capítulo se brindará y desarrollará las sugerencias para el modelo a seguir del control interno en el proceso de inventarios y cuentas por cobrar, para lo cual iniciaremos definiendo el control interno COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission - Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway); así como recordar el modelo teórico que implica una cuenta por cobrar e inventario y el impacto del mismo en una empresa farmacéutica según las normas contables y manuales de auditorías financiera.

Según el COSO: Control Interno es un proceso efectuado por la Dirección Administrativa de la empresa y el personal que le pertenece, con el objetivo de obtener un grado de seguridad y confianza en cuanto a la ejecución y logro de los objetivos proyectados. Por ello, mantener un buen control Interno en la empresa indispensable; y más aún, si esta empresa está dedicada al comercio como lo es la Empresa Farmacia Guayaquil Farma C. Ltda.

2.1.2 Objetivos del control interno

Gráfico No.3: Objetivos de Control Interno



Fuente: COSO

Elaborado por: Las autoras

Es necesario que el control interno de una compañía tenga como objetivo una adecuada toma de decisiones que de la confianza necesaria ante la administración de la empresa, de manera que sea tanto para la administración, proveedores, clientes, etc. Así mismo que permita la identificación de riesgos para a su vez darles el debido tratamiento según el impacto que dé a la empresa, ya que deben ser primeramente identificados para evaluarlos con el fin de monitorearlos y están atentos a cualquier anomalía.

Al tratar de proteger los activos de la empresa es indispensable conocer la importancia relativa de los mismos; es decir, de lo valioso que es darles el debido cuidado y vigilancia; por ende el control interno al tener como objetivo velar su cuidado está enfocado en monitorear cada uno de los procesos que conlleva su actividad, como por ejemplo el movimiento de los inventarios en la empresa farmacéutica ya que si no se controla ni se monitorea cada uno de los procesos intervinientes pueden existir riesgos de pérdidas y deterioro significativo que provocan pérdidas significativas a la empresa al momento de percibir ingresos.

Por otro lado uno de los objetivos del control interno está enfocado en controlar que los empleados de la empresa cumplan con lo establecido por la administración, que cada una de las políticas impuestas sea cumplida de manera que con su cumplimiento sea posible llegar a los objetivos trazados de la empresa.

Luego de haber analizado cada uno de los objetivos del control interno es importante recalcar que existen varios objetivos con la implementación de este sistema en una empresa que tienen como fin resguardar, proteger, verificar la eficiencia, el desempeño, la productividad deseada y sobre todo custodiar y monitorear cada una de las funciones y operaciones que pertenecen a la empresa.

2.1.3 Componentes del Control Interno

De acuerdo al marco de referencia COSO, el control interno está compuesto por 5 componentes los cuales son:

Gráfico No.4: Componentes de Control Interno



Fuente: Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission

Elaborado por: Las autoras

De acuerdo al Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission los componentes de Control Interno son:

 **Ambiente de control:**

Establece el tono general del control en la organización. Es el fundamento principal de todos los controles internos.

Evaluación del riesgo:

Identifica y analiza los riesgos que inciden en el logro de los objetivos de control, por lo que deben ser administrados.

Actividades de control:

Políticas y procedimientos que aseguran a la gerencia el cumplimiento de las instrucciones impartidas a los empleados para que realicen las actividades que le han sido encomendadas.

Información y comunicación:

Tiene relación con los sistemas e informes que posibilitan que la gerencia cumpla con sus responsabilidades, y los mecanismos de comunicación de la administración.

Monitoreo:

Es un proceso que evalúa la calidad del control interno en la organización y su desempeño en el tiempo. (Luna, 2011)

Es importante también conocer la descripción de cada uno de los componentes del control interno por lo que a continuación se mencionará una breve descripción con el fin de un mejor entendimiento.

Tabla No.1: Componentes de control interno y su descripción

ELEMENTOS	DESCRIPCIÓN
<p>AMBIENTE DE CONTROL</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Integridad y valores éticos. • Estructura orgánica • Asignación de autoridad y responsabilidades • Competencia de los empleados • Filosofía y estilo de operaciones • Política de recursos humanos y procedimientos • Junta de directores • Comité de auditoria
<p>EVALUACIÓN DE RIESGOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Objetivos globales • Objetivos por actividad • Identificación y análisis de riesgo • Gestión de cambio • Riesgo de fraude
<p>ACTIVIDADES DE CONTROL</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas y procedimientos • Indicadores de desempeño • Controles físicos • Segregación de funciones • Procesamientos de información
<p>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de la información • Efectividad de las comunicaciones internas y externas
<p>MONITOREO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoreo continuo • Evaluaciones puntuales o autoevaluaciones. • Comunicación de deficiencias de control

Fuente: (Luna, 2011)

Elaborado por: Las autoras

Como podemos observar los componentes del control interno no son ejecutados individualmente, sino más bien de manera encadenada ya que cada uno de ellos tiene una descripción y función que va, paso a paso siendo exitosa conforme al cumplimiento de las anteriores.

2.1.4 Clasificación del control interno

Dentro del control interno existen dos tipos: El control interno administrativo y el control interno contable. Existe una diferencia de uno y otro la cual pertenece a que mientras el control administrativo está enfocado en el organigrama de la empresa, en las políticas y procedimientos de la empresa, y en todo aquello que compete a la administración de la empresa, mientras que el contable está básicamente enfocado a la realidad actual de la empresa en el ámbito económico y financiero de la misma.

2.1.4.1 Control Interno Administrativo

El control Interno administrativo está enfocado al plan de la organización y todos sus componentes como son aquellos métodos, políticas y procedimientos empleados para la eficiencia de las operaciones realizadas en la empresa internamente. También implica las medidas tomadas con el desenvolvimiento operacional del personal en cada área.

El control administrativo se establece en el SAS-1 (Statements on Auditing Standards) que significa; declaraciones de las normas de auditoria, de la siguiente manera:

El control administrativo incluye, pero no se limita al plan de organización, procedimientos y registros que se relacionan con los procesos de decisión que conducen a la autorización de operaciones por la administración. Esta autorización es una

función de la administración asociada directamente con la responsabilidad de lograr los objetivos de la organización y es el punto de partida para establecer el control contable de las operaciones.¹

El control interno administrativo no se encuentra limitado al plan de la organización y políticas y procedimientos en los procesos, sino como fue mencionado anteriormente que también relaciona la eficiencia interna de la empresa, por lo que a continuación detallamos ejemplos los cuales serán un apoyo para un mejor entendimiento.

Ejemplo:

- ✚ Que los trabajadores de la empresa lleven siempre su respectiva identificación.

- ✚ La obligación de exámenes médicos anuales para todos los trabajadores.

- ✚ Que lo trabajadores cumplan con las políticas de seguridad en su puesto de trabajo.

Por lo tanto el control interno administrativo se relaciona con la eficiencia establecida en las operaciones de la empresa y dicha eficiencia debe ser controlada y monitoreada en cada una de sus fases por la administración con el único fin de proteger los recursos de la empresa, este control interno debe también incluir análisis estadísticos, como también informes y programas de entrenamiento con el personal de manera que cada proceso conforme se lo vaya analizando y sea ejecutado por el personal sea efectuado con calidad.

¹ Clasificación del Control Interno. <http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse86.html>

2.1.4.2 Control Interno Contable

El control interno contable básicamente está relacionado con todo lo referente al área de la contabilidad, es decir con todas aquellas políticas y procedimientos que intervienen en la ejecución de las funciones contables de la empresa, como por ejemplo las cuentas, su clasificación y contenido, estados financieros, etc. Es decir el control interno contable está encargado de la salvaguardia de los activos de la empresa así como también de todos los registros contables y financieros que son ejecutados por el ejercicio de sus funciones.

Así mismo, el control interno contable incluyen controles, aprobaciones, registros y reportes contables de todas y cada una de las obligaciones contables a las cuales se somete la empresa.

A continuación detallamos ejemplos los cuales serán un apoyo para un mejor entendimiento sobre el control interno contable.

Ejemplo:

- ✚ Que exista un método de conteo físico de inventario de manera periódica.
- ✚ Que no se emitan documentos financieros y de valor sin previa autorización del jefe inmediato
- ✚ Que no se realicen ajustes contables sin que antes se haya evaluado y analizado los motivos que lleven a ese procedimiento y estos se encuentran debidamente aprobados por los niveles de autorización adecuados.

2.1.5 Riesgos del control Interno

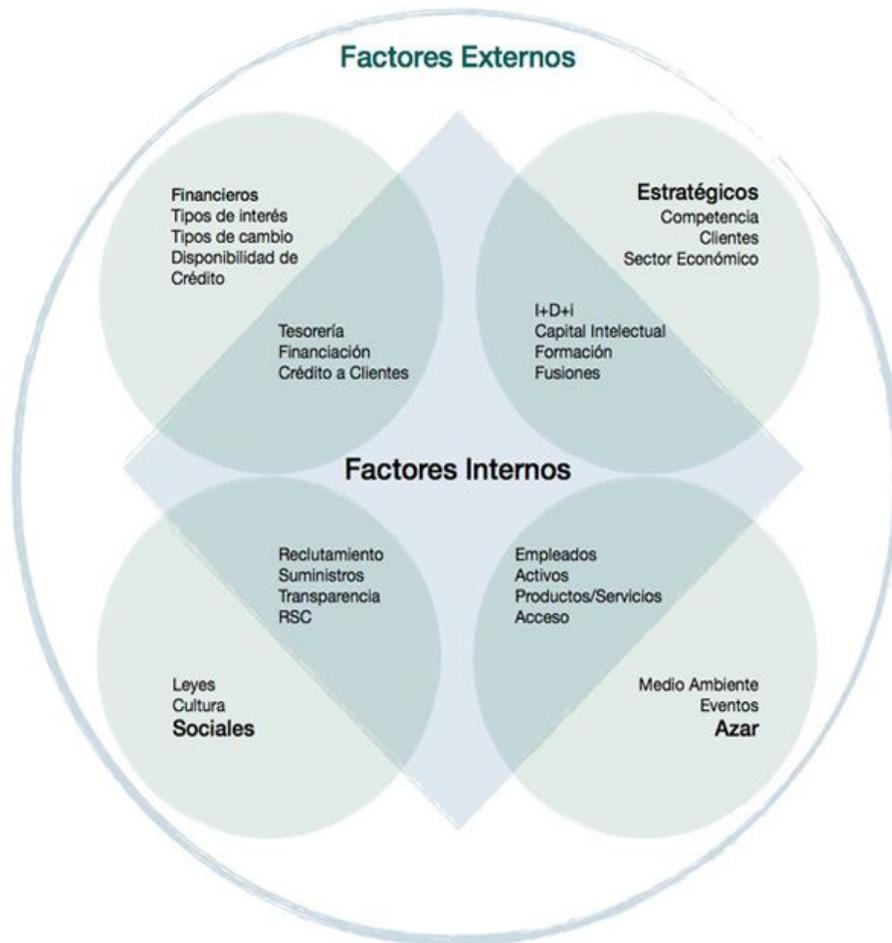
2.1.5.1 Definición de Riesgos

Primero que nada es necesario definir la palabra Riesgo, que según la Real Academia de la lengua Española significa: Contingencia o proximidad de un daño. Esto quiere decir que dicha palabra contiene un significado negativo por lo que en términos de auditoría existen riesgos de errores, omisión, fraude e incertidumbre los cuales pueden no ser detectados en la ejecución de la auditoría.

Al tratarse de riesgos de control interno es considerado la unión entre existencia e irregularidades en procesos tanto administrativos como contables y financieros que provocan una falta o carencia de detección.

Dentro de los riesgos podemos considerar la existencia de riesgos internos como así también riesgos externos, por lo que mediante un gráfico se procederá a demostrar cada uno de ellos.

Gráfico No. 5: Riesgos de Control Externos e Internos



Fuente: (Luna, 2011)

Elaborado por: Las autoras

La ERM (Enterprise Risk Management), en uno de sus informes indica con detalle cada uno de los distintos riesgos tanto internos y externos que pueden existir dentro de la empresa, y a su vez los detalla de la siguiente manera.

Internos

- ✚ Estrategia competitiva enfocada a la segmentación de clientes los cuales se muestran como una competencia.
- ✚ Cambios organizacionales, funcionales y así mismo cambios de la administración o también llamada gobierno administrativo, de igual manera aquellos cambios de sistemas de información.
- ✚ Operativos, como lo es desarrollos o innovaciones, los distintos productos y su distribución.
- ✚ Capital Humano, con respecto a las responsabilidades de la dirección, la seguridad laboral. Aquellos cumplimientos legales, de igual manera la infidelidad de empleados de la empresa.

Externos

- ✚ Leyes nacionales e internacionales y leyes culturales.
- ✚ Cambios medioambientales, como son los cambios de contaminación, así como también cambios climáticos.
- ✚ Financieros como son los tipos de cambio, tipos de crédito, fluctuaciones de precios.
- ✚ Nuevos competidores en el mercado.
- ✚ Riesgos Macroeconómicos y crecimiento de la población, cambios de políticas migratorias.²

²ERM Risk Management, http://www.ermgrupo.com/es/consultoria_de_riesgos/tipos_de_riesgos

2.1.5.2 Riesgos de Auditoría

Dentro de la auditoría existen riesgos que pueden contener errores materiales o así también riesgos que el auditor no los pueda detectar, por lo que los riesgos de auditoría se clasifican en:

Riesgo Inherente: Cuando existe una probabilidad de existencia de error el cual no se lo puede evitar que suceda con los controles que pueda diseñar la compañía.

Riesgo de Control: Cuando existe la probabilidad de existencia de error y que no puede ser detectado por el sistema de control interno de la entidad.

Riesgo de Detección: Es la probabilidad de que el auditor mediante el diseño de los procedimientos de auditoría no detecte los errores que pudieran afectar los estados financieros de la entidad.

2.1.6 Manual de control interno

2.1.6.1 Definición

El manual de control interno es un sistema de monitoreo, un conjunto de procedimientos los cuales están de manera ordenada y sistemática, contiene instrucciones, información sobre políticas y procedimientos, sobre funciones, etc. que se encuentran enfocadas en áreas específicas dentro de las operaciones que desempeña la empresa, de manera que el objetivo es que una vez empleado lo dispuesto en este control, la empresa se desempeñe de manera eficaz, que no sufra de pérdidas significativas ni mucho menos de alteraciones contra la empresa en marcha.

2.1.6.2 Métodos para evaluar un manual de control interno.

Es necesario conocer que métodos existen para de esa manera elegir cuál de ellos será útil en la ejecución de este proyecto, por lo que cada método será analizado y evaluado para la elección final.

Existen tres métodos para la evaluación del control interno:

- **Método de Cuestionario**

Este método utiliza un grupo de preguntas las cuales son formuladas previa reunión y resolución del personal de la empresa quienes son los responsables de las distintas áreas de la empresa.

Este método cuenta con la ventaja de ahorrar tiempo y facilitar mayor desenvolvimiento por parte del personal para emitir sus respuestas y así conocer las características del control interno. Aun así, cuenta con la desventaja de que al momento de evaluar y estudiar dicho cuestionario puede mostrarse extenso.

Ejemplo de un Cuestionario:

Cuestionario del control interno enfocado a la revisión general de inventarios.

Tabla No.2: Cuestionario de Control Interno: Control de ventas

Objetivo (sombreado) y pregunta		Respuesta			Observaciones
		Si	No	N/A	
Ventas					
A. Las ventas registradas son para embarques efectivos a clientes existentes					
1. ¿El crédito a los clientes está aprobado por un funcionario responsable y el acceso para cambiar los archivos maestros de limite de crédito está restringido?		✓			Por Chulick, el presidente
2. ¿El registro de las ventas está respaldado por documentos de envío autorizados y pedidos aprobados de los clientes?		✓			Pam Dilley revisa documentación de apoyo
3. ¿Existe una separación adecuada de responsabilidades entre la facturación, registro de ventas y manejo de las entradas de efectivo?		✓			
4. ¿Las facturas de ventas están prenumeradas y justificadas?			✓		Prenumeradas pero no se contabilizan. Se requieren pruebas adicionales sustantivas
B. Se registran las operaciones de ventas existentes					
1. ¿Se conserva un registro de embarques?		✓			
2. ¿Se controla el documento de embarque desde la oficina, de tal forma que ayuda a garantizar que se facturen todos los envíos?		✓			Por Pam Diley y lo controla Chulick
3. ¿Se prenumeran y justifican todos los documentos de envío?		✓			
C. Las ventas registradas son por la cantidad de productos enviados y facturados y registrados correctamente					
1. ¿Existe una comparación independiente de la cantidad de los documentos de embarque con las facturas de venta?		✓			
2. ¿Se utiliza una lista de precios autorizada y se restringe el acceso al cambio del precio en el archivo maestro?		✓			
3. ¿Se envía un estado de cuenta cada mes a los clientes?		✓			

Fuente: Auditoria ,Un Enfoque integral, Decima primera Edicion. Pag:286

Elaborado por: Las autoras

- **Método Narrativo.**

Este método en cambio es como su nombre mismo lo indica, narrativo es decir que de manera detallada describe los procedimientos importantes y relevantes de los procedimientos de un control interno en las distintas áreas de la empresa, cabe recalcar que este método es recomendado para empresas pequeñas.

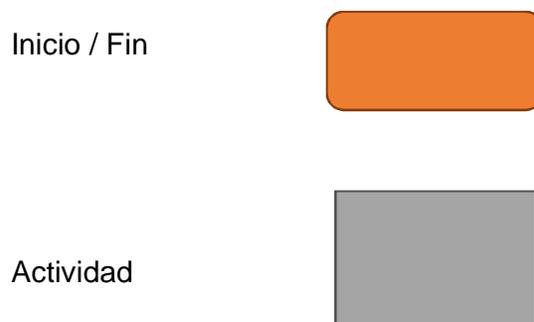
Ejemplo: Cobro a Clientes denominados como Cuentas por cobrar.

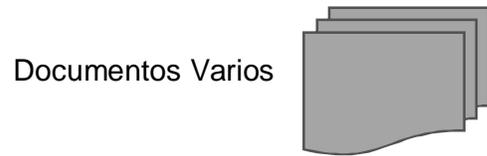
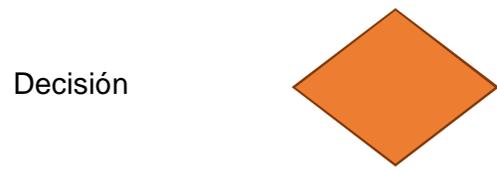
Todos aquellos ingresos obtenidos bajo el concepto de cobro a clientes, ocasiona la emisión de documentación física, enumerada de manera secuencial y todos aquellos recibos y comprobantes correspondientes en el ejercicio del cobro, los mismos que deben contar con las firmas pertinentes y cellos de la empresa que aseguren el correcto procedimiento ejecutado. Dicha suma de la documentación interviniente, será igual al importe del efectivo ingresado a caja y a su vez al depósito bancario bajo el concepto de cobro a cliente.

- **Método Gráfico**

El método gráfico se describe básicamente una estructura que va enfocada a áreas intervinientes dentro de la auditoría, en este método se utiliza símbolos clave, que dividen las distintas actividades de manera que conllevan un orden correcto con el fin de obtener buenos resultados al finalizar el gráfico.

Gráfico No.6: Símbolos clave utilizados comúnmente





2.1.7 Inventarios

2.1.7.1 Definición

Inventarios, corresponde a existencias de la empresa.

Según el párrafo 6 de la NIC 2, Inventario con activos:

- (a) poseídos para ser vendidos en el curso normal de la operación;
- (b) en proceso de producción de cara a esa venta; o
- (c) en forma de materiales o suministros, para ser consumidos en el proceso de producción o en el suministro de servicios.

Es decir, inventario corresponde a todos los bienes tangibles que tiene la empresa, los mismos que son la fuente mediante el cual la empresa obtiene ingresos en el proceso de comercialización, cabe recalcar que los inventarios son como por ejemplo materia prima o productos en proceso, productos terminados y mercancías de la empresa como se mencionó anteriormente.

Es así como también estos inventarios pertenecen a un activo valioso para la empresa el cual merece de cuidado y control en cada una de sus fases de utilización y comercialización. En el caso de la compañía farmacéutica el inventario que manejan tiene como característica corresponder únicamente a inventario de producto terminado con la condición de que son susceptibles a perecer, ya que en promedio los medicamentos cuentan una vida útil de acuerdo el medicamento y su fecha de elaboración.

2.1.7.2 Cuenta Inventario y su Clasificación

2.1.7.2.1 Inventario Inicial.

Este es aquel que da a conocer el valor de las existencias en mercadería a la fecha del período contable de la empresa, esta cuenta a partir de su creación no sufre ningún movimiento sino hasta cuando ya se finalice el período contable y por ende contablemente, una vez que se cargue a costos de venta o a su vez a resultados.

2.1.7.2.2 Compras

Aquí se trata la mercadería que fue comprada en el periodo contable de la empresa para objeto de comercializarla, es decir la mercadería que es comprada para venderla y obtener ingresos superiores a los gastados al momento de la compra. Compras es una cuenta de saldo deudor y no pertenece al balance general sino más bien es utilizada en el cierre por pérdidas y ganancias o a su vez por costos de venta.

2.1.7.2.3 Devolución en compras

Esta cuenta es utilizada cuando existe mercadería que fue obtenida o comprada y es devuelta al proveedor por las distintas circunstancias que justifiquen su devolución, el movimiento de esta cuenta es motivo de disminución de compra de mercadería pero no por ello se emitirá cuentas por cobrar.

2.1.7.2.4 Ventas

Mediante esta cuenta se puede controlar todos y cada uno de los movimientos de venta de mercadería de la empresa.

2.1.7.2.5 Devolución en ventas

Esta cuenta fue creada con el fin de reflejar todas las devoluciones a la empresa de parte de los clientes.

2.1.7.2.6 Inventario Final

Como último punto tenemos el inventario final, el inventario final es realizado al finalizar el periodo contable de la empresa el mismo que es realizado físicamente con su debida valoración.

Al finalizar del periodo contable se tomara en cuenta el Inventario Inicial para así obtener las ganancias o pérdidas en venta correspondientes a ese período contable.

2.1.7.3 Costo de Adquisición

Costos de Adquisición según el párrafo 11 de la NIC 2, dice que:

El coste de adquisición de las existencias comprenderá el precio de compra, los aranceles de importación y otros impuestos (que no sean recuperables posteriormente de las autoridades fiscales), los transportes, el almacenamiento y otros costes directamente atribuibles a la adquisición de las mercaderías, los materiales o los servicios. Los

*descuentos comerciales, las rebajas y otras partidas similares se deducirán para determinar el coste de adquisición*³

Es decir, el costo de adquisición es aquel costo o precio que resulta de la compra de la mercadería más aquellos costos en los cuales se incurre para poner dicha mercadería como parte del inventario de la empresa, es decir a la disposición de la empresa como por ejemplo la transportación de la mercadería, los derechos arancelarios, los impuestos, los seguros etc.

2.1.7.4 Costo de Transformación

Costos de Adquisición según el párrafo 12 al párrafo 14 de la NIC 2, dice que:

12. Los costes de transformación de las existencias comprenderán aquellos costes directamente relacionados con las unidades producidas, tales como la mano de obra directa. También comprenderán una parte, calculada de forma sistemática, de los costes indirectos, variables o fijos, en los que se haya incurrido para transformar las materias primas en productos terminados. Costes indirectos fijos son todos aquéllos que permanecen relativamente constantes, con independencia del volumen de producción, tales como la amortización y mantenimiento de los edificios y equipos de la fábrica, así como el coste de gestión y administración de la planta. Costes indirectos variables son todos aquéllos que varían directamente, o casi directamente, con el volumen de producción obtenida, tales como los materiales y la mano de obra indirecta.

13. El proceso de distribución de los costes indirectos fijos a los costes de transformación se basará en la capacidad normal de trabajo de los medios de producción. Capacidad normal es la producción que se

³ Norma Internacional de Auditoría. NIC 2 Existencias.

espera conseguir en circunstancias normales, considerando el promedio de varios ejercicios o temporadas, y teniendo en cuenta la pérdida de capacidad que resulta de las operaciones previstas de mantenimiento. Puede usarse el nivel real de producción siempre que se aproxime a la capacidad normal. La cantidad de coste indirecto fijo distribuido a cada unidad de producción no se incrementará como consecuencia de un nivel bajo de producción, ni por la existencia de capacidad ociosa. Los costes indirectos no distribuidos se reconocerán como gastos del ejercicio en que han sido incurridos. En periodos de producción anormalmente alta, la cantidad de coste indirecto distribuido a cada unidad de producción se disminuirá, de manera que no se valoren las existencias por encima del coste. Los costes indirectos variables se distribuirán, a cada unidad de producción, sobre la base del nivel real de uso de los medios de producción.

14. El proceso de producción puede dar lugar a la fabricación simultánea de más de un producto. Este es el caso, por ejemplo, de la producción conjunta o de la producción de productos principales junto a subproductos. Cuando los costes de transformación de cada tipo de producto no sean identificables por separado, se distribuirá el coste total entre los productos, utilizando bases uniformes y racionales. La distribución puede basarse, por ejemplo, en el valor de mercado de cada producto, ya sea como producción en curso, en el momento en que los productos comienzan a poder identificarse por separado, o cuando se complete el proceso productivo. La mayoría de los subproductos, por su propia naturaleza, no poseen un valor significativo. Cuando este sea el caso, se medirán frecuentemente por su valor neto realizable, deduciendo esa cantidad del coste del producto principal. Como resultado de esta distribución, el importe en libros del producto principal no resultará significativamente diferente de su coste.⁴

⁴ Norma Internacional de Auditoría. NIC 2 Existencias

Esto quiere decir que los costos de transformación, como su misma palabra lo indica son aquellos en los que la empresa incurre para el debido proceso de sus inventarios, como por ejemplo los costos incurridos en la fabricación y producción tales como mano de obra directa y costos indirectos de fabricación.

2.1.7.5 Otros Costos

Existen otros costos, según la NIC 2, El párrafo 15 al 18 explica que.

15. En el cálculo del coste de las existencias, se incluirán otros costes, en el, siempre que se hubiera incurrido en ellos para dar a las mismas su condición y ubicación actuales. Por ejemplo, podría ser apropiado incluir como coste de las existencias, algunos costes indirectos no derivados de la producción o los costes del diseño de productos para clientes específicos

16. Son ejemplos de costes excluidos del coste de las existencias, y por tanto reconocidos como gastos del ejercicio en el que se incurren, los siguientes:

(a) las cantidades anormales de desperdicio de materiales, mano de obra u otros costes de producción;

(b) los costes de almacenamiento, a menos que esos costes sean necesarios en el proceso productivo, previos a un proceso de elaboración ulterior;

(c) los costes indirectos de administración que no hayan contribuido a dar a las existencias su condición y ubicación actuales; y

(d) los costes de venta

17. En la NIC 23 Costes por intereses, se identifican las limitadas circunstancias en las que los costes financieros se incluirían en el coste de las existencias.

