



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA
EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.

TÍTULO:

CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZA EN UNA
DISTRIBUIDORA FARMACÉUTICA EN EL ECUADOR

AUTORA:

RODRÍGUEZ CUEVA, SANDY MIREY

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

TUTORA:

C.P.A. YONG AMAYA, LINDA EVELYN, MSc.

GUAYAQUIL, ECUADOR

2016



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.**

CERTIFICACIÓN

Certifico que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por: **Sandy Mirey, Rodríguez Cueva**, como requerimiento parcial para la obtención del Título de: **Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA.**

TUTORA

C.PA. Yong Amaya, Linda Evelyn, MSc.

DIRECTOR DE LA CARRERA

Ing. Mancero Mosquera, Jacinto Humberto, MSc.

Guayaquil, septiembre del 2016



**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

Yo, Sandy Mirey Rodríguez Cueva

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación “**Control interno en el área de crédito y cobranza en una distribuidora farmacéutica en el Ecuador**” 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 mi total autoría.

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

Guayaquil, septiembre del 2016

AUTORA

Sandy Mirey Rodríguez Cueva



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E
INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CPA.**

AUTORIZACIÓN

Yo, Sandy Mirey Rodríguez Cueva

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de **Titulación “Control interno en el área de crédito y cobranza en una distribuidora farmacéutica en el Ecuador”**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, septiembre del 2016

LA AUTORA:

Sandy Mirey Rodríguez Cueva

REPORTE URKUND

The screenshot displays the URKUND software interface. On the left, a sidebar shows document details: 'Documento: Rodríguez Sandy.pdf (021520267)', 'Presentado: 2016-09-27 15:07 (-05:00)', 'Recibido: linda.yongucs@analysis.orkund.com', and 'Mensaje: sandy. Mostrar el mensaje completo'. Below this, a yellow highlight indicates that 1% of the document's text is composed of content from 7 sources. The main area on the right is titled 'Lista de fuentes' and lists the following sources:

- Enlace/nombre de archivo
- TESIS FINAL 16-10-2015 QUISHPE VIVIANA.docx
- PROYECTO PRIMER PARCIAL.docx
- <http://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/ceso>
- TRABAJO DE INVESTIGACION PRIMER PARCIAL.docx
- <http://www.monografias.com/trabajos63/control-interno-auditoria/control-interno-auditoria2.shtml>
- <https://es.scribd.com/doc/314411221/tesis>
- <http://www.dsplace.ups.edu.ec/handle/123456789/7763>
- <http://www.buenivivir.gob.ec/>

The bottom of the interface features a toolbar with icons for navigation and actions, including 'Advertencias', 'Reiniciar', 'Exportar', and 'Compartir'.

TUTORA

C.PA. Yong Amaya, Linda Evelyn, MSc.

AGRADECIMIENTO

Al culminar este trabajo quiero darle las gracias a Dios, por estar siempre conmigo, darme fuerzas para no rendirme y por poner este logro en mi vida.

A mi madre y familia, por el apoyo constante a lo largo de mi vida, paciencia y enseñarme que no existen límites, las barreras están en tu mente si lo puedes soñar lo puedes lograr.

A mis tíos, Carlos Cueva y Galicia Mejía de Cueva por quererme, por el apoyo incondicional, por creer y confiar en mí. A mis tíos y primos por el granito de arena en este sueño.

A mi motivación e inspiración para ser una mejor persona, grandes enseñanzas desde que lo conocí, la bendición de Dios, una gran persona Rick Shell.

A mi tutora y profesores, por compartir su conocimiento que he puesto en práctica en este trabajo de titulación y a nivel profesional.

A mis jefes, por el apoyo y permisos otorgados para finalizar mi carrera. Mis compañeros de trabajo por sus consejos porque el que “persevera alcanza”.

A mis amigos, el pasar por la universidad cambia tu vida conoces quienes son tus amigos, personas asombrosas quienes te apoyaron en su momento. A los conocidos que te dieron esa mano amiga.

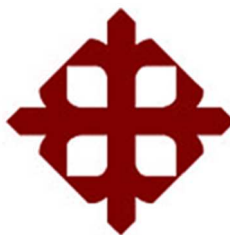
Sandy Mirey Rodríguez Cueva

DEDICATORIA

El presente estudio se lo dedico a mi madre Sandra Cueva, mis abuelas Jael Triviño y Julia Pérez, ya que gracias a su apoyo y consejos se ha cumplido con la meta que es el logro del titulo profesional.

Mi madre motor de mi vida, me enseñó a esforzarme y perseverar, mis hermanos Danny, Tairy, Jeimy y Ayleen para ser un ejemplo a seguir para ellos. Mis abuelas una inicio este sueño y empezó a ayudarme, la otra desde el cielo le prometí que iba a terminar, a mi padre porque lo logre a pesar de todas las dificultades y a una gran persona Rick Shell por ceer en mi y ser mi mejor amigo

Sandy Mirey Rodríguez Cueva



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

CPA. Yong Amaya Linda Evelyn, MSc.

TUTORA

f. _____

Ing. Jacinto Humberto Mancero Mosquera, MSc.

DIRECTOR DE CARRERA

f. _____

Ing. Alberto Rosado Haro, MSc.

DOCENTE DE LA CARRERA



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA
EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.

CALIFICACIÓN

f. _____

CPA. Yong Amaya Linda Evelyn, MSc.

TUTORA

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	- 15 -
Situación problemática.....	- 15 -
Problema de la investigación	- 16 -
Objeto de estudio de la investigación:	- 16 -
Objetivo General:.....	- 16 -
Objetivos específicos:.....	- 16 -
Delimitación de las variables de estudio	- 16 -
Control interno:.....	- 17 -
Justificación	- 17 -
Preguntas de la investigación	- 17 -
CAPÍTULO 1.....	- 17 -
MARCO TEÓRICO	- 18 -
1.1. Control interno	- 18 -
1.1.1 Definición y evolución del concepto “control interno”	- 18 -
1.1.2 Fundamentos adicionales del control interno.....	- 20 -
1.1.3 Concepto actual de control interno.....	- 21 -
1.2. El COSO.....	- 22 -
1.3. Finalidad del control interno.....	- 23 -
1.4. Objetivos del control interno	- 23 -
1.5. Clasificación del control interno	- 26 -
1.5.1. Por su función	- 27 -
1.5.2. Por su naturaleza	- 28 -
1.5.3. Por su acción	- 29 -
1.5.4. Por su ubicación.....	- 30 -
1.6. COSO I: Control interno-marco integrado.....	- 30 -
1.7. Componentes del COSO I.....	- 32 -
1.7.1. Ambiente de control	- 33 -
1.7.2. Evaluación de los riesgos.....	- 37 -
1.7.3. Actividades de control	- 39 -
1.7.4. Información y comunicación.....	- 40 -

1.7.5. Monitoreo	- 41 -
1.8. Principios del COSO.....	- 43 -
1.8.1 Ambiente de control	- 45 -
Primer principio	- 45 -
Segundo principio.....	- 45 -
Tercer principio.....	- 46 -
Cuarto principio	- 47 -
Quinto principio	- 48 -
1.8.2 Evaluación de riesgo	- 49 -
Sexto principio.....	- 49 -
Séptimo principio.....	- 50 -
Octavo principio.....	- 51 -
Noveno principio.....	- 52 -
1.8.3 Actividades de control	- 52 -
Décimo principio	- 52 -
Onceavo principio.....	- 53 -
Doceavo principio.....	- 54 -
1.8.4 Información y comunicación.....	- 55 -
Décimo tercero principio.....	- 55 -
Décimo cuarto principio	- 56 -
Décimo quinto principio	- 57 -
1.8.5 Monitoreo	- 58 -
Décimo sexto principio	- 58 -
Décimo séptimo principio	- 59 -
CAPÍTULO 2.....	- 60 -
METODOLOGÍA	- 60 -
2.1 Investigación.....	- 60 -
2.2 Objetivos de la investigación	- 61 -
2.3 Motivación para realizar una investigación	- 62 -
2.4 Tipos de investigación	- 63 -
2.4.1 Investigación exploratorio	- 63 -
2.4.2 Investigación explicativa.....	- 64 -
2.4.3 Investigación correlacional	- 65 -

2.4.4	Investigación descriptiva	- 66 -
	Enfoque Cuantitativo y Cualitativo.....	- 66 -
CAPÍTULO 3.....		- 68 -
CARACTERIZACIÓN.....		- 68 -
3.1.	Producción farmacéutica	- 69 -
3.2.	Resumen de la historia de la industria farmacéutica	- 71 -
3.3.	Evolución de las farmacias y distribuidoras farmacéuticas	- 72 -
3.4.	Mercado farmacéutico en el Ecuador	- 74 -
3.5.	Conformación de la industria de los fármacos en el Ecuador	- 76 -
CAPÍTULO 4.....		- 80 -
DESARROLLO		- 80 -
4.1.	Políticas de crédito	- 81 -
4.1.1.	Criterios generales de aceptación.....	- 81 -
4.1.2.	Términos y condiciones de crédito.....	- 83 -
4.1.3.	Aprobación de crédito	- 83 -
4.2.	Proceso de cobranza	- 89 -
4.2.1	Política de cobranza	- 89 -
4.2.3	Elaboración del recibo de cobro	- 91 -
4.2.4	Responsabilidades del área de cobranza	- 94 -
4.3	Análisis control interno.....	- 95 -
4.3.1	Resultado de la evaluación del área de crédito.....	- 99 -
4.3.2	Debilidades que se detectaron en el área de crédito:	- 99 -
4.3.3	Pruebas de cumplimiento en el área de crédito	- 100 -
4.3.4	Mejoras en las políticas de la empresa en el área de crédito-	101 -
	-	
4.3.5	Resultado de la evaluación en el área de cobranza.....	- 110 -
4.3.6	Debilidades que se detectaron en el área de cobranza:	- 110 -
4.3.7	Pruebas de cumplimiento del área de cobranza	- 111 -
4.3.8	Mejoras en las políticas de la empresa en el área de cobranza..	- 113 -
4.4.	Fases del proceso de crédito y cobranza	- 114 -
4.4.1.	Diagrama de flujo del área de crédito.....	- 115 -
4.4.2.	Diagrama de flujo del área de cobranza.....	- 116 -
4.5.	Organigrama de una distribuidora farmacéutica	- 117 -

4.6. Síntesis del manual de funciones.....	- 119 -
Conclusiones	- 126 -
Recomendaciones	- 127 -
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	- 129 -

ÍNDICE DE TABLA

Tabla N° 1 Descuentos Financieros.....	- 87 -
Tabla N° 2 Cuestionario de evaluación previa a una distribuidora farmacéutica del Ecuador en el área de crédito.....	- 96 -
Tabla N° 3 Resultado del cuestionario del área de crédito	- 99 -
Tabla N° 4 Análisis del descuento por pronto pago	- 101 -
Tabla N° 5 Cuestionario de evaluación previa a una distribuidora farmacéutica del Ecuador en el área de cobranza.....	- 106 -
Tabla N° 6 Resultado del cuestionario del área de cobranza	- 110 -
Tabla N° 7 Fases del proceso de crédito y cobranza.....	- 114 -

ÍNDICE FIGURA

Figura No. 1 Categorías del control interno	- 24 -
Figura No. 2 Objetivos del control interno	- 25 -
Figura No. 3 Clasificación del control interno	- 27 -
Figura No. 4 Resumen de las principales publicaciones del COSO	- 31 -
Figura No. 5 Componentes del marco integrado de control interno COSO -	33 -
-	
Figura No. 6 Ambiente de control en las empresas	- 35 -
Figura No. 7 Principios del COSO	- 44 -
Figura No. 8 Evaluación de estructura	- 47 -
Figura No. 9 Desempeño, desarrollo y potencial	- 48 -
Figura No. 10 Factores evaluación de riesgos	- 50 -
Figura No. 11 Factores de riesgo que propician el fraude	- 51 -
Figura No. 12 Cambios que pueden afectar los objetivos	- 52 -
Figura No. 13 Objetivos de la investigación	- 62 -
Figura No. 14 Historia de los laboratorios farmacéuticos	- 71 -
Figura No. 15 Mercado farmacéutico del Ecuador	- 77 -
Figura No. 16 Cadena de farmacias en el Ecuador	- 79 -
Figura No. 17 Áreas de la distribuidora donde se evalúa el control interno -	80 -
-	
Figura No. 18 Criterios a evaluar para otorgar crédito	- 81 -
Figura No. 19 Figura No. Criterios generales de aceptación	- 82 -
Figura No. 20 Promedio de facturación	- 84 -
Figura No. 21 Personal que maneja recibera de cobro	- 91 -
Figura No. 22. Recibo de cobro	- 93 -
Figura No. 23 Análisis de los saltos de secuencia de los recibos de cobro	-
112 -	
Figura No. 24 Diagrama de flujo del área de crédito	- 116 -
Figura No. 25 Diagrama de flujo del área de cobranza	- 117 -
Figura No. 26 Organigrama de los cargos de una distribuidora farmacéutica -	118 -

RESUMEN

El propósito de este proyecto es brindar una herramienta que le permita al sector farmacéutico evaluar el desarrollo del control interno dentro de las áreas de crédito y cobranza, para lo cual este trabajo está constituido en cuatro capítulos empezando por el marco teórico, metodología, caracterización, desarrollo, conclusiones y recomendaciones.

Esta guía se elaboró tomando como base; el manual de políticas y procedimientos de una distribuidora farmacéutica, identificación de los riesgos, valoración y respuesta al riesgo. Este trabajo está alineado con el marco integrado de Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway (COSO).

La metodología de investigación implementada fue la descriptiva, enfoque cualitativo, técnica la recopilación de datos (investigación de campo) y bibliográfica. Esto nos permitirá llevar a cabo la aplicación del control interno de una manera más minuciosa y profunda para así reducir los riesgos en lo concerniente a los descuentos por pronto pago y la recaudación de valores en efectivo (recibo de cobro) de una distribuidora farmacéutica.

Palabras claves: Control interno, crédito, cobranza, distribuidora farmacéutica.

INTRODUCCIÓN

La distribuidora farmacéutica se encarga de vender al por mayor productos farmacéuticos, medicinales y de aseo personal a las diferentes cadenas de farmacias que existen en el país, por esta razón es de vital importancia que se maneje un adecuado control interno ya que el mismo involucra la participación de todas las áreas de empresa, bajo estos parámetros se va a implementar el (COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission)) I marco integrado.

En la actualidad con los cambios constantes debido a nuevos descubrimientos y con la eliminación de barreras como resultado de la llamada globalización, exigen a las compañías a buscar el cambio, y al realizar cambios existe la probabilidad de que surjan ciertos riesgos en algunos procesos críticos de la entidad, en los cuales se debe prestar atención por su naturaleza de negocio y aún más si se trata de distribuidoras farmacéuticas puesto a que las mismas manejan grandes fluctuaciones de dinero por parte de sus recaudadores.

De acuerdo con esto se puede enfocar en desarrollar un proyecto que nos permita controlar de manera eficaz y efectiva las recaudaciones provenientes de esta actividad, la misma que será realizada por el personal de los departamentos del área de crédito y cobranza negoció.

El desarrollo del presente trabajo deberá ir direccionado a mejorar y controlar todo lo relacionado a las recaudaciones que efectúen los empleados de la distribuidora, este trabajo se enfoca en los cobros realizados en efectivo y descuentos otorgados a clientes para evitar el mal uso de fondos de la empresa para lo cual se debe implementar un eficiente procedimiento de control interno que nos permita percatarnos de cualquier malversación o mal uso de fondos en las recaudaciones por ventas en efectivo.

Situación problemática

¿Cómo afecta la falta de control interno en una distribuidora farmacéutica en el área de crédito y cobranza?

Problema de la investigación

En la actualidad conocemos que lo relacionado a los fraudes y la malversación de fondos es un serio problema para las distribuidoras farmacéuticas por cuanto sus vendedores deben manejar fuertes sumas de dinero, por lo cual nos enfocaremos en desarrollar los controles preventivos para evitar y corregir este tipo de fraudes y en esto se centrara este proyecto.

Objeto de estudio de la investigación:

Beneficios que conllevarían el diseño y aplicación de un adecuado control interno en una distribuidora farmacéutica. Campo de acción de la investigación: Los campos de acción estarían enfocados en las áreas críticas como son crédito, ventas, tesorería, logística y la que se considere pertinente para el desarrollo de la investigación.

Objetivo General:

Evaluar el sistema de control interno en las áreas de crédito y cobranza de una distribuidora farmacéutica.

Objetivos específicos:

1. Determinar las debilidades del actual sistema de control interno e implementar el marco integrado para evaluar los principales problemas en las áreas de crédito y cobranza.
2. Desarrollar nuevos procedimientos de control y evaluación de riesgo en las áreas de crédito y cobranza orientadas a disminuir las irregularidades.
3. Identificar debilidades originadas por una inadecuada segregación de funciones.

Delimitación de las variables de estudio

Control interno:

Indica que control interno es un proceso ejecutado por los directivos y altos mandos, creado para brindar una seguridad de que se logran los objetivos que se ha trazado la Organización. (COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission))

Justificación

El motivo de esta investigación se orienta en establecer una estructura de control que disminuya al máximo la aplicación indebida de las políticas en el área de crédito y cobranza.

En referencia con el Plan Nacional del Buen Vivir 2013 – 2017, es importante atender el talento humano y trabajar por la superación, cultura y desarrollo. En consecuencia, según la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (2014) indica que los objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir asociados a la investigación es el objetivo 11. Asegurar la soberanía y eficiencia de los sectores estratégicos para la transformación industrial y tecnológica.

Preguntas de la investigación

1. ¿Cuáles fueron las debilidades encontradas en el actual sistema del control interno?
2. ¿Cuán relevante es el desarrollo de nuevos procedimientos de control interno para evitar las irregularidades y un mal uso de las recaudaciones de efectivo?
3. ¿Cuáles son las debilidades y en que afecta a la entidad una inadecuada segregación de funciones en el área de crédito y cobranza?

CAPÍTULO 1

MARCO TEÓRICO

1.1. Control interno

El control interno es creado por la necesidad de evitar los diferentes riesgos que se pueden presentar en los modelos de negocios. Su inicio suele ubicarse en la época de la partida doble como una medida de control, los hombres de negocio a finales del siglo XIX empezaron a diseñar y crear sistemas para resguardar sus intereses.

A finales del siglo pasado los comerciantes se vieron obligados a delegar funciones debió al aumento de la producción, simultáneamente el poco interés en el área administrativa u organizativa se prestó para la creación de procedimientos anti fraudes o errores, debido al importante crecimiento operativo como resultado se forma y establece sistemas de control. (Maza, 2015)

1.1.1 Definición y evolución del concepto “control interno”

El término “control interno” se empezó a usar en la contabilidad a inicios del siglo XX, y fueron los Auditores quienes lo pusieron en práctica al analizar los diferentes Estados Financieros, al cierre de un periodo contable.

(Slosse & Coautores) dicen que “... es el examen de información por parte de una tercera persona, distinta de la que la preparó y del usuario, con la intención de establecer su razonabilidad dando a conocer los resultados de su examen, a fin de aumentar la utilidad que tal información posee”.

El objetivo de un auditor al realizar una auditoría en estados financieros es reunir la evidencia que sea necesaria y que proporcione la seguridad necesaria de que los estados financieros fueron preparados en base a las normas y principios existentes, (O. Ray & PANY, 2004).

Los auditores emiten su opinión respecto a si los estados financieros fueron realizados de forma razonable basándose en el marco conceptual de información

financiera este es el objetivo de una auditoría, (Internacional Federation of Accountants-IFAC, 2009).

Por lo tanto, podemos indicar que el control interno es un análisis minucioso desarrollado por un profesional independiente en auditoría, el cual persigue obtener suficientes pruebas que le permitan emitir su opinión basado en la revisión de los estados financieros preparados por terceros, con la finalidad de presentar informes que les ayuden a los directivos tomar las mejores decisiones para el buen manejo de su negocio.

Con el pasar del tiempo se crearon las firmas auditoras quienes se vieron obligadas a trabajar en forma eficiente y así mantener un alto nivel de confiabilidad en sus análisis, ya que todos los informes deben estar preparados de acuerdo con ciertas normas contables a su vez las empresas se vieron obligadas a presentar sus estados financieros auditados a los organismos de control, ya que de acuerdo con Carlos Slosse y coautores indican que la razonabilidad de los resultados de su examen debe aumentar la utilidad que estos poseen. Con esto nos ajustamos lo que se refiere en las normas IFAC sobre si los estados financieros están preparados de acuerdo con el marco conceptual de información financiera para que los auditores puedan emitir su opinión sobre la razonabilidad de los mismos lo que sería el objetivo en una auditoría.

Con estos antecedentes las empresas se vieron en la obligación de (Gómez Morfin) implementar controles que les permitan prevenir o detectar omisiones, errores, irregularidades en los procesos relacionados a la elaboración de sus estados financieros, y una vez que se comprueba la confiabilidad de las muestras a revisar se consigue un ahorro de tiempo que es el principal factor del costo de una auditoría.

La confiabilidad en los controles hace realizable una auditoría, esto pasó a ser un objetivo para los auditores, debido a que se fomentó el manejo de controles idóneos, lo que se definió como “controles internos” los mismos que eran efectuados por firmas auditoras.

El primer antecedente de una definición, también llamada comprobación interna está dividida en tres grupos como división de labores, utilización de los registros de contabilidad y rotación de personal. (Lawrence, 1905)

Con el propósito de organizar y verificar los trabajos realizados en el manual del control interno la idea principal es la correcta distribución de funciones. El origen del “control interno” se direcciona a que la información contable esté libre de errores y fraudes importantes que generen pérdidas en el negocio. (Rusenias, 1978)

1.1.2 Fundamentos adicionales del control interno

Se debe tomar en cuenta las diferentes definiciones para poder enfocar en la necesidad del control así evitar fraudes o errores contables y lo haremos de una forma más amplia es decir abarcando todo lo que se relaciona con las operaciones contables de cualquier institución.

En este sentido, se puede indicar que no es aconsejable que una organización exista una adecuada segregación de funciones, puesto que al no contar con un manual causaría un riesgo para cometer cualquier tipo de irregularidad y a su vez le permite ocultar los posibles errores, puesto que nadie lo supervisa. Esto permite llevar un control en la organización.

Por otro lado, los directivos deben preocuparse por proteger sus activos y obtener los resultados deseados y así tener una información segura y confiable que les permita manejar adecuadamente las relaciones de negocios con terceros así como también tomar las mejores decisiones para entablar una relación comercial de ganar-ganar y por ningún motivo descuidar el desenvolvimiento de su empresa y de sus empleados.

En vista de estos probables problemas que pudieran presentarse es que a mediados del siglo pasado el concepto de control interno se amplió.

Indicando que control interno comprende el trazar un plan organizado y coordinado, adoptando métodos adecuados para que una entidad pueda proteger su patrimonio mediante una información exacta y confiable de sus estados financieros, que se ajuste

a las políticas y directrices fijadas por la gerencia, y que a su vez abarque la relación efectiva con las diferentes funciones del departamento contable - financiero.

Como elementos de este plan se puede citar:

1. Que debe ser un plan que establezca responsabilidades de acuerdo con las funciones que cada uno realiza.
2. Un eficiente sistema de autorización y técnica de registros contables, que le permita conseguir un control adecuado sobre activos-pasivos y sobre ingresos-egresos.
3. Un alto grado de ética profesional y responsabilidad del personal que permita confiar en los resultados que entregan.
4. Manual a seguirse en lo relacionado a deberes y responsabilidades de cada uno de los departamentos de la Institución.

Esta definición ocasionó un problema para los auditores internos puesto que como cumplimiento de la normativa profesional debía evaluar los controles internos presentes en la empresa y a su vez aspectos de nula incidencia. En respuesta al cambio en la definición del control interno nacieron nuevos enfoques que destacaban el contribuir y asegurar el cumplimiento de los objetivos de la empresa delineante en un efectivo manejo de control de los riesgos que ya eran un problema en las organizaciones de ese entonces.

1.1.3 Concepto actual de control interno

Por mucho tiempo el concepto aceptado de control interno fue el que hemos denominado tradicionalmente como un enfoque en hacer cumplir los objetivos de proteger los activos y asegurar la exactitud y confiabilidad de la información financiera.

En los últimos años del siglo pasado han aparecido algunos modelos centrados en los objetivos de la operación contable; siendo uno de los principales el informe COSO de estándar internacional en el cual nos basaremos para desarrollar este concepto.

Para esa época se conocían de muchos escándalos a nivel de fraudes como es el caso Enron, Parmalat lo que ocasiono que mediante el control interno se buscará evitar nuevos hechos similares.

El objetivo primordial para crear este modelo fue brindar a los principales ejecutivos de las empresas una forma de controlar de mejor manera las actividades dentro de su organización.

Como el término control interno abarca muchos campos, se hacía difícil entender el concepto, así que fue necesario integrar las diferentes visiones de este término para establecer una definición común para todos

1.2. EL COSO

Indica que control interno es un proceso ejecutado por los directivos y altos mandos, creado para brindar una seguridad de que se logran los objetivos que se ha trazado la organización.

Y se puede enfocar en las siguientes categorías.

- Principalmente en que los resultados de las operaciones sean confiables y válidos para la toma de decisiones,
- Que los informes contables estén relacionados con la seguridad para que puedan ser publicados, y
- Que se cumplan con todas las regulaciones y ordenanzas aplicables a la institución.

Al referirnos que los informes sean confiables y válidos haremos énfasis en que el control interno ayudará a una empresa a mejorar esa credibilidad en los mismos, para alcanzar sus metas de rentabilidad y evitar el desgaste de los recursos ya que también están sujetos a las leyes y ordenanzas reguladas para este tipo de información

(Coopers & Lybrand, pág. 15) menciona que el “El control interno se define como un proceso, efectuado por el personal de una entidad, diseñado para conseguir unos

objetivos específicos. La definición es amplia y cubre todos los aspectos de control de un negocio, pero al mismo tiempo permite centrarse en objetivos específicos”.

El COSO también refiere que el control interno está compuesto por cinco elementos conectados entre sí y con otros procesos relacionados con la gerencia pero que no constituyen en si control interno, (The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission):

1. Ambiente de control
2. Evaluación de riesgos
3. Actividades de control
4. Información y comunicación
5. Monitoreo

Estos componentes están relacionados y su vez permite demostrar si el sistema que se aplica en el negocio en el adecuado.

