



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

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

TÍTULO

“Propuesta de un modelo de control interno basado en el sistema COSO para el área compras y ventas en una empresa del sector farmacéutico”.

AUTOR

Buendía Marín, Sergio Alberto

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA**

TUTOR:

Ing. Triviño Yulan, Simón Bolívar, MGS

Guayaquil, Ecuador

14 de marzo del 2017



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por **Sergio Alberto Buendía Marín**, como requerimiento parcial para la obtención del Título de **Ingeniero en Contabilidad y Auditoría, CPA**.

TUTOR

ING. TRIVIÑO YULAN, SIMÓN BOLÍVAR, MGS

DECANA DE LA FACULTAD

ING. WONG LABORDE, NANCY IVONNE, Ph.D.

Guayaquil, a los 14 días del mes de marzo del año 2017



**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, **Sergio Alberto Buendía Marín**,

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación “**PROPUESTA DE UN MODELO DE CONTROL INTERNO BASADO EN EL SISTEMA COSO PARA EL ÁREA COMPRAS Y VENTAS EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FARMACÉUTICO**” previa a la obtención del Título de **INGENIERO 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 éste trabajo es de **mi** total autoría.

En virtud de ésta declaración, **me responsabilizo** del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación, de tipo **histórico** referido.

Guayaquil, a los 14 días del mes de marzo del año 2017

EL AUTOR

Buendía Marín, Sergio Alberto



**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, **SERGIO ALBERTO BUENDÍA MARÍN,**

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: **“PROPUESTA DE UN MODELO DE CONTROL INTERNO BASADO EN EL SISTEMA COSO PARA EL ÁREA COMPRAS Y VENTAS EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FARMACÉUTICO”**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, 14 días del mes de marzo del año 2017

EL AUTOR

Buendía Marín, Sergio Alberto

REPORTE URKUND

The screenshot displays the URKUND report interface. On the left, the document details are as follows:

- Documento: Buendia_Sergio_finalurkund.docx (D26226483)
- Presentado: 2017-03-07 09:03 (-05:00)
- Presentado por: sergio buendia (buendiajr16@hotmail.com)
- Recibido: simon.trivino.ucsg@analysis.urkund.com
- Mensaje: [Tesis Sergio Buendia] [Mostrar el mensaje completo](#)

Below the message, a yellow highlight indicates: "5% de esta aprox. 24 páginas de documentos largos se componen de texto presente en 11 fuentes."

On the right, the "Lista de fuentes" (List of sources) tab is active, showing 11 sources with checkboxes for inclusion/exclusion:

- <http://www.auditoresycontadores.com/controlidad/61-que-es-el-control-interno-y-cuales-s...>
- <http://www.scpm.gob.ec/manuales-de-buenas-practicas-comerciales-para-los-establecimientos-...>
- <https://repository.laweliana.edu.co/bitstream/handle/10554/13637/BarrionRodriguezJeffreyM...>
- <http://controlinterno.org/blogspot.com/2010/10/le-informe-coso.html>
- <https://ojs21.ub.edu/dspace/bitstream/2445/57883/1/indicadores-Repositorio.pdf>
- <http://dspace.uni.edu.ec/ojs/bitstream/132456789/1361/1/TESIS%20FARMACIA%20JRDUSA...>

The bottom of the interface shows navigation icons and a footer with "0 Advertencias", "Reiniciar", "Exportar", and "Compartir".

<https://secure.urkund.com/view/26008063-323344-624128#DcYxDoMwEEXBu7h+QvwXa8fmKihFhBLkAhrKiLuDNMX8036meTH0EHKUUaCCKnqhjhjQOGy78ScYDL2Qq/U06x3aM31g/x/pNs00WPZt5aWYlvKnGdQM>

≡

Ing. Triviño Yulan, Simón Bolívar, MGS
TUTOR

AGRADECIMIENTO

Primeramente me gustaría agradecerle a Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

A la UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional.

A mi Coordinadora de tesis, CPA. Linda Yong MSc., por su apoyo en todo este proceso.

A mi tutor el Ing. Bolívar Triviño por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado que pueda terminar mis estudios con éxito.

También me gustaría agradecer a mis profesores durante toda mi carrera profesional porque todos han aportado con un granito de arena a mi formación, y en especial a mi profesor Ing. Milton Pérez, por sus consejos, su enseñanza y más que todo por su amistad, a la Ing. Rosa Macías por sus amables consejos.

A mi hermano de toda mi vida el Ing. Cesar Patricio Buendía Marín me han motivado durante mi formación profesional.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que me encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

Para ellos:

Muchas gracias y que Dios los bendiga.

Sergio Buendía M.

DEDICATORIA

A Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi madre María Esther Marín, por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor infinito.

A mi padre Patricio Buendía, por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan y que me ha infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor y esfuerzo.

A mis hermanos César Buendía, Luís Buendía, Andrés Buendía y Patricio Buendía, son mi ejemplo a seguir y gracias a ustedes que son quienes esperaron verme convertido en un verdadero profesional, con alto grado de experiencia laboral. También por su esfuerzo, su amor y esa unión que hace que cada día superemos nuestros límites y sigamos creciendo como profesionales, como familia y como personas de fe con la bendición de DIOS.