18. Una entidad puede adquirir existencias con pago aplazado. Cuando el acuerdo contenga de hecho un elemento de financiación, como puede ser, por ejemplo, la diferencia entre el precio de adquisición en condiciones normales de crédito y el importe pagado, este elemento se reconocerá como gasto por intereses a lo largo del periodo de financiación.⁵

2.1.7.6 Métodos de valoración de inventario

Las NIIF Completas y NIIF para PYMES reconocen que los métodos de valoración de inventarios son: El método promedio ponderado, método FIFO o también llamado PEPS que significa primeras en entrar, primeras en salir, y como también el método de identificación específica de los costos individuales. Esto quiere decir que si la empresa decide aplicar Normas Internacionales de Información Financiera en su contabilidad no debe aplicar los métodos: Método LIFO o UEPS que significa ultimas en entrar primeras en salir, método de último precio de mercado y así como también el método promedio simple.

⁵ Norma Internacional de Auditoría. NIC 2 Existencias

2.1.8 Cuentas por cobrar a clientes

2.1.8.1 Definición

Son todos aquellos activos corrientes pendientes de cobro y que se volverán efectivos en el plazo menor de un año. Comprende los derechos de cobro existentes, proveniente de las ventas de mercadería o servicio que forman parte del giro de la empresa, así como todos los mecanismos de control interno que se identifican con dichas operaciones, incluyendo las estimaciones para absorber la cartera de cobro dudoso e incobrable⁶. Las cuentas por cobrar son activos exigibles y circulantes que se generan por las ventas realizadas a crédito; a su vez, estos activos exigibles tienen vencimiento en un corto plazo menor a un año. Son considerados como activos exigibles los derechos adquiridos por la empresa para recuperar su dinero o efectivo por motivo de prestación de un servicio o la venta de un producto a plazo. Valores que se transforman en dinero en corto plazo y créditos que no generan directamente rendimientos, sino que se establecieron en virtud de operaciones mercantiles.⁷

2.1.8.2 Clasificación de las Cuentas por Cobrar

Las cuentas por cobrar tienen la siguiente clasificación:

Gráfico No.7: Clasificación de Cuentas por Cobrar

Cuentas por cobrar originadas por ventas de bienes o servicios

Cuentas por cobrar no originadas por ventas a crédito

Elaborado por: Las autoras

⁶(SÁNCHEZ CURIEL, PEARSON EDUCACION, MEXICO 2006)

⁷<http://www.eco-finanzas.com/>

2.1.8.2.1 Cuentas por Cobrar originadas por ventas o servicios

Aquí podemos incluir todas aquellas ventas de productos o servicios, debidamente justificadas con factura hacia el cliente y cuya originalidad es mediante crédito directo.

Gráfico No.8: Ejemplo de Factura

FACTURA No. 08403
SERIE "B"

UNIVERSIDAD DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS FARMACÉUTICAS
CARRERAS DE FARMACIA Y QUÍMICA FARMACÉUTICA

NOMBRE Y DIRECCIÓN Farmacia Saludable 6 calle 2-17 z.12		FECHA 19 de junio de 2012	
AJUSTANTE		PRODUCTO	CANTIDAD
DETALLE		IMPORTE	VALOR NETO
Acetaminofén 500 unidades a Q. 2.00 C/U		Reg. 000123268	Q. 1,000.00
 Químico Farmacéutico Juan Dos Colegiado A 12566			
CONDICIONES GENERALES:		SUB-TOTAL	Q. 1,000.00
<small>1. El comprador tiene el deber de pagar esta factura dentro del plazo establecido en el contrato o en el presente documento, si no se especifica el plazo, dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de emisión de la misma. 2. Si el comprador no paga esta factura dentro del plazo establecido, el vendedor se reserva el derecho de cobrar los intereses moratorios y costas judiciales. 3. Si el comprador no paga esta factura dentro del plazo establecido, el vendedor se reserva el derecho de cancelar el contrato y de exigir el pago de los daños y perjuicios. 4. El comprador se obliga a pagar esta factura dentro del plazo establecido, sin necesidad de que el vendedor presente alguna demanda o juicio. 5. El comprador se obliga a pagar esta factura dentro del plazo establecido, sin necesidad de que el vendedor presente alguna demanda o juicio. 6. El comprador se obliga a pagar esta factura dentro del plazo establecido, sin necesidad de que el vendedor presente alguna demanda o juicio. 7. El comprador se obliga a pagar esta factura dentro del plazo establecido, sin necesidad de que el vendedor presente alguna demanda o juicio. 8. El comprador se obliga a pagar esta factura dentro del plazo establecido, sin necesidad de que el vendedor presente alguna demanda o juicio.</small>		TOTAL Q.	Q. 1,000.00
TOTAL EN LETRAS:			
NOMBRE Y FIRMA DEL EMISOR (FACTURANTE)  INGRESO DE GUATEMALA DE VEDERACION		NOMBRE Y FIRMA DEL PROVEEDOR (ACEPTANTE) RADIO TELEVISION GUATEMALA, S.A. Representante Legal (ORIGINAL - CLIENTE/ADEUDANTE)	

Elaborado por: Las autoras

Toda factura generada a crédito es conocida como cuenta por cobrar, registrada dentro del activo corriente siempre y cuando su recuperación sea en un plazo menor a un año. Toda factura mayor al tiempo especificado debe de ser clasificada como parte del activo no corriente, exceptuando empresas cuyas operaciones sean habituales las transacciones de activos circulantes mayores a un año, lo cual deberá ser revelado por separado dentro de las notas a los estados financieros.

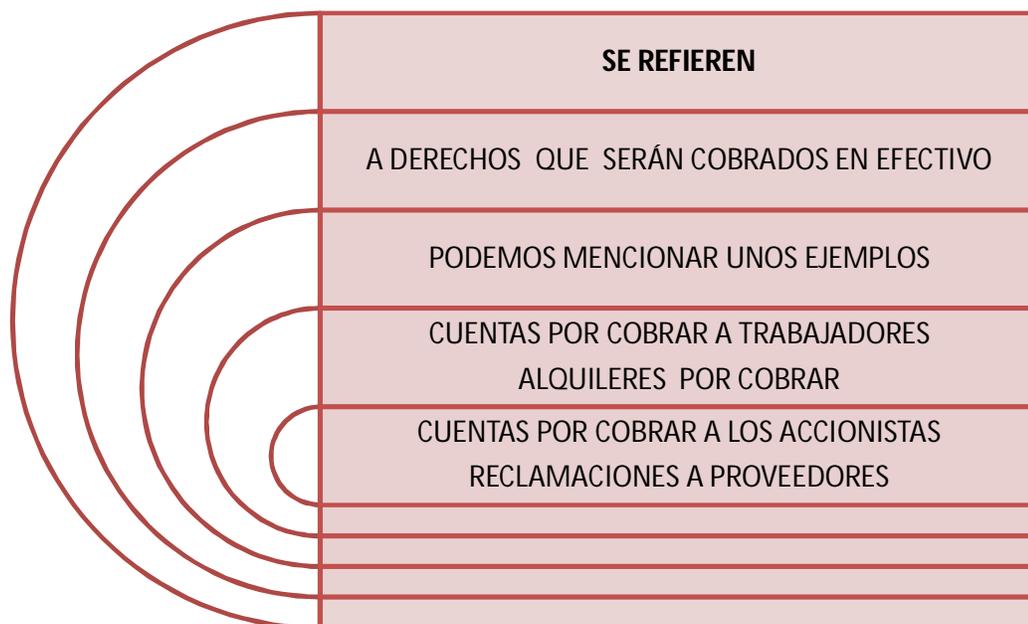
2.1.8.2.2 Cuentas por Cobrar no originadas por ventas a crédito

De acuerdo con la naturaleza de la transacción que las origina, las cuentas por cobrar no provenientes de ventas de bienes o servicios son clasificadas en dos grupos:

- (a) Cuentas por cobrar que representen derechos por cobrar en efectivo
- (b) Cuentas por cobrar que representan derechos por cobrar en bienes diferentes a efectivo.⁸

⁸ <http://www.gestiopolis.com/administracion-de-cuentas-por-cobrar-e-inventarios/>

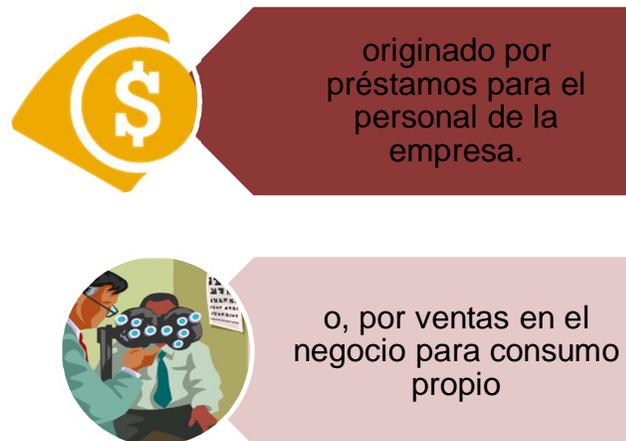
Gráfico No.9: Cuentas por cobrar no originadas por ventas a crédito



Elaborado por: Las autoras

2.1.8.2.2.1 Cuentas por cobrar no originadas de ventas a crédito

Gráfico No.10: Ejemplo de Cuentas por Cobrar no originadas de ventas a crédito



Elaborado por: Las autoras

2.1.8.2.2.2 Cuentas por cobrar no originadas de ventas a crédito alquileres por cobrar

Cuando la actividad comercial de la compañía sea arrendar inmuebles se considerará como venta proveniente de la actividad y por efecto ingresos por la venta del servicio que brindan. Sin embargo, en casos donde la misma compañía alquila un inmueble y esta no es su giro de negocio, se considerará una venta de un servicio no originada por ventas a crédito.

2.1.8.2.2.3 Cuentas por cobrar no provenientes de ventas a crédito cuentas por cobrar a los accionistas

Por alguna deuda que tenga el accionista con la compañía.

2.1.8.2.2.4 Cuentas por cobrar no provenientes de ventas a crédito Reclamación a los proveedores

Se puede dar el caso que la mercadería o productos son devueltos al proveedor por alguna razón y la compra ya se había realizado en efectivo, el proveedor puede devolver el valor en efectivo, más no mediante nuevos productos.

2.1.8.3 Entorno social

Actualmente la mayoría de empresas, inclusive del sector farmacéutico en estudio, otorgan crédito con la finalidad de mantener a sus clientes y no solo ofrecer un buen servicio, sino brindarles facilidad en sus pagos. Lo que se debe de mantener en un estricto control es el retorno de efectivo y que no existan cuentas vencidas, que pueden acarrear problemas de liquidez en la compañía.

Una buena administración requiere de información al día sobre los saldos de los clientes y deudores.⁹(MPYME, CAMPUS VIRTUAL LCT CUENTAS POR COBRAR, 2015)

⁹(MPYME, CAMPUS VIRTUAL LCT CUENTAS POR COBRAR, 2015)

Para ello y según el análisis realizado podemos detectar que un gran número de farmacias en nuestro país acuden al manejo de crédito en lo que es cuestión de medicina para generar un crecimiento en ventas.

Al 2011 según un anuncio en Diario El Universo reporta el incremento de farmacias y lo menciona: El negocio de las farmacias a manos de cadenas se fortalece en el país, en el 2005 los grupos encabezados por Farcomed y Difare, abarcaban el 57,4% del mercado, mientras que en el 2010 la participación se extendió al 75%(UNIVERSO, 2011-MZO)

Tabla No. 3: Grupos Farmacéuticos

Red de farmacias						
	Farcomed	Difare	Quifatex	Independientes	Otros	Farmaenlace
Cadena	2005	2006	2007	2008	2009	
Sana Sana	13,2%	15,1%	15,5%	15%	14,5%	
Fybeca	16,1%	15,8%	15,4%	15%	14,3%	
Económicas	0	1,2%	1,9%	2,9%	3,3%	
Victoria*	2,2%	2,7%	3,7%	3,5%	2%	
Medicity	0	0	1,1%	1,3%	1,2%	
Su Médica*	0,6%	0,5%	0,5%	0,5%	0,9%	
Cruz Azul	13,7%	15,7%	17,8	18,7%	19,7%	
Pharmacy's	2,4%	2,2%	2,4%	2,6%	3,2%	
Comunitarias	2,6%	2,6%	2,6%	2,5%	2,5%	
Su Farmacia		1,9%	1,8%	1,7%	1,9%	
Farmared's	1,1%	1,3%	1,3%	1,3%	1,6%	
Otros	5,4%	3,2%	5,5%	5,9%	5,1%	
Total	57,4%	62,1%	69,5%	70,9%	70,2%	
Independientes	42,7%	37,9%	30,5%	29,1%	29,8%	

*En el 2010 fueron compradas por Farcomed



Fuente: Ministerio de Salud Pública

Elaborado por: Las autoras

En Ecuador en cuanto a las ventas, ha ido incrementando, en el 2011 podemos informar las ventas por \$957,56 Millones y un 17% adicional registrado. Difare cuenta con 330 locales de Farmacia bajo el nombre de Pharmacys (70) Cruz Azul 260 y 577 farmacias como franquicias.

Actualmente, podemos destacar que en el mercado ecuatoriano de farmacias, la Distribuidora Farmacéutica DIFARE se mantiene como líder competitivo.

Entre los 64 laboratorios, Life, Grunental y Acromax suman el 50% en el mercado del sector farmacéutico. Difare triunfa en la distribución farmacéutica y su venta al detalle. (Revista Ekonegocios , 2015)

Tabla No.4: Evolución del Sector Farmacéutico

RAZÓN SOCIAL	Total Ingresos (Millones de USD)	
	2009	2010
DISTRIBUIDORA FARMACEUTICA ECUATORIANA (DIFARE) S.A.	289,72	304,58
FARMACIAS Y COMISARIATOS DE MEDICINAS SA FARCOMED	234,22	265,42
ECONOFARM S.A.	162,55	193,36
ECUAFARMACIAS & ASOCIADOS S.A.	107,60	144,51
FARMAENLACE CIA. LTDA	76,45	94,55

Fuente: Ministerio de la Coordinación de la Producción, Empleo y Competitividad

Elaborado por: Las autoras

Tomando como referencia al Ing. Antonio Quezada Directivo de Difare y publicado en el periódico Universo indica que La fortaleza del grupo es la

distribución de medicinas a las farmacias independientes. (Antonio Quezada; DIRECTIVO GRUPO DIFARE, 2011)

De igual manera, podemos referir en cuanto a normas y bases contables para el conocimiento y tratamiento de la cuenta son NIC 39 y NIIF 9 SEC 11 Y 12 INSTRUMENTOS FINANCIEROS ya que para el que tiene la cuenta por cobrar es un activo financiero y para la parte deudora es un pasivo financiero.

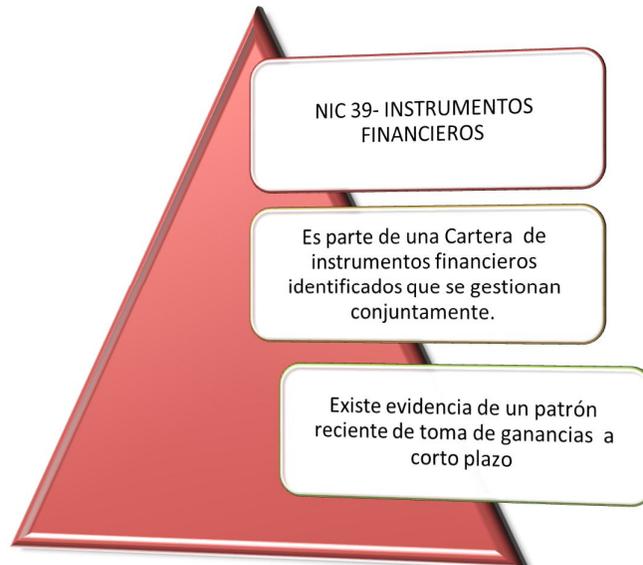
A los efectos de la medición de un activo financiero después del reconocimiento inicial, esta Norma clasifica a los activos financieros en las cuatro siguientes categorías:

- (a) Activos financieros al valor razonable con cambio en resultados;
- (b) Inversiones mantenidas hasta el vencimiento
- (c) Préstamos y *cuentas por cobrar*;
- (d) Activos financieros para la venta¹⁰ (NIC 39 Instrumentos Financieros: reconocimiento y medición)

Se aplica para la medición y el reconocimiento de los resultados. Según el párrafo 9 –a (ii) de la NIC 39 señala: Un activo financiero o un pasivo financiero al valor razonable con cambios en resultados son un activo financiero o un pasivo financiero que cumpla con alguna de las siguientes condiciones:

¹⁰ (NIC 39 Instrumentos Financieros: reconocimiento y medición)

Tabla No.5: Instrumentos Financieros



Activos Financieros

- **Clasificado como préstamos y cuentas por cobrar que no se negocia en el mercado activo. Es el activo que es efectivo, o se convierte en efectivo en corto plazo.**

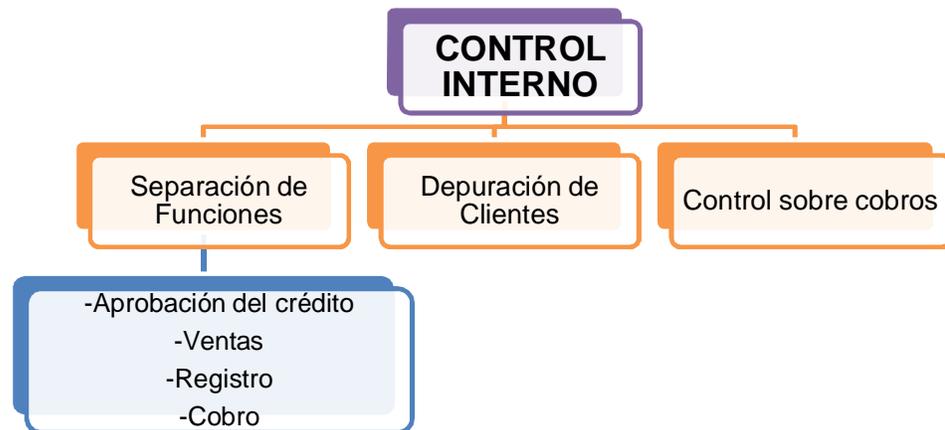
Elaborado por: las autoras

2.1.8.4 Control Interno y cuentas por cobrar

Partiendo del concepto de cuentas por cobrar que son generadas por ventas a crédito o por servicios prestados y para ello, debe existir un adecuado control de dicha cuenta, tanto en su proceso como en sus registros. Las cuentas por cobrar son derechos que se adquieren contra otras entidades o

personas. Se consideran parte del activo circulante. Generalmente se generan de las ventas crediticias o prestación de un servicio.¹¹

Gráfico No.11: Control Interno de cuentas por cobrar



Elaborado por: Las autoras

Las empresas que otorgan crédito a sus clientes, se encuentran en riesgos de contraer cuentas de dudoso cobro o también llamado cuentas incobrables; generando una pérdida para la compañía. A continuación, veremos la descripción de los métodos para contabilizar estas cuentas que pueden ser incobrables.

¹¹Cuentas por Cobrar/Control Interno/<http://www.pucmmsti.edu.do/websise/estudiante/materias/201120122/ST-CNT-215-T-004/UNIDAD%20II%20CNT-215.pdf>

Tabla No.6: Cuestionario de Control Interno Modelo de Revisión General de Cuentas por Cobrar

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO				
CUENTAS POR COBRAR				
	PREGUNTAS	SI	NO	COMENTARIOS
			APLICA	
1	¿Existe un adecuado control interno sobre las facturas pendientes de cobro?			
2	¿El control físico de las facturas permite identificar oportunamente las que deben enviarse al cobro?			
3	¿Existe control contable sobre las fechas de vencimiento?			
4	¿Manejan un sistema de control computarizado, que permita el manejo de reportes actualizados?			
5	¿Las facturas por ventas generadas a crédito son firmadas por dichos empleados?			
6	¿Cuentan con un departamento de cobranza?			
7	¿Cuentan con un departamento de cobranza?			
8	¿La o las personas encargadas de las cobranzas no tienen acceso al efectivo?			
9	¿Al terminar la jornada de trabajo, la persona de cobranza hace la entrega del efectivo a CAJA?			
10	¿La cobranza del día es depositada intacta y oportunamente a bancos?			
11	¿Las facturas no pagadas tienen seguimiento de cobro posterior?			

Fuente: Libro Auditoria de Estados Financieros, Segunda edición Gabriel Sanchez Curiel

Elaborado por: Las autoras

2.1.8.4.1 Método de Estimación – Porcentaje de Ventas a crédito.

En el método de estimación, las empresas con el fin de presentar Estados Financieros exactos por cuentas de dudoso cobro, utilizan la Provisión de Cuentas Incobrables que es la contra partida de Cuentas por cobrar. Las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo a razón del 1% anual sobre los créditos comerciales concedidos en dicho ejercicio y que se encuentren pendientes de recaudación al cierre del mismo, sin que la provisión acumulada pueda exceder del 10% de la cartera total¹²

Ejemplo: En el 2014 Farma C. Ltda. Logró ventas por \$800,000 y estimó el 1% de sus ventas totales a crédito, para ello tendríamos:

Tabla No.7: Ejemplo de asiento de diario
Porcentaje de las ventas a Crédito

Asiento de Diario	Cuentas Incobrables	Estimación 1%
Cuenta	Débito	Crédito
Gastos Cuentas Incobrables	\$8,000	
Provisión de Cuentas Incobrables		\$8,000
P/R La estimación de cuentas incobrables del año 2014		

Elaborado por: Las autoras

En el efecto, se da la disminución de la utilidad neta y la disminución de cuentas por cobrar.

¹²Servicio de Rentas Internas-Deducciones 2015: www.sri.gob.ec

2.1.8.4.1 Método de Estimación – Antigüedad de saldos.

Mediante este método podemos conocer el análisis de la antigüedad de los saldos; para ello, se debe realizar un pequeño reporte donde se detalle la antigüedad de cada cuenta y su vencimiento en el tiempo, tomando de referencia desde el momento de origen a la fecha de elaboración usando una escala de porcentajes.

En cuanto a la recuperación de la cartera, cuando la compañía recupera una deuda que había sido considerada como incobrable, mediante el método de estimación se debita cuentas por cobrar y se acredita la cuenta Gastos por cuentas incobrables

Tabla No.8: Ejemplo de asiento de diario
Porcentaje por antigüedad de saldos

ANTIGÜEDAD DE SALDOS			
VENCIMIENTO	CUENTAS POR COBRAR	%	ESTIMACION PARA CUENTAS INCOBRABLES
1 a 30	20000	2%	400
31 a 60	10000	4%	400
61 a 90	8000	5%	400
90 o más	5000	8%	400
	43000		1600

ASIENTO DE DIARIO		
CONCEPTO	DÉBITO	CRÉDITO
Gastos Cuentas Incobrables		1600
Provisión de Cuentas Incobrables		1600
P/r provision de cuentas incobrables		

Elaborado por: Las autoras

2.2 Marco Legal

En el marco legal, se hará mención de los organismos fundamentales de control, en lo que respecta regulación del desempeño de las empresas en el país.

2.2.1 Superintendencia de compañías



La Superintendencia de Compañías es el organismo técnico, con autonomía administrativa y económica, que vigila y controla la organización, actividades, funcionamiento, disolución y liquidación de las compañías y otras entidades en las circunstancias y condiciones establecidas por la ley.¹³

2.2.1.1 Misión

Podemos destacar que es una: institución que controla, vigila y promueve el mercado de valores y el sector societario mediante sistemas de regulación y servicios, contribuyendo al desarrollo confiable y transparente de la actividad empresarial del país.¹⁴

2.2.1.2 Visión

En cuanto a la visión: ser hasta el 2017 una institución altamente técnica e innovadora, reconocida por la eficiencia y transparencia de su gestión, que cuente con mecanismos tecnológicos modernos de control y vigilancia del mercado de valores y del sector societario.¹⁵

¹³Superintendencia de Compañías valores y seguros, organismo regulador/ 2015

¹⁴Superintendencia de Compañías valores y seguros, organismo regulador/ 2015

¹⁵Superintendencia de Compañías valores y seguros, organismo regulador/ 2015

2.2.1.3 Objetivos estratégicos

Los objetivos estratégicos incluyen 4 perspectivas que utiliza la metodología del Balanced Scorecard que son: usuarios, los procesos internos, el aprendizaje, crecimiento y la perspectiva financiera. Incluye además los 12 objetivos específicos, 9 factores claves de éxito y 5 objetivos estratégicos institucionales.¹⁶

2.2.1.4 Planes estratégicos

Según el artículo 7 del Código de Ética de la Superintendencia de Compañía, los Planes Estratégicos de las distintas unidades administrativas de la Superintendencia de Compañías se han formulado a partir de los siguientes factores claves de éxito: Confianza, Transparencia, Servicios Control, Compromiso, Planificación, Eficacia, Optimización, Talento y Capacitación.¹⁷

¹⁶Superintendencia de Compañías valores y seguros, organismo regulador/ 2015

¹⁷ Superintendencia de Compañías/2015_Código de Ética y responsabilidades

Tabla No.9: Matriz de Objetivos Estratégicos 2013 - 2017

FACTORES CLAVES DE ÉXITO		POLÍTICAS INSTITUCIONALES		OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES	
Control	1.1	Fortalecer la acción de control, seguimiento y vigilancia de los entes del sector societario y del mercado de valores con mecanismos ágiles de gestión Institucional		<i>Fortalecer el control societario y de mercado de valores que garantice el buen funcionamiento del sistema empresarial</i>	USUARIOS
	1.2	Contribuir a la consolidación del sector societario con mecanismos modernos y eficientes de control y comunicación			
Crecimiento	2.1	Contribuir al crecimiento, fortalecimiento, consolidación y transparencia del mercado de valores con una comunicación oportuna de los procesos y de la normativa vigente		<i>Promover, organizar y desarrollar el mercado de valores, mediante una gestión transparente y confiable de la información.</i>	
Optimización	3.1	Mejorar los procesos institucionales, garantizando un nivel óptimo en la gestión de los recursos de la Institución.		<i>Mejorar la gestión institucional mediante la estandarización y automatización de los procesos.</i>	PROCESOS
Automatización	3.2	Automatizar los procesos administrativos y de gestión Institucional, implementando sistemas tecnológicos integrales.			
Servicio	3.3	Implementar calidad de servicio en tiempos de atención y procesamiento en los trámites con usuarios y ciudadanos en general			
Capacitación	4.1	Incrementar el desempeño Institucional fortaleciendo los conocimientos técnicos de los servidores.		<i>Consolidar el desarrollo y el reconocimiento institucional en el ámbito público a través del fortalecimiento continuo del talento humano.</i>	APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO
Talento	4.2	Potenciar las aptitudes y habilidades del talento humano de la Institución			
Compromiso	4.3	Fortalecer y renovar el compromiso Institucional de los servidores optimizando el clima laboral y la aplicación del Código de Ética y el Reglamento Interno.			
Eficiencia	5.1	Actualizar los montos de multas y contribuciones de la Institución		<i>Garantizar la continuidad institucional mediante el uso eficiente de los recursos financieros</i>	FINANCIERO
	5.2	Asegurar la correcta y oportuna recaudación de los recursos financieros			
	5.3	Implementar procedimientos para la correcta y oportuna utilización de los recursos financieros			

Fuente: Superintendencia de Compañías

2.2.2 Servicio de Rentas Internas



Entidad técnica autónoma, que tiene la responsabilidad de recaudar los tributos internos establecidos por la Ley mediante la aplicación de la normativa vigente. Su objetivo es consolidar la cultura tributaria.¹⁸

2.2.3 Ministerio Coordinador de Producción, Empleo y Competitividad



2.2.3.1 Misión

Generar, coordinar, articular, impulsar y evaluar las políticas, programas, proyectos y estrategias de producción, empleo y competitividad del Consejo Sectorial de la Producción, orientados al cambio de la matriz productiva del Ecuador.¹⁹

2.2.3.2 Visión

Convertirse en el 2016, el eje estratégico del desarrollo productivo, competitivo y de empleo de calidad, con capacidad de generar y definir políticas públicas articuladas y de alto impacto, con la participación de diversos actores de la sociedad.²⁰

¹⁸ Servicio de Rentas Internas/2015

¹⁹ Ministerio Coordinador de Producción, empleo y Competitividad / Valores/Misión /Visión

²⁰ Ministerio Coordinador de Producción, empleo y Competitividad / Valores/Misión /Visión

2.2.3.3 Objetivos

Incrementar la eficiencia y efectividad en la formulación, articulación y ejecución de políticas y herramientas del sector de la producción, empleo y competitividad.²¹

2.3 Marco Metodológico

2.3.1 Tipos de Investigación

En los tipos de investigación tenemos: Investigación experimental e investigación no experimental, así como también investigación histórica, investigación descriptiva, investigación documental.