1.3. Finalidad del control interno

Cuanto más grande y compleja sea la empresa el grado de importancia del control interno aumenta, ya que ayuda a controlar la información de las operaciones, también apoya que los recursos sean utilizados en forma eficiente para lograr una adecuada gestión.

La implementación del control interno es muy importante porque permite proporcionar mecanismos preventivos y detectivos con el objetivo de tomar decisiones acertadas, al diseñar actividades, restablecer la rentabilidad y seguridad en el trabajo por este motivo es necesario una normativa de control.

1.4. Objetivos del control interno

El control interno no permite asegurar que las actividades de la empresa se realizan en forma eficiente y que los registros contables son confiables, debido a los planes

organizacionales y a los procedimientos que testifiquen que los bienes están resguardados.



Figura No. 1 Categorías del control interno

Fuente: (AGUIRRE AMAYA, 2012)

Elaborado: Autora

En la Figura No. 1 Categorías del control interno; muestra las categorías del control interno partiendo de los objetivos:

La efectividad y eficiencia en las operaciones es darle un buen uso a los recursos que posee la empresa con el objetivo que sean rentables esto comprende en mejoras continuas al control interno, aumentar los ingresos, reducir los costos, optimizar los procedimientos en las operaciones. a la materia prima que se requiere para la producción, los bienes o servicios que se van a comprar o vender, estados financieros, políticas y procedimientos de inversión, etc.

La información financiera trata de la preparación de estados financieros en la fecha determinada, confiables para una adecuada toma de decisiones.

El cumplimiento se refiere a las políticas y procedimientos que se encuentren establecidas dentro de la organización las cuales deben ser acatadas por el personal.

De acuerdo con estas categorías los objetivos más comunes del control interno está el de evitar fraudes, detectar la malversación de fondos y robos, localizar información e identificar cualquier tipo de errores contables, financieros y administrativos, procurar la eficiencia del personal, custodiar y proteger los activos de

la compañía, crear políticas y procedimientos para el cuidado de los bienes de la empresa.



Figura No. 2 Objetivos del control interno

Fuente: Revista Universo Contábil (Castromán & Port Serantes, 2005)

Elaborado: Autora

En la Figura No. 2 Objetivos del control interno; los objetivos de control interno, para alcanzarlo, el personal de cada cargo debe ser escogido de acuerdo a su profesión para que se puedan lograr los objetivos y la calidad en el trabajo. Cada empresa debe tener un manual de políticas y procedimientos para conseguir la eficiencia en todas las actividades que desempeñe.

El control interno tiene como objetivo la eficiencia de la empresa basándose en diseños de programas para alcanzarlos. Es relevante para su control la evaluación de tres parámetros, que son; la estructura organizacional, innovación de tecnología, profesionales alta mente calificada. (Castromán & Port Serantes, 2005).

Cada personal de la empresa tiene un manual de políticas y procedimientos que debe ser realizado, por lo cual el directorio debe realizar el seguimiento a los departamentos que este más propenso al riesgo.

La presentación del informe de la gestión actividades realizadas permiten dejar constancia del trabajo del personal de la organización, estas acciones estratégicas

nos llevan a lograr de manera oportuna los propósitos del negocio. La información debe estar bien documentada para que la alta gerencia y el directorio puedan identificar los departamentos que presentan riesgos relevantes. (Rodríguez Bolívar & Navarro Galera, 2014)

Parte fundamental para lograr las metas dentro de una organización es el contar con un sistema de control, aunque su aplicación es cuestionable debido a que si el escenario cambia su reacción ante los problemas tarda. El sistema de control tradicional busca establecer un equilibrio en la seguridad de la información por lo cual es relevante llevar una supervisión para alcanzar los objetivos. (Bohórquez, 2011)

La factibilidad de los sistemas de control se ha puesto en duda debido a los grandes escándalos como fraudes y liquidación de compañías puesto que el personal y directorio problema se centra en enfocarse en evaluaciones e incentivos. Un sistema de control ético se basa en una motivación esencial y valores en el personal. (Rosanas, 2011)

El manejo de un idóneo sistema de control se realiza para los estados financieros y mantener en todo momento la información actualizada lo que permite controlar y tomar decisiones apropiada para cada situación. El objetivo es que el directorio pueda detectar los riesgos del entorno, proteger los bienes de la empresa, informes presentados de forma razonables.

1.5. Clasificación del control interno

Existen muchos tipos de control interno para medir los diferentes procesos que se desarrollan dentro de una organización. Entre estos tenemos:



Figura No. 3 Clasificación del control interno

Fuente: (Taco Pilataxi, 2012)

Elaborado: Autora

En la Figura No. 3 Clasificación del control interno se establece en cuatro grandes grupo las cuales son por su acción, por su naturaleza, por su acción y por su ubicación, los cuales están tienen sus sub clasificación las que se van a detallar a continuación y se va a elegir cual es la adecuada de acuerdo al proyecto de investigación.

1.5.1. Por su función

- **Control interno administrativo.-**

Es la reunión de fundamentos, acciones, mecanismos, principios y procedimientos que ubicados de forma ordenada junto a las personas que forman la entidad se constituyen en un medio para conseguir el cumplimiento del objetivo de la función administrativa, y protegiendo a su vez los recursos ante cualquier tipo de riesgo que se pueda presentar.

- **Control interno contable.-**

Son los procesos que se encargan de proteger y hacer que los registros, estados e informes contables que se realizan en una organización sean confiables.

En este proyecto de investigación en la clasificación del control por su función se utilizara el control interno administrativo porque se basa en los principios y procedimientos ubicados de manera ordenada ayuda a la empresa a cumplir con las metas establecidas.

1.5.2. Por su naturaleza

- **Control interno tributario.-**

Nos sirve para detectar irregularidades en la administración del patrimonio de la organización y a su vez para corregir cualquier incumplimiento en la presentación de los informes en las fechas establecidas.

- **Control interno informático.-**

Es el conjunto de procedimientos que mediante diferentes procesos trata de proteger a la organización de riesgos creados por el sistema informático y así proteger a la institución de errores de la información logrando calidad y eficiencia en los sistemas.

- **Control interno de gestión.-**

Es un plan ejecutado por los directivos de la empresa con la finalidad de dar una seguridad de que los planes trazados en relación con la eficacia y confiabilidad de los resultados de los informes financieros serán óptimos por cuanto cumplen con las leyes, normas y reglamentos del proceso administrativo.

- **Control interno ambiental.-**

Es el conjunto de actividades para establecer un lineamiento que asegure la calidad de vida del personal para minimizar los desacuerdos que pudieran existir y lograr un equilibrio ecológico de los ecosistemas.

- **Control interno forense.-**

Es un control de mucha utilidad ya que nos ayuda a evitar fraudes, delitos o corrupción en el cumplimiento de las funciones públicas o privadas, principalmente en lo que respecta a los informes financieros de una organización ya que es donde existe un alto índice de fragilidad del sistema legal y mayor cantidad de fraudes.

En este proyecto de investigación en la clasificación del control por su naturaleza se utilizara el control interno informático, gestión y forense.

El control informático permite asegurar si la empresa está protegida de riesgo y errores producidos por los sistemas informáticos, así lograr la eficiencia en los sistemas. El control de gestión se utilizara por los procedimientos y estrategias que diseñan los directivos de la empresa para garantizar que se cumplan las leyes, normas y reglamentos. El control interno forense ayuda a evitar fraudes, delitos o corrupción por incumplimiento de las funciones.

1.5.3. Por su acción

- **Control interno previo.-**

Son procesos que se ejecutan antes de tomar decisiones y que sirven para prevenir posibles errores que se puedan suscitar en el futuro, esta clase de control trata de crear conciencia en cada uno de los miembros de la organización para reducir posibles errores, fraudes, mal uso o desperdicio de los recursos de la empresa.

- **Control interno concurrente.-**

Es el conjunto de lineamientos en donde intervienen las políticas y procedimientos establecidos por la organización en lo que referente al nivel de calidad de la información que nos permitirá avalar las acciones que se desarrollan en el momento y en tiempo actual.

- **Control interno posterior.-**

Este control se lleva a cabo una vez realizada la acción que puede ser financiera o administrativa, este control puede ser interno o externo, internamente lo realiza el departamento de auditoría de la organización mediante revisiones de los registros y operaciones ya realizadas, externamente cuando lo ejecuta el estado a través de sus entidades de control.

En este proyecto en la clasificación del control por su acción se utilizara el control interno posterior debido a que se lleva a cabo al final del procedimiento sea interna o externamente por el área de auditoría de la empresa mediante revisiones de las operaciones.

1.5.4. Por su ubicación

- **Control interno.-**

Este control se da dentro de la propia organización, cuando es constante resulta ser muy eficiente y no necesita de ninguna otra forma de control.

- **Control externo.-**

Es un control independiente y es ejecutado por otra entidad ajena a la organización, este control es muy beneficioso, puesto que para quien controla de forma externa tiene otra visión y puede detectar con mayor rapidez cualquier tipo de error o falencia que la propia entidad no la puede percibir.

En este trabajo en la clasificación del control por su ubicación se utilizará el control interno porque es dentro de la empresa realizando seguimiento para que sea eficiente.

1.6. COSO I: Control interno-marco integrado

En los años noventa se crearon nuevos criterios de la organización a nivel mundial, que propone la participación de la alta gerencia con el personal, el objetivo de la corporación al incorporar estos modelos es lograr las metas y objetivos propuestos. Según (Rivas Márquez, 2011) menciona que “se han publicado diversos modelos de control, así como números los lineamientos para un mejor gobierno corporativo”. Los modelos más conocidos son: el COSO (USA), el COCO (Canadá), el Cadbury (Reino Unido), el Vienot (Francia), el Peters (Holanda), King (Sudáfrica) y MICIL (adaptación del COSO para Latinoamérica)”, estos modelos se utilizan con mayor frecuencia en el continente americano.

Se funda en 1985 en Estados Unidos el grupo de “Treadway Commission, National Commission on Fraudulent Financial Reporting” por las crisis sufridos en dichos periodos como consecuencia de procedimientos inadecuados en las organizaciones, el propósito del COSO es el de evaluar la documentación que sea posible para detectar fraudes o errores, para que se realicen informes y sus respectivas recomendaciones del caso, ((AEC), 2016).

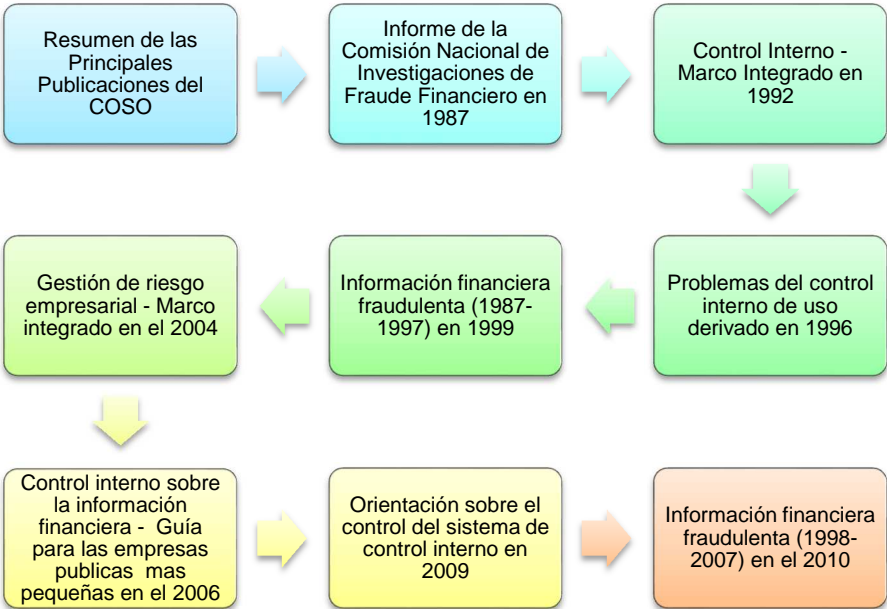


Figura No. 4 Resumen de las principales publicaciones del COSO

Fuente: “Fraudulent Financial Reporting: 1998-2007, An Analysis of U.S. Public Companies” (Landsittel, 2010)
 Elaborado: Autora

En la Figura No. 4 Resumen de las principales publicaciones del COSO; muestra un resumen de las principales publicaciones. La misión del (COSO (Committee of

Sponsoring Organizations of the Treadway Commission)) es “proporcionar liderazgo mediante el desarrollo de marcos generales y orientación sobre la gestión del riesgo empresarial, el control interno y la disuasión del fraude diseñado para mejorar el rendimiento de la organización y gobierno y para reducir el alcance del fraude en las organizaciones”, la evolución externa va a afectar la misión en la ley SOX Sec. 404, la misma que trata sobre la evaluación de la gerencia en los controles internos en el requerimiento de la información pública sobre la eficacia del control interno, el enfoque de la crisis financiera en la gestión de riesgos, la insuficiencia en la presión en las juntas a realizarse con involucrados en la gestión del riesgo y las inquietudes en la presentación de informes referente a los fraudes financieros a largo plazo, (Landsittel, 2010).

El informe COSO (Committee of Sponsoring Organizations), su primera publicación se realizó en el año de 1992 por los cinco organismos profesionales financieros del sector privado de los Estados Unidos como la Asociación Americana de Contabilidad (AAA), el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA), los Ejecutivos de Finanzas Internacional (FEI), el Instituto de Auditores Internos (IIA) y la Asociación Nacional de Contadores ahora el Instituto de Contadores Administrativos (AMI).

El control interno no debe ser visto como un grupo de reglas sino como un conjunto de procesos que en las organizaciones debe ser incorporado, es por este motivo que se da a conocer en las mismas y los resultados que proporciona el realizarlo, los informes que proporcionen los mismos son presentados al área de auditoría.

Dado que existen algunos conceptos referentes al control resulta complicado proponer una normativa que sea general tanto en auditoría interna, externa, en los ámbitos académicos o legislativos Compuesto de elementos administrativos.

1.7. Componentes del COSO I

El marco integrado de control interno COSO, el cual consta de cinco componentes con el objetivo de proporcionar seguridad y controles adecuados, los cuales son:



Figura No. 5 Componentes del marco integrado de control interno COSO

Fuente: (The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission)

Elaborado: Autora

En el Figura No. 5 Componentes del marco integrado de control interno COSO; muestra los componentes del marco integrado de control interno COSO los mismos que se definirán a continuación.

1.7.1. Ambiente de control

Es la relevancia que tiene el control interno en la participación entre los mandos altos y los mando medios o entre el directorio y el personal de la empresa.

Para (MARQUETTE UNIVERSITY) el ambiente de control es:

“Aquel que establece el tipo de organización, que influye en la conciencia de control de su gente. Es la base para que todos los otros componentes del control interno, proporcionando de una disciplina y estructura, factores del entorno dentro los cuales se encuentra la integridad, los valores éticos y la competencia del personal de la entidad; filosofía y estilo operativo de la gestión; formas de asignar autoridad, responsabilidad, organizar y desarrolla a su gente; y la atención y la dirección proporcionada por el consejo de administración”.

El enfoque del ambiente de control se basa en la integridad, el compromiso en las diferencias que investigan, rapidez en el diseño de sistemas y la asignación de responsabilidades. Con la comunicación, la actitud y el ejemplo la administración diseña alertas en el entorno de control. (University of Washington)

Este componente es considerado la base de los otros componentes debido a que el mismo se fundamenta en políticas y procedimientos que muestran el comportamiento de los mandos altos y medios referentes al control interno y su relevancia para la organización.

Por consiguiente, la importancia que las organizaciones le presten a la estructura de sus actividades, permitirá que se establezcan metas y se cuantifican los riesgos que podrían existir dependiendo la actividad que tenga el negocio.

Un ambiente de control frágil o inapropiado aumenta las probabilidades de efectividad en los otros componentes del COSO, por el contrario un ambiente de control ayuda a reducir los inconvenientes o posibles errores, como menciona (Whittington & Pany, 2005, pág. 214) el ambiente de control “crea el tono de la organización al influir en la conciencia de control. Puede verse como el fundamento del resto de los componentes”.

La siguiente información fue diseñada para ayudar a las empresas en la comprensión de los elementos fundamentales que afectan al entorno de control. El ambiente de control en una empresa incluye lo siguiente:



Figura No. 6 Ambiente de control en las empresas
 Fuente: (Auditing and Assurance Standards Board, 2013)
 Elaborado: Autora

En la Figura No. 6 Ambiente de control en las empresas. La relación entre la administración de la organización, el ambiente de control y los controles internos se encuentran dentro de la estructura de gobierno, y está enfocado en los controles internos de la empresa en el mantenimiento del ambiente de control se centran en las normas, procedimientos y prácticas que sustentan todas las operaciones de la empresa. (Queensland Government, 2016)

Las responsabilidades que tiene la administración para que un ambiente de control sea fuerte y eficaz es fundamental, las mismas que se puede clasificar en grandes cualidades como es el liderazgo y gestión de los controles y procesos de la administración efectiva.

De acuerdo con (Queensland Government, 2016), el liderazgo de la administración en una administración debe:

- Crear un ambiente de control positivo.
- Crear un lugar de trabajo abierto en el que las preocupaciones y los comentarios son bienvenidos y accionados.
- Asegurar que todas las tareas se llevan a cabo de una manera ética y profesional.
- Respaldar y apoyar activamente los sistemas de agencias de controles internos y procesos operativos.
- Comunicar y proporcionar formación sobre la importancia de la entrega de los objetivos del organismo y servicios, y
- Alentar activamente a empleados de la agencia para adherirse a la totalidad del código de Gobierno de conducta.

La responsabilidad de los controles internos del área financiera y los procesos que implican:

- El establecimiento de controles internos adecuados y procedimientos que permitan la eficiente, eficaz y la gestión económica de los recursos financieros de la empresa.
- Definir claramente las responsabilidades clave y los niveles de autoridad delegada.
- Completar las evaluaciones de riesgo y la agencia de la aplicación de controles de compensación adecuados y procesos, con especial atención, en su caso, a las áreas con potencial de fraude.
- El establecimiento de procesos y normas para la presentación de informes sobre el rendimiento operativo y financiero el establecimiento de mecanismos adecuados de presentación de informes.
- Supervisar la eficacia de los controles y las actuaciones de los organismos a través de los informes al grupo de gestión ejecutiva, y
- Garantizar la formación continua para el personal de los controles internos de las agencias financieras y procesos.

El ambiente de control es un factor intangible, sin embargo es la base para todos los otros componentes del control interno, proporcionando disciplina y estructura y que abarcan tanto la competencia técnica y compromiso ético.

La determinación de los procedimientos de control y en la conciencia del personal en la empresa, ya que los controles internos son propensos a funcionar bien si la dirección estima que dichos controles son importantes y que se comunica vista a los empleados en todos los niveles. Por el contrario, los controles internos tienden a ser ineficaces si la administración considera que los controles son importantes o si la gestión se comunica una visión negativa de los controles a los empleados.

1.7.2. Evaluación de los riesgos

Este componente es el proceso por medio el cual los directivos administran, identifican y analizan los riesgos y los resultados posteriores a la evaluación en los que una empresa se puede ver envuelta.

La etapa de evaluación de riesgos es donde las organizaciones realizan las primeras estimación de probabilidades / frecuencias e impactos de los riesgos. Considerando la fuente de eventos e interdependencias con otros acontecimientos de riesgo, las organizaciones están en una mejor posición para hacer estos cálculos. Además, pueden realizarse estimaciones utilizando varios enfoques. Una probabilidad o costo estimado puede ser utilizado. Algunas organizaciones prefieren utilizar rangos relevantes. Otros utilizan diversos escenarios, como el mejor o el peor caso. No hay respuesta correcta; más bien, las organizaciones deben utilizar un enfoque adecuado y más consistente con otros componentes del marco, como el apetito de riesgo. (Ballou & Heitger, 2005).

La valoración de los riesgos se refiere a una idea para lograr los objetivos y determinar cómo se van a administrar los riesgos. Los cambios se deben a las situaciones económicas, industriales, regulatoras y de operación por esta razón se necesita un procedimiento para identificar y tratar los riesgos. (Mantilla, 2005, pág. 39)

La capacidad de una organización para lograr sus objetivos puede estar en riesgo debido a una variedad de factores internos y externos. Como parte de su estructura de control interno, una organización debe tener un proceso en el lugar para evaluar los riesgos potenciales que pueden impactar en el logro de sus diversos objetivos de control interno. Si bien este tipo de proceso de evaluación de riesgos puede ser un proceso de evaluación cuantitativa del riesgo formal o enfoques menos formales.

La evaluación de riesgos debe ser un proceso en el futuro. Es decir, muchas organizaciones han descubierto que el mejor momento y lugar para evaluar sus diferentes niveles y para prácticamente todas las actividades dentro de la organización. El marco de control interno COSO describe la evaluación de riesgos como un proceso de tres pasos:

1. Estimar la importancia del riesgo
2. Evaluar la probabilidad o frecuencia de ocurrencia del riesgo.
3. Tenga en cuenta cómo el riesgo se debe manejar y evaluar lo que se deben tomar acciones

La evaluación de riesgos es el proceso de: identificación de los riesgos para el logro de los objetivos del organismo; el análisis de los eventos potenciales, teniendo en cuenta su probabilidad de ocurrir y el impacto en el logro de los objetivos del organismo; y decidir cómo responder a los riesgos.

El primer paso es la identificación de riesgos, que es el proceso continuo de recogida, análisis y ajuste de la información acerca de lo que podría ocurrir en operaciones de la agencia que afectarían negativamente a la capacidad de lograr los objetivos del organismo.

Para identificar plenamente los riesgos, tanto en eventos internos y externos que pueden afectar a la consecución de los objetivos de la agencia deben ser considerados métodos de identificación de riesgos pueden incluir actividades cualitativos y cuantitativos de clasificación, la previsión, la planificación estratégica y la consideración de los resultados de las auditorías y otras evaluaciones.

La administración debe estar al tanto de posibles zonas de alto riesgo y debe buscarse un alto riesgo donde:

- Hay una susceptibilidad o la historia de despilfarro, fraude o errores.
- Se han producido cambios en la estructura de organización, sistemas o personal.
- Los controles no han sido revisados por un período sustancial de tiempo.

El segundo paso es analizar los principales riesgos para su posible efecto, teniendo en cuenta la probabilidad y el impacto. Lo más probable es la posibilidad de que ocurra un evento específico. El impacto es el resultado o efecto de un evento.

El tercer paso es decidir cómo responder a cada riesgo. Las respuestas a los riesgos más comunes son evitar, reducir, transferir (compartir), y la aceptación del riesgo. Una respuesta completa del riesgo debe considerar qué acciones tomar y quién es responsable.

La evaluación de riesgos es decidir como se va a reaccionar cuando ocurrir el riesgo, los procedimientos para detectar el riesgo para alcanzar los objetivos de la organización.

1.7.3. Actividades de control

El propósito en este componente es cumplir las metas en la organización con lineamientos administrativos como son las políticas y procedimientos que dan confianza a la gestión que se realiza, su contribución es asegurar que se tomen las medidas pertinentes frente a los riesgos. Las actividades de control van dirigidas a todos los niveles jerárquicos y funciones de la compañía.

Puede ser preventivo o detectivos según sea naturaleza y puede abarcar una gama de actividades manuales y automatizadas entre las actividades de control Según (AUDITTOOL, 2013) los controles que existen son:

- Aprobación,
- Autorización,

- Verificación
- Conciliaciones,
- Revisiones de desempeño operativo,
- Seguridad de activos, y
- Segregación de funciones.

La segregación se forma en la selección y el desarrollo de las actividades de control. En caso de separación de funciones no es práctico, selecciona de gestión y desarrolla actividades de control alternativas. (Uwadiae, 2015)

1.7.4. Información y comunicación

Los elementos de la información y comunicación son muy importantes, ya que son métodos empleados para identificar, reunir, clasificar, registrar e informar referente a las operaciones y registro de los bienes que estén relacionados con la empresa.

Para que las personas lleven a cabo sus responsabilidades la información debe darse bajo los lineamientos de tiempo y forma, por esta razón la misma debe ser identificada, capturada y comunicada. Lo que hace posible el control en las empresas es que existen sistemas informáticos los cuales van a emitir informes que pueden contener información del cumplimiento, operativa y financiera. Con esto se refiere a información externa.

Es un marco de tiempo y forma que las personas puedan llevar a cabo sus responsabilidades. Los sistemas de información del negocio producen informes, que contienen información operativa, financiera y de cumplimiento relacionados, que hacen que sea operable y controlable. Trata sobre la información interna y la que se pueda generar externamente, actividades y condiciones necesarias para permitir que las empresas en la toma de decisiones informadas y la presentación de informes externos. Comunicacional efectiva de modo debe ocurrir en un sentido más amplio, que fluye hacia abajo, arriba ya través de la organización. Todo el personal debe tomar en serio los mensajes de la alta dirección, también debe tener el conocimiento del papel que desempeña dentro de la organización, y la manera en que sus funciones

propias aportan con el control interno. Deben tener un medio de comunicar la información oportuna y precisa. También es necesario que haya una comunicación efectiva con las partes externas, tales como clientes, proveedores, reguladores y accionistas. (Mantilla, 2005, pág. 71)

Los nuevos riesgos o las novedades en el riesgo van a estar vinculados con la comunicación, puesto que la comunicación de riesgo establece un diálogo referente a la existencia, naturaleza, gravedad, o la aceptabilidad de los riesgos.

La comunicación puede ser formal a través de informes, capacitación, manuales de políticas escritas, de contabilidad y de información financiera manuales, sitios web, memorandos, etc. La información también se comunica de manera informal a través de correo electrónico, el habla y las acciones de administración y otro personal de la agencia.

La comunicación interna efectiva sucede cuando la información puede viajar en todas las direcciones dentro de una empresa hacia arriba, abajo, y al otro lado. Este tipo de comunicación transmite un código de la ética, la filosofía y el enfoque del control interno, y la delegación de autoridad en la organización. Comunicación transmite efectivamente la importancia y relevancia del control interno y las funciones que posee cada persona desempeña un papel muy importante, incluidos los medios para informar a los mandos dentro de la empresa.