A mi familia, a mis abuelitos que están en el cielo, mis tíos, mis primos Douglas, William, Iván, Chelo, Henry, Cristian, Ronald, Katty, Vicky, también mis primos que están en Quito y otras ciudades del Ecuador. A mi sobrino Santiago que lo amo mucho, ellos también son parte de esta meta muy importante en mi vida.

A mi futura esposa, gracias a ti Doménica Martínez eres el motor de mi vida y me has dado esa esperanza de seguir y cumplir mis metas, de no dejarme caer y demostrarme no tan sólo cariño y amor, sino esa valentía y recordarme que siempre debo cumplir mis metas, gracias a ti amada mía.

A mis amigos de la infancia, que han estado conmigo desde la infancia a Diego Torres, Julio Plúas, Carlos Moncayo y Luis Rubio, gracias a ustedes crecí como

un buen ser humano con valores y sin vicios, gracias por ser también parte de esta meta tan importante de mi vida.

A mis maestros, por todo este largo camino de mi vida desde la escuela, colegio y universidad esta dedicatoria va directamente para mis profesores, gracias a ellos por enseñarme, aconsejarme e instruirme en el camino del buen estudiante, por darme su apoyo y su comprensión en los momentos difíciles, por estar siempre dispuestos a ayudarme en los momentos más duros sin pedir nada a cambio, ellos son parte de este logro, ya que ustedes lo trabajaron y espero que su esfuerzo y empeño sea reflejado en esta tesis.

Les agradezco por el apoyo, orientación y experiencia que me brindaron día a día para culminar mi bachillerato y universidad, muchas gracias, ustedes me enseñaron que si quiero ser alguien importante en la vida tengo que triunfar como profesional, en la vida hay momentos difíciles y fáciles, gracias a ustedes he logrado afrontar esos momentos difíciles con la frente en alto.

A mis compañeros y ex compañeros del mejor grupo de baile del Ecuador “Grupo Latinos Ec”: Alejandro, Jorge Luis, Urrutia, Dennom, Javier Chan, Jerry, Richard, Betsy, Mariu, Melissa, Katherine, Diana y Judith, en especial quiero expresar mi afecto, estimación y cariño al Sr. Harry Zúñiga y su amada esposa la Ing. Janeth Vera, por su profesionalismo, esfuerzo, experiencia, fe y amor que le ponen a cada trabajo en su vida. Son un ejemplo a seguir, ¡gracias de corazón! ustedes son parte de este logro tan importante de mi vida.

Sergio Buendía M.



**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. _____
ING. TRIVIÑO YULAN, SIMÓN BOLÍVAR, MGS
TUTOR

f. _____
ING. WONG LABORDE, NANCY IVONNE, Ph.D.
DECANA DE LA FACULTAD

f. _____
ING. BRAVO GAME, LUIS, MAE
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

Ing. Triviño Yulan, Simón Bolívar, MGS

TUTOR

ÍNDICE GENERAL

CERTIFICACIÓN	II
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD.....	III
AUTORIZACIÓN	IV
REPORTE URKUND.....	V
AGRADECIMIENTO.....	VI
DEDICATORIA.....	VII
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN.....	IX
CALIFICACIÓN	X
ÍNDICE DE FIGURAS	XVI
ÍNDICE DE TABLAS	XVII
RESUMEN	XVIII
ABSTRACT	XIX
INTRODUCCIÓN	20
Situación problemática	22
Formulación del problema	24
Formulación del problema.....	24
Sistematización del problema	25
Objetivos.....	25
General	25
Específicos.....	26
Planteamiento de la hipótesis o proposición.....	26
CAPÍTULO 1	27
1 Marco Teórico de la investigación.....	27
1.1 Antecedentes del problema que se investiga.....	27
1.1.1 Historia de la industria farmacéutica.....	27

1.1.2	El sector farmacéutico	28
1.2	Fundamentos teóricos que permiten la sustentación científica de la problemática que se investiga y la propuesta de solución	32
1.2.1	El control interno.....	32
1.2.1.1	La importancia del control interno	33
1.2.1.2	Elementos del control interno.....	33
1.2.1.3	Principios del control interno	34
1.2.2	Componentes del COSO	35
1.2.2.1	Objetivos del control interno.....	37
1.2.3	Marco legal	38
1.2.3.1	Regulaciones del sector farmacéutico	38
1.2.3.1.1	Superintendencia de Control del Poder de Mercado	39
1.2.3.1.2	Ley de producción, importación, comercialización y expendio de medicamentos genéricos de uso humano	39
1.3	Identificación y conceptualización de los términos básicos y variables de investigación	39
1.3.1	Conceptualización de los términos básicos	40
1.3.2	Variables de la investigación	40
1.3.2.1	Variable independiente	40
1.3.2.2	Variable dependiente	40
1.4	Operacionalización de las variables conceptualizadas	41
1.5	Categorización de las variables operacionalizadas	41
CAPÍTULO 2	42
2	Marco metodológico de la investigación.....	42
2.1	Tipo de investigación	42
2.1.1	Herramientas de recolección de datos	43
2.1.1.1	Encuesta	44
2.1.1.2	Observación.....	44