Investigación Historia: Trata del tiempo pasado, es decir esta investigación tiene como fin describir lo que era tiempos atrás de manera que con esto se realiza una crítica sobre cada uno de los sucesos pasados.

Investigación descriptiva: este tipo de investigación tiene como objetivo conocer aquellas situaciones presentadas a través de la descripción de hechos o actividades, así como también de procesos. En este tipo de investigación se formula hipótesis, así como también se realiza las debidas examinaciones del problema, se selecciona técnicas que será empleada como por ejemplo para recolectar información,

La investigación descriptiva tiene la ventaja de permitir una buena percepción de lo que se está investigando, de manera que ayuda al planteamiento claro de situaciones reales con sus respectivas soluciones eficientes. La investigación descriptiva tiene tipos de estudios como lo son;

²¹Ministerio Coordinador de Producción, empleo y Competitividad / objetivos

Estudio de tipo encuesta, estudio de interrelaciones, Estudio de desarrollo.
(Baray, 2006)

Investigación Documental: Este tipo de investigación recolecta todo tipo de datos necesarios para el respectivo estudio que se desea realizar, de igual manera esta investigación permite sugerir y recomendar soluciones ante los problemas encontrados ya que orientan a una correcta evaluación de hipótesis para la toma de decisiones esperada.

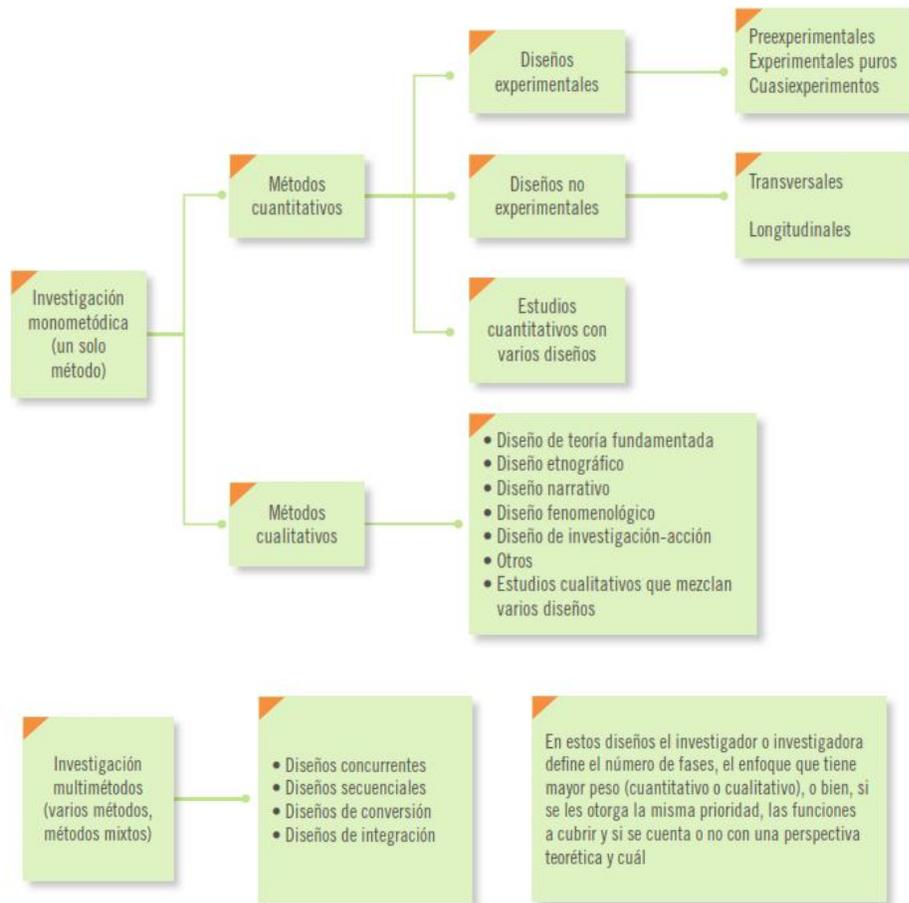
Investigación experimental e Investigación no experimental: En la experimental existe el estudio desde su causa y efecto las cuales permiten una realidad más certera y cotidiana por lo que se investiga la realidad de los sucesos y a si mismo los efectos provocados. La investigación no experimental permite formar hipótesis cercanas a la realidad utilizando distintas variables. (Sampieri)

Cabe mencionar que el elegir un tipo de investigación depende de la magnitud y el movimiento tanto interno como externo de la empresa, así como también para la elección de uno de estos tipos de investigación es necesario enfocarse en ver cuál es el objetivo final que se desea obtener con la investigación.

2.3.2 Métodos de Investigación

El método de investigación puede ser con un método o con varios métodos mixtos, para lo cual mostraremos el siguiente gráfico que permitirá un mejor entendimiento.

Gráfico No.12: Métodos de investigación



Fuente: (Sampieri)

Elaborado por: Las autoras

El método cuantitativo es aquel que permite un estudio y análisis con datos numéricos, utilizando así la estadística mediante la cual se puede enfocar con claridad las distintas especificaciones del problema. Por otro lado tenemos el método cualitativo en el cual se puede observar la realidad en base a investigaciones profundas.

Así también existen métodos como los de la investigación de multimedios en la que se puede emplear varios diseños de investigación, como el gráfico antes señalado lo muestra.

CAPITULO III

3 SITUACIÓN GENERAL

3.1 ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA

3.1.1 SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA

La empresa Farmacéutica Farma C. Ltda., que será objeto de estudio es una empresa privada ubicada en la ciudad de Guayaquil. La organización se encuentra en el centro de la ciudad.

La empresa comercializa variedad en medicinas, productos hospitalarios, productos importados, insumos médicos, equipos y materiales traumatológicos y todo lo concerniente a la salud dentro y fuera de la ciudad, con 33 años sirviendo a la comunidad.

La empresa ha crecido en el mercado competitivo convirtiéndose en lo que es en la actualidad, un equipo de trabajo sólido con muchas expectativas de seguir creciendo y brindando el mejor servicio a su distinguida clientela en todo el país. Se caracteriza por su excelente servicio y fidelización con sus clientes, confianza y sobre todo amabilidad otorgando diferentes beneficios con sus descuentos y créditos.

Es una empresa en la que disponen de los conocimientos y los recursos necesarios para entregar una atención farmacéutica de máxima calidad en la que garantizan la satisfacción de quienes contratan sus servicios.

3.1.1.1 RAZÓN SOCIAL

La empresa Farmacéutica Guayaquil Farma C. Ltda. se encuentra desde 1982 sirviendo a la comunidad, ofreciendo un amplio stock de medicina general y artículos en general, con oficinas en el centro y norte de la ciudad.

Farmacéutica Guayaquil Farma C. Ltda. Se encuentra inscrita en el Servicio de Rentas Internas como Contribuyente especial.

Gráfico No.13:FarmaC.Ltda. – Atención personalizada



Fuente: www.lagunagestion.com

Elaborado por: Las autoras

3.1.1.2 Reseña histórica y trayectoria de la compañía.

Con 33 años en el mercado ecuatoriano, en la actualidad impulsan un proyecto al brindar a todos los empleados de las empresas de prestigio de la ciudad, servicio de crédito. Este servicio brinda la posibilidad que a través de una orden de compra o mediante la asignación de cupo, los empleados de cada empresa pueden adquirir medicinas. El pago lo garantiza la empresa y esta a su vez descontará a sus empleados en el plazo que estime

conveniente, por vía rol, sea quincenalmente o mensualmente. Esto es lo que se denomina dentro de la compañía el Crédito Corporativo. También está disponible el crédito individual.

3.1.1.3 Beneficios de la empresa

-  Eleva la productividad de su personal

-  Ordena las finanzas de la empresa, evitando préstamos emergentes para compra de medicinas, por enfermedad de su personal o parientes.

-  El personal se sentirá más estimulado e identificado con su empresa.

-  Demuestra solidaridad y respaldo al personal al brindarle protección y seguridad.

3.1.1.4 Beneficios para los empleados

-  Sentir la protección de su empresa y los patrones

-  No existirá preocupación que por falta de recursos no pueda adquirir medicamentos.

-  Contar con servicio los 365 días del año las 24 horas del día en las farmacias ubicadas en Centro y norte de la ciudad.

-  Contar con servicio a domicilio sin recargo para clientes fidelizados.

-  Descuento del 10% en el servicio de las medicinas.

Gráfico No.14: Farma C. Ltda. – Beneficios



Fuente: www.grupodifare.com/dfarmacias

Elaborado por: Las autoras

3.1.1.5 Requisitos para el PLAN MEDICINAL FARMA C. Ltda.

- ✚ Carta de Autorización o suscripción de contrato con el respectivo listado.
- ✚ Definir los cupos que les asigne a cada uno de sus empleados.
- ✚ Acordar el plan de crédito entre la farmacia y la empresa o cliente.
- ✚ Actualización periódica de los empleados suscritos para ingreso o modificación en el sistema de Farma C. Ltda.

3.1.1.6 Misión, Visión, valores corporativos, objetivos

3.1.1.6.1 Misión

Brindar a los clientes el mejor servicio personalizado con una actitud de excelencia; ofreciendo descuentos y crédito directo corporativo e individual. Dar solución a nuestros clientes.

3.1.1.6.2 Visión

Ser la cadena de farmacia con mayor preferencia del país y aumentar la diversidad de producto farmacéuticos, manteniendo la responsabilidad y reforzando el vínculo con la comunidad ecuatoriana.

3.1.1.6.3 Valores corporativos

Honestidad: Acostumbrados a trabajar con total transparencia entre nuestros empleados y clientes.

Calidad: Brindar siempre la mayor diversidad de productos con alta calidad y así ofrecer el mejor servicio para nuestros clientes. Haciendo nuestra la frase de El Cliente tiene la razón.

Trabajo en equipo: Ayudarnos entre nosotros es fundamental, así como también, mantener una agradable relación entre los colaboradores para fomentar las relaciones en que se ve envuelta la empresa. Creciendo para la empresa y la comunidad. Brindar soluciones, dar solución a nuestro cliente.

Responsabilidad: Cumplimos nuestro objetivo de una forma eficiente y eficaz llegando a obtener nuestras metas de manera positiva y retadora.

Respeto: Nuestro gran objetivo es lograr que nuestro cliente se sienta completamente satisfecho y más que todo lograr superar sus expectativas, para la empresa es fundamental mantener y reforzar el vínculo con los clientes.

3.1.1.6.4 Objetivos

El Objetivo general de la empresa Farmacéutica Guayaquil Farma C. Ltda. es incrementar su Participación de Mercado, conseguir mayor y mejor Posicionamiento en los consumidores Ecuatorianos como marca No.1 en el segmento de farmacias, aumentar el volumen de ventas y generar mayor rentabilidad para la compañía.

3.1.1.6.4.1 Objetivos Específicos

- ✚ Tener una buena relación con los clientes.

- ✚ Tener incrementos en las ventas.

- ✚ Ser los preferidos por los clientes alcanzando un posicionamiento dentro de la mente de nuestros consumidores.

- ✚ Brindar la mayor expectativa posible a los clientes internos y externos.

3.1.1.7 Servicios

- ✚ Los servicios de crédito directo están dirigidos a las empresas corporativas para sus empleados. El personal de la compañía que mediante roles de pagos son descontados de forma que estime conveniente el cliente corporativo, sea quincenal o mensualmente.
- ✚ Los insumos médicos, diversas especialidades en medicinas, productos hospitalarios, traumatológicos también va dirigido para los consumidores finales que llega a comprar a los establecimientos.
- ✚ Servicios exclusivos para los colegios, escuelas. Abastecimiento de sus dispensarios que necesitan los alumnos que tiene seguro privado contra cualquier incidente que les suceda para el personal docente.
- ✚ El servicio a domicilio sin costo queda a disposición enteramente de la gerencia para empresas corporativas y dentro de la ciudad. Que se estipulará dentro del convenio o contrato a realizarse.

3.1.1.8 Principales Productos

- ✚ **Analgésicos;** alivian el dolor muscular, de cabeza inclusive artritis. Reaccionando sobre el sistema nervioso, como por ejemplo; Ibuprofeno, Paracetamol, Ketorolaco, etc.
- ✚ **Antiinflamatorios;** para la fiebre e inflamación. como por ejemplo; Strefen, Amoxicilina, Diclofenaco, Voltarén, etc.

- ✚ **Antiparasitarios;** limpieza y desparasitación que se necesita. como por ejemplo; Albendazol, Tecnidazol, etc.

- ✚ **Artículos varios;** venta al por mayor y menor a petición de los clientes para que encuentren variedad en el lugar de su preferencia como lo es Farma C. Ltda., Línea de snack, Maquillaje, peluches, chocolates, recuerdos, vajilla básica, etc.

- ✚ **Equipos traumatológicos;** según prescripción del médico, como por ejemplo los cuellos ortopédicos, silla de ruedas, etc.

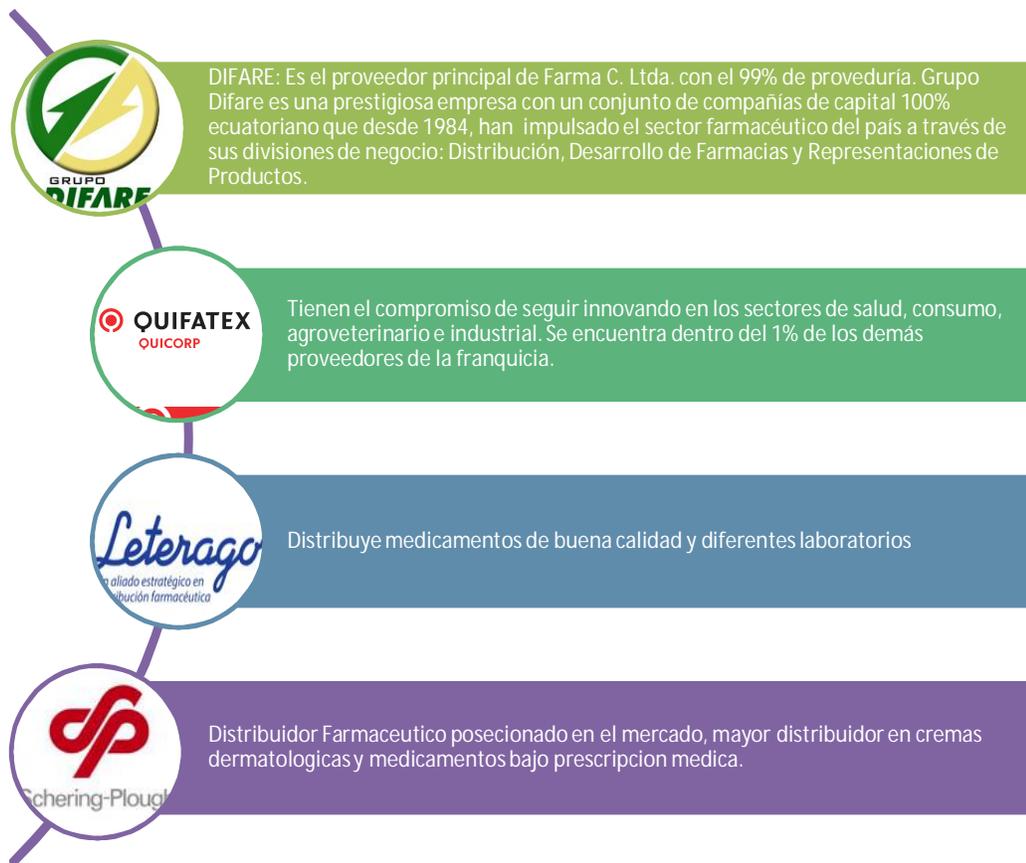
- ✚ **Protectores digestivos;** para el cuidado y restauración de la flora intestinal; como por ejemplo Digeril, Floratil, etc.

- ✚ **Vitaminas y minerales;** con una amplia gama para un mejor funcionamiento del cuerpo humano, libre de estrés; como por ejemplo Centrum, complejo B, PhamatonVitality, Berocca etc.

3.1.1.9 Proveedores

Entre las principales empresas que proveen los medicamentos a la empresa son las siguientes:

Gráfico No.15: Principales proveedores de medicamentos



Fuente: Empresa Farma C Ltda.

Elaborado por: Las autoras

Gráfico No.16: Farma C. Ltda. – Visualización Modelo de Lista de Precios y muestreo de los productos

Sistemas de Negocios NEPTUNO (tran)					Fecha Impresión:	*****
FARMA C. LTDA.					Usuario:	gluencayo
					Estación:	SRVSP
LISTADO DE PRECIOS POR CLASIFICACION						
Criterios: Bodega: 1; Estado: ACTIVO;						
ID	Descripción	Laboratorio	Línea	PVF	PVP	STOCK
Clasificación : 51010101 ALIMENTOS NUTRICIONALES						
82496	COLAGEL GREEN TREE POLVO400GR	INDUVIDAS	SUPLEMENTOS NUTRI ADULTO	24,08	25,80	
72408	COLAGENO VITALITY POLVO300GR	EDUARDY	SUPLEMENTOS NUTRI ADULTO	20,71	20,34	
78038	COLNATUR COLAGENO FRUTOS300GR	ECARVI - NUTRICIONAL	SUPLEMENTOS NUTRI ADULTO	27,65	27,41	
63079	COLNATUR COLAGENO NATURAL300GR	ECARVI - NUTRICIONAL	SUPLEMENTOS NUTRI ADULTO	26,56	26,34	
81784	COLPROPUR COLAGENO300GR	ECARVI - NUTRICIONAL	SUPLEMENTOS NUTRI ADULTO	17,10	16,96	
80152	DERMANUTRIX COLAG-BEBE15GR14	RODARF CONSUMO	SUPLEMENTOS NUTRI ADULTO	12,25	14,70	
50918	ENSOY POLVO FRESA400GR	EQUQUIMICA - LAFRANCOL	SUPLEMENTOS NUTRI ADULTO	13,44	14,40	
50919	ENSOY POLVO NIÑOS CHOCOL400GR	EQUQUIMICA - LAFRANCOL	SUPLEMENTOS NUTRI INFANTILES	11,54	12,36	
50921	ENSOY POLVO NIÑOS VAINILLA400GR	EQUQUIMICA - LAFRANCOL	SUPLEMENTOS NUTRI INFANTILES	11,54	12,36	
60461	ENSOY POLVO PROTEINA275GR	EQUQUIMICA - LAFRANCOL	SUPLEMENTOS NUTRI ADULTO	12,32	13,20	
50922	ENSOY POLVO VAINILLA400GR	EQUQUIMICA - LAFRANCOL	SUPLEMENTOS NUTRI ADULTO	13,44	14,40	
81602	ENSURE ADVANCE VAINI400GR	ABBOTT NUTRI - COMPLEMENTOS	SUPLEMENTOS NUTRI ADULTO	18,96	19,47	
79579	ENSURE PREBIOT CHOCOL400GR	ABBOTT NUTRI - COMPLEMENTOS	SUPLEMENTOS NUTRI ADULTO	16,92	17,38	
79575	ENSURE PREBIOT FRESA400GR	ABBOTT NUTRI - COMPLEMENTOS	SUPLEMENTOS NUTRI ADULTO	16,92	17,38	
79576	ENSURE PREBIOT FRESA600GR	ABBOTT NUTRI - COMPLEMENTOS	SUPLEMENTOS NUTRI ADULTO	36,19	37,16	
79577	ENSURE PREBIOT VAINI400GR	ABBOTT NUTRI - COMPLEMENTOS	SUPLEMENTOS NUTRI ADULTO	16,92	17,38	
79578	ENSURE PREBIOT VAINI600GR	ABBOTT NUTRI - COMPLEMENTOS	SUPLEMENTOS NUTRI ADULTO	36,19	37,16	
32502	GRANOLA SCHULLO EYT-FIBRA400GR	SCHULLO	CEREALES	4,27	4,23	
32503	GRANOLA SCHULLO TRACIO400GR	SCHULLO	CEREALES	4,07	4,04	
40435	LECHE SOYA ORIENTAL INST POLVO400G	ORIENTAL	LECHE EN POLVO	4,70	5,24	
80479	LECHE SOYA S-SPECIAL FRESA200G	OIBEAL	LECHE EN POLVO	3,12	3,10	
78901	LIVE ALDE VERA SABELA POLVO210GR	DLIP	SUPLEMENTOS NUTRI ADULTO	17,86	17,72	
80759	LIVE COLLAGEN FAMILY VAINI POLVO300G	DLIP	SUPLEMENTOS NUTRI ADULTO	26,56	26,34	
78899	LIVE COLLAGEN POLVO230GR	DLIP	SUPLEMENTOS NUTRI ADULTO	19,58	19,42	
76557	LIVE COLLAGEN POLVO240GR	DLIP	SUPLEMENTOS NUTRI ADULTO	26,56	26,34	
18758	NEPRO VAINI LATA237ML	ABBOTT NUTRI - COMPLEMENTOS	MARCA, FARMA	1,26	1,51	
78020	NUTRIFORT POLVO FRESA400+100GRATIS	CARIAGU - NATURES GARDEN	SUPLEMENTOS NUTRI ADULTO	18,08	22,60	
78019	NUTRIFORT POLVO VAINI400+100GRATIS	CARIAGU - NATURES GARDEN	SUPLEMENTOS NUTRI ADULTO	18,08	22,60	
80793	NUTRILIFE PREMIUM FRESA400GR	GREEN LIFE	SUPLEMENTOS NUTRI FAMILIAR	9,33	10,00	
80783	NUTRILIFE PREMIUM VAINI400GR	GREEN LIFE	SUPLEMENTOS NUTRI FAMILIAR	9,41	10,00	
75319	PELJASURE PLUS POLVO CHOCOL600GR	ABBOTT NUTRI - COMPLEMENTOS	SUPLEMENTOS NUTRI INFANTILES	32,46	33,33	
74910	PELJASURE PLUS POLVO FRESA400GR	ABBOTT NUTRI - COMPLEMENTOS	SUPLEMENTOS NUTRI INFANTILES	15,19	15,60	
31332	PLUWOCARE NUT-ESP LIQ6ONZLG	ABBOTT NUTRI - COMPLEMENTOS	SUPLEMENTOS NUTRI ESPECIALIZADOS	1,96	2,35	
1962	ZINC-AVIT FRESA LATA400GR	SERES LABORATORIO	SUPLEMENTOS NUTRI FAMILIAR	5,64	6,76	

Fuente: Empresa Farma C. Ltda. /Sistema Neptuno

Elaborado por: Las autoras

3.2 Levantamiento de información

Nuestro propósito es elaborar un Control Interno en las áreas de Inventario y Cuentas por cobrar de la empresa Farmacéutica Guayaquil Farma C. Ltda.

3.2.1 Levantamiento de procesos

La empresa Farmacéutica Guayaquil Farma C. Ltda. para el desarrollo de sus operaciones internas, utiliza el Software Neptuno para lo cual para motivos de este proyecto hemos realizado un levantamiento de procesos enfocado en el conocimiento de todas las funciones y servicios que ofrece

dicho Software en cada una de las áreas específicamente en el área de cuentas por cobrar e inventario.

3.2.1.1 Software Neptuno.



Neptuno es una solución integral orientada a proporcionar al segmento de cadenas de farmacias, este sistema permite administrar el negocio, evaluar y mejorar todos y cada uno de los procesos y elementos del negocio farmacéutico. Es comercializado por DIRES (Desarrollo Integral de Soluciones Empresariales) está disponible en diferentes ediciones y bajo diferentes esquemas de implementación como lo son²²:

- ✚ Neptuno Cadena Modelo de Hosting

- ✚ Neptuno Cadena Infraestructura Propia

- ✚ Neptuno Standalone

- ✚ Neptuno Light

- ✚ Neptuno Financiero

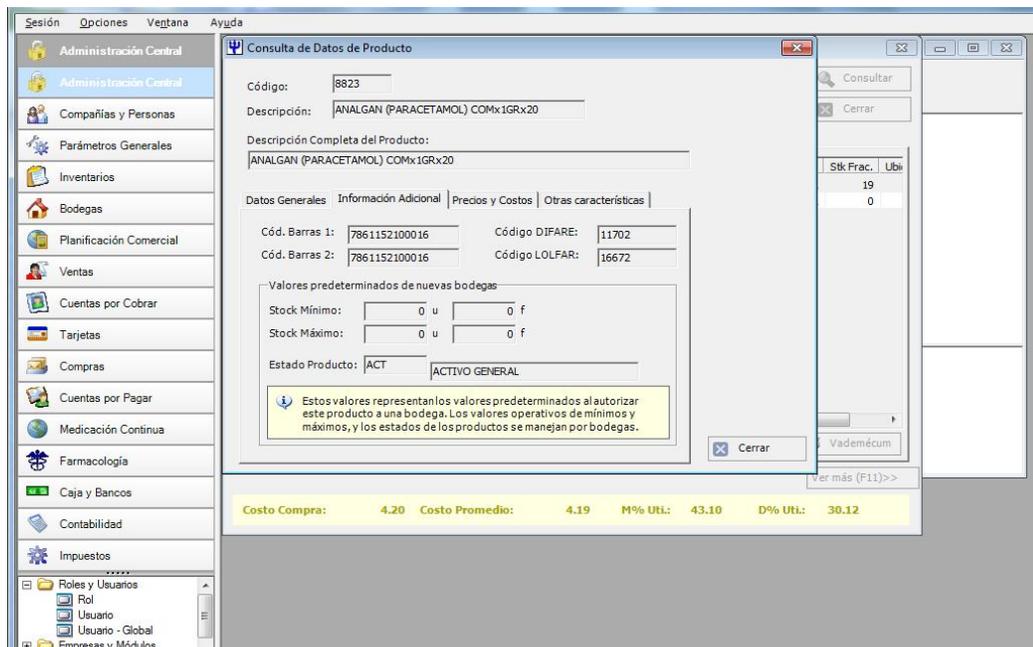
Neptuno permite a Farma C. Ltda. administrar su abastecimiento, administrar políticas comerciales, así como también administrar inventarios, mercadeos y promociones, administrar planes de salud bajo convenios, también permite llevar el control financiero y contable del negocio, recuperación de cartera, facturación y despacho, etc.