La comunicación externa abierta permite que las partes interesadas, incluidos los ciudadanos, clientes y proveedores, para entender los estándares de servicio de la empresa y proporcionar información valiosa sobre el rendimiento y la calidad del servicio y la eficacia. Este intercambio permite a una empresa para hacer frente a las cambiantes necesidades, demandas y preferencias. La administración debe convertirse en una mejora continua de las operaciones, en la presentación de informes y cumplimiento.

1.7.5. Monitoreo

El monitoreo evalúa la efectividad de los controles internos de la empresa y está diseñado para asegurar que los controles internos sigan operando de manera efectiva. El monitoreo es eficaz cuando se lleva a la identificación y corrección de las deficiencias de control antes de que afecten de manera importante en el logro de los objetivos de la empresa. (MARQUETTE UNIVERSITY)

El sistema de control interno en una organización debe ser revisado en forma continua y periódica por la administración para que el mismo sea eficaz. Mediante la realización de una evaluación periódica, asegurar que los procedimientos de control interno no se han quedado obsoletos o se pierde debido a que no son aplicados o por otras situaciones. Deben ser actualizados y corregidos constantemente en base a los riesgos que se vayan presentando. (University of Washington)

Estas evaluaciones deben realizarse basándose en el desempeño del sistema en el tiempo. El cumplimiento de estas metas se obtiene a través de un seguimiento continuo, evaluaciones logran a través de las actividades de vigilancia continuas, evaluaciones separadas o una combinación de los dos.

Hay dos tipos de monitoreo: permanentes y periódicas, (Office of Financial Management).

- Monitoreo permanente: es aquel que se produce en el curso de las operaciones. Incluye la gestión de regular y las actividades de supervisión, conciliaciones, informes, procesos y otras acciones del personal en el desempeño de sus actividades. La frecuencia y límites se basaran en el análisis de riesgos y la eficacia del seguimiento. Los reportes de la fragilidad en los controles debe hacerse a los mandos medios, los asuntos relevantes a los mandos altos.
- Monitoreo periódico: es aquel que realiza tareas como el muestreo en una auditoría interna durante el periodo y pruebas anuales de los procesos de negocio que sean de alto riesgo. Las debilidades del control interno no cubierto por el monitoreo debe ser comunicado a los mandos medios y altos de acuerdo a su importancia.

1.8. Principios del COSO

El COSO establece cinco componentes dentro de los cuales se establecen diecisiete principios esenciales para que exista un adecuado sistema de control interno que los siguientes:

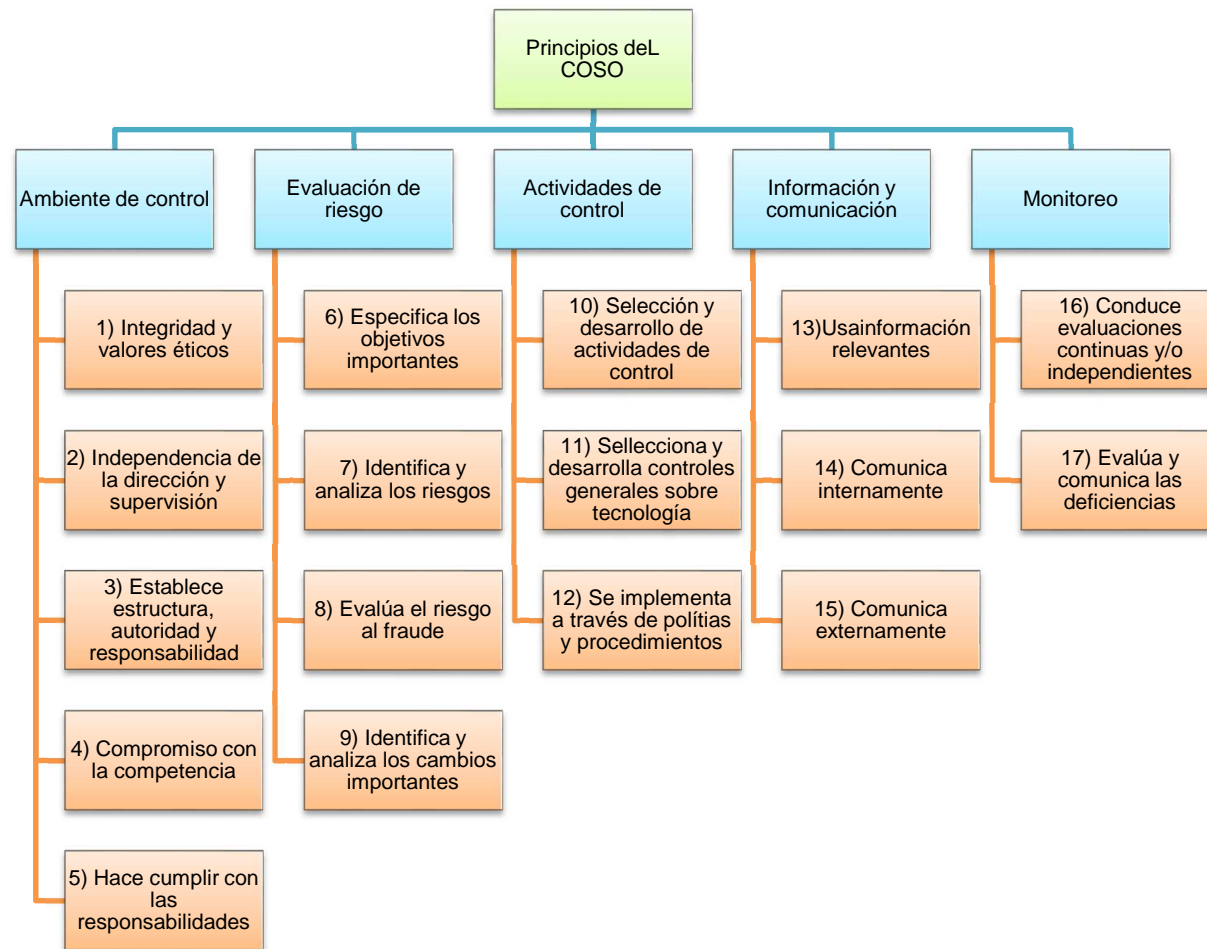


Figura No. 7 Principios del COSO

Fuente: MODELO COSO III--MARCO INTEGRADO DE CONTROL INTERNO (AUDITOOL, 2013, págs. 15-30)

Elaborado: Autora

1.8.1 Ambiente de control

Primer principio

El directorio y el personal de la empresa deben demostrar la importancia de la integridad y valores éticos para ayudar con la actividad del control interno con la definición de lineamientos, conducta y hechos. La integridad y valores éticos del directorio deben estar basado en el control interno y estándares de conducta y así establecer la importancia de los mismos en la organización. (Rivas Márquez, 2011, pág. 122)

Las políticas y procedimientos establecidos por los mandos altos en la organización ayudan al personal a acatarse a estas normas para hacer lo correcto y a detectar cuando se estén cometiendo irregularidades ya que existen manuales de procesos.

Segundo principio

El conocimiento y las habilidades necesarias para realizar las tareas que definen el trabajo del individuo. Para cada empleado hay una segregación de funciones, pero si al mismo se le asignan tareas que estén más allá de sus niveles de competencia, es poco probable que se cumplan los objetivos deseados como evitar errores.

Con esto el auditor habrá aumentado la confianza en el control interno para la auditoría, debido a que la administración ha tomado medidas para garantizar que los empleados participen en el control interno, son competentes para llevar a cabo las tareas asignadas de modo eficaz. Las actividades adoptadas por la administración pueden cubrir las rigurosas pruebas de aptitud técnica y en la fase de contratación de los empleados y en la empresa con los cursos de formación externa y la capacitación de los mandos medios y altos.

Los mandos medios y altos son responsables de diseñar y ejecutar un adecuado sistema de control, el mismo va a depender de la actividad que realiza la empresa. Las distribuciones y procedimientos determinados para

cada área del negocio es la ayuda para realizar la supervisión. El trabajo realizado por el personal de la compañía debe ser calificado y supervisado por el directorio.

Tercer principio

Los directores en una empresa establecen la responsabilidad en las estructuras, informes, las jerarquías del gobierno de la compañía para el cumplimiento de objetivos. Como tales, son responsables de supervisar la dirección estratégica de la empresa y sus obligaciones relacionadas con la rendición de cuentas. El control interno en la empresa el dominio de las acciones es responsabilidad del directorio, el alcance de su intervención es diaria en las operaciones del negocio este efecto es determinante en el control. (ACCA, 2016)

El grado de responsabilidad que los directores en las actividades, en cierta medida, dependerá de las leyes, códigos o normas de prácticas con orientaciones en las mejoras.

Los directores estarán capacitados y adoptaran un enfoque formal de plena competencia para involucrarse en las tareas operativas. Sin embargo, pueden insistir en la actividad de monitoreo a través de la recepción de los informes oficiales narrativas. Otros directores pueden adoptar una más informal, con un enfoque de trabajar junto a los subordinados como procedimientos en las actividades de supervisión.

Todas las variables mencionadas anteriormente con respecto a la implicación de dirección, debe haber consideraciones importantes de un auditor como parte del proceso de determinar el grado de control interno en la empresa y en la evaluación de su eficacia.

Las estructuras se evaluarán teniendo en cuenta lo siguiente:

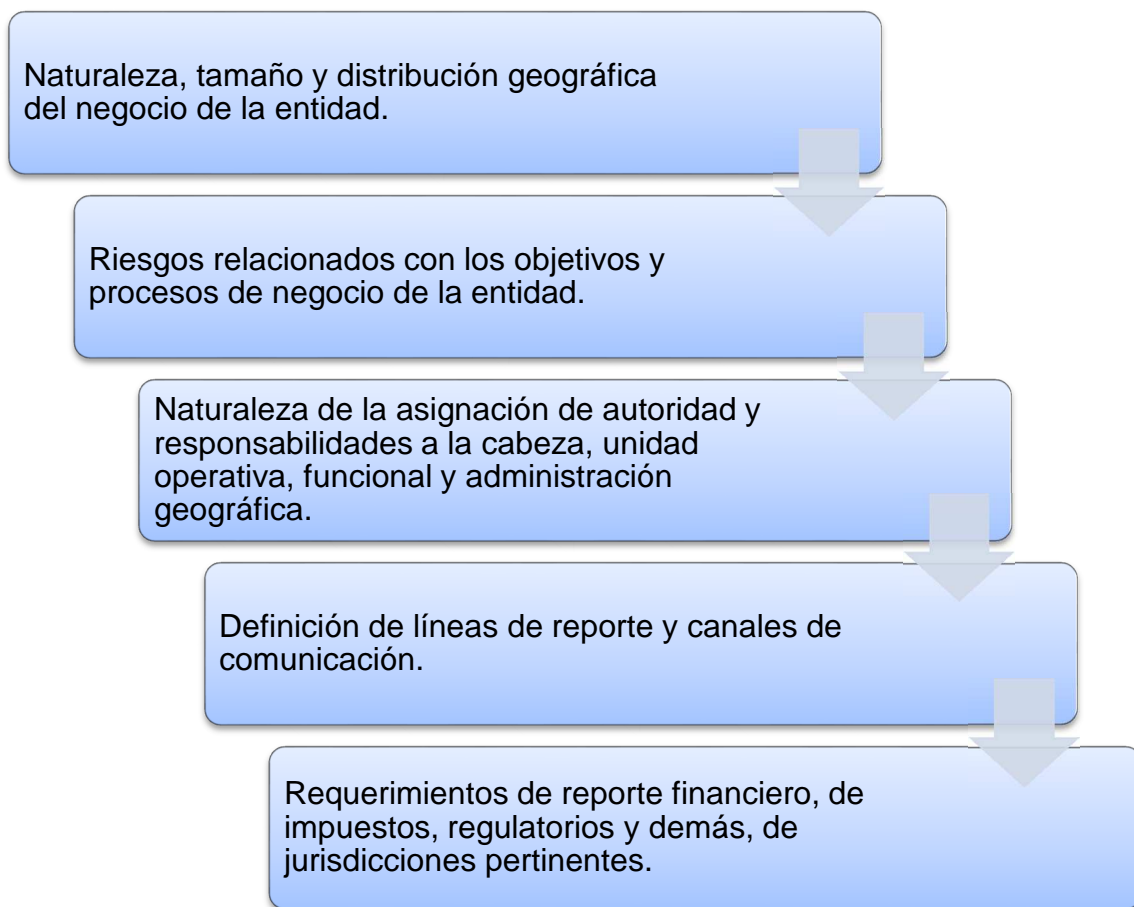


Figura No. 8 Evaluación de estructura

Fuente: MODELO COSO III--MARCO INTEGRADO DE CONTROL INTERNO (AUDITool, 2013, pág. 36)

Elaborado: Autora

Cuarto principio

Para lograr los objetivos la organización se compromete a atraer, retener y capacitar a profesionales competentes. Las políticas y procedimientos son los lineamientos de conducta que cubren las exigencias y expectativas de los mandos altos. Con esto lo que se busca es establecer una base para evaluar el desempeño, realizar las acciones correctivas necesarias en la empresa.

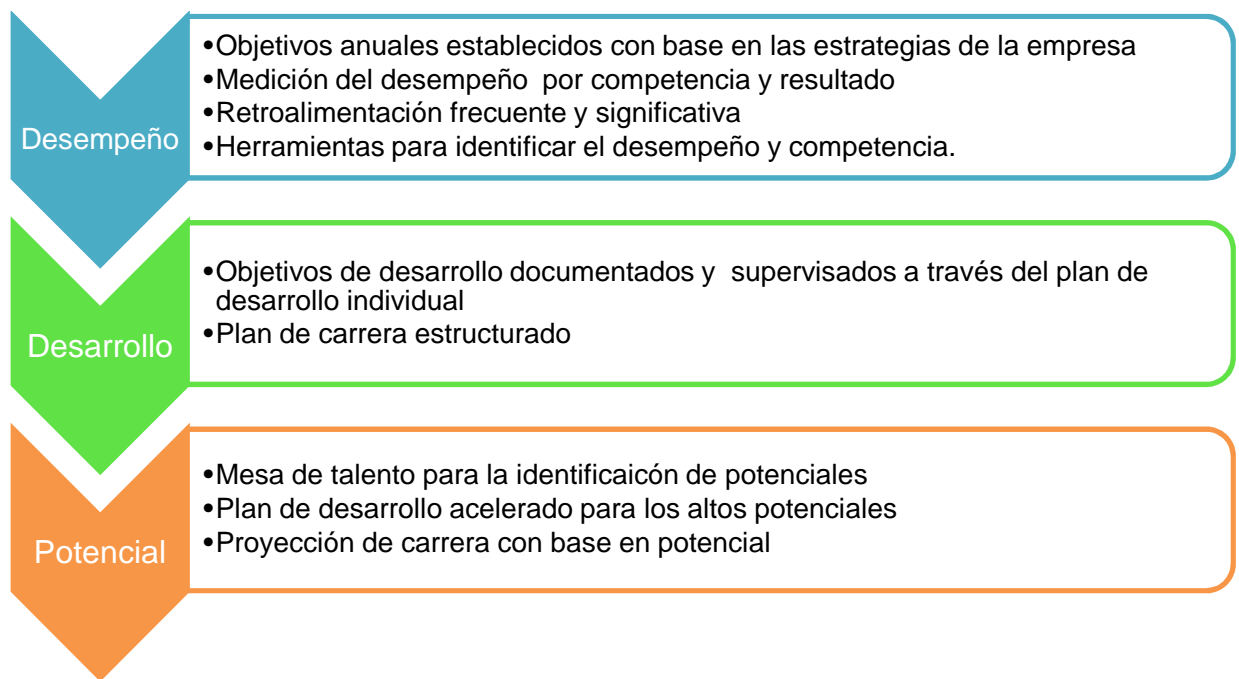


Figura No. 9 Desempeño, desarrollo y potencial

Fuente: COSO- Ambiente de control (Galaz & Ruiz Urquiza, 2015, pág. 41)
Elaborado: Autora

Las actitudes, conocimientos y comportamientos de las personas se ven expresadas al realizar sus actividades. Las habilidades son obtenidas a lo largo de su vida profesional, títulos, certificados y cursos.

La selección del personal de acuerdo con sus competencias, capacitaciones y evaluaciones es realizada por recursos humanos de acuerdo a las necesidades de la organización.

Quinto principio

Mientras mayor sean las operaciones en una empresa, mayor será la cantidad de trabajo e, inevitablemente, aumentan el grado de autoridad y responsabilidades asignadas. En consecuencia, las empresas deben garantizar que estas personas sean experimentadas y calificadas para los niveles apropiados de autoridad. Garantizar que las relaciones de información sean las adecuadas y las jerarquías de autorización está en su lugar. Estas personas deben estar consientes de las responsabilidades y de cómo sus acciones se interrelacionan con las acciones de los demás, hacer buen uso de

los recursos asignados, y ayudar a cumplir los objetivos de la empresa. Si una empresa no tiene éxito en el cumplimiento de cada una de estas necesidades, entonces hay una mayor probabilidad de decisiones ineficaces, errores y descuidos por los empleados que conducen a un aumento del riesgo de errores significativos en sus estados financieros.

Los directivos y la gerencia deben implementar incentivos para todas las áreas de la organización considerando el cumplimiento de los objetivos a corto y largo plazo. Se debe establecer medidas de desempeño cualitativas y cuantitativas para ayudar a un sistema de control interno efectivo y así recompensar las conductas y las metas logradas.

1.8.2 Evaluación de riesgo

Sexto principio

Las metas propuestas ayudan a evaluar e identificar los riesgos. Los riesgos de cada sector del negocio pueden ser por actividades, tareas realizadas, estados financieros internos y externos.

Los objetivos deben estar alineados con parámetros como si existe una tolerancia a los riesgos hacia esos objetivos, diseñado de acuerdo con las leyes y normas, específicos, medibles, etc; así se puede asegurar que son correctos. (AUDITTOOL, 2013)

Asegurar que los objetivos sean los adecuados antes que se usen como modelo para analizar los riesgos. Los elementos de la evaluación de riesgo son:

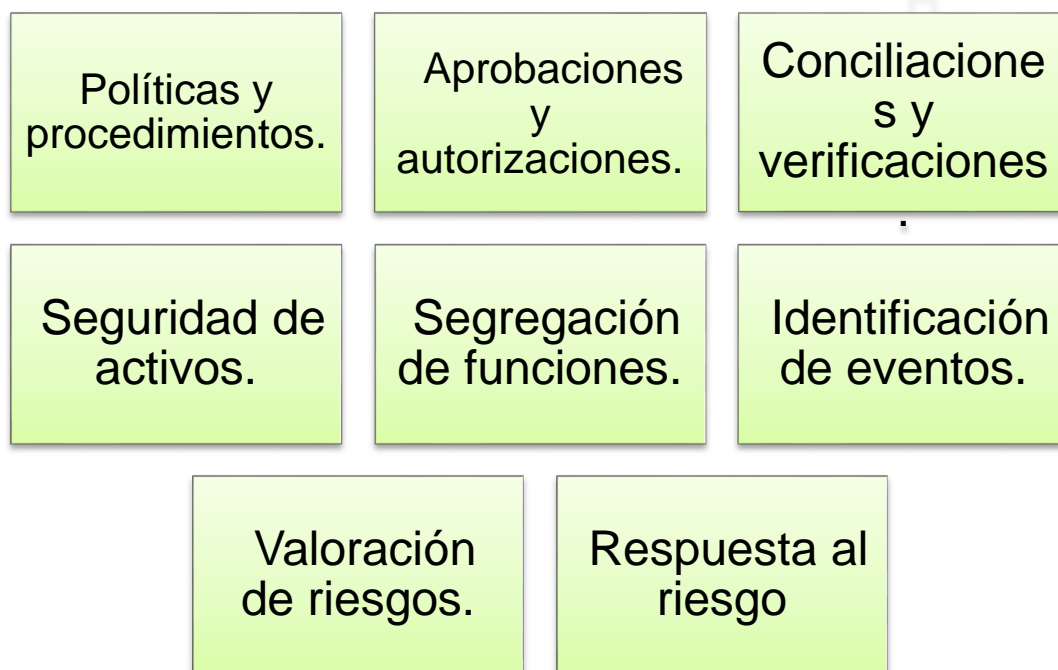


Figura No. 10 Factores evaluación de riesgos

Fuente: MODELO COSO III--MARCO INTEGRADO DE CONTROL INTERNO (AUDITOOOL, 2013, pág. 42)
Elaborado: Autora

Séptimo principio

La parte administrativa de una institución debe tomar en cuenta los riesgos en cada departamento del negocio diseñar los correctivos y soluciones. Los elementos en este proceso son la severidad, velocidad y persistencia del riesgo, probabilidad de pérdida de activos fijos y el impacto relacionado sobre las actividades de operativas, y reporte y cumplimiento.

El negocio requiere conocer su para operar con ese riesgo y su grado de tolerancia al mismo. (AUDITOOOL, 2013)

La forma de identificar los riesgos debe ser completa y se debe tener en cuenta el proceso de los bienes y servicios internamente y externamente, conocer sus proveedores y sus accionistas, estar al tanto de los sistemas informáticos.

Octavo principio

Los actos corruptivos deben ser examinados por la empresa, ya que los mismos pueden venir de los empleados o proveedores los que impide alcanzar los objetivos.

Es muy importante establecer lineamientos en el control interno para que se consideren los riesgos por fraude impidan lograr las metas del negocio. Como consecuencia se analiza y se establece diferentes modos de cometer un fraude. (COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission))

(Galaz & Ruiz Urquiza, 2015) menciona que la palabra fraude proviene de “engañar o aprovecharse del error de una persona de manera intencional de manera intencionada para hacerse ilícitamente de alguna cosa o alcanzar un lucro indebido”, fraude es la intención de hacer algo de forma ilícita.

Los factores de riesgos que propician el fraude son:

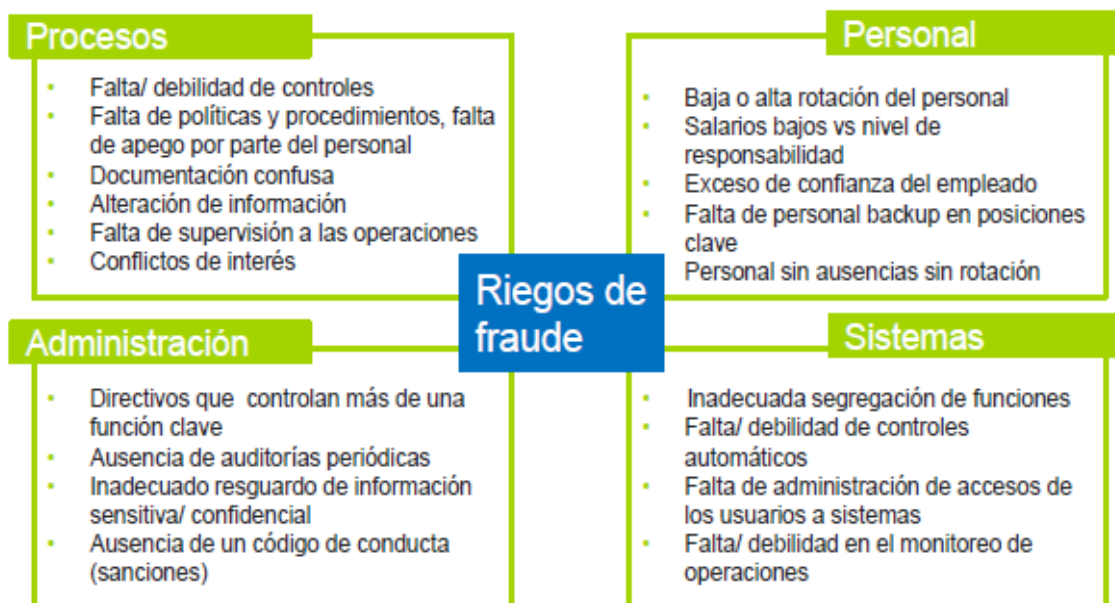


Figura No. 11 Factores de riesgo que propician el fraude

Fuente: COSO-Evaluación de riesgo (Galaz & Ruiz Urquiza, 2015, pág. 24)

Noveno principio

El principio de identificación y análisis de cambios importantes va de la mano con la evaluación de los riesgos, su comunicación en el momento adecuado para evitar afectar las metas de la empresa, entre esos cambios que se puede dar son los siguientes:

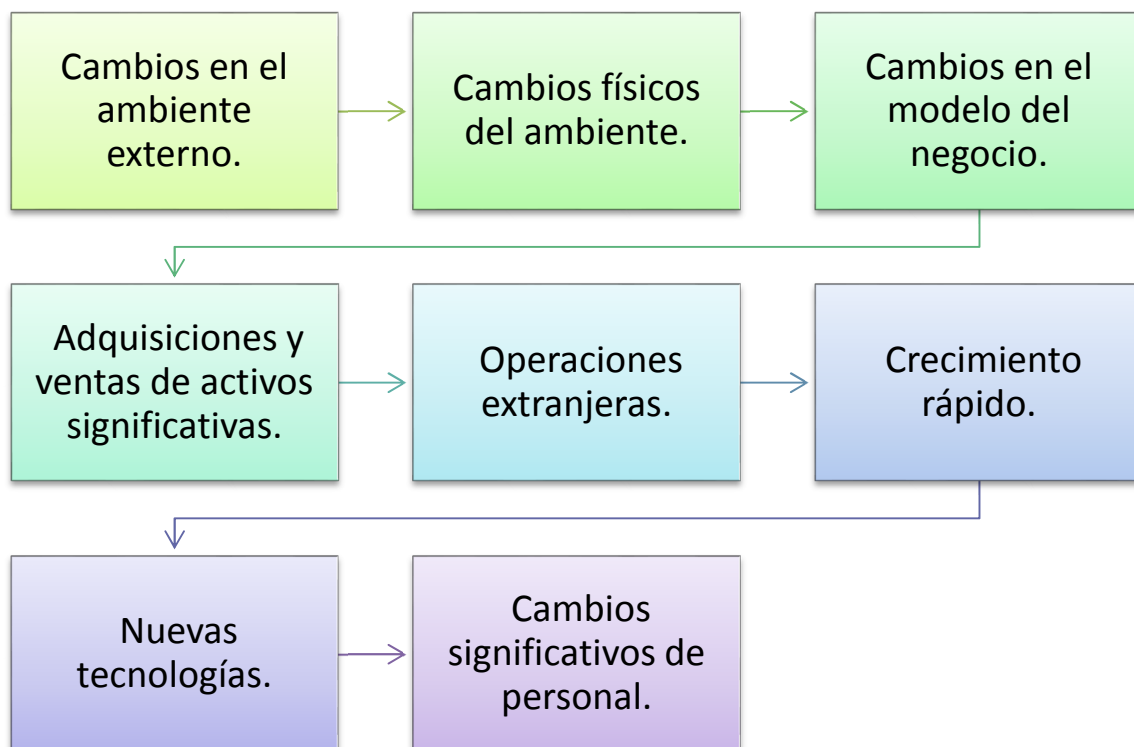


Figura No. 12 Cambios que pueden afectar los objetivos

Fuente: MODELO COSO III--MARCO INTEGRADO DE CONTROL INTERNO (AUDITool, 2013, pág. 48)

Elaborado: Autora

1.8.3 Actividades de control

Décimo principio

Cuando el análisis de riesgos se lleva a cabo y los riesgos que amenazan el cumplimiento de los objetivos de la empresa son identificados y analizados, la responsabilidad está en la gestión y administración de la entidad para establecer actividades de control que haría eliminar estos riesgos o reducir sus

ocurrencias al mínimo o al por lo menos un nivel aceptable. Las matrices pueden elaborarse para indicar los riesgos que la organización está expuesta a, así como los controles que se pueden poner en marcha para limitar ellos. También, límites de autorización se pueden establecer para reducir la exposición de la entidad a las posibilidades de las actividades fraudulentas de un solo hombre.