Farma C. Ltda. contaba con el sistema Neptuno antiguo lo que provoco a la administración, actualizar el sistema con las nuevas configuraciones e

²² Desarrollo Integral de Soluciones Empresariales, <http://www.dires-sa.com/neptuno.aspx>

implementaciones el cual ofrece este sistema. El sistema antiguo de Neptuno permitía al usuario modificar e ingresar manualmente la codificación de los productos por el usuario de manera que esto significaba tiempo y dedicación al momento de ingresar los códigos nuevos de ingresos de inventario y así mismo de egresos. Ahora Neptuno con su nueva actualización cuenta con los códigos vinculados directamente al proveedor principal Difare por lo que el proveedor, es decir Difare proporciona mediante el sistema la asignación y vinculación de códigos a todas las empresas y clientes relacionadas, así como también de los distintos laboratorios los cuales se encuentran vinculados al sistema.

Gráfico No.17: FarmaC. Ltda. Antiguo sistema Neptuno.

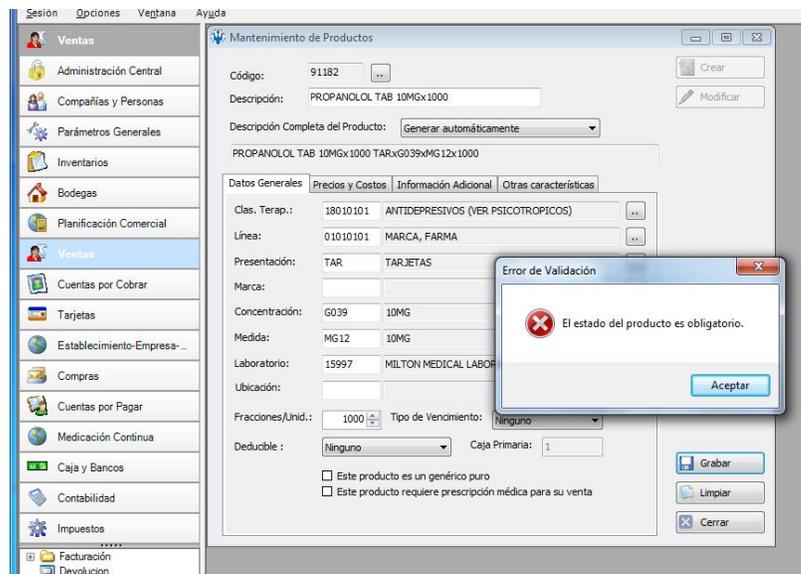


Fuente: Antiguo sistema Neptuno/ Empresa Farma C. Ltda.

Elaborado por: Las autoras

Como podemos observar en la pantalla es permitido al usuario el ingreso de códigos. A diferencia del nuevo sistema de Neptuno que ya consta todo vinculado y si el usuario desea realizar alguna modificación en cuanto a códigos, el sistema responde con un mensaje que no se pudo realizar dicho cambio.

Gráfico No.18: Nuevo sistema Neptuno.



Fuente: Nuevo sistema Neptuno / Empresa Farma C. Ltda.

Elaborado por: Las autoras

Gráfico No.19: Cadena de valor de negocios soportada por Neptuno.



Fuente: DIRES Desarrollo Integral de Soluciones Empresariales

Elaborado por: Las autoras

El sistema cuenta con modulos que se encuentran integrados entre si, los modulos que brinda Neptuno son:

✚ Herramientas de Gestion Comercial y Operaciones.

✚ Herramientas de Getion Administrativo / financiero.

Gráfico No.20:Módulos del Sistema Neptuno

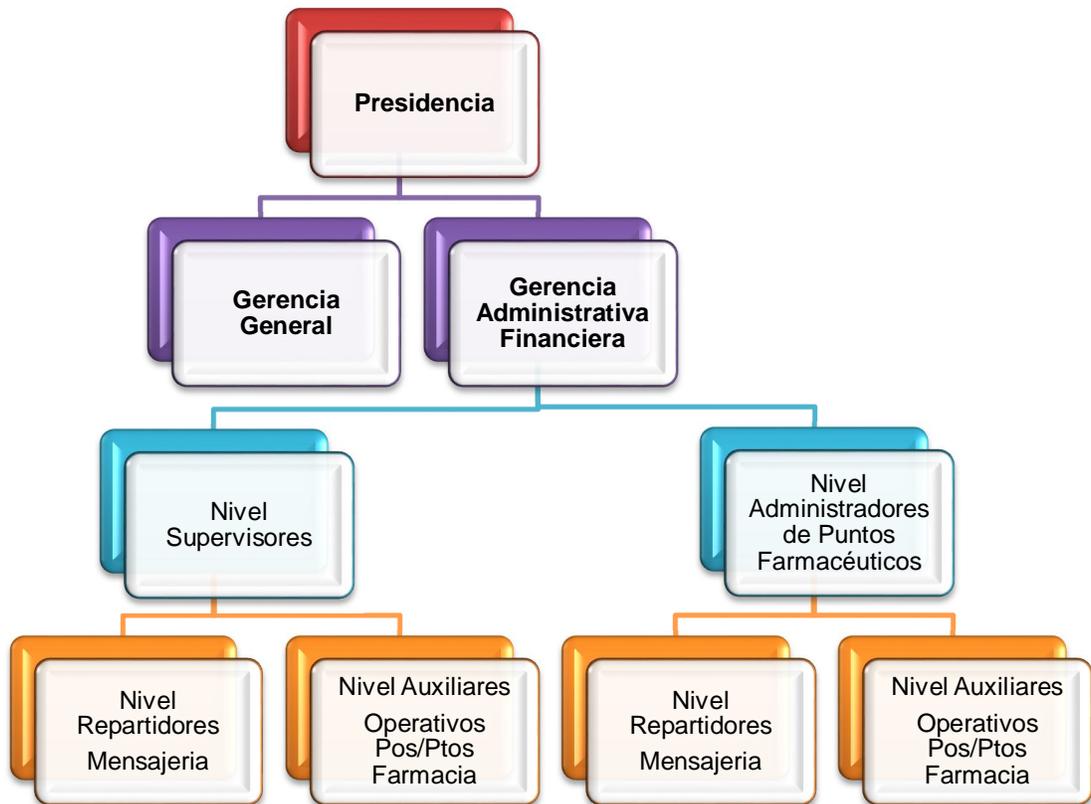


Fuente: DIRES Desarrollo Integral de Soluciones Empresariales

Elaborado por: Las autoras

3.2.1.2 Estructura organizacional de la empresa

Gráfico No.21:FarmaC. Ltda. Organigrama Empresarial



Fuente: Empresa Farma C. Ltda.

Elaborado por: Las autoras

3.2.1.2.1 ANÁLISIS ESTRUCTURAL Y FUNCIONAL DE LA EMPRESA

La empresa está constituida por cuatro niveles jerárquicos dentro de su estructura organizativa, a saber:

- a) Nivel directivo. Está conformado por la Presidencia y la junta de accionistas.
- b) Nivel ejecutivo. Lo integra la Gerencia General como máxima unidad ejecutiva y representante legal de la Institución y Gerencia Administrativa Financiera.
- c) Nivel Supervisores. Aquellos designados administradores de los puntos de venta de las farmacias.
- d) Niveles operativos. En este nivel se ubican los auxiliares o asistentes operativos aquellos encargados en realizar las ventas y brindar atención al cliente.
- e) Los repartidores: aquellos operarios en mensajería y entrega de pedidos en distintas partes de la ciudad y fuera de ellas; así como también, algún comunicado para Presidencia y Gerencia cuando se encuentran fuera de oficina.

3.2.1.2.2 Funciones Empleados

3.2.1.2.2.1 Funciones que debe realizar el Supervisor de Matriz y sucursal

1. El horario de trabajo es de 8h00 am a 20h00. Debe ser muy puntual. Tendrá media hora para almorzar.
2. Debe presentarse bien uniformado, con su mandil planchado, la credencial a la vista, los zapatos limpios, bien peinado.
3. Si no porta la credencial, no puede laborar.
4. Prender su computador, radio, copiadora e impresora.
5. Contar fondo de caja y apertura de caja en el sistema

6. Revisar que tengan suficiente cambio y todos sus materiales de oficina.
7. Revisar todas las áreas hayan amanecido limpias, arregladas y los baños en perfecto estado y con los insumos completos.
8. Leer cuaderno de novedades.
9. Atender con la mayor cordialidad a los clientes, sin olvidar que está prohibido despachar sin FACTURAR.
10. Firmar las facturas que despacha y solicitar firma del cliente en la factura.
11. Atender llamadas telefónicas de los clientes.
12. Recibir y firmar todo cancelación que entregue el departamento de Cobranzas y realizar su cancelación el mismo día.
13. Recibir pedidos, chequear que la factura tenga todos los datos completos como fecha de vigencia, autorización, razón social, teléfono y dirección correcta.
14. Registrar en la factura la fecha de vencimientos y el precio de venta al público luego ubicarlo en su respectiva percha asegurándose que se ponga hacia adelante los ítems que vencen primero.
15. Sacar listado para toma de inventarios mensuales al personal de caja.
16. Realizar recuento de los inventarios con novedades.
17. Archivar las transferencia de su local y las ventas de contado y crédito de los 2 locales.
18. Armar la carpeta de transferencia.
19. Revisar los pedidos de los motorizados.
20. Verificar que las neveras estén abastecidas.
21. Realizar eliminación de facturas de ventas
22. Realizar devoluciones de ventas.
23. Sacar reportes de ventas a crédito, cobranza y psicotrópicos.
24. Realizar el cierre de los cajeros y contar el fondo de cajeros.
25. Dejar la guardia lista para enviarla al día siguiente.
26. Revisar que todo quede apagada al final de su turno.
27. Cuando haya apagones realizar el cambio con el generador.

28. Atender al público con cordialidad y profesionalismo, tratando de servir la necesidad del cliente; prohibido recetar medicamentos o sugerir cambios; prohibido vender medicamentos tipo psicotrópicos y/o estupefacientes, sin receta oficial.

Estas disposiciones son para conocimiento del encargado y firmado por el mismo.

3.2.1.2.2 Funciones que debe realizar el Auxiliar – Cajero (Atención en el Pos, puntos farmacias)

1. Horario de trabajo es de 8h00 a 20h00 Puntualidad. Tendrá media hora para almorzar.
2. Debe presentarse bien uniformado.
3. Portar credencial para laborar.
4. Prender su computador e impresora.
5. Contar fondo de caja y apertura en el sistema.
6. Revisar que tengan suficiente cambio y todos sus materiales de oficina.
7. Leer el cuaderno de novedades.
8. Atender a los clientes sin olvidar que está prohibido despachar sin facturar.
9. Firmar las facturas que despacha y solicitar firma del cliente en la factura.
10. Atender llamadas telefónicas de los clientes.
11. Realizar inventarios diarios.
12. Recibir y firmar toda cancelación que entregue el departamento de Cobranza y realizar su cancelación el mismo día.
13. Recibir pedidos, chequear que la factura tenga todos los datos completos con fecha de vigencia, autorización, razón social, teléfono y dirección correcta.

14. Registrar en la factura la fecha de vencimiento y el precio de venta al público, luego ubicarlo en su respectiva percha.
15. Archivar diariamente las transferencias que recibe.
16. Colaborar con el Supervisor a mantener las perchas, vitrinas y refrigeradoras ordenadas y limpias.
17. Realizar desglose de caja.
18. Ser apoyo para el supervisor en verificar que todo quede apagado.
19. Atender al público con cordialidad y profesionalismo, tratando de servir la necesidad del cliente. Prohibido recetar medicamentos o sugerir cambios. Prohibido vender medicamentos tipo psicotrópicos y/o estupefacientes, sin receta oficial.

Estas disposiciones son para conocimiento del encargado y firmado por el mismo.

3.2.1.2.2.3 Funciones que debe realizar el Mensajero

1. El horario de trabajo puede ser de 7h00 a 19h00 o de 10h00 a 22h00. Debe ser muy puntual. Tendrá media hora para el almuerzo.
2. Debe presentarse bien uniformado.
3. Debe portar credencia para poder laborar.
4. Inmediatamente después de timbrar su ingreso a laborar, debe ponerse su mandil y retirar el sello de Farma C. Ltda. que reposa en un área determinada y la funda plástica para que guarden las facturas de los servicios a domicilio. Al final de su turno, debe devolver el sello y la funda plástica a su debido lugar enseñándole a su Supervisor que lo está retornando.
5. Su responsabilidad principal es llevar los servicios a domicilio a nuestros clientes en forma respetuosa y a tiempo.
6. Registrar en el cuaderno la hora de salida y llegada.

7. Todo pedido que lleva en efectivo deberá ser cancelado en su totalidad. De no ser así, no podrá dejarlo.
8. Cuando reciba dinero en efectivo por cancelaciones de facturas a crédito de los clientes, deberá firmar la constancia, en el cuaderno de control, de haber entregado estos valores, con fecha y hora de entrega.
9. Colaborar siempre en cualquier trabajo que se le indique.
10. Reportarse siempre con su jefe inmediato. (Supervisor)
11. Los pedidos deben ser llevados siempre con mucho cuidado ya que son artículos frágiles. Si rompe algún producto es de su responsabilidad.
12. Todo producto de refrigeración debe ser llevado en la hielera e indicarle a la persona que reciba que dicho medicamento es de refrigeración.
13. Para el mensajero que trabaje en el Centro (Matriz), cuando no tenga domicilio, su base será ayudar al auxiliar llevando la medicina a los clientes de los pisos del Edificio o ayudar con el archivo.
14. Misceláneos.

Estas disposiciones son para conocimiento del encargado y firmado por el mismo.

3.2.1.2.3 Áreas de análisis

Con el fin de un mejor entendimiento para el desarrollo de este proyecto se va a analizar detalladamente las dos áreas a las cuales se enfoca nuestro objetivo del diseño e implementación del control interno. Estas áreas serán Inventario y Cuentas por Cobrar.

3.2.1.2.4 Área de Inventario

El área de inventarios de Farma C. Ltda. se encarga de garantizar el abastecimiento necesario y frecuente de todos aquellos productos

medicinales y artículos varios, de tal manera que esta área se encarga del manejo y la custodia de la existencia de inventarios pertenecientes a la farmacia.

En el área de Inventarios de Farma C. Ltda. se controla todas aquellas actividades de recepción, despacho, de registros y controles del movimiento de la existencia de inventario, así como también de la verificación de productos cercanos a su caducidad, productos de poco movimiento y productos faltantes. Es necesario conocer que el método de inventario utilizado en la empresa es el Método de Máximos y mínimos.

3.2.1.2.4.1 Método de Inventario de Farma C. Ltda.

El método de Máximos y mínimos es el utilizado por la farmacia, este método también es conocido como el método de cantidades fijas que tiene como fin controlar el inventario día a día

3.2.1.2.4.1.1 Niveles Máximos

Los niveles máximos de la existencia de inventarios en Farma C. Ltda. es de 5 ítems de cada producto y artículo, esta cantidad fue establecida de acuerdo a la rotación de inventario de la farmacia con el fin de prevenir el exceso y falta de rotación de los productos existentes.

3.2.1.2.4.1.2 Niveles Mínimos

Los niveles mínimos de la existencia de inventarios en Farma C. Ltda. son de 2 ítems de cada producto y artículo, dicha cantidad fue fijada con el fin de establecer el nivel más bajo de manera que se obtiene una seguridad confiable para prevenir que tal producto se agote y estar alerta a un nuevo pedido al proveedor.

Farma C. Ltda. trabaja con el sistema contable Neptuno, como ya lo habíamos explicado anteriormente. El sistema al tratarse del inventario de los productos médicos y productos varios esta modificado con respecto a alertas de mínimos y máximos, de manera que cuando el sistema ya verifica que en existencias existen mínimo 2 productos emite una alerta y un mensaje indicando que se debe hacer el respectivo abastecimiento de dicho producto, así también permite que el usuario acceda a un reporte de inventario de mínimos y máximos de tal manera que la empresa ya se prepara para realizar el pedido al proveedor.

Gráfico No.22: Reporte de Máximos y Mínimos en el sistema Neptuno

No.	Código	Producto	Lab.	Und. ...	Min.Und.	Repo.	PVF	Parcial
1	257	LEXOTAN COMx1.5MGx30	QC...	0	2	2	8.32	16.64
2	295	REDOXON GOTx20%x20ML	BA...	0	2	2	1.78	3.56
3	485	TINTE KOLESTON KIT 71 RUB-C...	ME...	0	1	1	8.20	8.20
4	591	APRONAX TABx50MGx20	BA...	1	2	1	7.33	7.33
5	748	COMPLEJO-B 3BEx120ML LIFEO	LIF...	1	2	1	1.68	1.68
6	914	TOPASEL AMP-3NYx150/10MGx1...	BO...	2	3	1	3.69	3.69
7	968	COLORUO SODIO 0.9%x1000ML	LIFEH	0	1	1	1.90	1.90
8	1043	DIPROSPAN AMPx2/5MGx2ML	SC...	0	13	13	3.46	44.98
9	1270	SILVADYN CREx1%x150GR	ECU	0	1	1	9.35	9.35
10	1307	ATARAX COMx10MGx25	GLAX	0	2	2	3.47	6.94
11	2037	ZENTEL SUSx400MGx10ML	GLAX	0	1	1	2.06	2.06
12	2088	ZOLOFT TABx50MGx28	PF...	0	2	2	40.98	81.96
13	2452	OTICUM SOLx5ML	SA...	1	2	1	1.12	1.12
14	2580	BIODROXIL CAPx500MGx12	NO...	1	2	1	10.68	10.68

Fecha: 07/08/2015
 Descripción:
 Total: 641.86

Elaborado por: Las autoras

Gráfico No.23: Farma C. Ltda. – Modelo de Lista de productos

Sistemas de Negocios NEPTUNO (tran)		Fecha Impresión: #####									
FARMA C. LTDA.		Usuario: If									
		Estación: SRVSF									
INVENTARIO DE PRODUCTOS COSTEADO											
Código	Descripción	Pend. Ingresos	Pend. Egreso	Stock actual	Stock min.	Costo	PVP	Costo Tot. Total	PVP Total	Utilidad	Tua?
DIFARE ETICOS JUPHARMA GROUP 1											
39,291	CEFUZIME TAB-RECx250MGx10	0	0	1u	-	6.52	9.40	6.52	9.40	2.88	N
31,907	CEFUZIME TAB-RECx500MGx10	0	0	2u9f	2u5f	12.64	18.20	36.66	52.78	16.12	N
3,466	CIPRAN TAB-RECx500MGx10	0	0	4u	1u5f	6.23	8.96	24.90	35.84	10.94	N
52,724	CIPRAN TAB-RECx750MGx10	0	0	1u4f	-	10.20	16.20	14.28	22.68	8.40	N
50,121	CLAVOXINE 2X SUSx457M/5MLx70ML	0	0	1u	-	9.58	13.80	9.58	13.80	4.22	N
50,122	CLAVOXINE 2X TAB-RECx1000MGx15	0	0	2u14f	-	22.37	28.50	65.62	83.60	17.98	N
3,990	CLAVOXINE FOR SUSx312.5MG/5MLx100ML	0	0	1u	-	9.80	14.11	9.80	14.11	4.31	N
3,989	CLAVOXINE FORTE TAB-RECx625MGx20	0	0	6f	-	18.05	25.99	5.41	7.80	2.38	N
3,988	CLAVOXINE TABx20	0	0	1u	-	19.79	13.65	19.79	13.65	-6.14	N
63,708	INFLALID TABx100MGx24	0	0	1u1f	-	10.43	11.46	10.86	11.94	1.08	N
31,472	PARALGEN TAB-RECx750MGx20	0	0	1u4f	10f	3.63	5.08	4.35	6.10	1.74	N
81,323	PROALGAN TAB-RECx20MGx10	0	0	2u	-	4.69	7.50	9.38	15.00	5.63	N
36,620	PROFINAL TAB-RECx400MGx24	0	0	1u3f	12f	3.02	4.26	3.40	4.79	1.40	N
2,477	PROFINAL TABx600MGx20	0	0	16f	10f	4.40	6.34	3.52	5.07	1.55	N
77,179	PROFINAL TABx800MGx20	0	0	13f	-	3.89	5.60	2.53	3.64	1.11	N
DIFARE ETICOS JUPHARMA GROUP 1		15						226.61	300.20	73.59	
		15			Total general:			226.61	300.20	73.59	

Fuente: Sistema Neptuno

Elaborado por: Las autoras

3.2.1.2.4.2 Ítems pertenecientes al Inventario.

El inventario de Farma C. Ltda. cuenta con un total de 60.000 ítems de inventario los cuales pertenecen a muchos laboratorios de gran prestigio en la ciudad de Guayaquil, el principal proveedor ocupando el 99% es Difare y el 1% restante pertenece a los demás proveedores como lo son Leterago, Boticas unidas, Quifatex etc. Farma C. Ltda. también cuenta con 10 laboratorios principales los cuales son:

Roemmers

Medicamental

Bagó

✚ Schering - Plough

✚ Novartis

✚ Acromax

✚ Interpharm

✚ Abbot

✚ Bayer

Gráfico No.24: Farma C. Ltda. – Modelo de Lista de laboratorios

Sistemas de Negocios NEPTUNO (rpt)		Fecha Impresión:	*****		
FARMA C. LTDA.		Usuario:	lgarcia		
		Estación:	SRVSF		
LISTADO DE LABORATORIO					
Criterios: Estado: Activos; Tipo de ente: Compañías;					
Laboratorio					
3MPH	3M MEDICAL	BAXT	LETERAGO - BAXTER ECUADOR	NAMI	NAMIBIA S.A.
3MQJ	3M FUTURO	BAYC	BAYER CONSUMER CARE	NAZ	OPERFEL
ABBO	ABBOTT FARMA	BAZE	BAYER FARMA	RECK	QUIFATEX PROP RECKITT & BENCKISER
ACRO	LETERAGO - ACROMAX	BAZA	ARTICULOS DE BAZAR	QMADU	QUIFATEX REPR ROCHE MADURO
AGRI	AGRIPAC	BDF	B.D.F. NIVEA CREMA	LORE	CASA MOELLER LOREAL
ALBL	ALBLOZA CHEMICALS&CHEMISTRY	MASC	MASTERCUBOS S.A. FABRICAN'	LIZM	PRODUCTOS LIZMAR
ALCO	ALCON ECUADOR	BECT	BOHORQUEZ - BECTON DICKIN'	LIRA	LIRA S.A.
ALEG	TELECOMUNICACIONES MOVILES DEL ECUADOR	BELE	BEIERSDORF (DISPONIBLE)	LIPR	LIPROM LABORATORIOS
ALES	INDUSTRIAS ALES	BELL	MOVISTAR-TELEFONICA	LEE	COMERCIAL LEE & LEE
ALLE	QUIFATEX PROP ALLERGAN	HOSP	QUIFATEX PROP HOSPIRA	LATU	LABORATORIOS LATURI
ALPI	ALPIA	BERQ	QUIFATEX PROP BERNA	LATI	LATINOREL
AMER	PRODUCTOS AMERICANOS	BG	BASSA COSMETICOS	LARE	LA REFORMA/CONSUMO
ANDI	JABONERIA ANDINA	BIC	BIC ECUADOR (EQUABIC)	LAMO	LAMOSAN

Fuente: Sistema Neptuno

Elaborado por: Las autoras

3.2.1.2.5 Área de cobranzas o Cuentas por cobrar

Como ya conocemos mediante este estudio, la compañía brinda servicios de crédito por lo que es indispensable realizar dicho estudio para

verificar en qué estado se encuentra su cartera y así poder dar las recomendaciones respectivas.

Para el proceso de Cobranzas se realiza mensualmente, el encargado mediante el sistema obtiene el Reporte de Cartera de todos los clientes ya sea corporativo o individual.

Actualmente, se utiliza mucho lo que es el manejo de correo electrónico, por lo que dichos estados de cuenta de los clientes se los hace llegar inclusive a su e-mails.

En el caso de Clientes Corporativos, se tiene un base de correos de la persona encargada de Recursos Humanos, Jefa o Jefe de RRHH quien recibe el estado de cuenta y posteriormente gestiona el descuento vía rol. Unos 3 a 5 días antes de fin de cada mes se envía el reporte de cartera por cobrar.

De la misma forma, se gestiona el proceso con clientes finales. Es importante mencionar, que para seguridad de la compañía con el mensajero de la empresa se hace llegar el físico a las empresas quien deberá traer una firma con recibido de la persona a quien le entrego los Estados de Cuenta.

Dichos Estados de Cuenta vienen detallados por compra, con la fecha exacta de compra de los clientes. Posterior a su revisión por parte del cliente-empresa, el pago se recibe hasta los primeros 5 días de cada mes vía cheque o transferencia bancaria.

Finalmente, se realiza el cobro y se da de baja a dicha cuenta por cobrar.