Deberes pueden ser debidamente separados para evitar que un hombre que ve a través de todas las etapas de una transacción. Estos pueden, al menos, limitar las apariciones de las prácticas fraudulentas, incluso si no erradica totalmente.

Los métodos que una entidad puede utilizar para cumplir con este principio es como el uso de:

- Matriz de riesgo,
- Revisar las actividades de control,
- Identificar las actividades de control, ejecución y de seguimiento,
- Realizar actividades de control con un tercero que esté relacionado con la empresa.

Tener en consideración las actividades de controles alternativos en la segregación de funciones, así detectar actividades innecesarias que no correspondan al cargo que desempeña.

Onceavo principio

Cuando nace la tecnología se empieza a cambiar la mano de obra por medios informáticos y automatizados. Sin embargo, a pesar de que la tecnología funciona con un alto nivel de precisión, sus resultados son la base ingresadas en el sistema. Como consecuencia, existe el riesgo de reportar resultados inexactos con errores, los mismos que se puede producir al ingresar la información. (Uwadiae, 2015)

Por lo tanto, no por la necesidad de colocar los controles en todo el proceso de comercio electrónico, ya que es sobre el manual o las personas que operan los procesos. Esto proporciona un nivel de mitigación de riesgos y la confianza en los informes, pero esto solo es objeto de evitar la colusión entre este personal. Por esa razón, las responsabilidades deben estar segregadas en varias personas para que una persona no maneje demasiados procesos. Una persona puede ser la encargada del ingreso de la información mientras que la otra puede autorizarla. Esto proporciona un nivel de mitigación de riesgos y una confianza en los informes, el objetivo es evitar la colusión en el personal.

Doceavo principio

Los principios anteriores sobre el estado del componente evaluación de riesgos de que la organización debe seleccionar y desarrollar las actividades de control, incluidas las actividades de control sobre la tecnología, que contribuyen a la mitigación de los riesgos para el logro de los objetivos a niveles aceptables. (Bertani, Polesello, Sanchez, & Troila, 2014)

A pesar de que los principios anteriores son importantes, sus objetivos no serían cumplidos sin este principio, salvo que estén debidamente documentados e implementados como políticas. Estas políticas, después de haber sido desarrolladas, pueden conectarse simultáneamente por toda la organización por los líderes en varios cargos y partes de la empresa. Las políticas, además de ser evaluadas sobre una base regular, también deben ser revisadas cuando hay una necesidad específica de este tipo.

Los enfoques para la aplicación de este principio incluyen desarrollo y documentación políticas y procedimientos de las actividades de control a través de Implementación de la unidad de negocio o líderes funcionales, la realización de evaluaciones periódicas y ad hoc de las actividades de control. Aunque estos enfoques son recomendados por el Marco, que no deben ser vistos como una

lista exhaustiva. Una entidad puede dar pasos de su propia, sobre todo cuando no se abordan en el Marco. (Uwadiae, 2015)

1.8.4 Información y comunicación

Décimo tercero principio

Para conseguir los objetivos de la organización recabamos información proporcionada por la junta directiva, así como también de fuentes internas y externas. Esta información debe ser clara y concisa de tal manera que nos ayude a entender hacia dónde va la empresa para alinearnos de tal forma que cada uno sepa cuál es su rol para alcanzar los mismos.

Con esta información la administración diseña los controles internos necesarios para su buen funcionamiento.

Procesamiento de información

Las organizaciones mantienen diferentes sistemas que les permite procesar gran cantidad de información que reciben de fuentes internas y externas, esta información es convertida en dato útil para uso de la Empresa.

En este proceso intervienen el personal, los datos recabados y la tecnología. Unidos aportan al buen funcionamiento del negocio. La cantidad de información que procesa una Organización puede presentar oportunidades y riesgos.

Por este motivo se deben plantear controles que garanticen su uso adecuado mediante sistemas óptimos desarrollados con honestidad y con la tecnología suficiente que nos proporcione la oportunidad de mejorar la velocidad y efectivo acceso de esta información a los diferentes usuarios.

Existen otras características en relación con la calidad que la información debe cumplir y entre estas tenemos, que debe ser:

- Aplicable
- Segura
- Accesible
- Comprobable
- Adecuada
- Aceptada
- Suficiente
- Actual

Décimo cuarto principio

La administración debe implementar las políticas necesarias para el buen funcionamiento del control interno, estas políticas deben facilitar la comunicación haciendo conocer al personal interno y externo los objetivos de los directivos de la organización y así cada uno sabe sus funciones, deberes y obligaciones dentro de la misma.

Comunicaciones con los directivos

Una efectiva comunicación entre la junta directiva y la administración proporciona la información necesaria para que los directivos puedan ejercer con responsabilidad la supervisión del control interno establecido

Las comunicaciones deben ser frecuentes para que los directivos conozcan de problemas o cambios que se presenten en las evaluaciones que efectúa la administración. Esto les permitirá tomar las decisiones adecuadas en el caso de un control interno inapropiado.

Antes estas situaciones son relevantes que se reúna la junta directiva y el personal, entre los mismos exista comunicación efectiva sin que intervengan otras partes como la gerencia.

Medios de comunicación

Deben existir canales adecuados de comunicación para que la información fluya sin problemas en la organización, además se debe contar con un buzón de sugerencias que permita que los empleados puedan informar anónimamente de cualquier situación irregular que se presente. (Thompson, 2006)

Formas de comunicación

Es muy importante que la comunicación o los mensajes lleguen de forma efectiva y segura a su destinatario. Existen varias formas de comunicación por lo que se hace imprescindible determinar una forma que se ajuste al presupuesto y a las políticas de la empresa. Entre estas tenemos:

- Correos electrónico e-mail
- Memorándum
- Presencial
- Reuniones
- Evaluaciones
- Presentaciones
- Mensajes de texto
- Reglamentos y políticas
- Videos vía internet
- Anuncios
- Páginas web

Décimo quinto principio

Toda entidad tiene un sistema de comunicación externa que cuenta con las respectivas políticas y procedimientos en lo concerniente a recibir información para compartirla de manera interna.

La comunicación externa permitirá estar informados de actividades o circunstancias que pueden afectar la interrelación con la organización y a su vez esta información puede traer datos importantes que nos ayuden a corregir cualquier anomalía del sistema de control interno aplicado.

1.8.5 Monitoreo

Décimo sexto principio

Las evaluaciones independientes se ejecutan de forma periódica y varían dependiendo de los riesgos y de la eficiencia de las evaluaciones continuas a más de las opiniones de los directivos de la organización.

Estas evaluaciones no están consideradas en los procesos del negocio, pero permite conocer si lo establecido está funcionando de forma efectiva ya que incluirán investigaciones, revisiones y exámenes apropiados que determinen si los controles implementados cumplen con los propósitos para lo cual se diseñaron.

A continuación puntos importantes de una evaluación independiente son:

- Tratamiento en la auditoría interna.
- Análisis de los elementos operativos y funcionales.
- Diferentes tipos de negocios.
- Autoevaluaciones.

La administración se encargara de desarrollar, seleccionar y poner en práctica la combinación ideal de las evaluaciones continuas e independientes que vayan acorde a las operaciones y naturaleza de la organización. Para esto la administración tomara en cuenta los cambios para determinar el tipo de evaluación a aplicar.

Las actividades de monitoreo y supervisión son llevadas a cabo a través de evaluaciones continuas e independientes. Las evaluaciones continuas están integradas en los procesos de negocio en los diferentes niveles de la entidad y suministran información oportuna, debido a que permiten una supervisión en tiempo real y gran rapidez de adaptación. El uso de la tecnología apoya las evaluaciones continuas, tienen un alto estándar de objetividad y permiten una revisión eficiente de grandes cantidades de datos a un bajo costo. (AUDITTOOL, 2013)

Décimo séptimo principio

En el control interno pueden presentarse diferentes maneras de deficiencias

- Por actividades de monitoreo.
- Por distintos componentes del sistema de control interno, y
- Segmentos externos.

De acuerdo con la segregación los eventos encontrados aplicando el control interno deben ser comunicados y en forma oportuna para que se adopten los correctivos necesarios. A esto le denominamos Informe de deficiencias este dato le permite a los directivos estar al tanto de la situación y saber qué es lo que no está funcionando y que tan grave es la deficiencia existente y si pone o no en peligro el logro de los objetivos establecidos.

Deficiencia de control interno es la deficiencia en los principios relevantes, que reduce la posibilidad de que la organización pueda lograr los objetivos trazados.

Deficiencia importante/mayor se presenta cuando uno o más de sus componentes o principios no están presentes o no están funcionando y esto reduce de manera significativa la probabilidad de alcanzar los objetivos establecidos..

CAPÍTULO 2

METODOLOGÍA

2.1 Investigación

La investigación es una búsqueda sistemática y lógica para obtener información nueva y útil sobre un tema en particular.

Investigación es el resumen y uso primordial de la palabra, es la manera de encontrar soluciones a los problemas científicos y sociales a través de un análisis objetivo y sistemático. Se trata de una búsqueda de conocimiento, es decir, un descubrimiento de verdades ocultas. Los temas referentes al conocimiento e información se encontraran aquí. La información puede ser recogida de diversas fuentes como la experiencia, los seres humanos, libros, revistas, naturaleza, etc. Una investigación puede conducir a nuevas aportaciones al conocimiento existente. Solo a través de la investigación es posible avanzar en un campo. La investigación es de hecho la civilización y determina el desarrollo económico, social y político de una nación. Los resultados de la investigación científica con frecuencia obligan a un cambio en la visión filosófica de los problemas que se extienden más allá del dominio restringido de la ciencia misma.

La investigación no se delimita a la ciencia y la tecnología. Existen otras áreas de investigación en otras disciplinas, como idiomas, literatura, historia y la sociología. Cualquiera que sea el tema, la investigación tiene que ser un proceso activo, diligente y sistemática con el fin de descubrir, interpretar o revisar hechos, acontecimientos, comportamientos y teorías.

El perfeccionamiento de los conocimientos en otras materias o en la mejora de la calidad de la vida humana también se convierte en una especie de investigación y desarrollo por la aplicación de los resultados arrojados de la investigación.

La investigación en el lenguaje común se refiere a la búsqueda del conocimiento. Una vez puede también definen la investigación como científico y búsqueda sistemática de información pertinente sobre un tema específico. De hecho la investigación es un arte de la investigación científica. Diccionario de inglés actual del principiante avanzado establece el significado de la investigación como "una investigación o indagación cuidadosa especialmente a través de la búsqueda de nuevos hechos cualquier rama del conocimiento. "Redman y Mory definen la investigación como un" esfuerzo sistematizado a obtener nuevos conocimientos".

Algunas personas consideran la investigación como un movimiento, un movimiento de lo conocido a lo desconocido. Cuando es en realidad un viaje de descubrimiento. Todos poseemos el instinto vital de la curiosidad para cuando lo desconocido nos enfrenta nos preguntamos y nuestra curiosidad nos hace sonda y alcanzamos la comprensión plena y completa de lo desconocido. Esta curiosidad es la madre de todo el conocimiento y el método. el cual el hombre emplea para la obtención del conocimiento de lo desconocido y puede ser denominado como la investigación.

2.2 Objetivos de la investigación

La investigación tiene como propósito revelar las respuestas a las preguntas aplicando procedimientos científicos. El objetivo principal de la investigación es encontrar la verdad que se oculta y que no se ha descubierto hasta el momento. Aunque cada estudio de investigación tiene su propio propósito específico, los grandes grupos de los objetivos de la investigación son los siguientes:

1. Para obtener un trato familiar con un fenómeno o para lograr nuevos conocimientos, estos estudios con este objetivo en mente se establecen los estudios de la investigación exploratoria o formulativa;
2. Representación precisa de las características de un individuo en particular, una situación o grupo, estos estudios con este objetivo en mente se establecen los estudios de investigación descriptiva;

3. Para determinar la frecuencia con la que se produce algo o con el que está asociado con alguna otra cosa, estos estudios con este objetivo en mente se establecen que los estudios de investigación de diagnóstico;
4. Para probar la hipótesis de una relación causal entre las variables, tales estudios se conocen como estudios de investigación de comprobación de hipótesis.

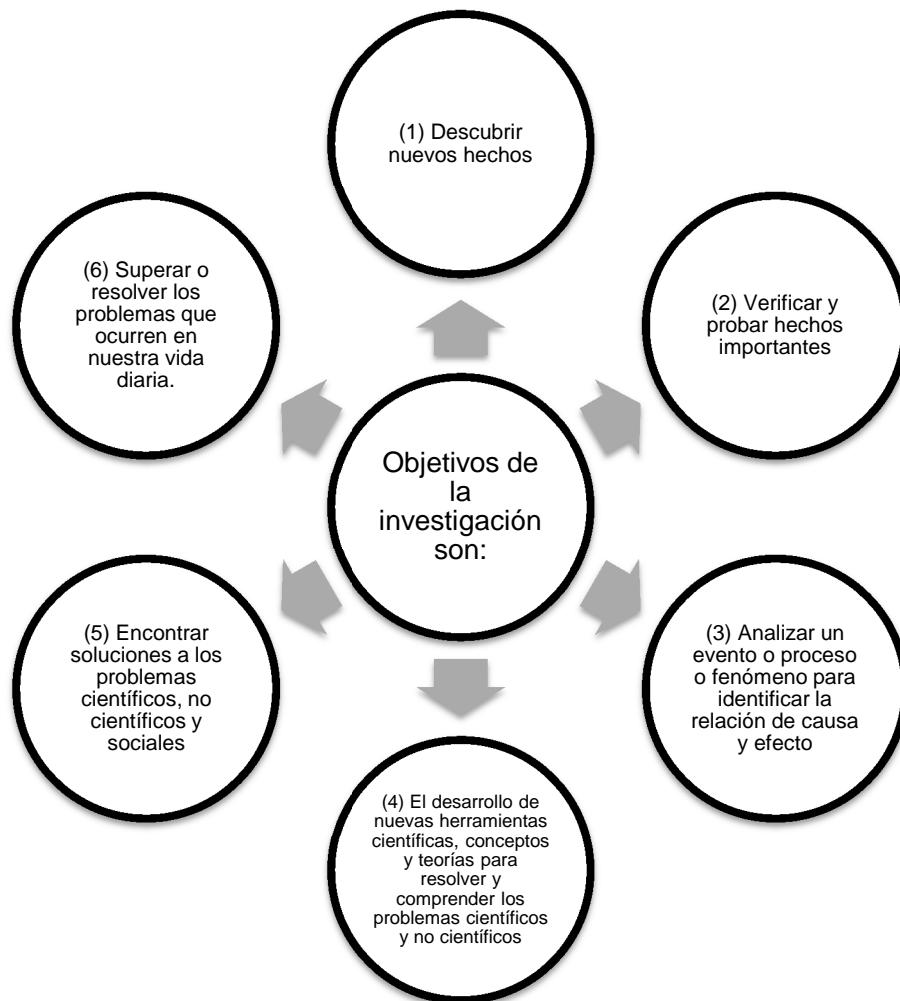


Figura No. 13 Objetivos de la investigación
Elaborado: Autora

2.3 Motivación para realizar una investigación

La motivación es de vital importancia debido que a ninguna persona le gustaría hacer una investigación a menos que existan algunos factores. Algunos de los motivos son los siguientes:

1. Para obtener un grado de investigación (doctor en filosofía (Ph.D.)) junto con sus beneficios como mejor empleo, promoción, incremento en el salario, etc;
2. Para obtener un grado de investigación y después de conseguir un puesto de profesor en un colegio o universidad o convertirse en un científico en una institución de investigación;
3. Para obtener un puesto de investigación en países como EE.UU., Canadá, Alemania, Inglaterra, Japón, Australia, etc., y establecerse allí;
4. Para resolver los problemas sin resolver y desafiantes;
5. Para obtener alegría de hacer algún trabajo creativo;
6. Para adquirir respetabilidad;
7. Para obtener el reconocimiento;
8. La curiosidad de averiguar los hechos desconocidos de un evento;
9. La curiosidad para descubrir nuevas cosas; y
10. Para servir a la sociedad mediante la resolución de problemas sociales.

2.4 Tipos de investigación

El propósito de su investigación puede ser exploratorio, explicativo, correlacional y descriptivo.

Estas categorías no son mutuamente excluyentes, son una cuestión de énfasis. Como cualquier estudio de investigación va a cambiar y evolucionar con el tiempo, es posible identificar más de un propósito. Estos cuatro tipos de investigación se discuten a continuación.

2.4.1 Investigación exploratorio

La investigación exploratoria podría implicar un grupo focal búsqueda en la literatura o la realización de entrevistas. La exploración de nuevos fenómenos de esta manera puede ayudar al investigador de necesidad de una mejor comprensión, pueden probar la viabilidad de un estudio más extenso, o determinar los mejores métodos para ser utilizados en un estudio posterior. Por estas razones, investigación exploratoria es de amplio enfoque y rara vez ofrece respuestas definitivas a específica temas de investigación. (Redman, 1933)

El objetivo de la investigación exploratoria es identificar las cuestiones clave y las variables claves. Por ejemplo, un resultado podría ser un mejor sistema de medición para una variable específica. Si a definir su estudio, la investigación exploratoria, a continuación, es necesario definir claramente los objetivos. Las situaciones que requieren informe "exploratoria" no es una excusa para la falta de definición.

Ejemplo:

Un ejemplo en el entorno de negocios podría ser un estudio exploratorio de una nueva gestión técnica con el fin de informar a un equipo de gestión. Este sería un primer paso vital antes de decidir ya sea para abrazar la técnica.

2.4.2 Investigación explicativa

Los estudios explicativos buscan explicaciones de la naturaleza de ciertas relaciones.

La prueba de hipótesis proporciona una comprensión de las relaciones que existen entre variables. Zikmund (1984) sugiere que el grado de incertidumbre acerca de la investigación y el problema determina la metodología de la investigación, tal como se ilustra en la siguiente tabla. (Rajasekar, P., & V., 2014)

2.4.3 Investigación correlacional

La gente suele confundir correlación con causalidad simplemente porque un acontecimiento le sigue a otro, o dos factores que pueden variar, no significa que uno hace que el otro suceda. El enlace entre dos eventos puede ser una coincidencia. (Rajasekar, P., & V., 2014)

Existe una correlación, ya que la tasa de divorcio cambiado a lo largo del siglo XX, la tasa de criminalidad aumentó unos años más tarde. Pero esto no significa que el divorcio provoca la delincuencia. En lugar de divorcio que causa la delincuencia, el divorcio y las tasas de criminalidad pueden tanto ser debido a otros procesos sociales como la secularización, mayor individualismo o la pobreza.

Los estudiantes de la tarifa de pago de las escuelas privadas suelen realizar mejor en su último año de escolaridad que los de las escuelas financiadas por el gobierno. Pero esto no es necesariamente porque las escuelas privadas producen un mejor rendimiento. Puede ser que asiste a una escuela privada y un mejor rendimiento de fin de carrera es a la vez el resultado de alguna otra causa.

Las causaciones confusas con correlación también confunden con la predicción de la causalidad y la predicción con la explicación. Cuando dos eventos o características están correlacionados podemos predecir el uno del otro. Conocer el tipo de escuela que asistió mejora nuestra capacidad para predecir el rendimiento académico. Pero esto no significa que el tipo de escuela afecta el rendimiento académico. Predecir el rendimiento sobre la base del tipo de escuela no nos dice por qué los estudiantes de escuelas privadas obtienen mejores resultados. Una buena predicción no depende de las relaciones causales. Tampoco la capacidad de predecir con precisión no demuestra demostrar nada acerca de la causalidad.

Reconociendo que la causalidad es más que la correlación pone de relieve un problema. Si bien podemos observar la correlación no podemos observar causa. Tenemos que inferir la causa. Estas inferencias son necesariamente falibles.

2.4.4 Investigación descriptiva

Como su nombre indica, la investigación descriptiva tiene por objeto proporcionar una descripción exacta de observaciones de los fenómenos. El objeto de la colección de los datos del censo de precisión describir la información básica sobre la población nacional en un punto determinado en el tiempo. Los objetivos de la investigación descriptiva son mapear el terreno de un fenómeno específico. (Skinner & Corbett, 2014)

Un estudio de este tipo podría comenzar con preguntas como: “¿Qué similitudes o contrastes existen entre A y B?”, donde A y B son los diferentes departamentos de la misma organización, diferentes operaciones regionales de la misma empresa, o de diferentes empresas en la misma industria. Estas comparaciones descriptivas pueden producir información útil y dar lugar a hipótesis de la formación.

Ejemplo:

Un conjunto detallado de datos sobre el perfil de los clientes sería un ejemplo de este tipo de informe. Por entender mejor al cliente, gestión de ventas y de marketing podrán tener mejor las decisiones sobre el desarrollo de nuevos productos.

Enfoque Cuantitativo y Cualitativo

Las investigaciones básicas y aplicadas pueden ser cuantitativas o cualitativas o incluso ambos. El enfoque cuantitativo se basa en la medición de la cantidad. Es un proceso expresado o descrito en términos de una o más cantidades. El resultado

de esta investigación es específicamente un número o un conjunto de números. Algunas de las características del enfoque cualitativo son:

- Es numérica, no descriptivo, se aplica estadísticas o matemáticas y utiliza los números.
- Es un proceso iterativo mediante el cual se evalúa la evidencia.
- Los resultados se presentan a menudo en tablas y gráficos.
- Es concluyente.
- Se investiga el qué, dónde y cuándo de la toma de decisiones.

La estadística es la rama más ampliamente utilizado de las matemáticas en la investigación cuantitativa. Se encuentran aplicaciones no solo en las ciencias físicas, sino también en economía, ciencias sociales y biología.

La investigación cuantitativa utilizando métodos estadísticos a menudo comienza con la recogida de datos basado en una teoría o hipótesis o experimento seguido por la aplicación de descriptivo o métodos estadísticos diferenciales.

La investigación cualitativa se refiere a la calidad de la participación fenómeno cualitativo. Algunas de las características de la investigación cualitativa son:

- No numérica, descriptiva, se aplica el razonamiento y utiliza palabras.
- Su objetivo es conseguir que el significado, sentir y describir la situación.
- Los datos cualitativos no pueden ser graficados.
- Es exploratoria.
- Se investiga el por qué y el cómo de la toma de decisiones.

Nos medir y pesar las cosas en el estudio de la sustancia o de la estructura. ¿Podemos medir o pesar los patrones? No podemos medir o pesar patrones. Pero para estudiar los patrones debemos asignar una configuración de las relaciones. Es decir, las estructuras implican cantidades, mientras que los patrones implican

cualidades. Si se desea investigar por qué ciertos datos son aleatorios, entonces es una investigación cualitativa. Si el objetivo es estudiar la forma aleatoria los datos es, ¿cuál es la media, varianza y la función de distribución entonces se convierte cuantitativa. Explicando cómo la digestión de alimentos tiene lugar en nuestro cuerpo es una descripción cualitativa. No se trata de ningún número o los datos y cantidades.

La detección de un compuesto particular es un análisis cualitativo. Esto se puede hacer por la realización de pruebas físicas o químicas. Determinación de la cantidad exacta de un particular compuesto presente en un volumen es específicamente el análisis cuantitativo. Esto se puede hacer por volumétrica, métodos gravimétricos y colorimétricos o métodos instrumentales. Experimental y estudios de simulación son generalmente la investigación cuantitativa. (Rajasekar, P., & V., 2014)

De hecho, los métodos cualitativos se pueden utilizar para comprender el significado de los números obtenidos por métodos cuantitativos.

El tipo de investigación que se va a aplicar a este proyecto es el descriptivo con el enfoque cualitativo, debido a que el método descriptivo proporciona una descripción exacta de observaciones con el enfoque cualitativo porque detalla las situaciones específicas utilizando entrevistas, observaciones, revisión de documentos.

CAPÍTULO 3

CARACTERIZACIÓN

Las distribuidoras farmacéuticas son empresa dedicadas a la distribución de medicamentos de alta calidad, de acuerdo con las exigencias internacionales y nacionales, lo cual permite contar con la línea farmacéutica de buen nivel a precios muy competitivos.

Es importante mencionar la producción de la industria farmacéutica ya que a partir de esto surge lo que hoy conocemos como distribuidora farmacéutica.

3.1. Producción farmacéutica

El surgimiento de la industria farmacéutica comienza con las boticas y farmacias que ofrecían remedios tradicionales este hecho se dio en la edad media, pero la industria tal como la entendemos hoy en realidad tiene su origen a mediados del siglo XX. Mientras que la revolución científica del siglo XVII se había extendido las ideas del racionalismo y la experimentación, y la revolución industrial que había transformado la producción de bienes en el siglo XVIII, la unión de estos dos conceptos para el beneficio de la salud humana fue un desarrollo relativamente tardío.