Gráfico No.25: Reporte de Estados de Cuenta/ Cartera de Clientes

Cliente	Total x Ven.	31-60	61-90	Más de 90	Total Vencido	Total
AGENMILLA MONEDA AGE...	17.12	67.73	0.00	0.00	67.73	84.85
ALUASTIS DELGADO GISEL...	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
ALVEAR GILBERT MARIA D...	0.00	0.00	149.72	0.00	149.72	149.72
ALVEAR VIVANCO CARLOS...	0.00	41.05	0.00	0.00	41.05	41.05
ARAUJO PAZMIÑO SANDRA	0.00	19.51	0.00	0.00	19.51	19.51
ARIAS VARGAS JAVIER	0.00	0.00	38.87	0.00	38.87	38.87
ARCOA BARZOLA PAOLA	0.00	0.00	0.00	35.00	35.00	35.00
ARTEAGA PEÑA LAURA ES...	0.00	60.96	0.00	0.00	60.96	60.96
AVENDAÑO ZAMBRANO M...	0.00	0.00	0.00	14.08	14.08	14.08
AVILEZ VALLEJO ALEX	0.00	0.00	0.00	35.50	35.50	35.50
BAJARRA CARRO JAMIE CR...	0.00	2.80	3.56	0.00	6.36	6.36
BANDA CARDENAS MARC...	0.00	0.00	1,002.83	0.00	1,002.83	1,002.83
BENAVIDES CAJUA MIGUE...	0.00	0.00	25.95	4.41	30.36	30.36
BERMEO LUCAS ARTURO	0.00	22.90	0.00	0.00	22.90	22.90
BERNA GARCES JONATHAN	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
BIOFORMULA S.A	0.00	0.00	107.86	0.00	107.86	107.86
BOLOÑA GILBERT ENRIQU...	0.00	6.12	19.02	0.00	25.14	25.14
BORIA ZAVALA JOSE FRA...	0.00	847.68	412.41	0.00	1,260.09	1,260.09
CEDEÑO ESPINOZA FLAVI...	0.00	7.70	29.46	0.00	37.16	37.16
CHAVEZ LOOR NELSON R...	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
CHINANGO SERVICIOS ME...	0.00	119.45	0.00	0.00	119.45	119.45
CLINICA GUAYQUIL S.A.	36.92	236.59	9.64	180.76	427.19	463.11
CONSAVE C.A.	108.28	164.09	0.00	0.00	164.09	272.37
CONTRERAS SALAZAR LA...	0.00	15.15	10.39	0.00	25.54	25.54
CRUZ LOPEZ DANIEL	0.00	0.00	20.00	0.00	20.00	20.00

Fuente: Sistema Neptuno

Elaborado por: Las autoras

Gráfico No.26: Ejemplo del detalle de cartera de un cliente corporativo, pendientes no vencidos

Número.Doc.	Motivo	Fecha	Valor Original	Valor Aplicado	Saldo
Beneficiario: 23963 - BONILLA GAVILANES MARTHA MAITE # 0928527670					
ND 002-024-000024047		6-ago-15	17.12	0.00	17.12
TotalBeneficiario			17.12	0.00	17.12
Beneficiario: 18005 - GALARZA PLAZA VERONICA #0917472805					
ND 002-024-000022425		23-jul-15	3.30	0.00	3.30
ND 002-024-000024433		11-ago-15	11.23	0.00	11.23
TotalBeneficiario			14.53	0.00	14.53
Beneficiario: 18015 - GOVEASOLORZANO JESSICA #0916473846					
ND 002-024-000021745		17-jul-15	6.00	0.00	6.00
ND 002-024-000021701		17-jul-15	5.19	0.00	5.19
ND 002-024-000021964		20-jul-15	14.75	0.00	14.75
ND 002-024-000022291		22-jul-15	4.36	0.00	4.36
ND 002-024-000022835		28-jul-15	4.76	0.00	4.76
TotalBeneficiario			35.06	0.00	35.06
Beneficiario: 18013 - PROAÑO CONFORME TITO # 0907420921					
ND 002-024-000022550		24-jul-15	14.91	0.00	14.91
TotalBeneficiario			14.91	0.00	14.91
Beneficiario: 18007 - REINOSO RODRIGUEZ SHEYLA #0915055867					
ND 002-024-000022424		23-jul-15	14.46	0.00	14.46

Fuente: Sistema Neptuno

Elaborado por: Las autoras

Gráfico No.27: Reporte de Análisis de Cartera 30 - 60- 90 días o más

Sistemas de Negocios NEPTUNO (tran)							Fecha Impresión:
SU FARMACIA FARMAC. LTDA.							Usuario:
							Estación:
ANALISIS DE CARTERA POR CLIENTE							
Criterios: Análisis Histórico de Cartera de Cliente por Vencida con corte al agosto-2015							
Tipo	Cliente	Por Vencer	0-30	31 - 60	61 - 90	Más de 90	
Tipo Cte. Padre	CLIENTE SU FARMACIA						
Tipo Cte.	CLIENTE CONSUMIDOR FINAL POPULAR						
C	FUNDACION MARIA GRACIA	0.00	60.00	0.00	0.00	0.00	
P	ALIASTIS DELGADO GISELLA MARIA	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
P	ARTEAGA PEÑA LAURA ESPERANZA	0.00	60.96	0.00	0.00	0.00	
P	AVENDAÑO ZAMBRANO MONICA	0.00	0.00	0.00	0.00	14.08	
P	AVILEZ VALLEDO ALEX	0.00	0.00	0.00	0.00	35.50	
P	BERNA GARCES JONATHAN	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
P	GUEVARA MARTINEZ ISABEL	0.00	0.00	32.48	0.00	0.00	
P	RAYO MARTHA	0.00	30.00	0.00	0.00	0.00	
P	TAPIA DECIMAVILLA JENNIFER STEFANIE	0.00	0.00	20.84	0.00	0.00	
P	VARGAS GONZALEZ GISELLA	0.00	0.00	31.02	0.00	0.00	
Subt. Tipo Cte.:	CLIENTE CONSUMIDOR FINAL POPULAR	0.00	150.96	84.34	0.00	49.58	
Tipo Cte.	CLIENTE CORPORATIVO 10%						
C	AGENMIL LA MONEDA AGENCIA DE VIAJES S.A.	17.12	67.73	0.00	0.00	0.00	
C	BIOPFORMULA S.A.	0.00	0.00	107.86	0.00	0.00	
C	CLINICA GUAYAQUIL S.A.	35.92	236.59	9.84	0.00	180.76	
C	DELITAC S.A.	116.11	18.94	0.00	0.00	0.00	
C	FEBRES-CORDERO RIVADENEIRA DELIA ROSA	0.00	68.10	0.00	0.00	0.00	
C	FILARET S.A.	0.00	4.13	0.00	0.00	5.87	
C	INDUSTRIA ECUATORIANA DE CABLES INCABLE S.A.	0.00	0.00	258.09	0.00	0.00	
C	INDUSTRIAS LACTEAS TONE S.A.	0.00	1,747.87	0.00	0.00	0.00	
C	MILANPLASTIC S.A.	15.66	0.00	0.00	0.00	0.00	
C	MILANTOP S.A.	0.00	93.82	0.00	0.00	0.00	
C	PLASTICOS INDUSTRIALES C.A.	155.85	120.56	0.00	0.00	0.00	
C	PYCCA S.A.	451.56	1,285.84	45.00	0.00	0.00	
C	SERTRANS SERVICIOS Y TRANSPORTES CIA.LTDA.	144.18	198.39	0.00	0.00	0.00	
C	SERVISEGUROS S.A.AGENCIA ASESORA PRODUCTORA DE SEGUROS	172.31	783.06	0.00	0.00	0.00	
C	TECNISEGUROS S.A.	18.84	6.78	0.00	0.00	0.00	
C	TROPFRUTAS S.A.	132.94	1,072.79	215.43	0.00	0.00	
C	UNIVERSIDAD CASA GRANDE	127.81	216.89	0.00	0.00	0.00	
P	BANDA CARDENAS MARCELA VERONICA	0.00	0.00	1,002.83	0.00	0.00	
P	CEDEÑO ESPINOZA FLAVIO MARCELINO	0.00	7.70	29.46	0.00	0.00	
P	FEBRES CORDERO CORDOVEZ MARIA AUXILIADORA	0.00	0.00	0.00	30.28	0.00	
P	GARCIA BUSTOS NORMA FABIOLA	0.00	0.00	82.65	0.00	0.00	

Fuente: Sistema Neptuno
Elaborado por: Las autoras

CAPITULO IV

4 METODOLOGÍA APLICADA

4.1 Metodología de Investigación aplicada

Luego de estudiar y analizar los distintos métodos de investigación, hemos considerado que el método a utilizarse en este proyecto es el método de investigación descriptiva.

4.1.1 Justificación de la selección del método

El método de investigación descriptiva tiene como objetivo conocer aquellas situaciones presentadas a través de la descripción de hechos o actividades, así como también de procesos. Por lo que, usarlo es de gran ayuda para obtener la información necesaria que debemos conocer, en cuanto al desarrollo de nuestro proyecto.

Es necesario la utilización de un método que nos permita la formulación de hipótesis para una investigación demostrativa con datos reales, donde “Los elementos del objeto de investigación no pueden ser numerados y estudiados en su totalidad, obligando al sujeto de investigación a recurrir a tomar una muestra representativa, que permita hacer generalizaciones “(Gamboa, 2014)

En este tipo de investigación se formula hipótesis, y se realiza las debidas examinaciones del problema, se selecciona técnicas que serán empleadas, como el recolectar información necesaria.

4.2 Diseño de la investigación utilizado

Se realizaran entrevistas a los distintos empleados de la empresa cuyas funciones estén relacionadas al área de inventario y de cuentas por cobrar. Estas entrevistas, serán grabadas y dicha grabación se la transcribirá para su respectivo estudio y análisis de acuerdo a los resultados obtenidos por cada pregunta o inquietud consultada.

Cada entrevista será realizada con cuestionarios previamente elaborados, en base a lo observado en la empresa tomando en cuenta las funciones y procesos que se llevan a cabo.

4.3 Muestra

La investigación se basará en el estilo de muestreo intencionado, (ALVIRA, 2003). Esto se debe a que se elegirá un grupo específico para su análisis. Mencionando, que el grupo elegido es aquel que nos brindará mayor información dándonos así el mayor conocimiento para la elaboración de nuestro proyecto.

4.4 Técnicas utilizadas para la recolección de datos

Los datos obtenidos, se relacionaran basándose en técnicas descriptivas, en donde se realizarán encuestas a un grupo seleccionado, se harán entrevistas grabadas, así como también se observará cada uno de los procesos puestos en marcha internamente en la empresa.

Esto nos permitirá analizar y detectar el comportamiento interno de cada empleado y cada uno de los procesos efectuados en los procesos intervinientes en el área de cuentas por cobrar e inventario y así como también a nivel general el estado de la empresa y su control y monitoreo.

El fin de utilizar estas técnicas consiste en conocer los resultados verdaderos de manera que sean medibles y demostrables.

4.4.1 Aplicación y resultados de las técnicas de investigación para el área de inventario y cuentas por cobrar.

Como se lo recalco anteriormente para este estudio y elaboración del proyecto, las técnicas de investigación utilizadas en base a la investigación descriptiva, para este son:

-  Entrevistas Grabadas
-  Encuestas
-  Observaciones físicas de procesos y funciones de los empleados

4.4.1.1 Entrevistas y encuestas realizadas.

Se seleccionó a 4 empleados del área de inventario y a 3 empleados del área de cobranzas con el fin de entrevistarlos y obtener información veraz de los sucesos ocurridos en la actualidad en la empresa.

Las entrevistas y encuestas fueron grabadas en un teléfono celular las cuales fueron transcribidlas y analizadas en cada una de las encuestas las cuales se presentara a continuación.

4.4.1.2 Observaciones físicas de procesos y funciones de los empleados

Otra de las técnicas utilizadas fue la verificación y participación física de los procesos efectuados internamente en la empresa y las respectivas funciones de los empleados de la empresa. (Anexos)

4.4.1.3 Cuestionarios Realizados en las áreas de Inventario y Cuentas por cobrar

3.4.1.3.1 Encuesta en el área de Inventario

Tabla No.10: Cuestionario en el área de Inventario

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO INVENTARIO

NOMBRE DEL ENTREVISTADO: Supervisor y Administrador

AREA: Inventario

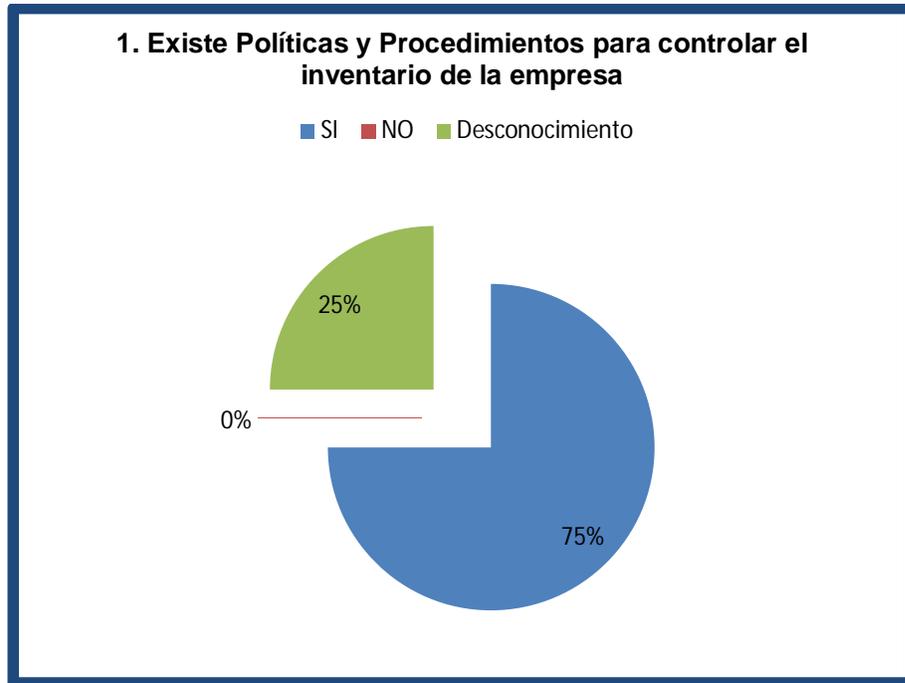
N.	PREGUNTA	RESPUESTA		COMENTARIO
		SI	NO	
1	¿Existen políticas y procedimientos establecidos para controlar el inventario de la empresa?	x		Existen pero no se encuentran documentadas
2	¿Existen multas a los encargados de bodega al momento de existir pérdidas de inventario o deterioro?	x		Existen descuentos por faltas de inventarios
3	¿Son independientes las personas encargadas de llevar los registros de inventarios, de las que realizan la recepción de inventario?	x		Srta. Jennifer revisa Sra. Graciela lo ingresa
4	¿Al momento de terminar con la recepción de los productos, el encargado de bodega compara las cantidades recibidas contra las facturas?	x		Se compara al momento de la recepción
5	¿Los valores según kárdex son comparados con los registros del sistema en intervalos de tiempo razonables?	x		Con el sistema a diario se revisa la igualdad física contra lo que indica el sistema
6	¿Las partidas de los inventarios son físicamente contadas cuando menos una vez al año?	x		Trimestralmente y sorpresivos
7	¿Se requiere alguna orden escrita, autorizada y numerada para la salida de mercancía del local?	x		Sra. Graciela administradora
8	¿Los medicamentos y artículos varios están protegidos contra el deterioro físico?	x		El lugar donde se encuentra la medicina cuenta con luz baja, climatización, sin humedad y se

				revisa mensualmente que producto está por expirar.
9	¿Existe un registro de los productos que son tomados para consumo del personal de la empresa?	x		Toda la salida de inventario es registrado como venta así sea para ser utilizado interna o externamente
10	¿Se exige que toda la mercadería que llega pase por un punto central de recepción?	x		Si. Pero en el caso de cartones cerrados no se revisa sino más bien en el caso de que llegue el cartón abierto y si sucede el caso de que el cartón sellado no llego completo el proveedor asume ese faltante.
11	¿Existe control sobre la caducidad de los productos?	x		Es revisado mensualmente y existe la política de que si el producto no se vende en 60 días se lo devuelve al proveedor por falta de rotación, Y el proveedor tiene la política de que se le entregue el producto antes de 1 mes y otros antes de 3 meses para su caducidad y si no se le devuelve la empresa tiene que ver la manera de venderlo
12	¿Se manejan políticas de mínimos y máximos en el almacén?	x		Si el producto es de alta rotación el sistema automáticamente indica cuanto es lo que se debe adquirir mensual o quincenalmente de ese producto, De tales productos se mantiene mínimo 2 y máximo 5. El sistema permite la configuración de la alertar al sistema que notifique que se necesita un nuevo pedido de tal producto
13	¿El bodeguero o auxiliar están obligados a rendir informes sobre los artículos obsoletos que registren poco movimiento o cuya existencia sea excesiva?	x		Al administrator
14	Se ha establecido periodicidad para la toma física de los inventarios	x		Es trimestralmente pero de todas maneras es realizado a diario según el movimiento de ventas

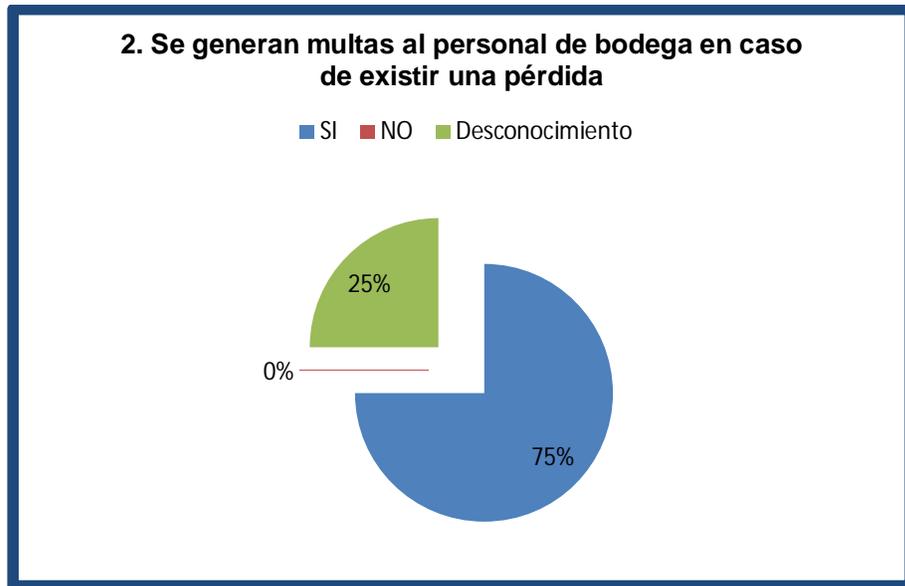
4.4.1.3.1.1 Análisis y resultados tabulados de las encuestas realizadas en el área de Inventario

Las preguntas se las realizó a una muestra de 4 empleados, designados del área, lo cual permitió obtener los resultados que fueron analizados.

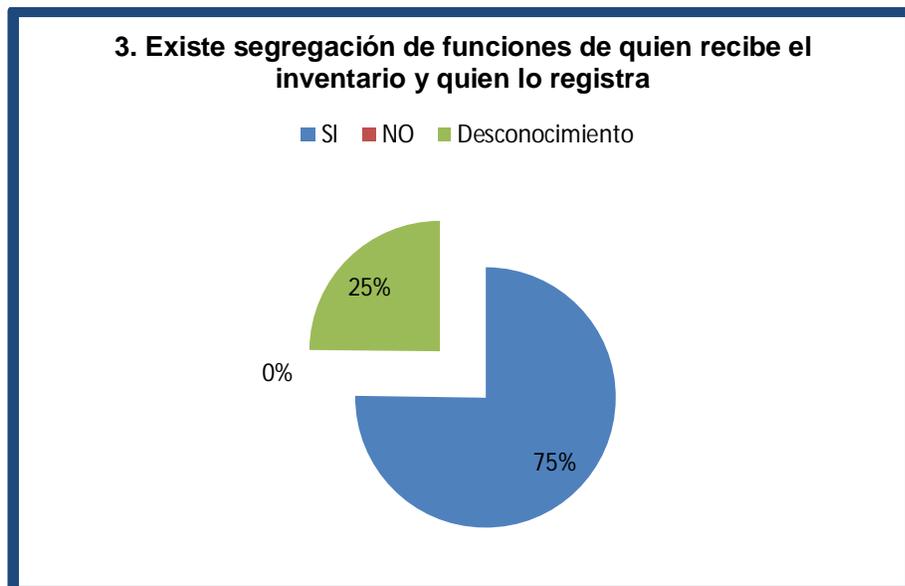
1. Existe Políticas y Procedimientos para controlar el inventario de la empresa



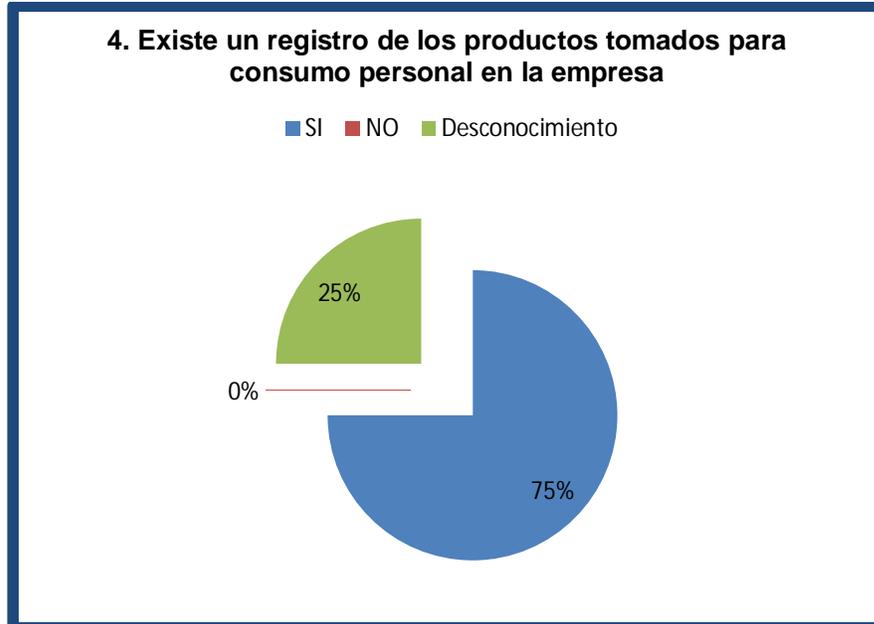
2. Se generan multas al personal de bodega en caso de existir una pérdida



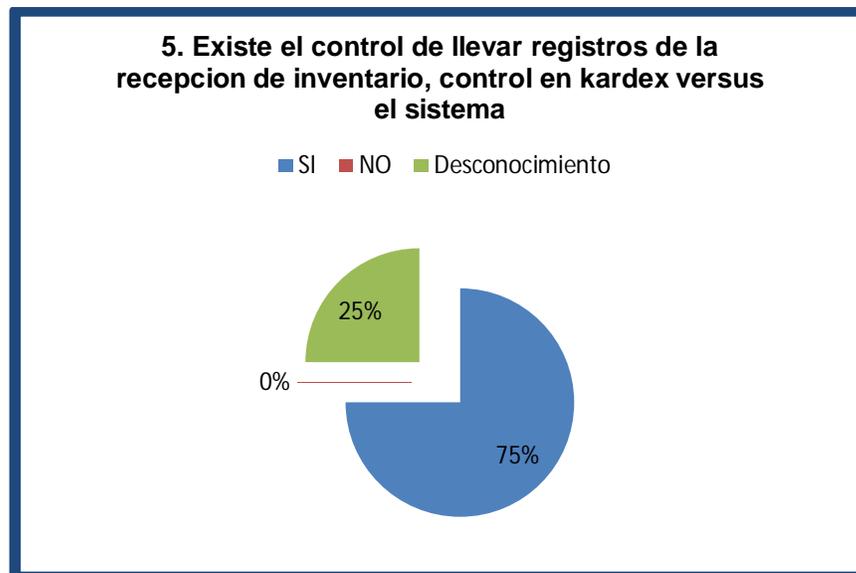
3. Existe segregación de funciones de quien recibe el inventario y quien lo registra



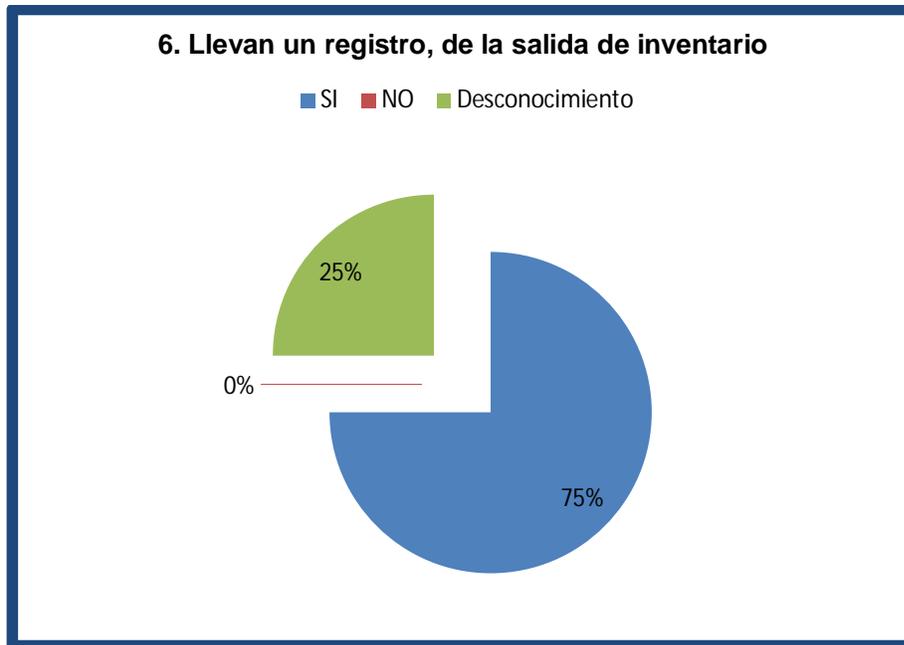
4. Existe un registro de los productos tomados para consumo personal en la empresa.



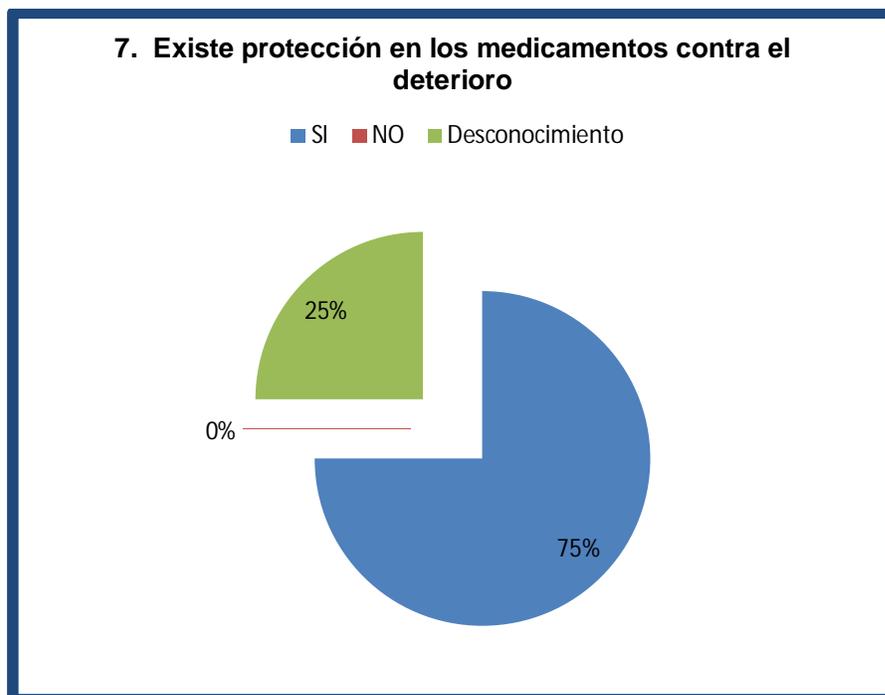
5. Existe el control de llevar registros de la recepción de inventario, control en kárdex versus el sistema.



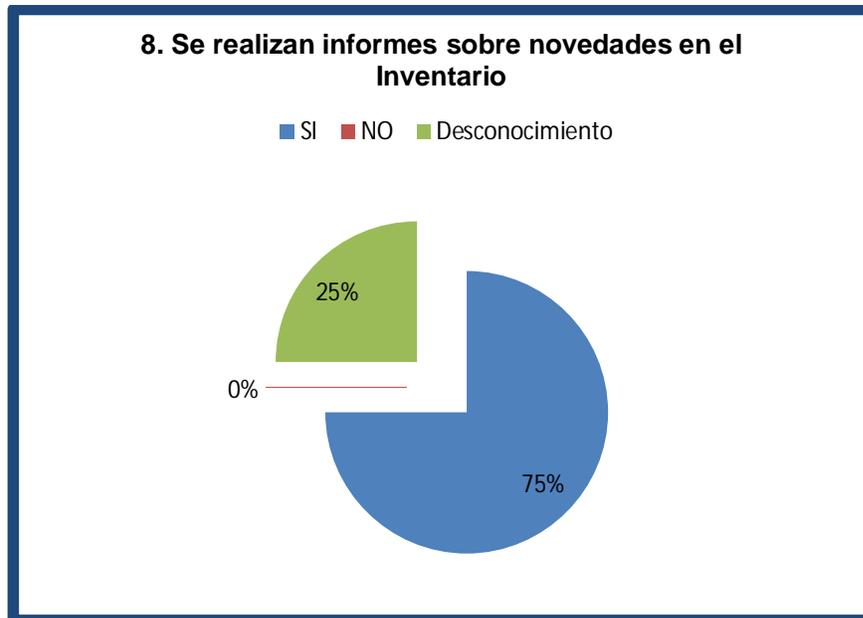
6. Llevan un registro, de la salida de Inventario.



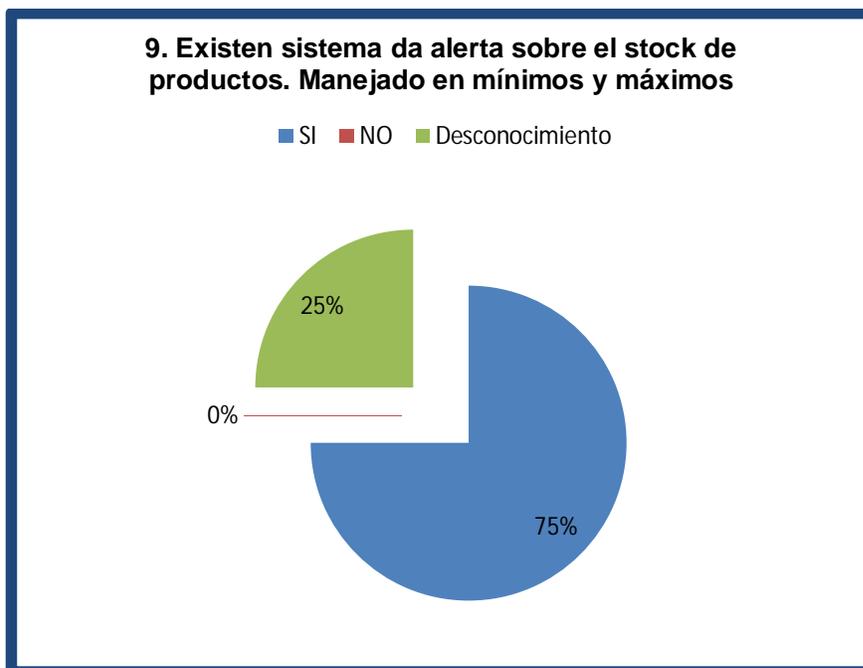
7. Existe protección en los medicamentos contra el deterioro.



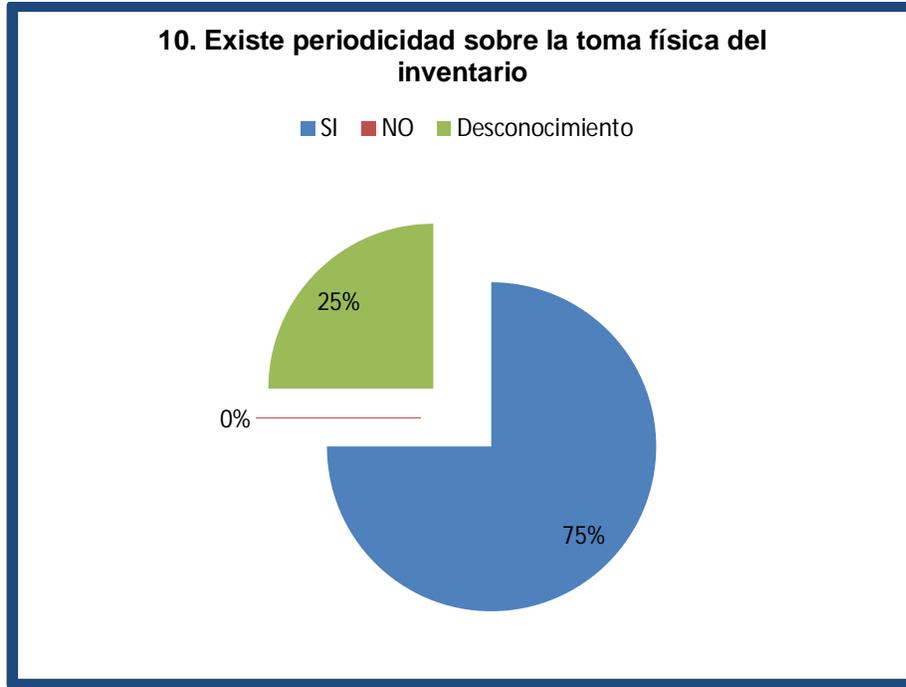
8. Se realizan informes sobre novedades en el Inventario



9. Existen sistema da alerta sobre el stock de productos. Manejado en mínimos y máximos.



10. Existe periodicidad sobre la toma física del inventario



4.4.1.3.2 Encuesta en el área de Cuentas por cobrar

Tabla No.11: Cuestionario en el área de cuentas por cobrar

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO CUENTAS POR COBRAR

Nombre del Entrevistado: Supervisor y Administrador

AREA: Cuentas por Cobrar

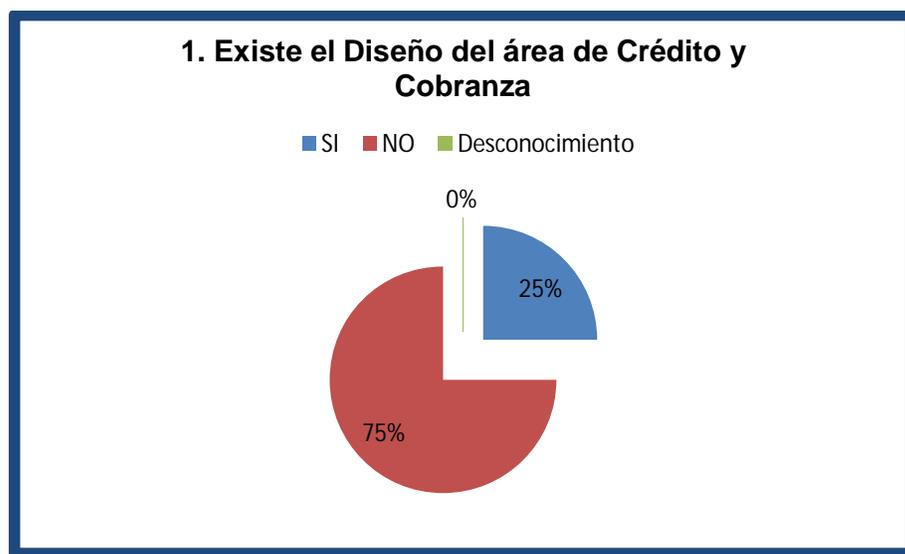
N.	PREGUNTA	RESPUESTA		COMENTARIO
		SI	NO	
1	¿Se encuentra diseñada el área de crédito y cobranza dentro del organigrama de la empresa?		X	Dentro del Organigrama aún no está diseñada el área de crédito. Está dentro de las modificaciones que se realizarán a medida de crecimiento de la empresa y cartera de clientes.
2	¿Existe algún manual donde consten por escrito la manera de realizar las actividades y tareas que el área de crédito mantiene?		X	Se realizan por conocimiento y práctica de la persona asignada a estas actividades. Más no hay un escrito actualmente.
3	¿Son autorizados por un encargado que no sea el administrador todos los créditos a las cuentas por cobrar?	X		Son autorizados por el Gerente Administrativo que es parte de la gestión de cobranzas. Y registrado en el sistema por el Supervisor
4	¿El área de crédito hace un resumen de sus facturas para pasarlo directamente al área de contabilidad? ¿Cada qué tiempo?	X		Semanalmente se reporta las facturas que han sido registradas a crédito. El sistema lo da de manera detallada por cliente.
5	¿Se conoce de manera clara las fechas de vencimiento de las facturas emitidas?	X		
6	¿El encargado del área de crédito mantiene un control sobre las facturas que ya se han vencido pero todavía no han sido cobradas total o parcialmente?	X		La gestión de cobro se realiza mensualmente. Manejan la Facturación electrónica, pero generan un detalle de la venta o comprobante de factura.
7	¿Se monitorea de manera continua los cambios en la demanda de los clientes con el fin de mejorar la calidad del servicio?	X		Se monitorea con el fin de mejorar el servicio. Para verificar que la atención es adecuada o en su efecto están prestos a recibir recomendaciones. Y sus facturas prontas a ser vencidas.
8			X	No se ha implementado.

	¿La empresa mantiene un formato con el objetivo de recoger los datos de los clientes y poder verificarlos antes de otorgar un crédito?			
9	Quando los cobros son realizados mediante cheque: ¿La empresa trabaja con algún sistema externo que ayude a garantizar la legitimidad del documento?	x		No trabajan con cheques, pero con excepciones deberá tener supervisión de Gerencia y ser cheque certificado.
10	¿El personal de la empresa recibe capacitación constante?		x	No han implementado capacitación actualmente, sino por la experiencia y conocimientos se han manejado. Ya que el personal que manejan es altamente calificado. Sin embargo se implementara este proyecto.
11	¿Es gestionada el área de cobranzas, como se gestiona y con cuanto es tiempo esta vencida la cartera?	x		Los vencimientos de cartera en plazo establecido son 30 días. Posterior a esto son deudas vencidas.

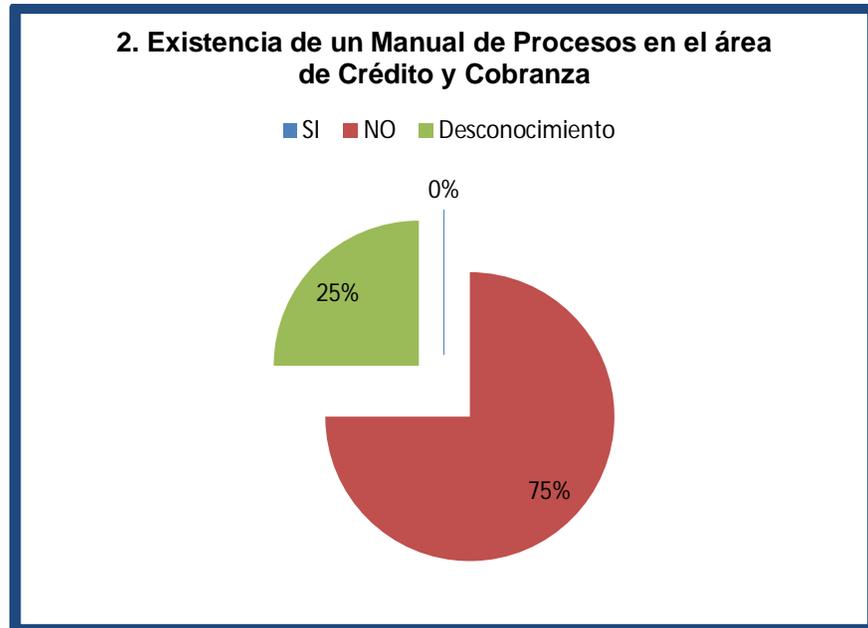
4.4.1.3.2.1 Análisis y resultados tabulados de las encuestas realizadas en el área de Cuentas por Cobrar

Las preguntas se las realizó bajo una muestra de 4 empleados, se encuentran realizadas por parte de 2 Supervisores, y 1 Administrador de la empresa y 1 Auxiliar

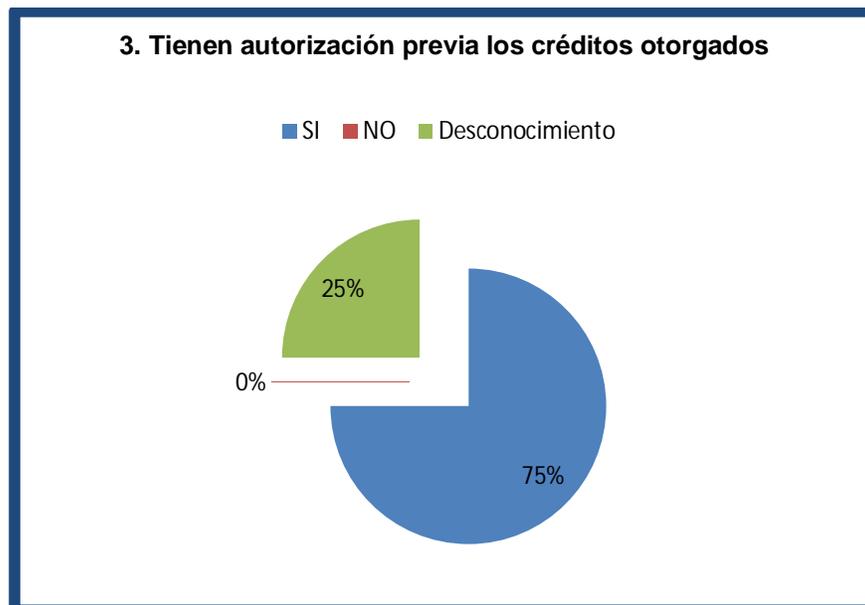
1. Existe el Diseño del área de Crédito y Cobranza



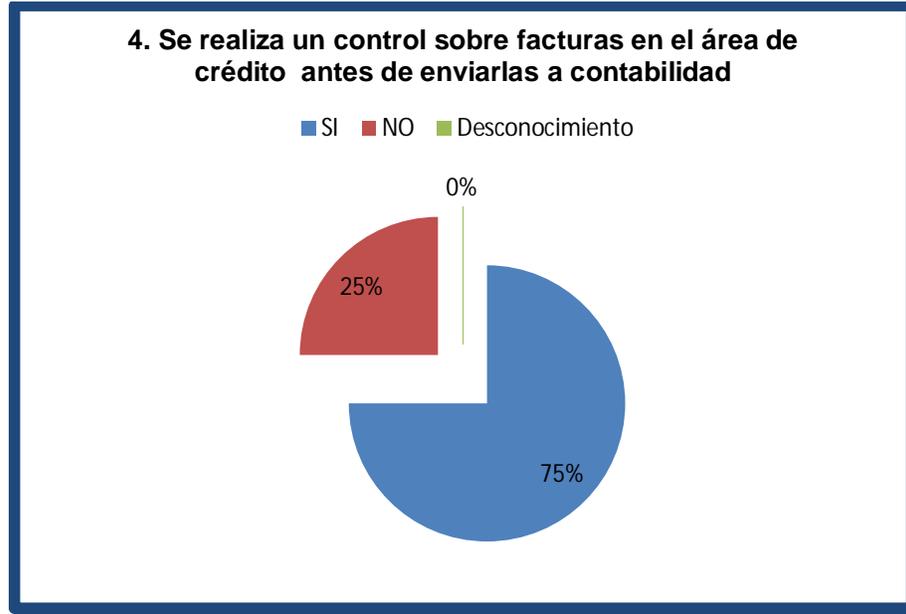
2. Existencia de un Manual de Procesos en el área de Crédito y Cobranzas



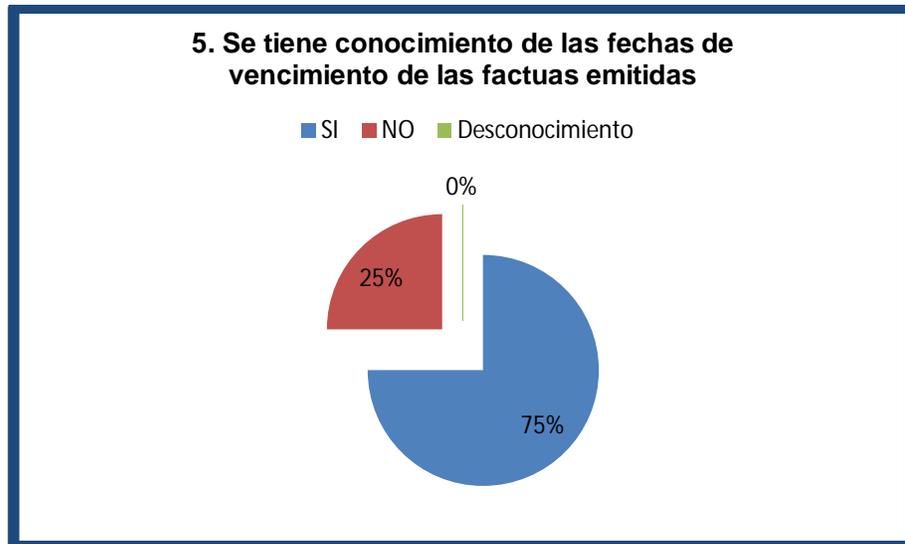
3. Tienen autorización previa los créditos otorgados



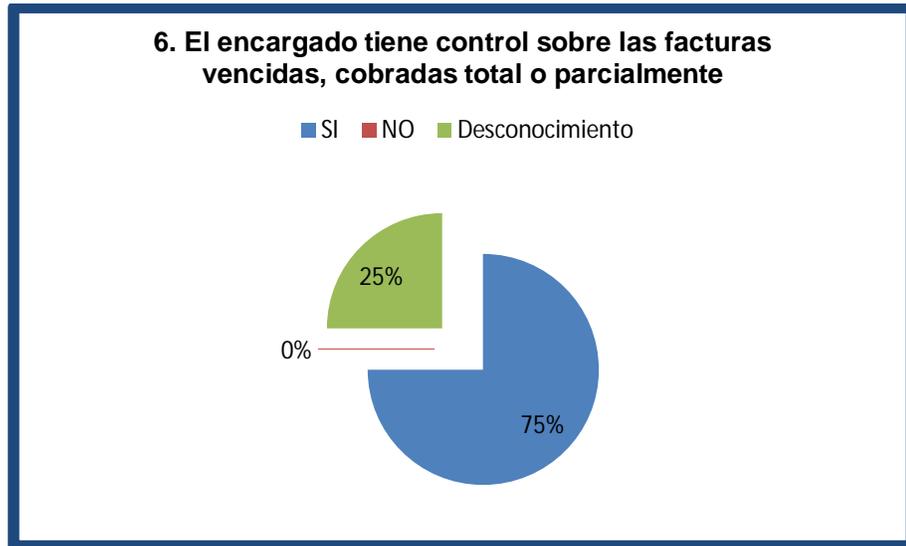
4. Se realiza un control sobre las facturas en el área de crédito antes de enviarlas a contabilidad



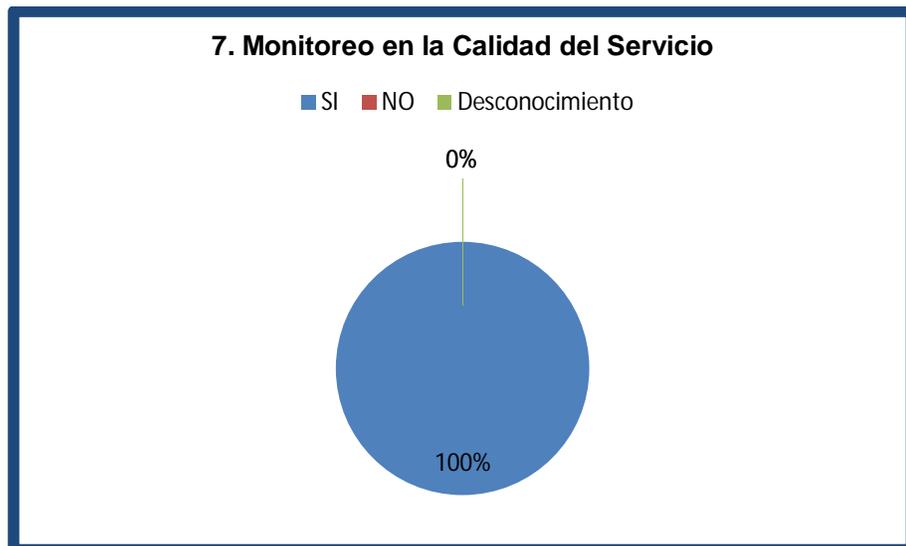
5. Se tiene el conocimiento de las fechas de vencimiento de las facturas emitidas



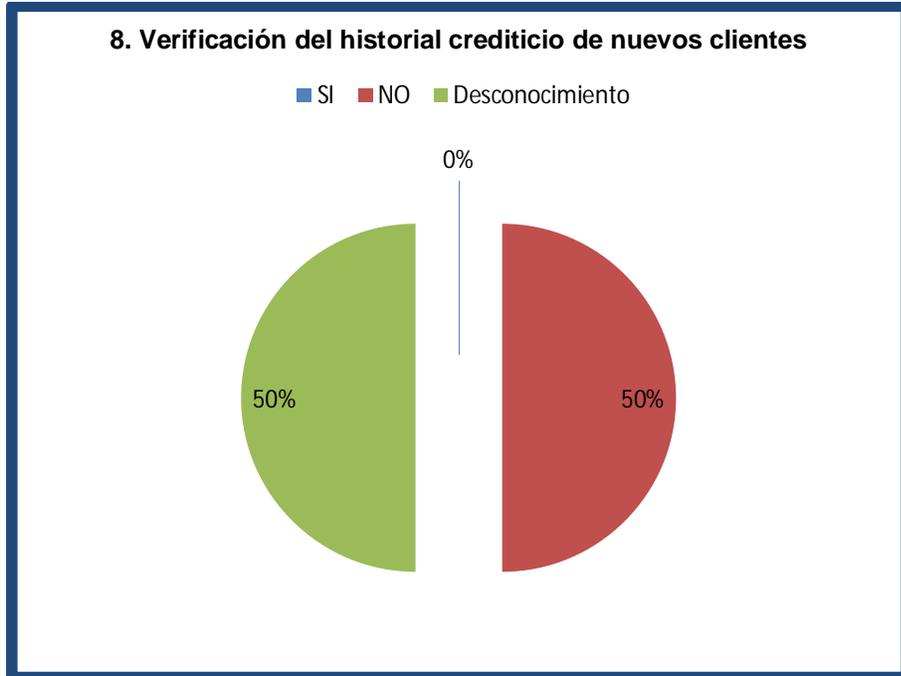
6. El encargado tiene control sobre las facturas vencidas, cobradas total o parcialmente.



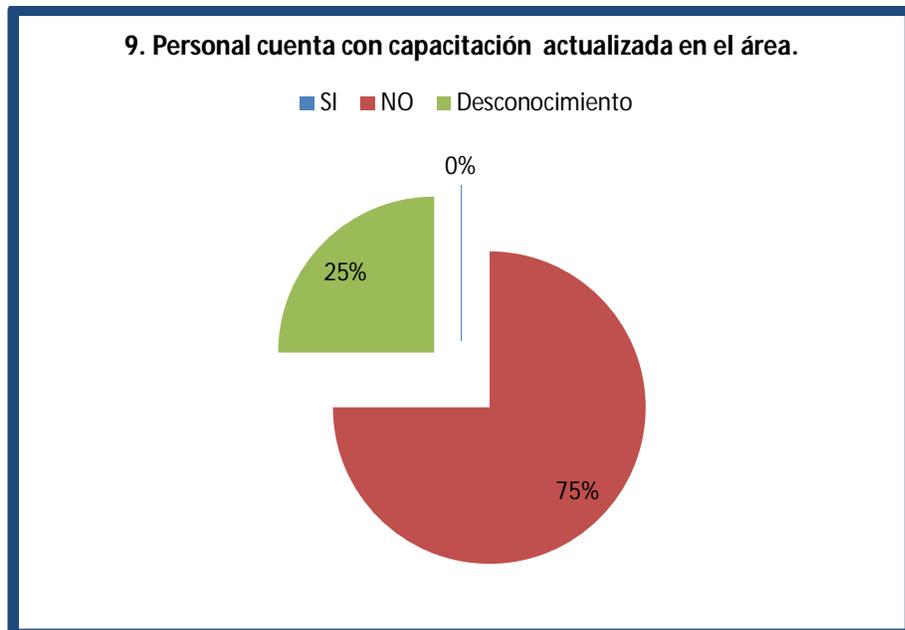
7. Monitoreo en la calidad del servicio.



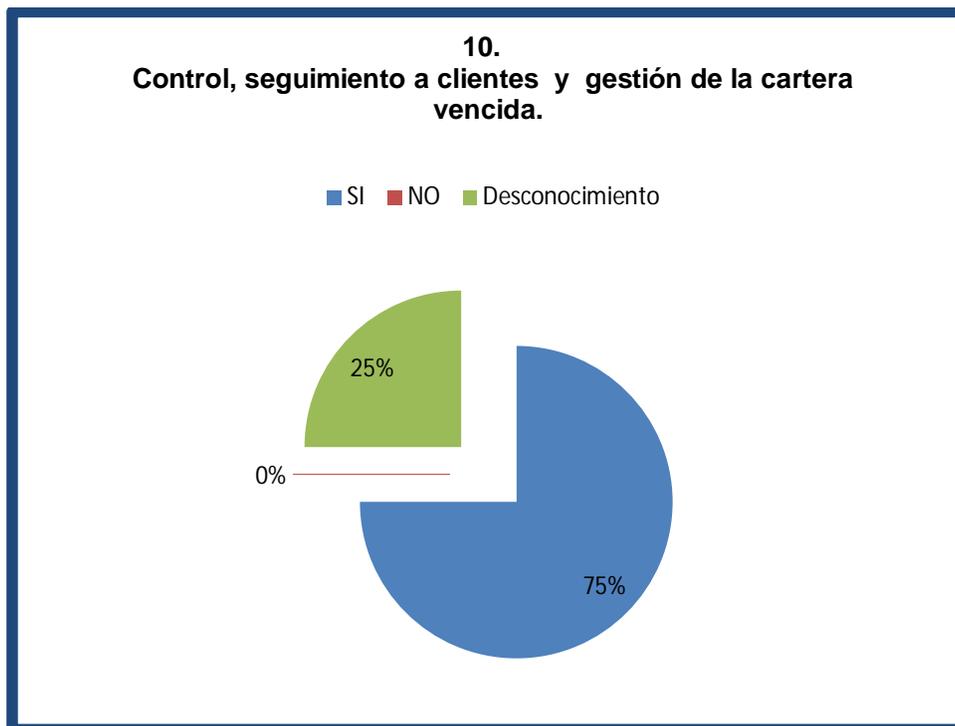
8. Verificación del historial crediticio de los nuevos clientes.



9. Personal cuenta con capacitación actualizada en el área.



10. Control, seguimiento a clientes y gestión de la cartera vencida.



4.5 Resultados de la metodología aplicada

Los resultados obtenidos serán analizados y estudiados siendo así que las tabulaciones en base a las encuestas realizadas servirán para nuestro análisis final para la creación del control interno para el área de inventario y cuentas por cobrar.

Así como también, a continuación y él se analizara y se conocerla la empresa con sus distinto procesos por lo que se realizara un levantamiento de procesos para finalmente elaborar y ejecutar el Diseño e Implementación de un sistema de control interno de inventario y cuentas por cobrar de una empresa farmacéutica.