La industria farmacéutica moderna tiene su origen en dos fuentes: boticarios que se movían en la producción mayorista de drogas como la morfina, quinina y estricnina en la mitad del siglo XIX y las compañías de colorantes y químicos que establecieron laboratorios de investigación y descubrió aplicaciones médicas para sus productos a partir de la década de 1880. Merck, por ejemplo, comenzó como una pequeña botica en la ciudad de Darmstadt del estado de Hesse, Alemania en 1668, fue en 1827 que Heinrich Emanuel Merck comenzó la transición hacia una empresa industrial y científica, mediante la fabricación y venta de alcaloides pero solo fue inicio de la producción al por mayor de medicamentos en la década de 1840. Del mismo modo, mientras que los orígenes de GlaxoSmithKline se remontan tan lejos como 1715. (CHEMICAL & Engineering News)

No fue hasta mediados del siglo XIX que Beecham llegó a estar implicado en la producción industrial de la medicina, la producción de la medicina patentada de 1842, y la primera fábrica del mundo para la producción de medicamentos sólo en 1859.

Nombres de los laboratorios que realizaron el reconocimiento que comenzó con la producción de productos químicos orgánicos (especialmente colorantes) estos son:

- Alemania
 - Agfa,
 - Bayer,
 - Hoechst
- Suiza
 - Ciba,
 - Geigy y
 - Sandoz
- Inglaterra
 - Imperial Chemical Industries.
- EE.UU
 - Pfizer.

Una fusión de estos dos tipos de empresas en una industria farmacéutica de identificación se llevó a cabo en conjunto con la aparición de la química farmacéutica y la farmacología como campos científicos al final del siglo XIX. Orientada a la identificación y preparación de las drogas de síntesis y el estudio de su impacto sobre las condiciones patológicas, ambas disciplinas se encuentran íntimamente vinculadas con el surgimiento de la industria.



Fundada por dos inmigrantes alemanes en los Estados Unidos en 1849, en un principio como un negocio de química fina. Crecieron rápidamente durante la guerra civil americana como la demanda de analgésicos y antisépticos. Se internacionalizo antes del año de 1951 abriendo filiales en otros países.



Mientras que Pfizer estaba proporcionando los medicamentos necesarios para el esfuerzo de guerra de la Unión, un joven comandante de caballería nombrado Coronel Eli Lilly estaba sirviendo en el ejército. Un químico farmacéutico entrenado, Lilly fue un arquetipo industrial estadounidense del siglo XIX y la dinámica de múltiples talentos, después de su carrera militar, y trabajando de la mano con la agricultura, creó una empresa farmacéutica en 1876.



fundada como un fabricante de colorante en el año de 1863 en la ciudad de Wuppertal, donde nació el colaborador Karl Marx Friedrich Engels. Tiempo después se cambio a los medicamentos, y empezó a comercializar la aspirina a finales del siglo XX, que en la actualidad es uno de los productos farmacéuticos de mayor éxito. Su producto era la aspirina y sus activos en Estados Unidos incautado durante la Primera Guerra Mundial.



La falta de leyes por la patentes en Suiza ocasiono que se le acusara de ser un "estado pirata" en el edificio de Reichstag distrito de Mitte de Berlín, Alemania. Sandoz, Ciba-Geigy, Roche y el centro de Basilea, de la industria farmacéutica, todos tienen sus raíces en este auge. (1830-1890)

Figura No. 14 Historia de los laboratorios farmacéuticos

Fuente: (CHEMICAL & Engineering News)

Elaborado: Autora

3.2. Resumen de la historia de la industria farmacéutica

Como resultado de la introducción y el éxito de la penicilina en los primeros años cuarenta y el éxito relativo de otros fármacos innovadores, investigación y desarrollo (I + D) se convirtió en una zona de gran empuje de la industria

farmacéutica. La industria se expandió rápidamente en los años sesenta, que se benefician de los nuevos descubrimientos. En la década de 1960 se hicieron intentos por la Administración de Alimentos y Medicamentos en los EE.UU. (FDA) para aumentar la regulación de las industrias farmacéuticas y de limitar los vínculos financieros entre las empresas y los médicos que prescriben. En 1964, después de la tragedia de la talidomida (en el que el uso de un nuevo tranquilizante en mujeres embarazadas causó graves defectos congénitos en el niño recién nacido), la Asociación Médica Mundial establece normas para la investigación clínica. Se requiere que las compañías farmacéuticas para probar la eficacia y seguridad del fármaco en ensayos clínicos antes de su comercialización. Controles legales más estrictas se introdujeron en los años setenta. Los nuevos reglamentos revocados patentes permanentes y períodos fijos establecidos en la protección de patentes para los productos de marca. Como resultado industrias florecieron mediante la producción de productos genéricos y empezaron a ganar enormes beneficios, ya que los fabricantes genéricos no incurren en el costo de descubrimiento de fármacos.

3.3. Evolución de las farmacias y distribuidoras farmacéuticas

La primera farmacia conocida fue inaugurada por los farmacéuticos árabes en Bagdad en el año 754, y empezó a operar en toda la Europa medieval y con el tiempo medieval. En el siglo XIX, muchas de las farmacias en Europa y América del Norte se desarrollaron con el tiempo en grandes compañías farmacéuticas. Las principales compañías farmacéuticas que operan actualmente su mayoría fueron fundadas a finales de los siglos XIX y XX.

Descubrimientos clave de los años 1920 y 1930, como la insulina y la penicilina, la producción y distribución se realizó en masa. Las industrias fuertes eran Suiza, Alemania e Italia, y le seguían su ejemplo el Reino Unido, Estados Unidos, Bélgica y los Países Bajos. Con ley que se divulgó para que se comprobará la droga y exigir

el etiquetado recomendado. La industria farmacéutica en su maduración se diferencia legalmente con receta y sin receta.

En la década de 1950 la industria comenzó en serio, debido al desarrollo de enfoques científicos sistemáticos, la comprensión de la biología humana (incluyendo el ADN) y sofisticadas técnicas de fabricación. Numerosos nuevos fármacos se han desarrollado durante los años 1950 y se fabrica y se comercializan en serie en la década de 1960. Estos incluyen el primer anticonceptivo oral, "la píldora", cortisona, medicamentos para la presión arterial y otros medicamentos para el corazón. Los inhibidores de la MAO, la clorpromazina (Thorazine), haloperidol (haloperidol) y los tranquilizantes marcaron el comienzo de la edad de la medicación psiquiátrica. Valium (diazepam), descubierto en 1960, se comercializó a partir de 1963 y se convirtió rápidamente en el fármaco más prescrito en la historia, antes de la controversia sobre la dependencia y la habituación. Se hicieron intentos para aumentar la regulación y limitar los vínculos financieros entre las empresas y los médicos que prescriben, entre ellos por la relativamente nueva Administración de Alimentos y Drogas EE.UU. (FDA). Estas llamadas se incrementaron en la década de 1960 después de la tragedia de la talidomida salieron a la luz, en el que el uso de un nuevo antiemético en mujeres embarazadas causó graves defectos de nacimiento. En 1964, la Asociación Médica Mundial emitió su Declaración de Helsinki, que establece normas para la investigación clínica y exigió que los sujetos den su consentimiento informado antes de inscribirse en un experimento. Las compañías farmacéuticas se hicieron necesarias para probar su eficacia en ensayos clínicos antes de comercializar los medicamentos. Los medicamentos contra el cáncer eran una característica de la década de 1970. A partir de 1978, se hizo cargo de la India como el centro principal de la producción farmacéutica sin protección de patente. (Shah, 2012)

Los cambios en el mundo han tenido consecuencia en el país, los mismos fueron rápidos con la llegada de las transnacionales, los que ocasionó un avance en la manera de elaborar y distribuir las medicinas. Las grandes farmacias y megas distribuidoras que conocemos en la actualidad empezaron como boticas y tiendas,

las grandes industrias surgen con los pequeños centros artesanales que elaboraban ciertas medicinas. Con la aplicación de las normas y lineamientos relevantes internacionales se elaboran las medicinas para que se distribuya al consumidor.

3.4. Mercado farmacéutico en el Ecuador

El mercado de la medicina se inicia en el Ecuador de igual manera como se pudo haber iniciado en cualquier país del mundo. Inicialmente se comercializaba de manera rudimentaria sin utilizar ninguna técnica de distribución.

Los productos que se comercializaban eran principalmente plantas cuyas propiedades curativas se fueron descubriendo poco a poco. El proceso iba del productor al intermediario y de este al consumidor. Tenemos un ejemplo clásico en nuestro país como es el de la cascarilla de la quinua que ha sido un gran aporte para la salud mundial, ya que de aquí se generalizó su uso para el resto de países tropicales. (Real López, Las Transacciones Farmacéuticas y el Mercado Ecuatoriano, 2006)

Esto le permitió al Ecuador integrarse como proveedor de materias primas. Al pasar el tiempo se descubre la forma de aislar los principios activos de las plantas y se da paso a la comercialización de productos preparados por los boticarios y dosificados por los doctores, estos principios activos eran importados de Europa.

Así nacen las primeras boticas y droguerías en los centros urbanos de las ciudades más grandes, cuyos responsables se limitaban a mezclar o combinar los compuestos que prescribían los doctores, para combatir las diferentes enfermedades que se presentaban.

Con el tiempo fueron apareciendo los primeros laboratorios que junto con los laboratorios extranjeros que se instalaron en el país, fueron encargándose de la función que hacían las droguerías ya que fabricaban y entregaban el producto listo

para el consumo. Así las droguerías pasaron a ser las expendedoras de estos medicamentos.

Más adelante aparecen las distribuidoras que son las que en la actualidad se abastecen de los productos que fabrican los laboratorios y los distribuyen a las diferentes farmacias que existen en el país, en las cuales la principal actividad es la venta y comercialización de medicamentos directamente al consumidor sin restricción, o con prescripción o receta médica, según sea el tipo de medicamento que les solicitan.

En relación con los tipos de medicamento podemos indicar que existen diferentes tipos, los que deben ser expendidos bajo receta médica y que son vendidos exclusivamente en las farmacias. Y los que llamamos OTC o de consumo popular que se encuentran en las farmacias, supermercados, bazares o tiendas del barrio.

Los laboratorios farmacéuticos para poder colocar sus productos en las distribuidoras, y que estas a su vez las vendas a farmacias contratan vendedores y visitadores médicos quienes son instruidos de todos los beneficios y efectos que poseen los diferentes productos.

Ellos son los encargados de explicar a los médicos y administradores de farmacias todo lo relacionado a los productos que desean comercializar. Así como también se encargan de dar a conocer sobre los productos que necesitan prescripción médica para su venta.

En lo referente a la comercialización de productos de consumo popular los laboratorios tienen la posibilidad de hacer publicidad por diferentes medios para darlos a conocer.

3.5. Conformación de la industria de los fármacos en el Ecuador

Una de las primeras empresas en la producción de medicamentos el año de 1930 en la ciudad Guayaquil fue el “Laboratorios H. G.”. Cuando llegan las primeras máquinas al país los laboratorios estaban en un proceso de investigación y descubrimientos a nivel farma-químico. La empresa pionera para la elaboración de estos productos en el país es LIFE, creada por los años 40 del siglo pasado permitiendo la producción de una variedad significativa de medicinas que llegaron a ser exportadas a los países vecinos. Para 1950 LIFE logró consolidarse como una de las empresas farmacéuticas más modernas de latino América, llegando a tener más de 700 trabajadores. (Real López, Las Transacciones Farmacéuticas y el Mercado Ecuatoriano, 2006)

En la actualidad existen varios laboratorios que producen bajo licencia extranjera.

El Centro de Desarrollo Industrial del Ecuador-CENDES, en 1979 determinó 5 categorías que describen al sector farmacéutico como siguen:

1 □ CATEGORÍA: Empresas que elaboran sus productos, su única actividad es producir medicamentos para que otras empresas los distribuyan; tienen capital nacional y extranjero, importan los principios activos y los dosifican para producir medicamentos listos para el consumo.

2 □ CATEGORÍA: Laboratorios que producen y distribuyen sus productos por medio de visitadores médicos, es decir, que tienen la misma actividad que las de la primera categoría pero añaden la comercialización a su actividad;

3 □ CATEGORÍA: Elaboran y producen sus propios medicamentos y los de otros laboratorios; estas empresas son contratadas para elaborar productos de otras empresas, la mayoría son de capital nacional.

4 □ CATEGORÍA: Empresas que comercializan productos elaborados por otros laboratorios en el país, la mayoría son filiales de multinacionales que subcontratan a empresas nacionales para la producción de sus medicamentos, esto les permite que usen la fama de una marca para ganar posición en el mercado.

5 □ CATEGORÍA: Empresas que se dedican a la comercialización de productos importados, son simples agencias de comercialización de medicamentos importados directamente de las casas matrices.

Las distribuidoras farmacéuticas se encontrarían en la categoría 5, debido a que son agentes de comercialización de medicamentos importados directamente de la casa matriz (laboratorios).

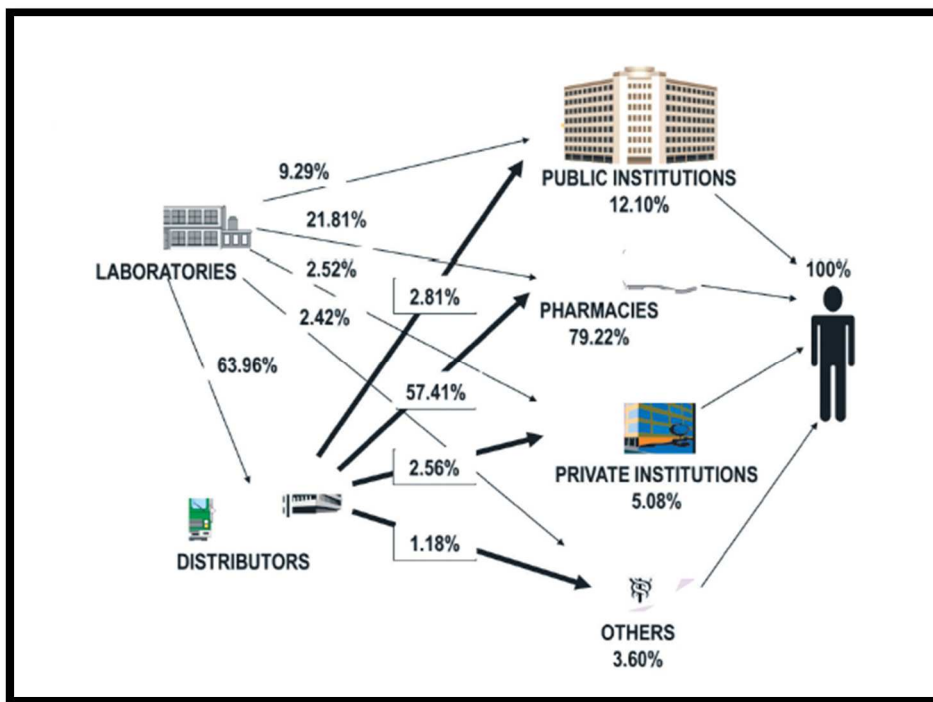


Figura No. 15 Mercado farmacéutico del Ecuador

Fuente: (Quezada Pavón, 2011)

Elaborado: Antonio Quezada

Para que los innumerables laboratorios pudiesen comercializar los productos farmacéuticos en las diferentes farmacias se hizo necesario que las empresas farmacéuticas se transformaran en empresas de logística y distribución de medicina. (Quezada Pavón, 2011)

Es ahí cuando crecen las distribuidoras internacionales como CALOX, QUIFATEX, CUSTER entre otras y las distribuidoras nacionales entre ellas DIFARE.

Con este contexto queda definido que los laboratorios manejarían el mercado farmacéutico y la reposición en el mostrador, y las distribuidoras se encargarían de comercializar las medicinas.

Esto se mantiene hasta la aparición de las cadenas de farmacias siendo la primera FARCOMED.

Este modelo de cadena de farmacias ha sido un éxito, el mercado de productos farmacéuticos se consolida en torno a las cadenas de farmacias así como a la distribución de los mismos.

Entre las principales cadenas de farmacias en el Ecuador se encuentran las siguientes:

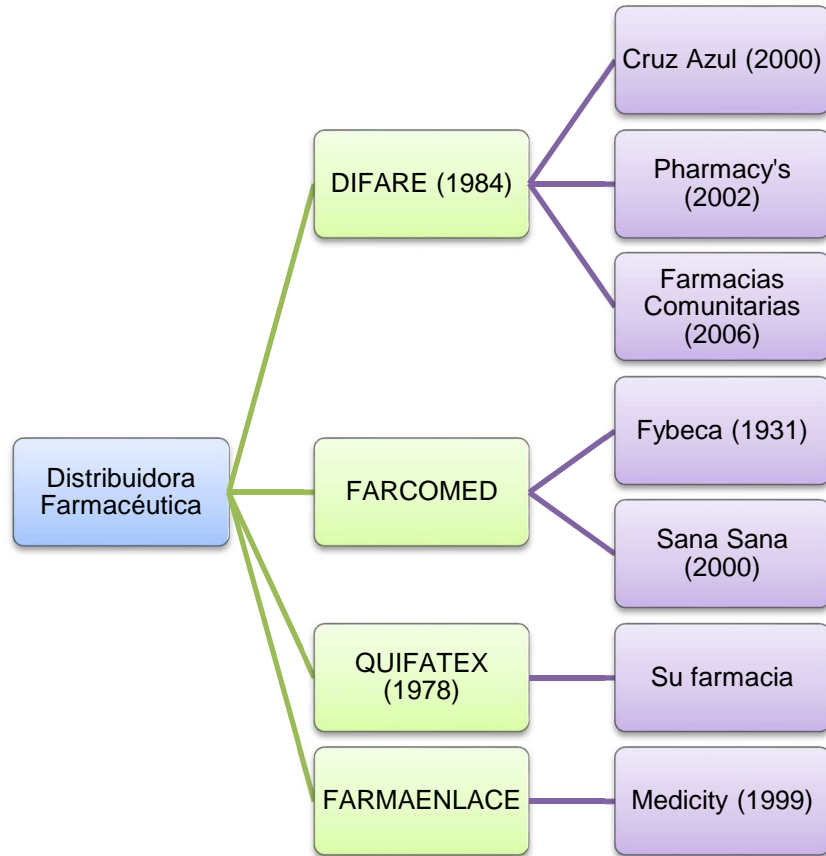


Figura No. 16 Cadena de farmacias en el Ecuador
 Fuente: Difare, Farcomed, Quifatex y Farmaenlace.
 Elaborado: Autora

CAPÍTULO 4

DESARROLLO

Dentro de todos los procesos que existen en una distribuidora farmacéutica, se va a estudiar las áreas de crédito en lo que concierne al descuento por pronto pago y en cuanto al proceso de cobranza la recaudación de efectivo, además se examinará el control interno y las políticas actuales para plantear mejoras a los procesos con la finalidad de minimizar el riesgo de malversación o situaciones fraudulentas.



Figura No. 17 Áreas de la distribuidora donde se evalúa el control interno
Elaborado: Autora

Dentro de estas dos áreas (créditos y cobranza), existen políticas institucionales ya establecidas, las cuales se mencionan a continuación:

Para que los créditos sean otorgados a los clientes (farmacias) se deben hacer un análisis previo, esta evaluación será efectuada a todo cliente sin excepción.

4.1. Políticas de crédito



Figura No. 18 Criterios a evaluar para otorgar crédito
Elaborado: Autora

4.1.1. Criterios generales de aceptación

Son las condiciones mínimas que el cliente de crédito que la empresa debe cumplir, por tanto, estos criterios siempre serán verificados por el oficial de crédito previo a cualquier análisis de cliente que solicite apertura o aumento de línea de crédito.

Estos criterios están diferenciados por segmento y se detallan a continuación:

	Empresarial	PYME	Especial
Descripción segmento	Línea de crédito igual o mayor a \$ 90,000	Línea de crédito menor a \$90,000	Empresarial o PYME con problemas de pago
Tiempo mínimo de operación en la actividad	1 año	6 meses	NA
Referencias bancarias	Buenas referencias.	Buenas referencias. Se aceptan clientes sin cuentas bancarias.	NA
	Sin cuentas cerradas	Sin cuentas cerradas.	
	Sin protestos NO justificados	Sin protestos NO justificados	
Central de riesgo	Calificación permitida A o B	Calificación permitida A o B	NA
Nuevos clientes: mínimo de compras al contado	3 compras	3 compras	NA
Referencias de la empresa	Buena experiencia anterior en crédito	Buena experiencia anterior en crédito	NA

Figura No. 19 Criterios generales de aceptación
Elaborado: Autora

La solicitud de Crédito es entregada por parte del Cliente o por el Vendedor, con los documentos adjuntos:

- Copia de ruc
- Copia a color de cédulas
- Copia papeleta de votación

- Copias permisos de funcionamiento
- Copia nombramiento (persona jurídica)
- Copia planilla de servicios básicos
- Estados financieros (persona jurídica o natural con crédito mayor a 50.000)
- Garantías (pagaré o garantía real) excepción instituciones privadas, publicas solo formato y copia de RUC.

A partir de que se recibe la solicitud, se le puede vender al cliente las 3 primeras compras al contado, hasta verificar las referencias y crearle la línea de crédito en un plazo de 8 días laborables.

4.1.2. Términos y condiciones de crédito

La negociación de los términos y condiciones de crédito sugeridas son responsabilidad del área comercial. Las condiciones negociadas serán propuestas al nivel de aprobación indicado en estas políticas y pueden abarcar los siguientes aspectos:

- Monto de línea de crédito sugerido.
- Plazo máximo de pago por división.
- Descuentos.
- Tasa de interés / mora.
- Tipo de garantías, respaldos y otras condiciones de pago.

4.1.3. Aprobación de crédito

En este punto se norman las condiciones requeridas para aprobación de créditos, entendiéndose en todos los casos que son líneas de crédito con cupos de crédito rotativo, es decir, cuyo monto máximo se renueva con los pagos del cliente.

El monto de línea de crédito es un cupo que se maneja internamente, y se asigna de acuerdo a las referencias obtenidas

El proceso de aprobación de créditos es corporativo, debido a esto las obligaciones de los clientes serán equivalentes a todas las compras con la empresa.

La línea de crédito el cupo máximo otorgado deberá sustentarse en el promedio de facturación al cliente durante el último año. Se sugiere el siguiente cálculo:

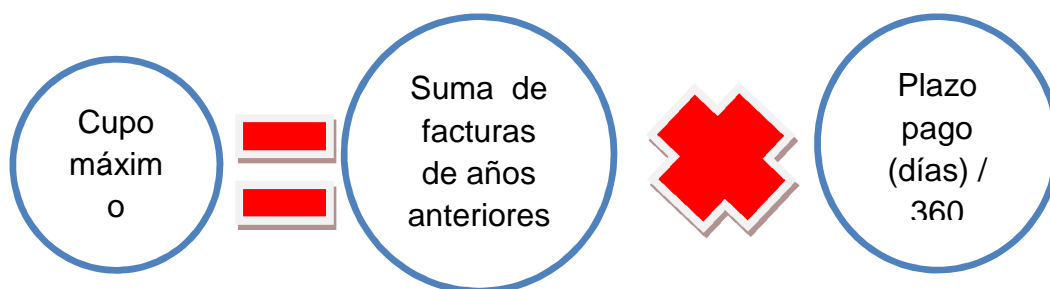


Figura No. 20 Promedio de facturación
Elaborado: Autora

En el caso de clientes nuevos, se tomará el promedio de ventas al contado en el último trimestre y la evaluación comercial (asesor comercial).

4.1.4. Normas generales

1. Las solicitudes de crédito son propuestas por el área de ventas o distribución.
2. Todas las solicitudes se analizarán en el área de crédito, previa a la verificación de la documentación requerida en cada caso.
3. Todas las solicitudes se someterán al proceso de aprobación definido por segmento y monto.
4. En todas las solicitudes se registrará por escrito las razones por las cuales se aprueba o niega la operación.

En el área de crédito se cumplirán los siguientes pasos:

1. Revisa el cumplimiento de los criterios generales de aceptación por segmento.
2. Si cumple estos criterios, verifica los datos de la solicitud.

3. Ingresa los datos verificados en el sistema.
4. Somete al esquema de análisis y aprobación establecido para cada cliente.
5. Informa vía correo electrónico al área de ventas o distribución sobre la decisión.

4.1.5. Apertura de Línea de crédito

La apertura de la línea de crédito es realizada por el personal de crédito, el cual antes de ingresar la solicitud al sistema verifica que se cumplan los criterios generales de aceptación definidos en estas políticas.

Por lo tanto el oficial de crédito verificará lo siguiente:

- ✓ Que presente la documentación completa. Los clientes deberán presentar los documentos que se detallan a continuación para su evaluación inicial.

Segmento: Empresarial

- Copia de Cédula de identidad del deudor y esposo/a.
- Copia de balances presentados a SCE y/o declaración de impuestos. Información financiera de la empresa cuando se requiera.
- Solicitud de crédito con datos completos.
- Servicio básico actualizado con datos completos.
- Referencias bancarias actualizadas.

En caso de empresas con conformación jurídica:

- Copia del RUC.
- Copia de escritura de constitución.
- Copia de nombramiento de representante legal vigente.
- Copia de Cédula de identidad del representante legal.

Segmento: Pymes

- Copia de cédula de identidad del deudor y esposo/a
- Copia del RUC

- Papeleta de votación a colores
- 3 referencias comerciales
- Copia de pago de servicios básicos: agua, luz ó teléfono.
 - Solicitud de crédito con datos completos
 - Información financiera personal (cuando se requiera)

Para las personas naturales: clientes o representantes de empresas se exige:

- Tener residencia legal en el país (en caso de extranjeros).
 - Tener vigentes los derechos civiles.
-
- ✓ Central de riesgo sin problemas.
 - ✓ Verificación de datos: teléfonos, direcciones, etc.
 - ✓ Evaluación de historial de crédito.
 - ✓ Verificación de referencias comerciales.
 - ✓ Verificación de referencias bancarias. (Opcional si la línea de crédito es menor a \$40.000)
 - ✓ Que presente pagaré por la línea de crédito solicitada.
 - ✓ Que presente garantía real (si la línea de crédito es de \$100.000 o mayor)

4.1.6. Score de crédito

La empresa usará un modelo que procura predecir el riesgo de morosidad de los clientes de crédito, sustentado en la experiencia e información disponible.