4.5.1 Conclusión del levantamiento de procesos e información

Luego de realizar los cuestionarios al personal de Farma C. Ltda. tanto en el área de Inventario como de cuentas por cobrar, podemos concluir que en el Área de Inventario el personal encargado tiene conocimiento y experiencia de las funciones a realizarse con respecto a los procedimientos efectuados en su área de inventario, pero la empresa no cuenta con un manual de procedimientos ni políticas en donde se encuentre documentado y escrito cada uno de los pasos a seguir por dicho empleado encargado de esta área de la empresa, con respecto a la existencia de segregación de funciones correspondiente al encargado de ingresar al sistema la mercadería y el encargado de la recepción y venta de la mercadería , si existe.

Pudimos conocer también como se lleva el control de los productos caducados y su prevención así como también el proceso de devolución al proveedor si tal producto no ha rotado o si esta por caducar, así como también el proceso del método de inventario de mínimos y máximos que es lo implementado en el nuevo sistema de forma rápida y precisa.

En el caso del Área de Cuentas por cobrar, luego de las encuestas realizadas podemos concluir que se manejan por medio de los conocimientos ya adquiridos y la experiencia en el área; no hay políticas establecidas por escrito, en un manual donde se cumplan estrictamente los procesos.

En cuanto al proceso de cobranzas, es gestionada de manera adecuada. Los cortes de Estados de Cuenta son realizados con anticipación y los cobros de clientes se reciben en el lapso estipulado. Aunque, en caso de atrasos no hay un manual establecido que indique las medidas a tomar para cartera de dudosa recuperación.

CAPITULO V

5. Diseño de un manual de políticas y procedimientos para la adecuada administración de inventarios y cuentas por cobrar

5.1 Análisis del control interno de la empresa farmacéutica Farma C. Ltda.

Con el objetivo de evaluar de manera general a la empresa hemos partido realizando un cuestionario de análisis y cumplimiento de control interno el cual tiene como base los elementos de control.

5.1.1 Análisis y cumplimiento de control interno Farma C. Ltda.

Tabla No.12: Análisis y Cumplimiento de Control Interno Farma C. Ltda. –Parte 1

ANÁLISIS Y CUMPLIMIENTO DE CONTROL INTERNO FARMAC. LTDA.					
ELEMENTOS	DESCRIPCION	RESPUESTA			COMENTARIOS
		SI	NO	N.A	
AMBIENTE DE CONTROL	Integridad y valores éticos.	X			
	Estructura orgánica	X			
	Asignación de autoridad y responsabilidades	X			
	Competencia de los empleados	X			Si existe una sana competencia entre empleados, específicamente en el área de ventas, por lo que se plantean metas entre Matriz y sucursal, como incentivos por lograr los objetivos propuestos.
	Filosofía y estilo de operaciones	X			
	Política de recursos humanos y procedimientos		X		Es recomendable dejar por escrito la constancia de políticas y procedimientos, tanto de RRHH como las demás áreas y a su vez sea de conocimiento de todo el personal de la empresa.
	Junta de directores	X			La reunión de la Junta directores se realiza una vez al mes. Lo que permite conocer a fondo novedades de la empresa.
	Comité de auditoria			X	

Tabla No.13: Análisis y Cumplimiento de Control Interno Farma C. Ltda. –Parte 2

ANÁLISIS Y CUMPLIMIENTO DE CONTROL INTERNO FARMAC LTDA					
ELEMENTOS	DESCRIPCION	RESPUESTA			COMENTARIOS
		SI	NO	N.A	
EVALUACIÓN DE RIESGOS	Objetivos globales	x			Si, están ubicadas en las Normas de Seguridad.
	Objetivos por actividad	x			
	Identificación y análisis de riesgo	x			
	Gestión de cambio		x		
	Riesgo de fraude		x		
ACTIVIDADES DE CONTROL	Políticas y procedimientos		x		
	Indicadores de desempeño		x		
	Controles físicos	x			
	Segregación de funciones	x			

	Procesamientos de información	x			Debido a la actualización del sistema se procesa la información con mayor eficacia.
INFORMACION Y COMUNICACION	Calidad de la información	x			
	Efectividad de las comunicaciones internas y externas	X			
MONITOREO	Monitoreo continuo	X			Si existe el monitoreo por parte de la gerencia, sobre todo, un seguimiento constante en el cumplimiento de ventas proyectadas para llegar las metas propuestas de cada mes.
	Evaluaciones puntuales o autoevaluaciones.			X	Es necesario que se evalúe al personal actual para conocer su nivel de rendimiento y desenvolvimiento interno y externo. Adicionalmente, es recomendable el uso de un buzón de sugerencias para el cliente, con el fin de obtener información externa y conocer la efectividad en cuanto a la atención.
	Comunicación de deficiencias de control			X	Existe comunicación en cuanto a todo el personal. En cuanto al control no hay deficiencias pero falencias que se pueden mejorar; para ello, el diseño del manual de control es aplicado.

5.1.2 Análisis del cuestionario de control interno.

Gráfico No.28: Resumen de la Evaluación Control Interno

FARMAC. Ltda.

MONITOREO: Se resume en que si existe monitoreo por parte de la gerencia. Adicional, en la comunicacion no hay deficiencias pero detalles que pueden mejorarse mediante el diseño del manual de control.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN: Se resume en que existe una adecuada comunicación internamente en cuanto a su personal y externa con sus clientes y proveedores.

ACTIVIDADES DE CONTROL: Existen controles físicos, y segregaciones de funciones. Sin embargo, es necesario plantearlo por escrito mediante un manual de politicas y procedimientos que permitan ser evaluados por gerencia y conocidos por todo el personal

EVALUACIÓN DE RIESGOS: Se resume que si estan preparados ante riesgos que puedan suscitarse, basados en las Normas de Seguridad de la empresa. Sin embargo, nuestra recomendacion es revisar demás temas operativos.

AMBIENTE DE CONTROL: Pudimos realizar el análisis final que la compañía cuenta con un buen ambiente de control interno. Con propuestas e incentivos en el area de ventas que genera motivacion en los empleados al cumplir metas establecidas.

Elaborado por: Las autoras

Podemos definir que la empresa Farmacéutica Farma C. Ltda. no cuenta con políticas y procedimientos de recursos humanos, así como también para las distintas áreas de la empresa por lo que una vez analizado esto, es recomendable la existencia necesaria de las políticas y procedimientos de cada una de las áreas con el fin de que se realice una correcta funcionalidad a nivel general de la empresa y a su vez que sea de conocimiento de todo el personal.

Adicionalmente, se pudo observar que la empresa no evalúa a sus empleados frecuentemente lo cual es riesgoso, ya que de esa manera pueden existir riesgos que afecten a la integridad de la empresa y a su vez a sus activos existentes, por lo que es recomendable que se realicen evaluaciones a todos los empleados frecuentemente con un monitoreo constante en el cumplimiento y desenvolvimiento de sus funciones.

5.2 Diseño de un Manual de Control Interno

Mediante este proyecto realizaremos un Manual de Control Interno para la empresa Farmacéutica Farma C. Ltda., ya que como se analizó y definió anteriormente, la farmacia no cuenta con dicho manual lo cual es muy necesario e importante. Las áreas de análisis están enfocadas en el Área de Inventario y Cuentas por cobrar debido a su movimiento diario en ventas lo cual influye mucho al cuidado necesario de los productos existentes en la empresa y así como también a los ingresos diarios de efectivo y aquellos pendientes por cobrar.

Es por esto que mediante este Manual de Control Interno la empresa Farmacéutica Farma C. Ltda. Contará con políticas y procedimientos para dichas áreas de manera que una vez implementado dicho manual contarán con un eficiente control y monitoreo continuo de sus activos importantes.

5.2.1 Manual de Control Interno de Inventario y cuentas por cobrar

5.2.1.1 Inventario

5.2.1.1.1 Políticas en el Área de Inventario

- ✚ Toda la documentación soporte de transacciones de movimientos de inventario deben contar con la firma y autorización del jefe inmediato.
- ✚ El sistema Neptuno debe estar actualizado diariamente con todos los movimientos de inventario.
- ✚ El acceso del personal a bodega debe ser limitado.
- ✚ La toma física de inventario general debe ser trimestralmente con una cobertura del 100% de los inventarios en stock y a su vez deben existir inventarios sorpresivos entre semana que no abarquen una extensión del 100%.
- ✚ Se realizará una observación física los días viernes de todo el inventario.
- ✚ El departamento contable realizara la debida coordinación de los inventarios y la revisión física de los días viernes, así como también los sorpresivos.
- ✚ El encargado de bodega realizara el inventario bajo la supervisión del administrador de la farmacia.
- ✚ La bodega debe ser custodiada por el Jefe de Bodega y monitoreada por el Administrador de la empresa farmacéutica.

- ✚ Si existe alguna diferencia se procederá a analizarse el porqué de dicho faltante y se realizará un ajuste previo autorización de la administración sin perjuicio de efectuar los descuentos necesarios al custodio de los inventarios.
- ✚ Toda la mercadería debe ser revisada e ingresada al sistema con su fecha de caducidad.
- ✚ La mercadería deberá ser almacenada de acuerdo al orden de caducidad.
- ✚ El encargado de bodega debe mantener la bodega con la temperatura adecuada, debe darle mantenimiento diario y custodiar que no exista humedad ni algún tipo de químico o basura que provoque algún daño a la mercadería.
- ✚ Los despachos de bodega deben ser realizados bajo previa autorización, y el bodeguero deberá notificar al administrador y al departamento contable cuando existan ítems con solo 2 unidades para que los departamentos realicen el pedido a tiempo.
- ✚ Está estipulado que el mínimo de inventario es de 2 unidades y el máximo de 5 unidades, esta alerta de existencia por terminarse la debe dar el sistema Neptuno, Así como también el encargado de bodega y las Srtas. vendedoras deben estar en cuenta.
- ✚ Si el producto no se vende en 60 días se lo devuelve al proveedor por falta de rotación, antes de 1 mes y otros antes de 3 meses para su caducidad y si no se le devuelve la empresa tiene que ver la manera de vender dicho producto.

- ✚ Los productos asignados para la devolución deben ser separados en perchas distintas para proceder a la devolución con el proveedor.

5.2.1.1.2 Procedimientos

5.2.1.1.2.1 Procedimientos de Control de Inventario

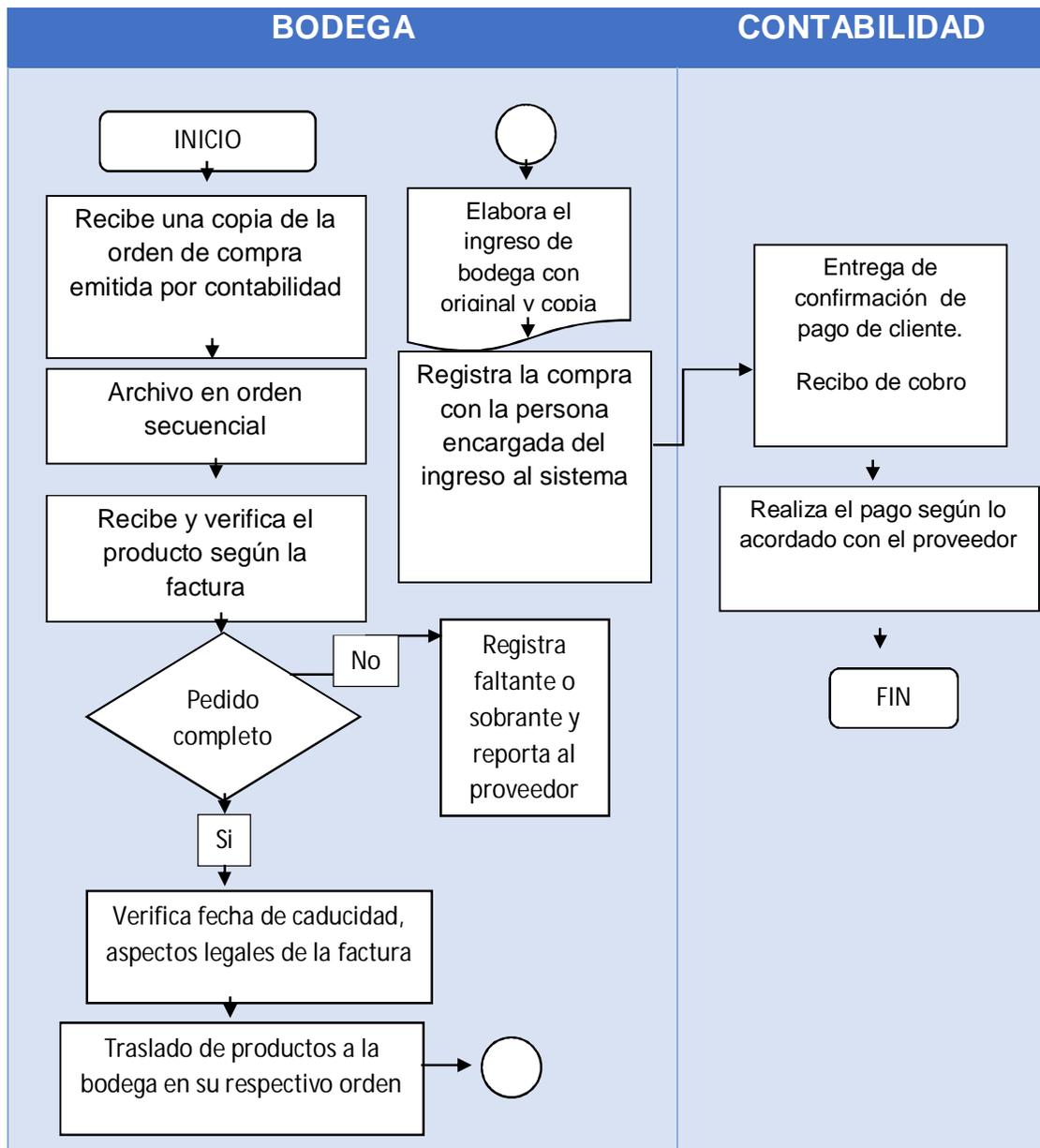
5.2.1.1.2.1.1 Ingreso a bodega

1. El encargado de bodega, una vez recibida las órdenes de compra emitidas por el área contable procede a archivarlas de manera secuencial.
2. El día y fecha indicada para la recepción de mercadería, el encargado de bodega deberá recibir los productos del proveedor exigiendo la respectiva factura.
3. El encargado de bodega procederá a la verificación de cada uno de los ítems detallados en la factura y verificarlos físicamente, si existiese un faltante o sobrante de uno de los ítems se procederá a emitir un registro y enviarlo al proveedor mediante el personal de entrega de los productos.
4. Verificar que la bodega cuente con la temperatura necesaria de acuerdo a lo establecido.
5. Proceder a verificar la caducidad de los productos que tal ítem tenga una fecha de caducidad de al menos un año posterior a la recepción de los productos.

6. Deberá verificar que la factura recibida cuente con todos los requisitos de llenado correctamente, así como también las firmas de los responsables y su concordancia según el pedido realizado anteriormente al proveedor.
7. Una vez verificados cada uno de los requisitos, el encargado de bodega procederá a firmar y sellar, con la fecha y hora de la recepción de la mercadería.
8. Procederá a entregarle las copias al transportista para que este entregue al proveedor y pueda proceder a la solicitud de cancelación por la empresa y el encargado de bodega conservará la original.
9. Los productos recibidos deberán ser retirados de sus cajas de entrega para ser guardados y ordenados de acuerdo a su fecha de caducidad.
10. El encargado de bodega deberá elaborar un ingreso de bodega, cuyo ingreso es en un documento el cual será un formulario numerado, este documento será emitido con original y copia para proceder con el registro de la compra al sistema Neptuno el cual lo realizara la persona encargada luego de la previa autorización por la administración.
11. El original de la factura se deberá archivar y la copia será entregada al departamento de contabilidad para el respectivo registro contable y posterior seguimiento del proceso de pago.

5.2.1.1.2.1.1.1 Flujograma de ingreso de bodega

Tabla No. 14: Flujograma de ingreso de bodega



Elaborado por: Las autoras

Gráfico No. 29: Formato de ingreso de bodega

FarmaC.Ltda **INGRESO DE BODEGA** No. _____

BODEGA _____ FECHA DE INGRESO _____
RESPONSABLE _____

CODIGO	CANTIDAD	DETALLE	LOTE	FECHA DE CADUCIDAD

_____ _____
ENTREGADO POR RECIBIDO POR

Elaborado por: Las autoras

Gráfico No. 30: Formato de Egreso de bodega

FarmaC.Ltda		EGRESO DE BODEGA		No.
RESPONSABLE	_____	FECHA DE EGRESO	_____	
PROVEEDOR	_____	MOTIVO	_____	
CODIGO	CANTIDAD	DETALLE	LOTE	FECHA DE CADUCIDAD
ENTREGADO POR			RECIBIDO POR	

Elaborado por: Las autoras

5.2.1.1.2.1.2 Despacho de bodega

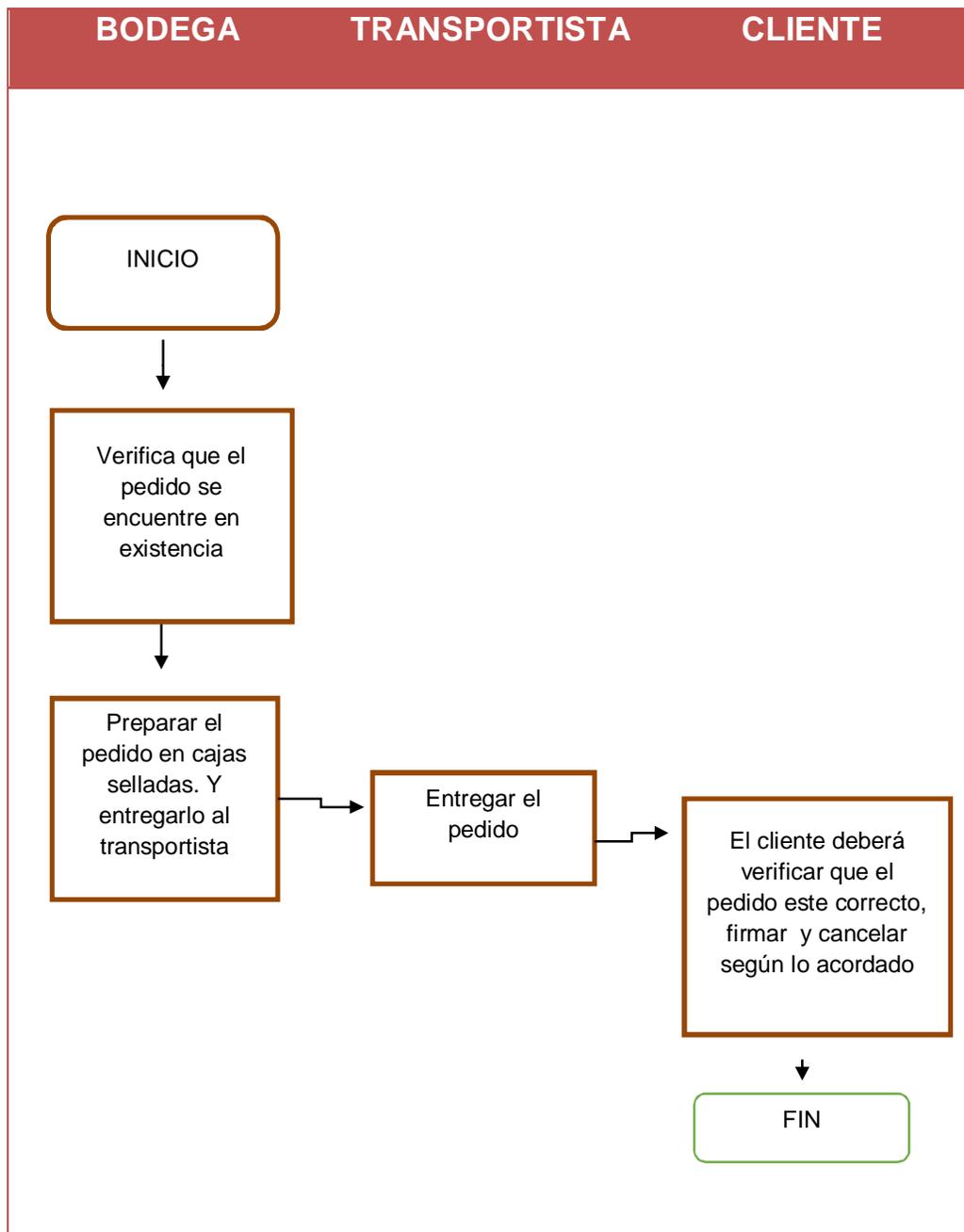
Este procedimiento es para aquellos despachos con ítems mayores a 20 unidades o artículos, caso contrario el procedimiento será otro.

1. El encargado de bodega una vez recibida la factura del despacho deberá revisar que este correctamente emitida bajo todas las disposiciones de administración.

2. Para realizar el despacho, debe verificar que todos los ítems facturados se encuentren en existencia.
3. Si existe algún producto que este con un mínimo de 2 ítems deberá verificar de inmediato a contabilidad con previo aviso de administración para que ellos realicen el pedido y la coordinación necesaria, cabe recalcar que este aviso también debe ser alertado por el programa.
4. Preparar el pedido para su respectiva venta y en cajas previamente selladas.
5. Entregar al trasportista junto con la factura y guía de remisión para que proceda a la entrega al cliente.
6. El cliente deberá recibir el pedido y verificarlo que este completo, firmar y colocar la hora y el día de recepción de dicho pedido.
7. El transportista deberá realizar el respectivo cobro ya sea en efectivo o cheque, caso contrario el cliente ya procederá a la coordinación del pago directamente con el Departamento contable según lo acordado.

5.2.1.1.2.1.2.1 Flujogramade despacho de bodega

Tabla No. 15: Flujograma de Despacho de Bodega



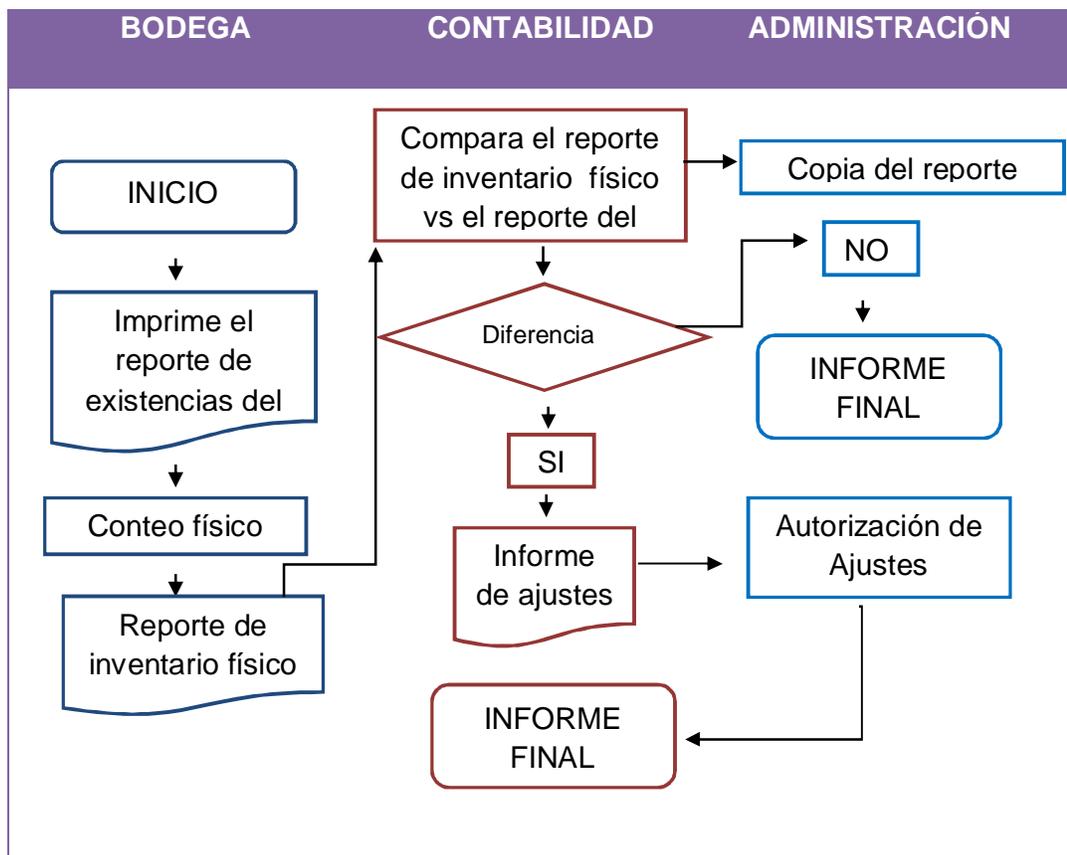
Elaborado por: Las autoras

5.2.1.1.2.1.3 Inventario físico

1. El encargado de Bodega realizará una impresión actualizada de un reporte de existencias registradas en el sistema Neptuno.
2. El encargado de bodega procederá a realizar el conteo físico de los productos existentes en la bodega de la empresa junto con la colaboración del personal del departamento contable que confirmará los resultados obtenidos.
3. Una vez realizado el inventario, el encargado de bodega emitirá un informe con fecha y firma de los responsables.
4. Este informe debe ser entregado al departamento de contabilidad una vez que haya sido firmado por los responsables, y a su vez emitirá una copia a la administración.
5. El contador y administrador revisarán la documentación entregada y realizaran la debida comparación de las diferencias.
6. Si el contador encuentra diferencias realizará inmediatamente un informe a la administración para su aprobación y autorización del respectivo ajuste.
7. Una vez aprobado el informe se realizara el respectivo registro contable.
8. El inventario físico se realizara cada 3 meses y se planificará con la Gerencia 1 inventario sorpresivo durante dichos 3 meses.

5.2.1.1.2.1.3.1 Flujograma de Inventario Físico

Tabla No. 16: Flujograma de Inventario Físico



Elaborado por: Las autoras

Gráfico No. 31: Formato de Toma física de inventario

FarmaC.Ltda		TOMA FISICA DE INVENTARIO			No.	
FECHA _____		ELABORADO POR _____				
RESPONSIBLE _____		SUPERVIZADO POR _____				
CODIGO	ITEM	LOTE	ITEMS SEGUN TOMA FISICA	ITEMS SEGUN SISTEMA CONTABLE	DIFERENCIAS	OBSERVACIONES
FIRMA BODEGA			FIRMA CONTABILIDAD			
FIRMA ADMINISTRACION						

Elaborado por: Las autoras

5.2.1.1.2 Funciones

5.2.1.1.2.1 Funciones para el encargado de bodega

Tabla No. 17: Funciones y perfil necesario del encargado de bodega

NOMBRE DEL CARGO	ENCARGADO DE BODEGA
DESCRIPCIÓN	Custodiar el inventario y la documentación correspondiente.
CIUDAD	Guayaquil
ÁREA	Bodega
EDAD REQUERIDA	De 25 años en adelante
EDUCACIÓN NECESARIA	Ingeniero comercial, o carreras afines
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	Windows, Microsoft, Outlook
EXPERIENCIA MÍNIMA	3 Años en funciones de bodega e inventarios.
FUNCIONES PRINCIPALES	<ul style="list-style-type: none">• Recepción de mercadería• Registrar los debidos ingresos de mercadería• Cumplir las políticas de la empresa• Mantener la mercadería ordenada y los documentos correspondientes de control• Participar en la toma física de inventarios.• Llevar un control de la mercadería pronto a caducar

FUNCIONES SECUNDARIAS PROHIBICIONES	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener el área limpia, ordenada y con la temperatura acorde a la mercadería
	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar el despacho de la mercadería previa autorización. • Compartir información importante a los exteriores de la empresa. • Sacar algún ítem del inventario sin previa autorización

Elaborado por: Las autoras

5.2.1.2 Cuentas por Cobrar

En cuanto a las cuentas por cobrar podemos destacar que un manual de políticas y procedimientos otorga toda la información necesaria acerca del proceso y control adecuado que debe efectuarse oportunamente al momento de la facturación y cobranzas.