La calificación resultante de la aplicación del modelo será usada en los procesos de análisis de clientes de crédito.

La estructura del modelo y los rangos de score serán definidos por el comité de crédito y modificados de acuerdo a los resultados de cartera y/o la estrategia de la empresa.

La administración y mantenimiento del modelo es responsabilidad del área de administración de riesgos.

4.1.7. Política de descuento por pronto pago

Los descuentos financieros serán otorgados por el gerente financiero o gerente de la unidad de negocio con la aprobación del gerente general y el presidente ejecutivo:

Tabla N° 1 Descuentos Financieros

PLAZO	DESCUENTO
Contado hasta 5 días	2%
Hasta 15 días	1%

Elaborado: Autora

- ✓ A las facturas que se encuentren vencidas no se podrá aplicar el descuento financiero.
- ✓ El plazo para calcular el descuento será desde la fecha de emisión del documento hasta la fecha del pago, efectivo (fecha de ingreso al sistema), fecha de la papeleta de depósito, fecha del cheque al día y cheque a fecha.
- ✓ Si el cliente cancela con diferentes formas de pago, el plazo a otorgar el descuento financiero es calculado en base a la máxima fecha de pago ingresada.
- ✓ Cuando existan devoluciones en las facturas sujeto de pago, el Recaudador/ Transportista/ Vendedor debe detallar claramente en el Recibo en el campo observaciones las devoluciones y/o cupones, para que el valor por descuento financiero sea calculado correctamente.
- ✓ Si los descuentos financieros otorgados por los recaudadores/ transportistas/ vendedores se encuentran fuera de los parámetros del plazo, automáticamente el porcentaje otorgado (absoluto o la diferencia) se registra como diferencia de descuento financiero con cargo a quien haya efectuado el cobro. Valor que se descuenta en el rol de pagos, siempre que sea igual o menor a \$40 (cuarenta 00/100 dólares).

- ✓ Por cada Recibo de Cobro que contenga Descuentos Financieros y Comerciales, al final del día, la Cajera debe confirmar que el sistema emita de forma automática una Nota de Crédito a favor del cliente, con estatus “aplicada”.
- ✓ Cuando un cliente cancele un documento con más de un cheque, el plazo para otorgar el porcentaje de descuento financiero es calculado en base a la fecha mayor de entre todos los cheques.

4.1.8. Responsabilidad del área de crédito

Es responsable de la calidad y liquidez de las cuentas por cobrar.

- Verificar los criterios de aceptación de clientes de crédito.
- Verificar la información de los clientes.
- Analizar y calificar con precisión y objetividad a los clientes.
- Custodiar los documentos.
- Hacer un seguimiento permanente a los clientes.
- Cumplir con las actividades definidas para la recuperación por la vía normal o legal.
- Informar a la Gerencia Financiera sobre los resultados de crédito.
- Otras responsabilidades establecidas en los respectivos manuales de funciones.

Es responsable también de mantener el riesgo para la empresa en los niveles adecuados, lo que incluye:

- Implementar un modelo que procure predecir el riesgo de morosidad de los clientes de crédito y monitorear su desarrollo.
- Evaluar periódicamente conjuntamente con los otros miembros del Comité de Crédito los supuestos utilizados al momento de armar el Scoring.

- Identificar los casos que por problemas de pago u otros factores, representen un potencial riesgo para la empresa.
- Realizar una calificación de crédito en función de riesgo y definir un escenario interno de pérdidas proyectadas de crédito.
- Monitorear el cumplimiento de las Políticas de Crédito y cobranzas.

4.2. Proceso de cobranza

Las diferentes formas de cobros son:

- Efectivo
- Cheque contra entrega
- Cheque posfechados
- Depósitos codificados

Los documentos habilitados para proceder a realizar la cobranza son los siguientes:

- Factura
- Nota de crédito
- Nota de débito

Como respaldo del pago realizado por el cliente, se entrega el original del formulario “recibo de cobro” que es único documento mediante el cual se puede realizar el cobro.

4.2.1 Política de cobranza

- ✓ Los recaudadores de provincia por ningún motivo pueden enviar efectivo por valija. Los recibos de cobro y valores (cheques y papeletas de depósito) debe ser enviados a nombre del Jefe de Caja adjunto al formulario “Entrega de Valores a Caja”, detallando consecutivamente los números de los recibos

de cobro. De ser el caso, en el campo Observaciones de dicho formulario, debe constar la causa por la cual varios recibos no son enviados.

- ✓ Los recaudadores deben entregar diariamente la cobranza de las facturas al departamento de caja junto con los soportes, inmediatamente después de llegar a las oficinas durante el horario establecido por el departamento de caja.
- ✓ Los recaudadores que entreguen como parte de la cobranza cheques mal girados serán sancionados aplicando el código de sanciones.
- ✓ Los jefes comerciales son los responsable de aplicar el código de sanción de acuerdo al tipo de falta.
- ✓ El jefe de caja debe reportar a los Jefes inmediatos, los Recaudadores que hayan tenido novedades en los recibos de cobro, para tomar las medidas correctivas.
- ✓ Los jefes comerciales deben verificar las observaciones registradas en la pantalla “Consulta y Reporte de Novedades en Recibos de Cobro” para su respectivo control y seguimiento.
- ✓ Es responsabilidad de los jefes inmediatos de los recaudadores que son los jefes regionales revisar la gestión de cobros realizados durante el día, a fin de evaluar el cumplimiento del mismo y del Jefe de Crédito evaluar la recuperación de cartera y reportar las novedades detectadas.
- ✓ Es responsabilidad del recaudador llevar consigo sólo las copias de las facturas y demás documentos de los clientes programados a visitar.

El personal que actualmente manejan y tienen acceso a los recibos de cobro para realizar la cobranza son las siguientes:



Figura No. 21 Personal que maneja recibos de cobro
Elaborado: Autora

4.2.3 Elaboración del recibo de cobro

- ✓ Debe ser elaborado sin alteraciones ó correcciones.
- ✓ El recaudador no debe prestar los recibos de cobro.
- ✓ Los cajeros no pueden emitir “recibos de cobros” a los clientes de punto de venta, sin la respectiva recepción de la factura.
- ✓ Se debe registrar en el “recibo de cobro” en original y copias, el número de serie de los billetes cuando se trate de especies de alta denominación, igual ó superior a \$50.

- ✓ Se requiere la firma del cliente en el “recibo de cobro” como constancia de su conformidad y entrega.
- ✓ En el sistema se debe registrar como fecha de depósito del cheque, la que conste en el “recibo de cobro”. En el campo de Observaciones del Recibo se debe anotar cualquier aclaración respecto a la fecha real del depósito del documento.
- ✓ En todo recibo de cobro anulado debe constar el sello de anulado por parte del Custodio del Departamento de Crédito que lo registra en el sistema.
- ✓ La papeleta de depósito se debe realizar por un solo depósito por todos los valores recaudados en cualquiera de los bancos en donde la empresa tenga una cuenta.
- ✓ El número de la papeleta de depósito debe ser registrado en todas las copias del “Recibo de cobro”; cuando se trate de depósitos por todos los clientes.

RECIBO DE COBRO

LOGO DE LA DISTRIBUIDORA

COMPAÑÍA:

0000000

DÍA:

MES:

AÑO:

CODIGO DEL CLIENTE:

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

NOMBRE DEL CLIENTE: _____ ESTABLECIMIENTO: _____

CODIGO RECAUDADOR: _____ COD. DIV.: _____ NOMBRE DEL RECAUDADOR: _____ LOCALIDAD: _____

Factura g/o N/D	Valor	Abona	Cancela	Descuento			Retención g/o N/C			Efectivo Monto	Cheque							
				F/C	%	Monto	R/N	Número	Monto		Banco	Cta. Cte.	No. Cheq.	Fecha	Monto			
TOTALES																		

OBSERVACIONES: _____

TOTAL RECIBIDO

RECAUDADOR:	CLIENTE:	CAJA:
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
DESCUENTO: F=Financiero C=Comercial		
Retención g/o N/C: R=Retenciones N=Notas de Créditos		

Bond Blanco: Cliente .Copia Amarilla: Caja.Copia Celeste: Vendedpr

Figura No. 22. Recibo de cobro
 Fuente: Distribuidora Farmacéutica del Ecuador
 Elaborado: Autora

4.2.4 Responsabilidades del área de cobranza

Para garantizar una gestión exitosa de crédito, el área de cobranza es responsable de:

- Cumplir las normas y procedimientos para las ventas a crédito.
- Identificar y seleccionar los mejores clientes del mercado considerando los criterios de aceptación.
- Negociar condiciones dentro de los parámetros establecidos por la empresa.
- Proponer clientes de crédito cumpliendo los requisitos de cada caso.
- Recomendar la línea de crédito para cada cliente observando parámetros comerciales y de riesgo.
- El incremento de las líneas de crédito debe ir acorde al incremento de la Proyección de ventas anuales, la misma que debe ser acordadas con la Subgerencia de Crédito y Comercial.
- Visitar al cliente para monitorear su desempeño.
- Identificar factores de alerta temprana.
- Ejecutar las gestiones de cobro previstas.
- Documentar adecuadamente toda operación en cuanto a documentos propios del cliente o garantías (pagaré y/o garantías reales) que respalden la cartera del cliente.
- Realizar el cambio de los pagares por vencimientos de 3, 6, 9 y 12 meses.
- Ingresar, mantener y capacitar a los clientes en el esquema pago ágil, documentos electrónicos y nuevos procesos.
- Comunicar oportunamente los cambios estructurales dentro de los 5 primeros días calendario del mes según formato:
 - Código de cliente
 - Establecimiento
 - Cliente
 - Localidad
 - Código Asesor anterior

- Código Asesor nuevo
- La aplicación de notas de crédito dentro del mes en curso.
- Los jefes regionales deben entregar de forma mensual, los vales por saldos de cartera que no han sido solucionados.
- La fuerza de ventas debe entregar los comprobantes de retención dentro del mes en curso.
- Las notas de crédito por pronto pago deben venir con el formato, enviado por correo por el Vendedor.

4.3 Analisis control interno

Para lograr los objetivos de la empresa el informe COSO establece que el control interno es aquel que se encarga de mejorar toda la entidad desde los mandos altos, medios y bajos en la cual todos son los responsables. El COSO está compuesto por cinco componentes los mismos que se integran a las actividades y procesos de la empresa, los mismos que se encuentran relacionados y de esta manera permita a la institución reaccionar de forma oportuna ante cualquier situación interna o externa que impida el cumplir con los objetivos.

En el caso de la Distribuidora Farmacéutica se usará el informe COSO para analizar su control interno mediante la aplicación de sus cinco componentes, el mismo que se realizara mediante un cuestionario donde se calificara el nivel de riesgo con una ponderación y calificación a cada una de la preguntas que se realizara según el grado de importancia que tenga para la entidad y de esta manera establecer el nivel de riesgo y nivel de confianza existente en la empresa y la área que conforman la distribuidora farmacéutica.

Tabla N° 2 Cuestionario de evaluación previa a una distribuidora farmacéutica del Ecuador en el área de crédito

DISTRIBUIDORA FARMACEUTICA					
AREA:		CREDITO			
ENTREVISTADO:		GERENTE - JEFES- SUPERVISORES			
ENTREVISTADOR:		SANDY RODRIGUEZ CUEVA			
PREGUNTAS		RESPUESTA		PUNTUACIÓN	OBSERVACIONES
		SI	NO		
AMBIENTE DE CONTROL					
1	¿El área cuenta con un manual de políticas y procedimientos aprobado para el manejo del crédito?	X		1	El personal de la compañía no tiene conocimiento del mismo.
2	¿El personal del área tiene conocimiento del manual de crédito?		X	0	
3	¿La distribuidora cuenta con alguna política para otorgar el descuento por pronto pago?	X		1	Esta política no es puesta en práctica a la hora de otorgar el crédito.
4	¿Se informa a los trabajadores de sus responsabilidades y de lo que se espera de ellos?	X		1	
5	¿Todos los recaudadores están autorizados para otorgar el descuento por pronto pago?		X	0	
EVALUACIÓN DE RIESGO					
6	¿Cuándo un cliente tiene cartera vencida se otorga el descuento por pronto pago, actualmente se aplica?		X	0	Si es bueno y no es malo

7	¿El área de crédito revisa los descuentos por pronto pago?		X	0	
8	¿En la empresa existe algún área que revise los excesos por descuento pronto pago a parte de la crédito?	X		1	El área de auditoría la misma que realiza revisiones inusualmente.
9	¿Los recaudadores saben el grado de responsabilidad que presenta tener un recibo de cobro—y lo ponen en práctica?		X	0	
10	¿Se están creando mecanismos para mitigar los riesgos que existieren en el área de crédito?		X	0	
ACTIVIDADES DE CONTROL					
11	¿Se manejan controles para que no se aplique un porcentaje de descuento mayor?		X	0	
12	¿Se encuentra establecido indicadores en base al rendimiento para la puesta en marcha de acciones correctivas?	X		1	
13	¿Se realizan análisis para evitar riesgos en otorgar el descuento por pronto pago?		X	0	
14	¿Se informa las novedades con el recibo de cobro en la aplicación del descuento?		X	0	
15	¿Se realizan revisiones aleatorias a los recaudadores para evitar posibles desviaciones a la política entorno al crédito?		X	0	

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
16	¿Existe alguna limitación en el sistema para otorgar el descuento?		X	0	
17	¿Cuándo se otorga el descuento por pronto pago es de manera automática?		X	0	
18	¿El sistema indica al recaudador al momento de ingresar el descuento si la factura esta fuera del plazo?	X		1	En el sistema presenta un mensaje en el cual indica que esta fuera del descuento por pronto pago.
19	¿El sistema al momento de considerar los días te excluye los fines de semana?	X		1	
20	¿El sistema le proporciona al recaudador saber si el cliente tiene facturas pendientes de cobro y te restringen el descuento porque presenta cartera vencida?		X	0	Al momento de realizar el pre digitado el sistema le proporciona todas las facturas que la empresa tiene con ese cliente.
MONITOREO					
21	¿Se reportan los resultados del exceso del descuento por pronto pago a la gerencia?		X	0	
22	¿Se considera que las funciones existentes que norman las actividades del personal de la empresa son aplicables a las funciones que realizan?		X	0	
23	¿El recaudador otorga el porcentaje de descuento por pronto pago en base a la política, pero si aplica un porcentaje mayor requiere		X	0	

	de alguna autorización previa y en la actualidad se aplica?				
24	¿Se verifica que las metas programadas se cumplan?	X		1	
25	¿Existen revisiones trimestrales o semestrales por parte del área de crédito?		X	0	
PUNTUACIÓN TOTAL				8	

Elaborado: Autora

Tabla N° 3 Resultado del cuestionario del área de crédito

RESULTADOS	#	%
Puntaje Máximo	25	100%
Puntaje Obtenido	8	32%
Nivel de Riesgo (% Máximo - Obtenido)		68%

Elaborado: Autora

4.3.1 Resultado de la evaluación del área de crédito

Según los resultados obtenidos en el cuestionario de evaluación previa en una distribuidora farmacéutica en el Ecuador en el control interno, en el área de crédito se tiene un nivel de confianza de 32% y de nivel de riesgo de 68% dándonos un riesgo moderado.

Esto se debe ya que algunos puntos son muy críticos para que las actividades sean seguras ya que con la mejora de los mismos se puede disminuir los riesgos.

4.3.2 Debilidades que se detectaron en el área de crédito:

- El personal del área de crédito no conocen el manual de crédito, lo que impide el desempeño de una manera adecuada.

- Todas las personas que poseen recibo de cobro no están autorizadas para otorgar el descuento por pronto pago. Solo el asesor comercial.
- Actualmente el crédito se otorgando a clientes que tienen cartera vencida.
- En el área de crédito no revisa los excesos del descuento por pronto pago.
- No existe un límite en otorgar el descuento por pronto pago en el sistema.
- No existe un control de los mismos para proceder a descontar al recaudador.
- No se realizan análisis para evitar riesgos en otorgar el descuento por pronto pago.
- Las novedades con el recibo de cobro en la aplicación del descuento no se informan.
- A los recaudadores no se les realizan revisiones aleatorias para evitar posibles desviaciones a la política entorno al crédito.
- En el sistema no existe ninguna limitación para otorgar el descuento.
- No se manejan controles para que no se aplique un porcentaje de descuento mayor.
- El descuento por pronto pago es otorgado de manera manual.
- El reporte de los resultados del exceso del descuento por pronto pago no se presentan a la gerencia.
- Las funciones existentes que norman las actividades del personal de la empresa no son aplicables a las funciones que realizan.
- Para otorgar un descuento por pronto pago mayor a lo que se encuentra establecido no se requiere de una autorización previa.
- No existe revisiones trimestrales o semestrales por parte de la administración.

4.3.3 Pruebas de cumplimiento en el área de crédito

Mediante pruebas de cumplimiento se encontraron las siguientes novedades:

En el primer semestre del 2016 del total de facturas emitidas fueron 15.402 con un valor superior a los 20 millones de dolares, las cuales se otorgo un descuento por pronto pago a los clientes de \$331.158,09, de los cuales el 69% estuvo de acuerdo a la política (vease en el punto 4.1.11) y un 31% corresponde a los excedentes en

el descuento por un valor de \$101.256,85 los cuales superan el porcentaje establecido por la entidad.

Tabla N° 4 Análisis del descuento por pronto pago

Meses	Cantidad de facturas por mes	Monto de factura	Descuento financiero otorgado	Descuento financiero otorgado dentro de las políticas	Excesos % de descuento por pronto pago
Enero	1927	2.202.562,38	36.789,90	26.814,21	9.975,69
Febrero	2378	3.273.376,36	53.406,20	37.497,80	15.908,40
Marzo	3016	3.742.725,93	62.533,94	45.299,46	17.234,48
Abril	2469	3.126.892,81	51.966,02	34.005,94	17.960,08
Mayo	2773	4.175.183,98	68.251,54	44.842,39	23.409,15
Junio	2839	3.725.743,27	58.210,49	41.441,44	16.769,05
Total general	15402	\$20.246.484,73	\$331.158,09	\$229.901,24	\$101.256,85

Elaborado: Autora

El porcentaje máximo otorgado por el descuento encontrado al realizar las pruebas fue del 23% el cual excede el porcentaje máximo del 2%, encontrando un 21% adicional. También se encontró descuentos por el 5% y 3%.

4.3.4 Mejoras en las políticas de la empresa en el área de crédito

Después de aplicar cuestionario de evaluación previa y las pruebas de cumplimiento. Se pueden incorporar ciertas mejoras en las políticas de la empresa:

- Formalización y comunicación oficial del manual y políticas de crédito a cada uno del personal que pertenece a dicha área.
- Formar un comité de crédito

Como una instancia en que se definirán los aspectos fundamentales de políticas, operación y clientes de crédito, se crea el comité de crédito y cobranzas que cumplirá las siguientes funciones:

- ✚ Evaluación de la operación de crédito de la empresa, cierre de cartera, antigüedad.
- ✚ Análisis de opciones y definición de casos especiales.
- ✚ Aprobación de solicitudes de: reestructuraciones, convenios de pago, aumento de líneas de crédito, posibles riesgos, excepciones de garantía.
- ✚ Cambios de garantías.
- ✚ Sustitución de deuda (servicios integrales).

El comité se reunirá regularmente cada mes, las sesiones se instalarán con 3 de los 5 miembros. Se convocarán reuniones extraordinarias cada vez que se requieran.

El jefe nacional de crédito y cobranza actuará como secretario de este comité.

Conformado por la presidente ejecutivo, gerente financiero, gerente de distribución, abogado, gerente de auditoría, jefe de contabilidad e impuestos.

- **Recuperación normal de la cartera**

Para la recuperación de clientes en situación normal se definen una serie de actividades diferenciadas por plazo. Estas acciones buscan involucrar a distintas personas de las áreas comercial y de crédito y el de ventas para evitar el deterioro de clientes y problemas de crédito en plazos mayores.

- ✚ **A los 5 días de vencimiento de la factura**

El sistema abrirá automáticamente un estado de cobranza del cliente cuando existan una o más facturas vencidas. Si ya está abierto por alguna factura vencida anterior solo se registran los nuevos datos.

El sistema envía diariamente un mail solicitando se realice la gestión de cobranza al agente del Call center designado (matriz o localidades) y al vendedor/recaudador correspondiente. Estos e-mail o mensaje de texto cesarán de enviarse cuando el usuario ingrese una fecha de solución o lo pase al siguiente nivel.

En los clientes que tengan excepción de días de crédito la fecha de vencimiento de la factura debe ser igual a los días de crédito aprobado por la presidencia, esto es internamente, ya que la factura física pintará el vencimiento según la política de la compañía.

A los 15 días de vencimiento de la factura

El sistema enviara diariamente un mail y mensaje de texto solicitando realice la gestión de cobranza al jefe de regional y al oficial de crédito correspondientes. Estos e-mail y mensajes de texto cesarán de enviarse cuando el usuario ingrese una fecha de solución o lo pase al siguiente nivel.

Durante los días 15 a 29

El jefe regional y el oficial de crédito llamarán y visitarán al cliente e ingresarán en el sistema los comentarios y resultados de la gestión realizada.

Si el cliente da una promesa de pago o fecha tentativa de solución la registra en el expediente.

Si se trata de un cliente considerado especial por la empresa se analizará si es factible aplicar otras formas de recuperación.

Si luego del día 22 uno de ellos determina que no conseguirá un resultado favorable solicita la gestión del caso al siguiente nivel.

A los 30 días de vencimiento de la factura

El sistema enviará un mail al oficial al jefe de crédito solicitando que se realice el “requerimiento de cambio de segmento” al segmento legal (cliente especial).

El oficial de crédito realizará el “requerimiento de cambio de segmento”.

Durante los días 30 a 34 (lenta recuperación)

El área de distribución o ventas solicita el cambio del segmento vía correo electrónico. El área de crédito envía la información del cliente a legal para que verifique la posesión de bienes.

Si no posee bienes el cliente, el área distribución y/o crédito acuerda otras alternativas de pago (devolución de mercadería, planes de pago, refinanciamientos, o alguna garantía real que respalde la deuda).

Si no se llegara a un acuerdo, se pedirá la autorización a comercial para el paso a Legal.

El jefe de crédito aprobará o negará en el sistema el traspaso al segmento lenta recuperación. Legal, luego ingresará los comentarios y resultados correspondientes. Se entregará todos los documentos de respaldo al área legal.

Una vez recibida la documentación del cliente al área legal deberá validarla dentro de los próximos 2 días laborables.

A los 35 días de vencimiento de la factura (legal)

El área legal iniciará y seguirá las acciones legales correspondientes.

El sistema enviará un mail a los miembros del comité de crédito solicitando que evalúen la gestión realizada por las áreas de distribución y crédito.

Luego de 35 días

El área legal continúa las acciones legales correspondientes hasta llegar a un resultado, se presenta un informe en comité de crédito, para solicitar autorización a los casos de incobrables. El comité de crédito hará seguimiento y evaluará periódicamente la gestión realizada por el área legal en los casos que el cliente acordó cancelar. El oficial de crédito ingresará en el sistema los comentarios y resultados obtenidos.

Cierre del Expediente

Los documentos vencidos sólo se borran con cobranza efectiva realizada y será el sistema que lo haga automáticamente al ser digitada la cobranza.

En aquellos casos donde no exista cobro ni recuperación, se autorizará que el estado de cobranza del cliente sea cerrado y se reportará los respectivos responsables.

La baja de cartera hasta \$ 2,000 será autorizada por la gerencia financiera, en estos casos el expediente será cerrado por ella.

La baja de cartera superior a \$ 2,000 será sugerida por el comité de crédito para aprobación de la presidencia, con dicha autorización por escrito el comité procederá a cerrar el expediente en el sistema.

El estado de cobranza quedará registrado en el sistema para consultas posteriores.

- Modificar el modulo de crédito y que el único usuario a ingresar recibos de cobro sea el asesor comercial por descuento a pronto pago, además implementar firmas de responsabilidad.
- Implementar un límite y restricción en el sistema cuando se otorgue el descuento por pago en cuanto al porcentaje permitido y a clientes que tengan cartera vencida y notificarles a los mismos que no se puede otorgar el descuento a la factura actual porque el presenta una cuenta por pagar anterior.
- Imponer multas al responsable que exceda en otorgar un descuento adicional al porcentaje establecido en las políticas.

- Automatizar el procedimiento del pronto pago e implementarlo en el sistema ya existente en el área de crédito.
- Dentro de las responsabilidades ya establecidas al responsable del área de crédito adicionar la realización y presentación de un informe sobre los descuentos por pronto pago los cuales deben ser presentados a la gerencia.

Puedes en el cuestionario y en los puntos posteriores se analiza los créditos también como créditos otorgados a pesar de estar facturas vencidas y las restricciones en el sistema que debe de presentar para que esto no ocurra. Y que los créditos para los clientes quien la realiza actualmente una sola persona pero lo mejor es que los créditos necesiten la aprobación de algún mando superior

Tabla N° 5 Cuestionario de evaluación previa a una distribuidora farmacéutica del Ecuador en el área de cobranza

DISTRIBUIDORA FARMACEUTICA				
ÁREA:	COBRANZA			
ENTREVISTADO:	GERENTE - JEFES- SUPERVISORES			
ENTREVISTADOR:	SANDY RODRIGUEZ CUEVA			
PREGUNTAS	RESPUESTA		PUNTUACIÓN	OBSERVACIONES
	SI	NO		

AMBIENTE DE CONTROL					
1	¿El área cuenta con un manual de políticas y procedimientos aprobado para el manejo de la cobranza?	X		1	
2	¿Se realizan cierres de caja diarios?	X		1	
3	¿El área cuenta con algún documento para realizar las cobranzas?	X		1	
4	¿En el manual menciona a los encargados de realizar la cobranza?		X	0	
5	¿Cuentan con capacitaciones para el personal del área sobre los recibos de cobro?		X	0	
EVALUACIÓN DE RIESGO					
6	¿Existe algún medio para que el cliente conozca su saldo a pagar?		X	0	
7	¿El asesor comercial es la única persona que tiene recibos de cobro?		X	0	
8	¿Se tiene identificado que clientes me cancelan en efectivo?		X	0	
9	¿Se manejan controles para mitigar los riesgos en la malversación de fondos?		X	0	

10	¿Se manejan controles para mitigar los riesgos en el procedimiento para realizar la cobranza?		X	0	
ACTIVIDADES DE CONTROL					
11	¿Se verifica que los recibos de cobro sean llenados correctamente?	X		1	
12	¿La persona encargada de controlar estos recibos de cobro su llemado, revisa tambien su enumeración?		X	0	
13	¿Dentro del manual de funciones se tiene especificado las personas que van a realizar el control de estos recibos y revise que se hagan los depósitos el mismo día?		X	0	
14	¿Existe alguna persona que desactive al recaudador que ya no pertenece a la empresa?	X		1	
15	¿Se realizan revisiones aleatorias a los recaudadores para evitar posibles desviaciones a la política entorno a la cobranza?		X	0	
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
16	¿Si el sistema emite un reporte de los saltos de secuencia por recibo de cobro existe actualmente una		X	0	

	persona que lo controle?				
17	¿Existe algún sistema que informe al cliente del pago que ha realizado?		X	0	
18	¿Se comunica con tiempo a los empleados las tareas y responsabilidades de control?	X		1	
19	¿La empresa cuenta con algún programa para el registro de la cobranza?	X		1	
20	¿Todos los recaudadores tienen un código para ingresar el recibo de cobro al sistema?		X	0	
MONITOREO					
21	¿Se reportan las novedades en los recibos de cobro a la Gerencia?		X	0	
22	¿Se verifica que las metas programadas se cumplan en cuanto a los riesgos?		X	0	
23	¿Existe una custodia física adecuada de la copia amarilla de los recibos de cobro?	X		1	
24	¿Se han tomado acciones por saltos de secuencias en la recibera de cobro?		X	0	

25	¿Existen revisiones trimestrales o semestrales por parte de la administración?	X	0
PUNTUACIÓN TOTAL			8

Elaborado: Autora

Tabla N° 6 Resultado del cuestionario del área de cobranza

RESULTADOS	#	%
Puntaje Máximo	25	100%
Puntaje Obtenido	8	32%
Nivel de Riesgo (% Máximo - Obtenido)		68%

Elaborado: Autora

4.3.5 Resultado de la evaluación en el área de cobranza

Según los resultados obtenidos en el cuestionario de evaluación previa en una distribuidora farmacéutica en el Ecuador en el control interno, en el área de cobranza se tiene un nivel de confianza de 32% y de nivel de riesgo de 68% dándonos un riesgo moderado.

Esto se debe ya que algunos puntos son muy críticos para que las actividades sean seguras ya que con la mejora de los mismos se puede disminuir los riesgos.

4.3.6 Debilidades que se detectaron en el área de cobranza:

- En el manual no se menciona a los encargados de realizar la cobranza.
- La empresa no cuenta con capacitaciones para el personal del área sobre el recibo de cobro.

- El área de cobranza no cuenta con capacitación en el manejo y custodia del recibo de cobro.
- No existe un medio para que el cliente conozca su saldo a pagar.
- El asesor comercial no es la única persona que tiene recibos de cobro.
- A los recaudadores que poseen recibos de cobro no se les controla el número de recibos que posee y que va entregando. Se debe de entregar de acuerdo a la programación semanal y controlar los que no se usaron
- No se tiene identificado que clientes se cancelan en efectivo.
- No se manejan controles para mitigar los riesgos en la malversación de fondos.
- No existen controles para mitigar los riesgos en el procedimiento de cobranza.
- No existe un control que verifique la forma de llenar los recibos de cobro y de su enumeración.
- Los recaudadores no toman el alto grado de responsabilidad que demanda tener una recivera de cobro.
- En el manual de funciones no especifica las personas que van a realizar el control de los recibos de cobro y revise que se hagan los depósitos el mismo día.
- A los recaudadores no se les realizan revisiones aleatorias para evitar posibles desviaciones a la política entorno a la cobranza.
- No se ha creado un sistema o medio que informe al cliente del pago que realizó.
- No se reportan las novedades en los recibos de cobro a la gerencia.
- No se verifica que las metas programadas se cumplan en cuanto a los riesgos.
- Cuando existen saltos de secuencia en los recibos de cobro no se toman acciones. No se hacen estas revisiones al ingresar al sistema si el sistema muestra salto de secuencia de los recibos de un recaudador se le hace una revisión de las reciberas entregadas con las que posee sin llenar.
- La administración no realiza revisiones trimestrales o semestrales.

4.3.7 Pruebas de cumplimiento del área de cobranza

Mediante pruebas de cumplimiento se encontraron las siguientes novedades:

Mediante revisiones en el área de logística se encontró que no existe una persona que tenga como función definida realizar el control de los recibos de cobro, dicho control lo realiza como actividad eventual y sin tener asignado esta función el asistente de transporte, motivo por el cual se generan una serie de irregularidades como préstamo de recibos de cobros entre auxiliares.

En la revisión realizada en del segundo trimestre del año 2016 se encontró un total de 526 saltos de secuencia en los recibo de cobro, los cuales se distribuyen de la siguiente manera en el mes de abril con un 43%, mayo un 27% y en junio un 31%, con lo cual podemos evidenciar una falta de control en el manejo de los recibos de cobro.

FECHAS	Suma de # de Recibos	2014	2015	2016				Total general	NUEVOS			TOTAL DE RECIBOS
				Mes					ABRIL	MAYO	JUNIO	
				ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL					
Representante												
Jefe Regional				0	2		2					
Jefe Regional	1	3	1	4	14	0	19					
Jefe Regional			0	2	6	0	8					
Jefe Regional	2	3		5		0	5					
Asistente de transporte	9	40	1	14	56	10	81					
Jefe Nacional de Crédito y Cobranza			3		1	1	5					
Jefe Regional			1	2	12		15					
Jefe Regional					0	0	0					
Jefe Regional		3		1	4	0	5					
Jefe Regional			1		3	0	4					
Coordinador de transporte		14				0	0					
Jefe Regional				1	1		2					
Jefe Regional				2	2	0	4					
26-abr	Total general	11	37	4	9	14	0	27	149		224	
31-may	Total general	10	20	2	2	3	0	7	0	103	140	
13-jun	Total general	4	16	2	1	0	0	3	0	23	116	

Figura No. 23 Análisis de los saltos de secuencia de los recibos de cobro

Elaborado; Autora

Para realizar esta revisión se bajo un reporte mensualmente del sistema de la entidad en base a ese reporte se procedió a buscar por el código del recaudador para visualizar su historial de recibos de cobro en donde se encontró que habían saltos en el año 2014, 2015 y se encontró recibos de cobro del mes de enero, febrero, marzo, en la revisión que se realizo el segundo trimestre; se busco al jefe

regional de cada recaudador los mismos que se detallan en la Figura No. 23 Análisis de los saltos de secuencia de los recibos de cobr.

También en algunas revisiones se encontró que los recaudadores no realizan el depósito el mismo día del cobro, lo que se puede ameritar que se haga un mal uso del dinero de la empresa.

En el área de crédito se realizó el seguimiento de las cuentas por cobrar y existieron reclamos de los clientes en los cuales ellos poseían recibos de cobro y el dinero ni la nota cobro fue declarado por el recaudador. Esa política de revisión de cuentas por cobrar existe.

4.3.8 Mejoras en las políticas de la empresa en el área de cobranza

Después de aplicar cuestionario de evaluación previa y las pruebas de cumplimiento. Se pueden incorporar ciertas mejoras en las políticas de la empresa:

- Implementar en la política que solo los asesores comerciales y asistentes de caja bancos puedan realizar la cobranza en efectivo y por ende manejar recibos de cobro. Solo en el caso de pago contra entrega se le asignará un número reservado de recibos de cobro a coordinador y auxiliares de transporte evadiendo así posibles irregularidades
- Implementar la opción que el sistema envíe una notificación al jefe regional y demás autorizados cuando existan saltos de secuencia en los recibos de cobros de sus recaudadores.
- Implementar un límite y restricción de los recibos de cobro a los auxiliares de transporte solo para los pagos contra entrega en efectivo o con papeleta de depósito en los lugares remotos.
- Asignar que el jefe regional realice seguimientos de los saltos de secuencias revisando que sean por motivo de anulación y así evitar que sea por cobros no ingresados.
- Asignar que el asistente de transporte sea la persona que controle los recibos de cobro a los auxiliares de transporte y el mismo realice quincenalmente un reporte con las recaudaciones jefe nacional de distribución

- Modificar en el sistema para que éste envíe automáticamente el estado de cuenta al menos a dos medios que el cliente elija como correos electrónicos, mensajes a telefonía celular o fax. Además de habilitar en la página web de la entidad una opción en donde el cliente con su respectiva clave y usuario asignado previamente pueda consultar sus estados de cuenta cuando lo considere necesario.
- Abolir el uso de recibos de cobro manuales adquiriendo dispositivos con los cuales se maneje de manera electrónica este proceso, de tal manera que se evite anomalías e irregularidades en este proceso.
- Los recaudadores deben entregar al departamento de caja, máximo en 24 horas, los recibos de cobro en orden consecutivo, considerando también los anulados. Para los de provincia la entrega máxima es de 72 horas.
- Los cajeros deben entregar al custodio de crédito los recibos de cobros anulados de los recaudadores de provincia, para su respectivo ingreso al sistema y registro del sello de anulado en el recibo de cobro.
- El asistente de caja bancos debe colocar la fecha de ingreso y su firma en el “recibo de cobro” una vez procesado en el sistema.
- En el área de logística asignar dentro de las funciones del asistente de transporte el control y custodia de los recibos de cobro.
- Informar al cliente vía telefónica o medio electrónico de estas políticas de pago de efectivo contra entrega o papeleta de depósito.

4.4. Fases del proceso de crédito y cobranza

El presente manual norma cada una de las fases y etapas del proceso de crédito para reducir los riesgos como se describe a continuación:

Tabla N° 7 Fases del proceso de crédito y cobranza

Fase	Resultado	Actividad	Aspectos a considerar
Inicio	Acepto al cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Selección clientes 	Filosofía Segmentación Criterios de aceptación

Aprobación	Acepto el riesgo y defino el cupo	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación riesgo • Negociación, términos y condiciones • Recomendación y aprobación 	Esquemas de aprobación Niveles Comité de crédito
Documentación Entrega	Perfeccionamiento del crédito	<ul style="list-style-type: none"> • Documentación • Entrega productos 	Despacho Documentación Custodia
Administración	Recupero el monto total	<ul style="list-style-type: none"> • Administración / Seguimiento • Recuperación 	Administración cartera Cobranza Clientes especiales Recuperación Legal

Elaborado: Autora

4.4.1. Diagrama de flujo del área de crédito

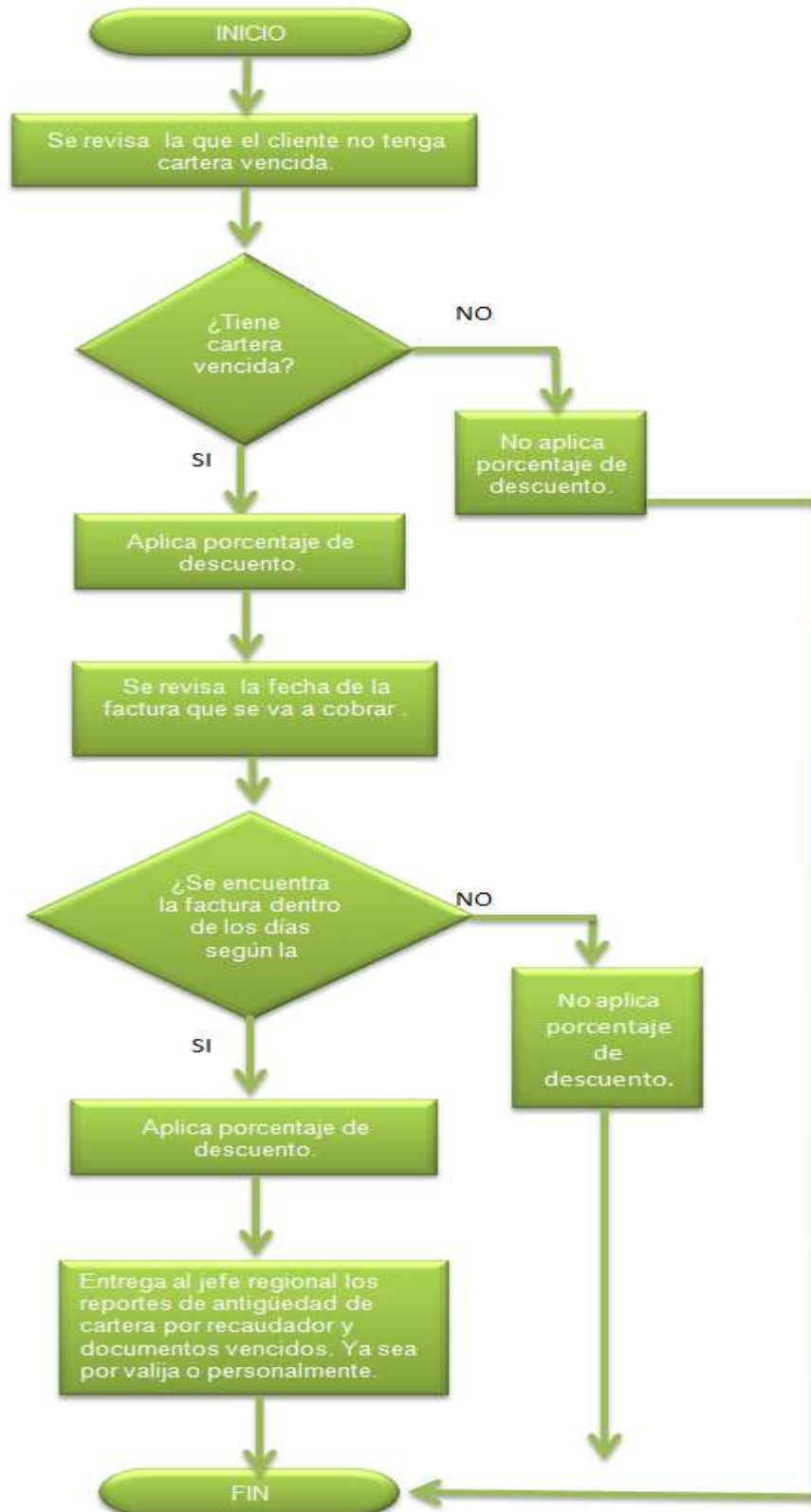


Figura No. 24 Diagrama de flujo del área de crédito
Elaborado: Autora

4.4.2. Diagrama de flujo del área de cobranza

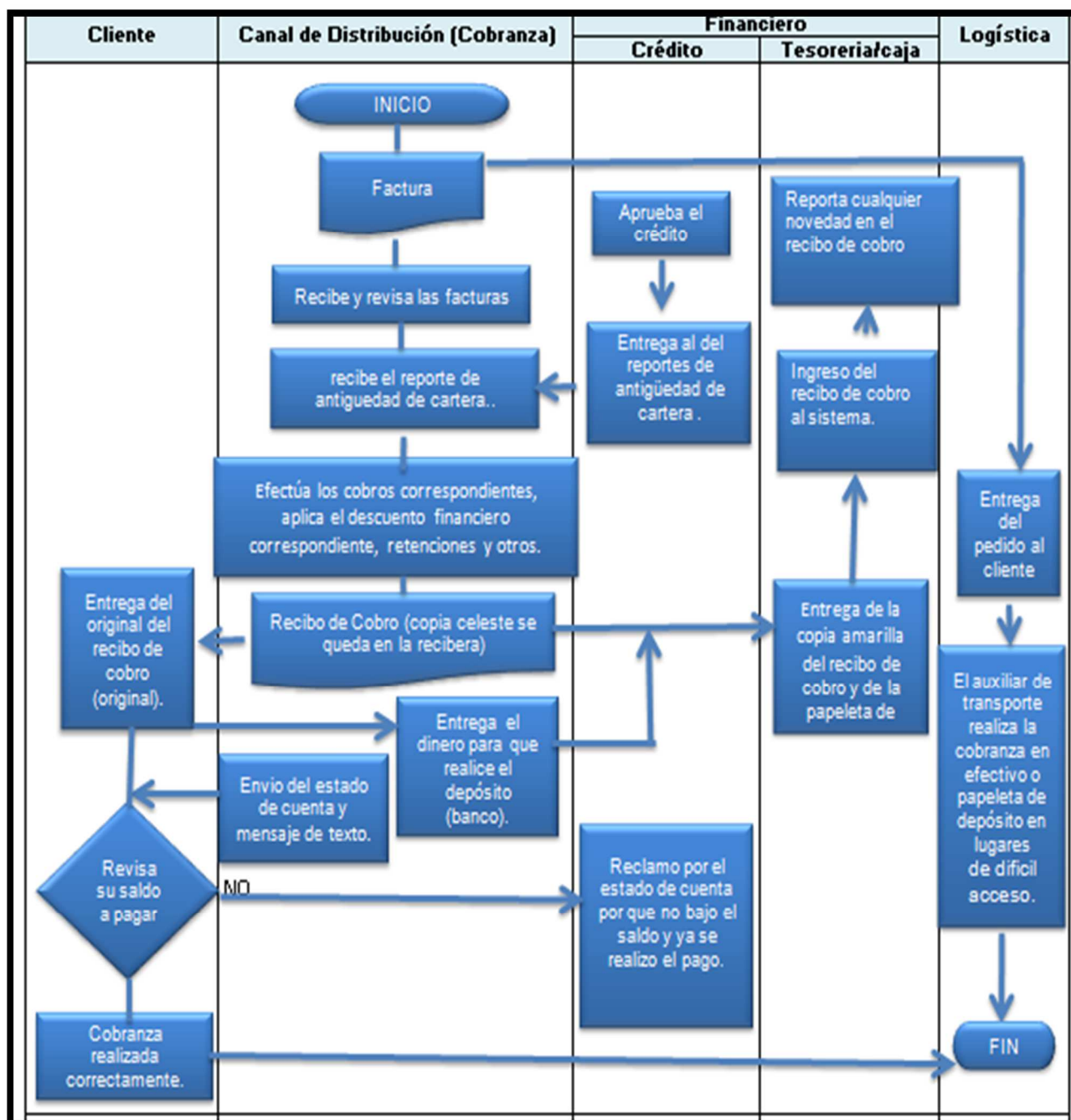


Figura No. 25 Diagrama de flujo del área de cobranza

Elaborado: Autora

4.5. Organigrama de una distribuidora farmacéutica

A continuación se detalla el organigrama de una distribuidora farmacéutica, para empezar a sintetizar el manual de funciones de los cargos que manejan recibo de cobro de una distribuidora farmacéutica.

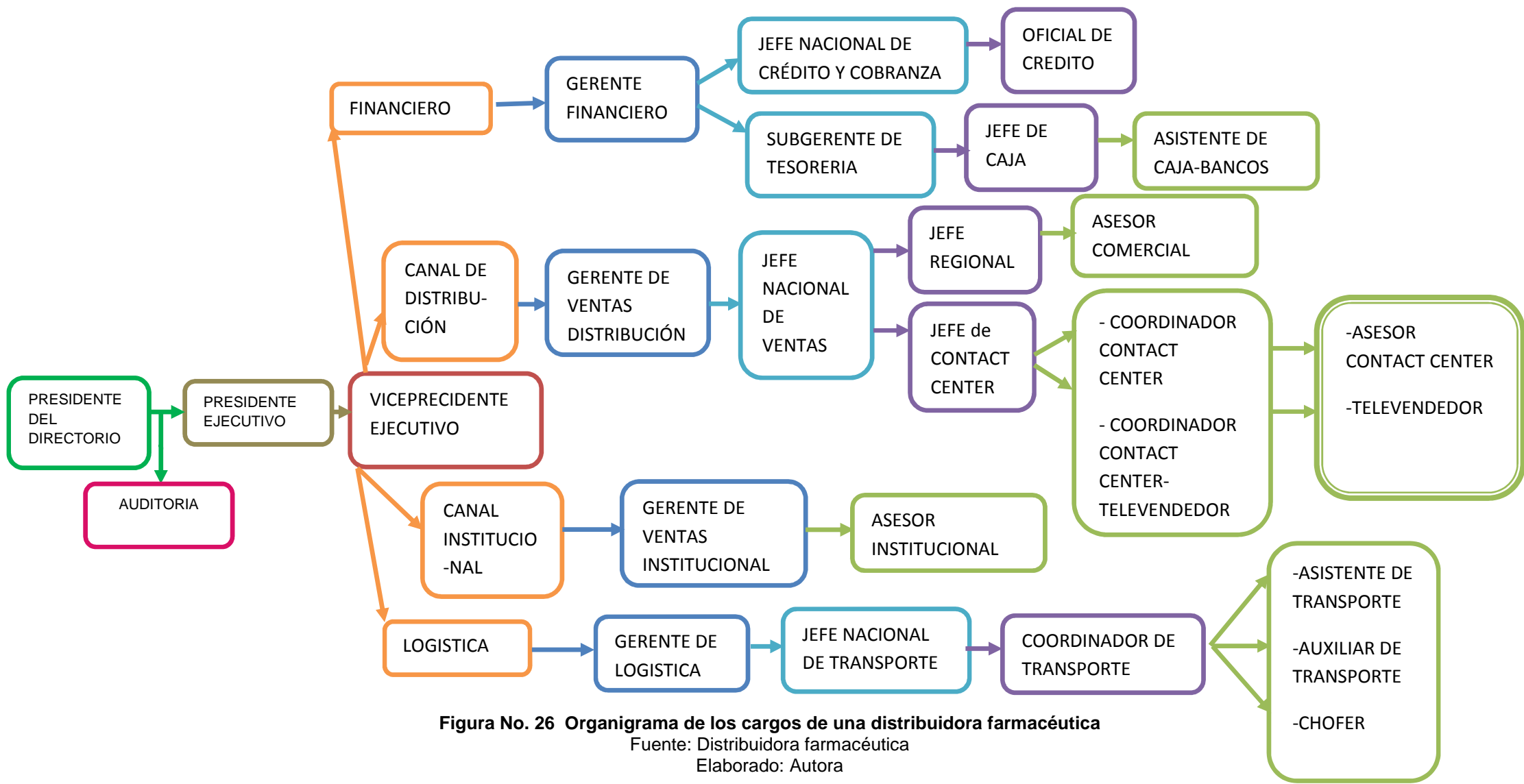


Figura No. 26 Organigrama de los cargos de una distribuidora farmacéutica
 Fuente: Distribuidora farmacéutica
 Elaborado: Autora

4.6. Síntesis del manual de funciones.

El manual actual de los cargos de una distribuidora farmacéutica de las áreas donde se encuentran las dificultades, los mismos que se detallan a continuación:

Recaudador

- Revisar hoja de ruta de las cobranzas diariamente que debe realizar y ordenar por zona geográfica.
- Entregar correspondencia y gestionar cobranza.
- Entregar los valores recaudados y demás correspondencia al área de crédito y cobranzas.

Jefe regional

- Aprobar la solicitud de cambios de segmentos de clientes.
- Evaluar el porcentaje de eficiencia y efectividad de ventas y cobranza de acuerdo a las visitas realizadas a los clientes.
- Retroalimentar con información clave relacionada con actividades de mercadeo de la región que impulsen las ventas y seguimiento al cumplimiento de plan de mercadeo.
- Realizar el análisis mensual de los indicadores comerciales (días de inventario, días de cartera, compromisos, ticket promedio, rentabilidad, etc.) de las farmacias de las regiones a su cargo, con la finalidad de maximizar la productividad.
- Coordinar el trabajo de ventas y recuperación de cartera durante el tiempo en que un asesor/vendedor/jefe de zonal se encuentre en goce de su periodo de vacaciones, de tal forma que la zona no pierda su cobertura durante ese lapso.
- Ejecutar un plan de visita para las farmacias de los clientes abarcando todos los segmentos.

- Administrar el riesgo crediticio de su regional cumpliendo las metas de cobranzas y proponiendo nuevos acuerdos de pagos en los casos que amerite, restableciendo la calificación y nivel de endeudamiento de clientes.
- Supervisar la realización de “tareas varias” que deben realizar los asesores comerciales, personal administrativo, por petición de la gerencia de farmacias y que son parte de su variable mensual.
- Revisar el reporte de los saltos de secuencia.
- Revisar las reciberas de cobro al grupo de asesores comerciales para evitar los saltos de secuencia en sus reciberas.
-

Asesor comercial

- Revisar el portal mi cliente a fin de planificar las visitas, elaborar reporte de ventas y generar novedades de los clientes.
- Informar a los clientes las promociones vigentes para generar las ventas.
- Predigitar en sistema y gestionar devoluciones a clientes por errores de digitación, precio, fecha de expiración entre otros.
- Gestionar la cobranza de facturas a clientes asignados.
- Realizar depósitos bancarios por valores recaudados en efectivo y/o entregar a caja las cobranzas en cheques o papeleta de depósito.
- Reportar las novedades presentadas en el campo al jefe inmediato superior.
- Cumplir con la cuota de venta asignada por cliente.

Asesor contact center

- Cumplir el presupuesto de ventas definido en lo relacionado a la colocación de pedidos para los clientes.
- Verificar en el sistema el status crediticio del cliente.
- Atender clientes y a asesores comerciales para tomar pedidos.

- Elaborar proformas y enviar a los solicitantes de las mismas.
- Cumplir los lineamientos y niveles de calidad definidos para la atención a los clientes.

Televendedor

- Comunicarse con los clientes de la cartera que le ha sido asignada.
- Agendar y reagendar los contactos con clientes, cuando sea requerido.
- Gestionar las ventas de manera que pueda cumplir con el presupuesto de ventas asignado.
- Verificar en el sistema la información de los clientes y actualizar la misma en caso de requerirse.
- Gestionar la cobranza de los clientes de su cartera, electrónica o agendando recaudaciones de los pagos, comunicándoselas al recaudador para su retiro.