Podemos mencionar los siguientes controles:

- ✚ Control en la Facturación.
- ✚ Reporte de Estados de Cuenta a los Clientes.
- ✚ Seguimiento a los clientes.
- ✚ Cobros a tiempo, puntuales.
- ✚ Cartera de clientes antigua o en mora.

5.2.1.2.1 Políticas en el Área de Cuentas por Cobrar

- ✚ Se debe asignar una persona encargada en el área de cobranzas, que realice específicamente este proceso, sin tener acceso a las ventas.
- ✚ Deberá existir un archivo de los clientes donde consten el contrato, acuerdo al momento de ser otorgado el crédito en los productos farmacéuticos, dentro de cual estará estipulado los plazos máximos de pago, su fecha límite, el porcentaje o cupo asignado de crédito que estará disponible para poder realizar sus compras.
- ✚ La documentación del cliente debe ser correctamente archivada, ya sea por clientes corporativos o los clientes individuales, en orden alfabético por empresa y listado de clientes en archivadores o folders diferentes para una rápida búsqueda al momento de requerirlo.
- ✚ Antes de asignar el cupo de crédito a un cliente, se debe revisar su historial crediticio en diferentes empresas, manejo de tarjetas de crédito, si cuenta con un trabajo estable de mínimo 1 año y demás verificaciones que permitan corroborar su estado apto para la aplicación del crédito.
- ✚ Una vez analizado su historial crediticio, se procederá asignar el crédito.
- ✚ El sistema Neptuno debe estar actualizado diariamente con los registros de los clientes, y su constante actualización, por cambio de domicilio, teléfonos de contactos y referencias familiares.
- ✚ La Base de Datos de los clientes es estrictamente confidencial; por lo que, no podrá ser manipulada por demás empleados que no sea previa autorización.

- ✚ Para los clientes corporativos se asignará un mes de crédito y para los clientes generales no corporativos 15 días plazo con la finalidad de asegurar su recuperación de cartera de manera oportuna.
- ✚ La gestión de cobro, así como los preparativos de los reportes y estados de cuenta de los clientes se empezarán a descargar del sistema con 3 días de anticipación previos como está designado el corte y fechas límites de pago.
- ✚ El encargado de cartera, realizará un constante seguimiento, revisión y análisis en su totalidad de las cuentas de los clientes con el objetivo de evitar caer en mora.
- ✚ Se considerará el plazo máximo de 30 días, a partir del día 31 ya son considerados vencidos.

5.2.1.2.2 Procedimientos en el Área de Cuentas por Cobrar

5.2.1.2.2.1 Gestión Cobranzas

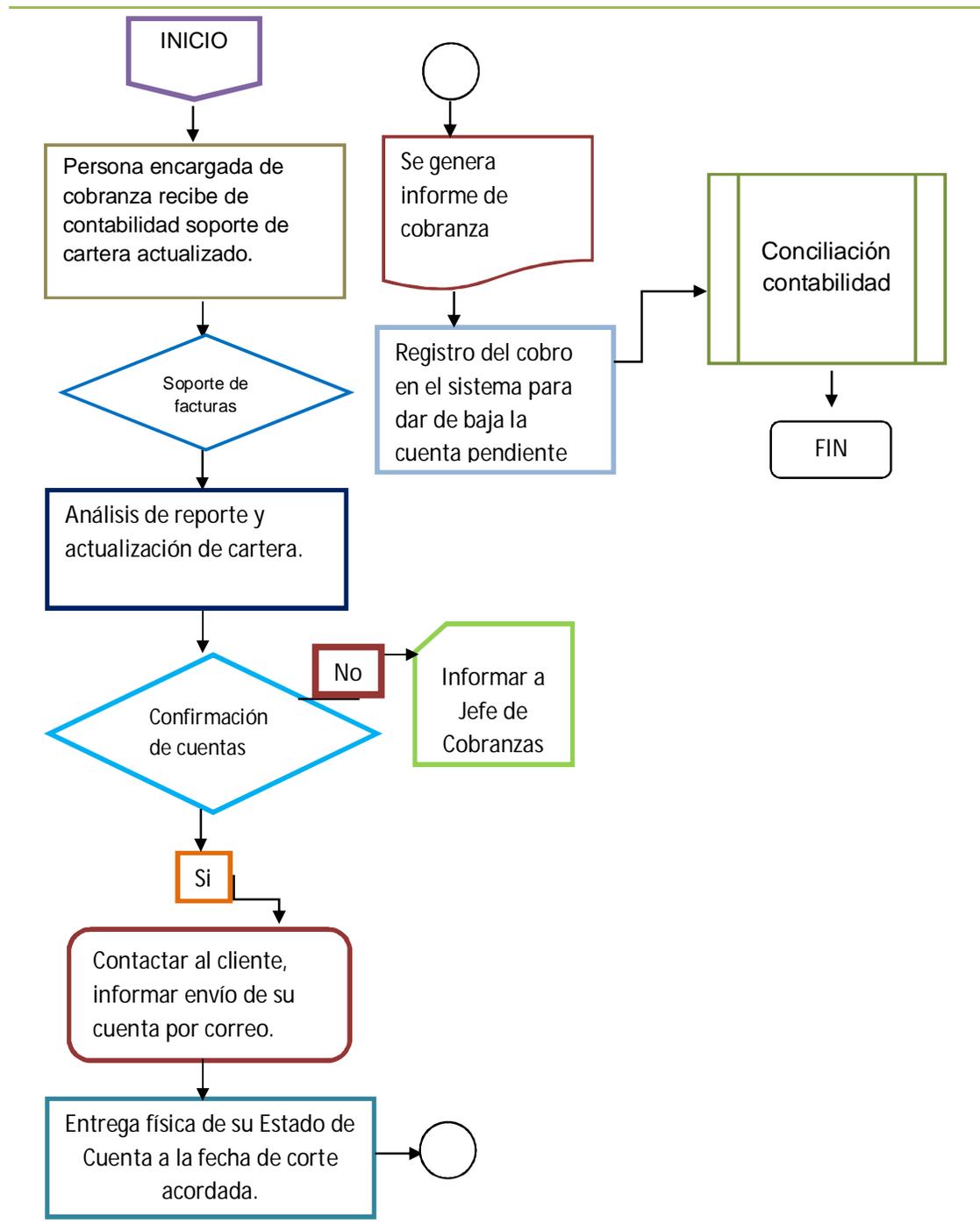
1. La persona encargada de cobranzas recibe toda la documentación y soporte de facturas ordenadas por cliente y órdenes de pedidos para anexar al estado de cuenta de cliente.
2. Gestionará las llamadas telefónicas y visitas a los clientes, comunicación vía correo electrónico. Elaboración de una hoja o reporte de visitas a clientes semanales.
3. Se verificará que todos los soportes estén completos, para su confirmación y conciliación con el reporte del sistema.

5.2.1.2.2.2 Ingreso de Cobros

1. El pago generado por parte del cliente lo recibe el asistente administrativo financiero.
2. Se realiza la recaudación de cobros y su respectivo registro en el sistema, se elabora el comprobante de ingreso de cobro que contenga nombre del cliente corporativo o no corporativo, el documento o factura respectiva, y el valor a ser cobrado.
3. Se envía a realizar el depósito. En caso de ser un cheque, se obtiene un respaldo del mismo para ser adjunto al comprobante de recibo de cobro.
4. Una vez realizado el depósito, la persona encargada en Caja, recepta dicho comprobante para que pueda ser cuadrado al finalizar en el cierre del día.
5. Al siguiente día, la persona encargada de caja entrega la guardia al Gerente Administrativo Financiero para su revisión y archivo.
6. Se procederá a efectuar conciliaciones bancarias de manera oportuna con la finalidad de verificar que la totalidad de transacciones han sido reconocidos durante el período.

5.2.1.2.2.1 Flujoograma de Proceso Cobranzas

Tabla No. 18: Flujoograma de Proceso de Cobranzas



5.2.1.2.3 Funciones

5.2.1.1.3.1 Funciones para el encargado de cobranzas

Tabla No. 19: Funciones y perfil necesario del encargado de cobranzas

NOMBRE DEL CARGO	ENCARGADO, GESTOR, COORDINADOR DE COBRANZAS
DESCRIPCIÓN	Control y seguimiento de la cartera de clientes de la empresa. Depuración y actualización constante; mantener la cartera al día sin saldos vencidos.
CIUDAD	Guayaquil
AREA	Cuentas por Cobrar
EDAD REQUERIDA	De 25 años en adelante
EDUCACIÓN NECESARIA	Ingeniero comercial, o carreras afines
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	Windows, Microsoft, Outlook
EXPERIENCIA MÍNIMA	3 Años en funciones de gestión en el área de cobranzas y procesos de control del mismo.
FUNCIONES PRINCIPALES	<ul style="list-style-type: none">• Control de Cartera• Seguimiento de cobros.• Cumplir las políticas de la empresa• Mantener un archivo por cliente.

FUNCIONES SECUNDARIAS

PROHIBICIONES

- Gestionar los reportes mensuales de cobranzas.
- Llevar un control de las facturas prontas a caducar.
- Mantener el área limpia, ordenada.
- Comunicarse con el área contable.
- Actualizar base de datos con los clientes.
- Analizar historial de crédito de los clientes previa aprobación de crédito.
- Realizar gestiones administrativas en el área, en caso de que se amerite.
- Compartir información importante a los exteriores de la empresa y de sus clientes.
- Entregar base de datos de la cartera de clientes a terceros.

Elaborado por: Las autoras

5.3 Implementación del Manual de Control Interno de inventario y cuentas por cobrar en la empresa farmacéutica Farma C. Ltda.

La implementación del Manual de Control Interno de Inventario y Cuentas por Cobrar en la empresa Farma C. Ltda., se lograra con la organización de cada uno de los reglamentos internos propuestos paso a paso en el manual de control interno, así como también con la colaboración de cada uno de los empleados de la empresa de manera que cumplan las funciones tanto en el área de inventario como en el área de cuentas por cobrar.

5.3.1 Plan de acción

Para la implementación del manual de control interno de Inventario y cuentas por cobrar de Farma C. Ltda., es necesario detallar las actividades que se pretenden ejecutar con el fin de alcanzar los objetivos propuestos para llegar al éxito con lo esperado en este proyecto.

5.3.1.1 Actividades para desarrollar la propuesta

1. Realización de entrevistas al administrador y empleados encargados de las áreas de inventario y cuentas por cobrar de Farma C. Ltda. con el fin de conocer la situación actual de la empresa.
2. Análisis del proceso ejecutado actualmente en la empresa con las dos áreas a analizar. Así como también de la verificación de los Estados financieros cuyo estudio nos da a conocer el movimiento de inventario y el de las cuentas por cobrar a nivel de efectivo. Con esto pretendemos conocer aquellos rubros relevantes de mayor importancia.

3. Verificación de cada uno de los documentos utilizados en la ejecución de cada proceso establecido en la empresa.
4. Análisis de los problemas y deficiencias encontradas en los procesos de la empresa.
5. Elaboración del Manual de control interno de Inventario y cuentas por cobrar con la finalidad de crear un eficiente control interno en la farmacia, garantizando cada uno de los procesos.
6. Presupuestar la inversión para la ejecución del proyecto de implementación, de tal manera que se pueda obtener una clara visión del recurso financiero el cual la empresa debe disponer para la ejecución de este proyecto.
7. Determinar cada uno de los responsables de administrar la propuesta
8. Difundir a los empleados de la empresa, la propuesta y el desarrollo del Manual de Control Interno en Inventario y Cuentas por cobrar.

5.3.1.2 Administración de la propuesta

El administrador de la Empresa Farmacéutica Farma C. Ltda. estará a cargo de la administración de la propuesta quien está dispuesto a verificar y revisar el Manual de Control Interno y su implementación según el cronograma de actividades.

El administrador de Farma C. Ltda. analizará los beneficios propuestos en la ejecución de dicho control interno, así como también se encargara de fijar o analizar los recursos financieros necesarios.

Los empleados serán parte importante en la realización de la propuesta, ya que ellos dotaran ideas nuevas y recomendaciones de acciones con el fin de aportar favorablemente un buen desempeño y cumplimiento de los objetivos organizacionales de la empresa junto con el apoyo y la motivación.

5.3.1.3 Resultados esperados

Con la implementación del manual de control interno de Inventario y Cuentas por cobrar tenemos.

- ✚ Una Rápida y eficiente toma física de inventarios sin diferencias significativas en cantidades totales.
- ✚ Disminución de pérdidas en inventario, logrando obtener el inventario con mayor exactitud en cuanto a sus existencias.
- ✚ Disminución en cuentas de dudoso cobro, por la aplicación de un adecuado control constante y seguimiento oportuno que evite las cuentas incobrables y se recupere la cartera de forma eficaz.
- ✚ Monitoreo continuo del cumplimiento de cada una de las políticas y procedimientos reglamentados en cada una de las áreas.

5.3.1.4 Estrategias de implementación

Con el fin de la aceptación de esta propuesta se han diseñado estrategias eficientes y de calidad, entre las estrategias que han sido diseñadas están.

Presentación de la propuesta de Implementación del control interno.

El objetivo de la presentación de la propuesta a la administración de la empresa, es con el fin de que la empresa realice un análisis de cada uno de los puntos tratados en este manual de control interno y verifique los grandes beneficios que traerla esta implementación en la empresa con su pleno conocimiento de todas las actividades ejecutadas internamente y su personal a cargo.

Capacitación al personal de la empresa

Para poner en marcha la implementación de este proyecto es fundamental y necesario que el personal que labora en la farmacia se encuentre totalmente capacitada de manera que conozcan el control interno y sus ventajas de implementación, Así como también es necesario que conozcan los procesos, la documentación interviniente y las políticas en cada área.

Se realizará la capacitación con 2 horas de duración por cada día sin afectar el horario laboral, la capacitación se iniciara a partir del mes de Octubre.

Contratación de personal

Es necesaria la contratación de 2 personas, estas vacantes serán 1 Jefe de Bodega y 1 Jefe de Cobranzas.

5.3.1.5 Presupuesto

Es necesario contar con los recursos económicos necesarios para la aplicación de esta propuesta, por lo que se ha considerado el siguiente monto para esta ejecución.

Tabla No. 20: Presupuesto de implementación

ACTIVIDADES	VALOR
Entrevistas al Administrador y empleados de la empresa	50.00
Evaluación interna de la empresa, específicamente en el área de Inventarios y Cuentas por cobrar.	80.00
Presentación de Propuesta	100.00
Difusión de la propuesta	100.00
Contratación de 1 Encargado de bodega	450.00
Contratación de 1 Jefe de Cobranzas	500.00
Capacitación al personal de la empresa	200.00
TOTAL	\$1,480.00

Elaborado por: Las autoras

5.3.1.6 Cronograma de actividades

En el presente cronograma se establecerán las actividades a realizarse para lograr la implementación de nuestra propuesta del Diseño de un Manual

de Control Interno en el área de Inventarios y Cuentas por Cobrar; donde propondremos el tiempo para accionar en el programa de las diversas actividades; lo detallamos a continuación:

Tabla No. 21: Propuesta del Cronograma de Actividades

PROPUESTA DEL CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES													
EMPRESA:		FARMAC. LTDA.											
AÑO:		2015											
N°	ACTIVIDADES A REALIZARSE	MESES											
		OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Capacitación en área de cobranzas, manejo de clientes. Cartera vencida.	■	■	■	■								
2	Capacitación en el área de Inventarios. Jefe de Bodega. Manejo del personal encargado.			■	■	■	■						
3	Organización del nuevo departamento del área de cobranzas.								■				

CAPÍTULO VI

Conclusiones y Recomendaciones

6.1 Conclusiones

Una vez realizado el respectivo análisis de cada uno de los procesos de Inventario y Cuentas por Cobrar de la empresa farmacéutica Farma C. Ltda. podemos concluir lo siguiente.

1. Farma C. Ltda. no cuenta con un Manual de control interno en Inventario y Cuentas por Cobrar por lo que no existen políticas y procedimientos escritos y documentadas dentro de un manual que permita el desarrollo eficiente de cada uno de los procesos en las dos áreas fundamentales de la empresa.
2. Actualmente, el personal no cuenta con capacitación constante en áreas de mayor relevancia en los procesos.
3. La empresa no cuenta con un Jefe o persona encargada de Inventario ni con un Jefe de Cobranzas, debido a que estas áreas no se encuentran con el debido control y monitoreo necesario.
4. En cuanto al sistema tarda un poco al momento de obtener información histórica, lo que retrasa procesos.
5. No está diseñado el área de crédito y cobranza como una parte importante en el proceso y dentro del organigrama sino, como una función del administrador.
6. Las conclusiones aquí detalladas fueron realizadas a través de entrevistas realizadas en la empresa con el personal y el Administrador

de la Farmacia, por lo que podemos concluir finalmente que la empresa se ve en la necesidad de implementar un Manual de Control Interno de manera que este manual incluya políticas y procedimientos con los debidos controles necesarios para la adecuada administración del Inventario y Cuentas por cobrar.

7. El Manual de control interno para Inventario y Cuentas por Cobrar es una herramienta fundamental que debe existir necesariamente en la empresa ya que la ejecución del mismo implica beneficios exitosos en el manejo de las políticas y procedimientos de estas dos áreas, evitando así las perdidas en inventario y en las cuentas por cobrar.

6.2 Recomendaciones

Hemos determinado las siguientes recomendaciones para la empresa.

1. Implementar el Manual de control Interno para Inventario y Cuentas por cobrar.
2. Capacitar al personal interviniente en estas áreas para la efectiva implementación del Control interno y el conocimiento de las políticas y procedimientos sugeridos para cada proceso.
3. Contratar o asignar a personal que se encargue específicamente de las funciones de inventarios y otra persona adicional en el área de crédito y cobranzas.
4. Revisar el sistema, y dar aviso en cuanto se detecte algún error, falla o falta de rapidez en la obtención de los reportes actuales e históricos.

5. Implementar dentro del organigrama la segregación de dichas funciones; dejar documentado en el mismo, la importancia del área de Inventarios y Cuentas por Cobrar.
6. Evaluar periódicamente, el cumplimiento de cada uno de los procesos, políticas y procedimientos dispuestos en el Manual de Control Interno.
7. La administración deberá participar en cada uno de los procesos y realizará observaciones mensuales del cumplimiento de cada una de las políticas desarrolladas.

Bibliografía

- Antonio Quezada; DIRECTIVO GRUPO DIFARE. (2011).
- Arens y Randal J. Elder, Auditoria un enfoque Integral. Décimo primera Edición, Editorial Hispanoamericana, México 2007
- Baray, A. (2006). Introducción a la metodología de investigación.
- Comisión Nacional del Mercado de Valores. (2010, Junio 22). Control Interno sobre la información financiera en las entidades cotizadas.
- EL TELEGRAFO. (2015). Superintendencia de Control: 5 grupos manejan mercado farmacéutico en Ecuador (Infografía y Documento). GUAYAQUIL: 21 DE ENERO DL 2015.
- Espinoza A., G. M. (2009). Análisis Y Diseño Para La Creación De Un Proveedor De Servicios De Internet Inalámbrico (Wisp). Guayaquil: FIEC-ESPOL.
- Estupiñan, R.(2006) – “Control Interno y Fraudes con base en los ciclos Transaccionales” - “Flujogramas” -
- Gabriel Sánchez Curiel. Auditoria de Estados Financieros. Segunda Edición, Editorial Hispanoamericana, México 2006.
- Global Communications Conference (GLOBECOM), 2. I. (2012). Dimensioning optical WDM backbone networks with mixed line rates. Anaheim, CA: IEEE.
- H, A. B. (2006). INTRODUCCION A LA METODOLOGIA DE INVESTIGACION.
- Holmes, Arthur W, Auditoria: Principios y Procedimientos. Editorial Hispanoamericana. Mexico.1992
- Junta Bancaria. Normas Generales para la Aplicación de la Ley General de Seguros, Resolución JB-2013-2399. Aplicación de las reservas técnicas de la Prudencia Técnica. Registro Oficial No. 892 Publicado el 15 de Febrero de 2015.
- La Fábrica de Pensamiento - Instituto de Auditores Internos de España (2014) Marco de relaciones de Auditoría Interna con otras funciones de Aseguramiento
- Luna, O. F. (2011). Sistemas de control Interno para Organizaciones.

Mantilla B., S. A. (1997). Control Interno Informe Coso. Santa Fé de Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.

Marco Integrado, Control de los Recursos y los Riesgos (CORRE), Ecuador, IAL, USAID, Proyecto anticorrupción "Si se puede" 2006

MPYME, CAMPUS VIRTUAL LCT CUENTAS POR COBRAR. (2015).

moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/lic/CF/FN/AM/11/Cuentas_por_cobrar.pdf. Obtenido de:

http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/lic/CF/FN/AM/11/Cuentas_por_cobrar.pdf:

http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/lic/CF/FN/AM/11/Cuentas_por_cobrar.pdf

NIC 39 Instrumentos Financieros: reconocimiento y medición. (s.f.). Instrumentos Financieros: reconocimiento y medición. NORMAS INTERNACIONALES DE CONTABILIDAD.

Revista Ekonegocios . (2015).

Rivas Márquez, G. (julio-diciembre de 2011). Modelos contemporáneos de control interno. Fundam

Sampieri, R. H. (s.f.). Metodología de la Investigación.

SÁNCHEZ CURIEL, G. (PEARSON EDUCACION, MEXICO 2006). Auditoria de Estados Financieros. Pearson, Prentice Hall.

Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador. Ley General de Seguros del Ecuador. Registro Oficial No. 290 Publicado el 03 de Abril del 2014.

UNIVERSO, P. E. (2011-MZO). Crecimiento de cadenas de farmacias ecuatorianas.

ANEXOS

Anexo No. 1: Resultado de la Tabulación de las encuestas realizadas en el área de Inventario.

1 Existe Políticas y Procedimientos para controlar el inventario de la empresa			
	Q	%	
SI	3		75%
NO	0		0%
Desconocimiento	1		25%
<u>TOTAL</u>	4		100%
2 Se generan multas al personal de bodega en caso de existir una pérdida			
	Q	%	
SI	3		75%
NO	0		0%
Desconocimiento	1		25%
<u>TOTAL</u>	4		100%
3 Existe segregación de funciones de quien recibe el inventario y quien lo registra			
SI	3		100%
NO	0		0%
Desconocimiento	1		33%
<u>TOTAL</u>	4		133%
4 Existe un registro de los productos tomados para consumo personal en la empresa			
SI	3		75%
NO	0		0%
Desconocimiento	1		25%
<u>TOTAL</u>	4		100%
5 Existe el control de llevar registros de la recepción de inventario, control en kardex y versus el sistema			
	Q	%	
SI	3		75%
NO	0		0%
Desconocimiento	1		25%
<u>TOTAL</u>	4		100%

6 Llevan un registro, de la salida de Inventario.			
	Q	%	
SI	3		75%
NO	0		0%
Desconocimiento	1		25%
<u>TOTAL</u>	4		100%
7 Existe protección en los medicamentos contra el deterioro			
	Q	%	
SI	3		75%
NO	0		0%
Desconocimiento	1		25%
<u>TOTAL</u>	4		100%
8 Se realizan informes sobre novedades en el Inventario			
	Q	%	
SI	3		75%
NO	0		0%
Desconocimiento	1		25%
<u>TOTAL</u>	4		100%
9 Existen sistema da alerta sobre el stock de productos. Manejado en mínimos y máximos			
	Q	%	
SI	3		75%
NO	0		0%
Desconocimiento	1		25%
<u>TOTAL</u>	4		100%
10 Existe periodicidad sobre la toma física del inventario			
	Q	%	
SI	3		75%
NO	0		0%
Desconocimiento	1		25%
<u>TOTAL</u>	4		100%

Anexo No. 2: Resultado de la Tabulación de las encuestas realizadas en el área de Cuentas por Cobrar.

1 Existe el Diseño del área de Crédito y Cobranza			
	Q	%	
SI	1	25%	
NO	3	75%	
Desconocimiento	0	0%	
<u>TOTAL</u>	4	100%	
2 Existencia de un Manual de Procesos del área de Crédito y Cobranza			
	Q	%	
SI	0	0%	
NO	3	75%	
Desconocimiento	1	25%	
<u>TOTAL</u>	4	100%	
3 Tienen autorización previa los créditos otorgados			
	Q	%	
SI	3	100%	
NO	0	0%	
Desconocimiento	1	33%	
<u>TOTAL</u>	4	133%	
4 Se realiza un control sobre facturas en el área de crédito antes de enviarlas a contabilidad			
	Q	%	
SI	3	75%	
NO	1	25%	
Desconocimiento	0	0%	
<u>TOTAL</u>	4	100%	
5 Se tiene conocimiento de las fechas de vencimiento de las facturas emitidas			
	Q	%	
SI	3	75%	
NO	1	25%	
Desconocimiento	0	0%	
<u>TOTAL</u>	4	100%	

6 El encargado tiene control sobre las facturas vencidas, cobradas total o parcialmente			
	Q	%	
SI	3	75%	
NO	0	0%	
Desconocimiento	1	25%	
<u>TOTAL</u>	4	100%	
7 Se realiza monitoreo en la calidad del servicio			
	Q	%	
SI	4	100%	
NO	0	0%	
Desconocimiento	0	0%	
<u>TOTAL</u>	4	100%	
8 Existe una guía y base de datos, verificación de historial crediticio de los nuevos clientes			
	Q	%	
SI	0	0%	
NO	2	50%	
Desconocimiento	2	50%	
<u>TOTAL</u>	4	100%	
9 El personal cuenta con capacitación actualizada en el área			
	Q	%	
SI	0	0%	
NO	3	75%	
Desconocimiento	1	25%	
<u>TOTAL</u>	4	100%	
10 Se realiza un control, seguimiento a los clientes, y gestión de la cartera venvida			
	Q	%	
SI	3	75%	
NO	0	0%	
Desconocimiento	1	25%	
<u>TOTAL</u>	4	100%	

Anexo No. 3: Collage de la realización de entrevistas y encuestas en Farma C. Ltda., área de cobranzas e inventarios.

Participación de procesos y funciones efectuados por los empleados en al área de cobranzas y inventarios



Evaluación del proceso de recepción de mercadería por parte de los proveedores.



Verificación de Estado de Cuenta y su respectivo análisis de información en base a datos proporcionados.