Asesor institucional

- Revisar el portal de compras de clientes corporativos, a fin de abrir nuevas oportunidades comerciales.
- Negociar con clientes claves de instituciones públicas, precio, cantidades, presentaciones y promociones de los productos de marcas propias y de alianzas.
- Canalizar con el jefe inmediato superior aprobaciones por ventas de productos en líneas especiales negociadas con clientes corporativos.
- Generar en el sistema las órdenes de compras enviadas por los clientes Institucionales solicitando los productos ganados en subasta.
- Coordinar con las áreas financiera, facturación, bodega y transporte el despacho al cliente de los productos vendidos.
- Elaborar actas de entrega recepción de los productos vendidos al cliente institucional.

- Visitar clientes para promocionar y asesorar la compra de productos de líneas propias.
- Generar en el sistema las órdenes de compras enviadas por los clientes Institucionales solicitando los productos ganados en subasta.
- Coordinar con las áreas financiera, facturación, bodega y transporte el despacho al cliente de los productos vendidos.

Jefe nacional de crédito y cobranza

- Coordinar con las áreas comerciales la definición de días de crédito a otorgar que aseguren el margen de rentabilidad de los negocios y el control del riesgo.
- Realizar el proceso de conciliación entre sistemas transaccionales de ventas vs. Módulos de cartera, que aseguren la confiabilidad y razonabilidad de los saldos de las cuentas.
- Supervisar los procesos de liquidación de saldos de clientes y su respectiva notificación.
- Coordinar y supervisar el proceso de recuperación de cuentas por cobrar, y verificar su registro
- Supervisar y validar las notas de crédito y cargo, o ajustes que actualicen los saldos de cartera de clientes.
- Supervisar el proceso de conciliación de saldos con clientes, así como la regularización de saldos menores en cartera.
- Controlar que el nivel de autorización de créditos y ampliación de los mismos se encuentre dentro de los parámetros establecidos que permitan una debida administración del riesgo.
- Aprobar excepciones especiales de crédito como: realización notas de crédito, cambio de segmento, solicitudes, cheques postergados, despachos. Entre otros.
- Realizar arqueos de saldo a toda la fuerza de venta en conjunto con el área comercial.
- Secretario del comité de crédito.

- Informar a las gerencias y jefe de distribución el comportamiento de sus clientes, realizando acciones que soporten una debida administración del cliente.
- Realizar el reporte de cartera cierre de mes.

Oficial de crédito

- Revisar solicitudes de crédito y demás soportes necesarios para la aprobación del crédito y cupos para clientes.
- Verificar referencias comerciales y del buró de crédito para posterior aprobación de línea de crédito según nivel de aprobación asignado bajo su responsabilidad.
- Realizar la aprobación, negación o rehabilitación manual de pedidos de productos de clientes o de vendedores solicitantes
- Ingresar y actualizar información de clientes en sistema para aprobación de líneas de crédito y venta de pedidos.
- Confirmar depósitos bancarios realizados directamente por clientes para posterior elaboración de recibo de cobro.
- Realizar depuración de cartera vencida o por vencer en el sistema.
- Reingresar en sistema, a nuevos clientes para el programa medicación continua.
- Actualizar en el sistema requerimientos de clientes tales como postergación de cheque, canje de cheques o cobros anticipados.
- Reasignar clientes y crear en el sistema nuevos vendedores previa aprobación del área comercial.
- Elaborar notas de crédito y de débito por conceptos varios.
- Realizar cierres de cartera para posterior envío de soportes al área contable.
- Elaborar reporte de clientes con cartera vencida o con créditos especiales para el comité de crédito.
- Archivar / enviar débitos por cheques canjes, emitidos por los oficiales de créditos de provincias.

- Revisar cheques por débitos, canjes cancelados y entregarlos o enviarlos a la fuerza de ventas.
- Ingresar, aplicar o cruzar notas de crédito con una factura u otro documento.
- Ingresar notas de crédito por descuento pronto pago autorizados por caja.
- Anular notas de crédito en el sistema con la aprobación del jefe de crédito y cobranzas, confirmar motivos.

Jefe de caja

- Supervisar y controlar proceso de pagos.
- Supervisar y controlar registros adecuados de los ingresos recibidos.
- Preparar depósitos de las cobranzas y hacer la revisión respectiva para el cuadro.
- Custodiar y enviar al cobro los cheques posfechados de acuerdo a la coordinación realizada con el área de crédito.
- Coordinar con Crédito el registro de los cheques devueltos.
- Atender requerimientos de proveedores en relación a pagos ó entrega de documentos.
- Asegurar la entrega - recepción y registro de retenciones en la fuente.
- Supervisar y controlar el cierre diario de caja corporativo
- Supervisar la realización de las conciliaciones diarias y seguimiento a regularización de partidos pendientes de depósitos y transferencias realizados de clientes y otros.
- Generar y cargar en el sistema las órdenes de transferencias y órdenes manuales.
- Confirmación de depósitos de clientes y filiales sobre pagos de la empresa.
- Supervisar y controlar los cierres mensuales de caja

Asistente de caja-bancos

- Recibir los cierres de caja y lo reportes de cheques a fecha.
- Validar los cierres de caja recibidos vs reporte generado por operadores.
- Ingresar en el sistema las cobranzas a nivel nacional.
- Ingresar al sistema para solicitar la reimpresión de los cierres de caja de provincia no recibidos.
- Validar e ingresar en el sistema los depósitos y notas de crédito recibidos por cuentas por cobrar.
- Realizar notas de crédito y débito por ajuste
- Verificar, adjuntar y archivar las papeletas de depósito en los diarios.
- Revisar y regularizar las partidas bancarias que se encuentren pendientes.
- Custodiar los blocks de recibos de cobro y control /archivo de recibos de cobro emitidos, por vendedor.
- Realizar físicamente los recibos de cobro de filiales.
- Enviar al depósito bancario los valores recibidos (efectivo, cheques al día).
- Controlar los recibos de cobro en su llenado e enumeración y llevar un reporte.

Coordinador de transporte

- Revisar y controlar que los soportes liquidados cumplan con las políticas contables establecidas.
- Elaborar reporte de caja chica y solicitar aprobación de gastos liquidados al jefe inmediato superior y área contable.
- Solicitar transferencia y reposición de valores para caja chica a cargo.
- Resguardar los valores cobrados en efectivo a puntos de ventas para posterior envío caja matriz.
- Comunicar al jefe inmediato superior las novedades reportadas por choferes en ruta.
- Generar reporte de control de entregas.

Asistente de transporte

- Coordinar el retiro de productos que envían proveedores por vía aérea y terrestre.
- Coordinar con el área de transporte la entrega y retiro de productos por ciudad y provincias.
- Realizar seguimiento a las facturas por productos entregados para el envío máximo en 72 horas con el respectivo recibí conforme.
- Realizar el envío de cheques, por valija de la cobranza realizada por el personal de transporte.
- Realizar la facturación por rubros de servicios logísticos a clientes.
- Apoyar a la gestión de cobranzas de facturas del rubro servicios logísticos.
- Custodiar los blocks de los recibos de cobro.
- Controlar los recibos de cobro de los auxiliares de transporte.

Auxiliar de transporte

- Preparar la orden de embarque en base a prioridades de entrega.
- Embarcar los bultos solicitados en facturas en función de la orden de embarque.
- Gestionar soluciones ante reclamos realizados por los clientes.
- Realizar cobros en efectivo a clientes según forma de pago autorizada en facturas.
- Gestionar el retiro de gavetas a clientes y entrega de las mismas al área de despacho.
- Tener los recibos de cobro que vaya utilizar para realizar la cobranza de pago contra entrega en los lugares de difícil acceso para el asesor comercial.

Conclusiones

Para lograr mejorarse en los procedimientos aplicados en el manejo de las áreas estudiadas en una distribuidora farmacéutica, se implemento procedimientos de control interno, en donde se detallan las actividades a seguir en el área de crédito y cobranza.

En base a los conocimientos teóricos y con la información recopilada se ha podido detectar que las distribuidoras farmacéuticas no cumplen con los estándares del COSO I – marco integrado por esta razón se presentan ciertas falencias en los que se relaciona al control interno.

Se estudio el área de crédito y cobranza para evaluar como son las actividades en el otorgamiento del descuento por pronto pago o financiero y el manejo del recibo de cobro en que se relaciona a las recaudaciones en efectivo.

Se realizaron cuestionarios, a los mandos medios peritos en los procesos estudiados los mismos que nos permitieron detectar las debilidades para implementar una actualización en el control interno.

En el análisis realizado en el manejo de los procesos actuales en las actividades de descuento financiero y recibo de cobro, los mismos que se ampliaron en las áreas de crédito y cobranza, se establece que existen procesos ambiguos y no creados.

En el manual de políticas y procedimientos de una distribuidora farmacéutica se reconoció que no existe una adecuada información para el personal de las normativas de las áreas de crédito y cobranza.

Recomendaciones

En el desarrollo del presente proyecto de investigación, se aconseja como ayuda para cualquier nuevo trabajo de estudio para lograr el cumplimiento del control interno en las dos áreas analizadas se presentan las siguientes recomendaciones:

1. Formalización y comunicación oficial del manual y políticas de crédito a cada uno del personal que pertenecen a dichas áreas.
2. Formar un comité de crédito como una instancia en que se definirán los aspectos fundamentales de políticas, operación y clientes de crédito, se crea el comité de crédito y cobranzas que cumplirá las siguientes funciones.
3. Utilizar una propuesta detalla (ver en el punto 4.3.2) para solucionar las carteras vencidas.
4. Implementar un límite y restricción en el sistema cuando se otorgue el descuento por pago en cuanto al porcentaje permitido y a clientes que tengan cartera vencida y notificarles a los mismos que no se puede otorgar el descuento a la factura actual porque el presenta una cuenta por pagar anterior.
5. Imponer multas al responsable que exceda en otorgar un descuento adicional al porcentaje establecido en las políticas.
6. Implementar la opción que el sistema envíe una notificación al jefe regional y demás autorizados cuando existan saltos de secuencia en los recibos de cobros de sus recaudadores.
7. Implementar en la política que solo los asesores comerciales y asistentes de caja bancos puedan realizar la cobranza en efectivo y por ende manejar recibera de cobro. Solo en el caso de pago contra entrega se le asignará un número reservado de recibos de cobro a coordinador y auxiliares de transporte evadiendo así posibles irregularidades.
8. Diseñar e implementar un sistema computarizado de recibo de cobro, que actualice de manera automática mediante el traslado de información.
9. Asignar que el jefe regional realice seguimientos de los saltos de secuencias revisando que sean por motivo de anulación y así evitar que sea por cobros no ingresados.
10. Asignar que el asistente de transporte sea la persona que controle los recibos de cobro a los auxiliares de transporte y el mismo realice

quincenalmente un reporte con las recaudaciones jefe nacional de distribución

11. Modificar en el sistema para que éste envíe automáticamente el estado de cuenta al menos a dos medios que el cliente elija como correos electrónicos, mensajes a telefonía celular o fax. Además de habilitar en la página web de la entidad una opción en donde el cliente con su respectiva clave y usuario asignado previamente pueda consultar sus estados de cuenta cuando lo considere necesario.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

(AEC), A. E. (06 de 2016). www.aec.es. Obtenido de <http://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso>

ACCA. (31 de 05 de 2016). *ACCA Global*. Obtenido de <http://www.accaglobal.com/gb/en/student/exam-support-resources/fundamentals-exams-study-resources/f8/technical-articles/the-control-environment-of-a-company.html>

AGUIRRE AMAYA, I. N. (2012). "DISEÑO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO BAJO EL ENFOQUE DEL INFORME COSO I PARA EMPRESAS DISTRIBUIDORAS DE TELEFONÍA CELULAR EN LA CIUDAD DE SAN MIGUEL, EL SALVADOR". SAN MIGUEL, EL SALVADOR.

AICPA-American Institute of CPAs. SAS No. 1 Responsibilities and Functions of the Independent Auditor. En *Statement on Audit Standards*.

Arens, A. A., Elder, R. J., & Beasley, M. S. (2007). *AUDITORÍA Un enfoque integral* (Decimoprimer edición ed.). (A. G. Valladares Franyuti, Trad.) México, México: PEARSON Educación.

Astudillo Gavilanes, R. A. (2011). *LA FARMAECONOMÍA Y LA INCIDENCIA DE LOS PRECIOS DE LOS MEDICAMENTOS EN EL COSTO DEL TRATAMIENTO TERAPÉUTICO DE ENFERMEDADES COMUNES DE LOS ECUATORIANOS*. Quito.

Auditing and Assurance Standards Board. (11 de 11 de 2013). *Australian Government*. Recuperado el 06 de 2016, de http://www.auasb.gov.au/admin/file/content102/c3/Nov13_Compiled_Auditing_Standard_ASA_315.pdf

AUDITOOL. (2013). *CICI Nacional*. Recuperado el 2016, de http://www.cicinacional.com/images/Articulos/Guia_Marco_Integrado_de_Control_Interno_COSO_III.pdf

Ayala, M. R. (2014). El Mercado Farmacéutico en el Ecuador: Diagnóstico y perspectiva. *E+E ESPAÑA Y EMPRESA*, 4 (1).

Ballou, B., & Heitger, D. L. (2005). *A building-block approach for implementing COSO's enterprise risk management-integrated framework*. Obtenido de Management Accounting Quarterly: <http://search.proquest.com/docview/222855320?accountid=35177>

Bertani, E., Polesello, M. F., Sanchez, M. M., & Troila, J. (2014). *COSO I Y COSO II PROPUESTA DE COSO INTEGRADA*. Mendoza.

Bohórquez, L. (2011). SISTEMAS DE CONTROL ESTRATÉGICO Y ORGANIZACIONAL. CRÍTICAS Y DESAFÍOS. *Revista Ciencias Estratégicas*, 19 (26).

Calles Tobar, E. P., & Silva Valle, M. J. (04 de 2012). *www.dspace.ups.edu.ec*. Recuperado el 03 de 2016, de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1873/15/UPS-GT000282.pdf>

Cantuña Llive, M. S. (2015). *Diseño de un sistema de control interno para el área de inventarios en la empresa Telmat comunicaciones Cía. Ltda. en basa a la NIC 2*. Quito.

Castromán, J. L., & Port Serantes, N. (2005). RESPONSABILIDAD SOCIAL Y CONTROL INTERNO. *Revista Universo Contábil*.

CHEMICAL & Engineering News. (s.f.). *ACS Publications*. Recuperado el 2016, de EMERGENCE OF PHARMACEUTICAL SCIENCE AND INDUSTRY: 1870-1930: <https://pubs.acs.org/cen/coverstory/83/8325/8325emergence.html>

Coopers, & Lybrand. (1996). *Los Nuevos Conceptos del Control Interno (Informe COSO)*. España: Díaz De Santos.

COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission). (s.f.). *COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission)*. Recuperado el 2016, de <http://www.coso.org/aboutus.htm>

Deloitte. (s.f.). *www.deloitte.com*. Recuperado el 2016, de <http://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/COSO-Sesion1.pdf>

Deloitte. (10 de 06 de 2013). *www.deloitte.com*. Recuperado el 03 de 2016, de <file:///C:/Users/sandy.rodriguez/Downloads/Heads%20Up%20No.%2017%20de%202013.pdf>

EKOS. (2011). Farmacéuticos. *EKOS*, 80-81.

Escalante Muñoz, C. I., & Ortiz Gutiérrez, W. E. (2015). *www.repositorio.ucsg.edu.ec*. Recuperado el 03 de 2016, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/123456789/3471/1/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-156.pdf>

Fowler Newton, E. (2004). *Tratado de Auditoria*. Avellaneda: La Ley.

Galaz, Y., & Ruiz Urquiza, S. C. (2015). COSO-Marco de referencia para la implementación, gestión y control de un adecuado Sistema de Control Interno. *Deloitte*.

Gironella Masgrau, E. (1978). La Auditoria Independiente en los Estados Unidos: Evolución de sus Objetivos y Técnicas. *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, 7 (26), 155-182.

Godínez Reséndiz, R., & Aceves Pastrana, P. (2014). El surgimiento de la industria farmacéutica en México (1917-1940). *Revista Mexicana de Ciencia Farmacéuticas* , 55-68.

Gómez Bautista, B. J., & Tenesaca Pulla, J. E. (2012). *PROPUESTA DE ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO BASADO EN EL MODELO COSO, APLICADO A LA GASOLINERA MILCHICHIG MARÍA ÁNGELA FLORES E HIJOS CÍA. LTDA. DEL CANTÓN*. Cuenca .

Gómez Morfin, J. *El control en la administración de empresas*.

González Martínez, R. (s.f.). Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III. *Qualpro Consulting, S. C.* , 39.

Gupta Maddi, E. (s.f.). The History of the Pharmaceutical Industry. *Chalapathi Institute of Pharmaceutical Sciences* .

Hernández Sampieri, R., Collado, C. F., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta edición ed.). (J. Mares Chacón, Ed.) México: Mc Graw Hill.

Internacional Federation of Accountants-IFAC. (2009). *Norma Internacional de Auditoría 200 – Objetivos y principios generales que gobiernan una auditoría de estados financieros. Traducción del Instituto Mexicano de Contadores Públicos*.

Jaya Maza, G. P. (2015). "*Diseño del Sistema de Control Interno Mediante el Método COSO II para Prontocasa Construcciones Cía. Ltda.*". Cueva.

Kothari, C. R. (2004). *Research methodology: Methods and techniques*. New Age International.

Laín Entralgo, P. *HISTORIA DE LA MEDICINA* . Salvat.

Landsittel, D. (26 de 10 de 2010). *NASBA (National Association of State Boards of Accountancy)*. Recuperado el 2016, de https://media.nasba.org/files/2011/03/David_Landsittel_Presentation-Oct101.pdf

Lawrence, R. D. (1905). *Auditing*. (R. H. Montgomery, & R. Press, Edits.)

Luna, O. F. (2011). *Sistemas de Control Interno para Organizaciones* . Lima: Instituto de Investigaciones en Accountability y Control - IICO.

Mantilla, S. A. (2005). *Mantilla (2005: 39)* (Cuarta ed.). Colombia: Eco. Ediciones.

MARQUETTE UNIVERSITY . (s.f.). *MARQUETTE UNIVERSITY RISK UNIT*. Recuperado el 2016, de http://www.marquette.edu/riskunit/internalaudit/coso_model.shtml

Maza, G. P. (01 de 2015). *www.dspace.ups.edu.ec*. Recuperado el 05 de 2016, de <http://www.dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/7763>

Mondragón Aguilar, J. (2001). *INDUSTRIA FARMACÉUTICA*.

Nogales, L. M. (10 de 2014). *FARMACIA*. Obtenido de <http://farmaciamarcos.es/historia-farmaceutica/historia-de-la-farmacia/>

Nolasco, M. J. (2013). *www.repositorio.upao.edu.pe*. Recuperado el 05 de 2016, de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/213>

O. Ray, W., & PANY, K. (2004). *Auditoría un Enfoque Integral* (14a. ed.). Colombia: Mc Graw-Hill.

OCHOA JIMÉNEZ, D. F. (2012). "DISEÑO DE MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE CONTROL DE INVENTARIOS EN LA EMPRESA GINSBERG ECUADOR S.A.". Quito.

Office of Financial Management. (s.f.). *Office of Financial Management*. Recuperado el 2016, de <http://www.ofm.wa.gov/policy/contents.asp>

Plan Nacional del Buen Vivir. (2013). *www.buenvivir.gob.ec*. Recuperado el 03 de 2016, de <http://www.buenvivir.gob.ec/descarga-objetivo>

Porporato, M. &. (2011). Sistemas de control de gestión: un estudio exploratorio de su efecto sobre el desempeño organizacional. Management control systems: An exploratory study of their impact on organizational performance. *Revista Latinoamericana de Administración* , 47, 61-77.

PWC. (2014). *www.pwc.com*. Recuperado el 03 de 2016, de <https://www.pwc.com/mx/es/publicaciones/archivo/2014-02-punto-vista.pdf>

Queensland Government. (2016). Governance. *Financial Accountability Handbook* , 2.

Quezada Pavón, A. (Enero-Marzo de 2011). La industria farmacéutica en el Ecuador:Mirando hacia adelante. *E+E ESPAE y Empresa* .

Rajasekar, S., P., P., & V., C. (2014). *RESEARCH METHODOLOGY*. Tamilnadu.

Real López, M. (2006). *Las Transacciones Farmacéuticas y el Mercado Ecuatoriano*. Ecuador.

Real López, M. (2006). *LAS TRANSNACIONALES FARMACÉUTICAS Y EL MERCADO ECUATORIANO*. Ecuador.

Redman, L. V. (1933). *The romance of research*. Baltimore: The Williams & Wilkins Company in coöperation with the Century of Progress Exposition.

Rivas Márquez, G. (2011). Contemporary models of internal control. Theoretical foundations. *Observatorio Laboral Revista Venezolana* , 4 (8).

Rodríguez Bolívar, M. P., & Navarro Galera, A. &. (2014). La mejora de la rendición financiera de cuentas para modernizar el sector público de países emergentes de América Latina. *Revista del CLAD Reforma y Democracia* .

Rosanas, J. M. (2011). Las disfuncionalidades de los incentivos y la ética de los sistemas de control/Dysfunctional Incentives and the Ethics of Control Systems. *Universia Business Review* , 30 (44).

Rusenias, O. R. (1978). *Manual de control interno*. Cangallo.

Sauleda, L. (2008). *Control Interno, Gestión de riesgos y practicas de Gobierno Corporativo: Excelencia en la gestión, transparencia y creación de Valor agregado. Revisión crítica de su nivel de desarrollo, de las temáticas en discusión de acuerdo a los diversos enfoques exi.*

Sevillano, D., & Ramos, C. (2007). El nacimiento del mayor invento del siglo XX. *Rev Esp Quimioterap* , 20 (3), 354-358.

Shah, V. (2012). Evolution of Pharmaceutical Industry: A global Indian & Gujarat perspective. *JOURNAL OF PHARMACEUTICAL SCIENCE AND BIOSCIENTIFIC RESEARCH (JPSBR)* , 2, 219-229.

Skinner, J. E., & Corbett, B. (2014). *Research Methods for Sport Management*. New York: Routledge.

Slosse, C. A., & Coautores. *Auditoría: un nuevo enfoque empresarial*.

Steiner, M., Bugen, D., Kazanchy, B., Knox, W., Prentice, M., & Goldfarb, L. (2007). *The Continuing Evolution of the Pharmaceutical Industry: Career Challenges and Opportunities*. Regent Atlantic Capital, LLC.

Taco Pilataxi, G. F. (03 de 2012). www.dspace.uce.edu.ec. Recuperado el 03 de 2016, de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/996/1/T-UCE-0003-130.pdf>

The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (s.f.). COSO. Obtenido de http://www.coso.org/audit_shop.htm

Thompson, I. (2006). *Promonegocios.net*. Recuperado el 2016, de Tipos de Medios de Comunicación: <http://www.promonegocios.net/publicidad/tipos-medios-comunicacion.html>

University of Washington. (s.f.). *University of Washington*. Recuperado el 2016, de <http://f2.washington.edu/fm/fr/internal-controls>

Uwadiae, O. (2015). *Deloitte*. Recuperado el 2016, de Financial Reporting: https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ng/Documents/audit/Finacial%20Reporting/ng-coso-control-activities_15042015.pdf

Vázquez Erquicio, R. (s.f.). *IIA-The Institute of Internacional Auditors*. Recuperado el 2016, de http://www.theiia.org/chapters/pubdocs/70766573/Ley_SOX.pdf

Walsh, R. (01 de Octubre de 2010). *Pharmaphorum*. Recuperado el Junio de 2016, de A history of: The pharmaceutical industry: http://pharmaphorum.com/views-and-analysis/a_history_of_the_pharmaceutical_industry/

Wertheimer, A. I., & Santella, T. M. (2009). Pharmaceutical Evolution: The Advantages of Incremental Innovation in Drug Development. *Competitive Enterprise Institute CEI* (2).

Whittington, O. R., & Pany, K. (2005). *Principios de Auditoría* (14 ed.). México: MCGRAW-HILL.



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Rodríguez Cueva Sandy Mirey, con C.C: # 0928443795 autora del trabajo de titulación: Control interno en el área de crédito y cobranza de una distribuidora farmacéutica en el Ecuador previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, CPA en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, septiembre del 2016

f. _____

Nombre: Rodríguez Cueva Sandy Mirey

C.C: 0928443795



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Control interno en el área de crédito y cobranza de una distribuidora farmacéutica en el Ecuador		
AUTOR(ES)	Rodríguez Cueva, Sandy Mirey		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Yong Amaya, Linda Evelyn		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas		
CARRERA:	Contabilidad y Auditoría, CPA		
TITULO OBTENIDO:	Ingeniero en Contabilidad y Auditoría, CPA		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	Septiembre del 2016	No. DE PÁGINAS:	136
ÁREAS TEMÁTICAS:	Auditoria, Contabilidad y Sistemas de Información		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Control interno, crédito, cobranza, distribuidora farmacéutica.		

RESUMEN/ABSTRACT

El propósito de este proyecto es brindar una herramienta que le permita al sector farmacéutico evaluar el desarrollo del control interno dentro de las áreas de crédito y cobranza, para lo cual este trabajo está constituido en cuatro capítulos empezando por el marco teórico, metodología, caracterización, desarrollo, conclusiones y recomendaciones.

Esta guía se elaboró tomando como base; el manual de políticas y procedimientos de una distribuidora farmacéutica, identificación de los riesgos, valoración y respuesta al riesgo. Este trabajo está alineado con el marco integrado de Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway (COSO).

La metodología de investigación implementada fue la descriptiva, enfoque cualitativo, técnica la recopilación de datos (investigación de campo) y bibliográfica. Esto nos permitirá llevar a cabo la aplicación del control interno de una manera más minuciosa y profunda para así reducir los riesgos en lo concerniente a los descuentos por pronto pago y la recaudación de valores en efectivo (recibo de cobro) de una distribuidora farmacéutica.

ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-4-0993996971	E-mail: sandy.rodriiguez90@hotmail.com
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::	Nombre: Guzmán Segovia, Guillermo	
	Teléfono: +593-4- 2200804 ext.1609	
	E-mail: guillermo.guzman@cu.ucsg.edu.ec	

SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA

Nº. DE REGISTRO (en base a datos):	
Nº. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):	