2.2	Alcance de la investigación.....	44
2.3	Población y muestra.....	45
2.3.1	Población.....	45
2.3.2	Muestra.....	45
2.4	Novedad de lo que se investiga	45
2.5	Significación social y pertinencia de lo que se investiga	46
2.6	Significación práctica de lo que se investiga.....	46
CAPÍTULO 3		47
3	Diagnóstico del estado actual de la problemática que se investiga	47
3.1	Explicación de los resultados obtenidos mediante los métodos aplicados.....	47
3.1.1	Entendimiento del negocio	47
3.1.1.1	Actividad económica	47
3.1.1.2	Volumen de ventas	49
3.1.1.3	Total de Activos, Pasivos y Patrimonio	50
3.1.1.4	Sucursales	51
3.1.1.5	Número de empleados.....	51
3.1.1.5.1	Organigrama.....	51
3.1.1.6	Años de actividad.....	52
3.1.1.7	Monto de la inversión	52
3.1.2	Principales procesos de la entidad	53
3.1.2.1	Sobre el proceso relacionado con las Compras.....	53
3.1.2.2	Sobre el proceso relacionado con las Ventas	56
3.2	Interpretación de los resultados del diagnóstico	58
3.2.1	Resultados de las encuestas.....	58
3.2.2	Resultado de la observación	68
CAPÍTULO 4		69

4	Propuesta de solución al problema	69
4.1	Características esenciales de la propuesta.....	69
4.1.1	Técnicas para prevenir fraudes o errores en el departamento de compras y ventas.	69
4.1.2	Mejoras en las políticas de compras.....	71
4.1.3	Mejoras en las políticas de ventas.....	71
4.1.4	Manual de control interno para el departamento de compras y ventas. 72	
4.1.4.1	Conceptualización	72
4.1.4.2	Objetivo de la propuesta	73
4.1.4.3	Metodología de aplicación de la propuesta.....	73
4.1.4.4	Alcance	73
4.1.4.5	Elementos del control interno en la empresa farmacéutica....	74
4.1.4.6	Detección de las fuentes de riesgos para la empresa.....	76
4.1.4.6.1	Riesgo Empresa – Sociedad	76
4.1.4.6.2	Manejo de los recursos financieros.....	76
4.1.4.6.3	Cambios en la normativa legal vigente	76
4.1.4.6.4	Administración de los recursos humanos	77
4.1.4.6.5	La imagen de la organización	77
4.1.4.6.6	Alianzas estratégicas	77
4.1.4.6.7	Gestión de la dirección	78
4.1.4.6.8	Estructura organizacional	78
4.1.4.6.9	Acciones correctivas	78
4.1.4.6.10	Relación con la planificación.....	78
4.1.4.6.11	Comunicación interna	79
4.1.4.6.12	Promoción.....	79
4.1.4.6.13	Tecnologías de información.....	79
4.1.4.6.14	Archivos y documentación	79

4.2	Forma y condiciones de aplicación del manual de control interno	80
4.2.1	Criterios guía para la autoevaluación	80
4.2.1.1	Estandarización de valoración del cumplimiento.....	80
4.2.1.2	Estandarización de importancia.	81
4.2.1.3	Acciones de mejora o correctiva	82
4.2.2	Instrumentos de autoevaluación.....	83
	CONCLUSIONES.....	90
	RECOMENDACIONES	91
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	92

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Crecimiento anual en ventas del mercado farmacéutico por empresas al 2011	28
Figura 2. Participación en el mercado mundial.....	30
Figura 3. Laboratorios farmacéuticos en Ecuador.....	32
Figura 4. Relación entre el COSO I y el COSO II.....	37
Figura 5. Volumen de ventas.....	50
Figura 6. Organigrama de la compañía ABC.....	52
Figura 7 Controles en el lugar de trabajo	58
Figura 8 Capacitación adecuada en el lugar de trabajo.	59
Figura 9 Inconvenientes con compañeros de trabajo.....	60
Figura 10 Evaluación por jefatura directa	61
Figura 11 Participación en la mejora continua de los procesos.....	62
Figura 12 Burocracia en el lugar de trabajo.	63
Figura 13 Conocimiento de un manual de control interno.	64
Figura 14 Canales de comunicación para alertar riesgos.	65
Figura 15 Procesos que causan riesgos.	66
Figura 16 Controles como dependencia al rendimiento laboral.....	67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Ranking de facturación mundial farmacéuticas	29
Tabla 2. Operacionalización de las variables	41
Tabla 3. Categorización de las variables.....	41
Tabla 4. Total de ventas.....	49
Tabla 5. Ventas por línea de negocio.....	49
Tabla 6. Total de activos, pasivos y patrimonio.....	50
Tabla 7. Activos fijos	53
Tabla 8 Proceso de compras.....	54
Tabla 9 Proceso de ventas.....	56
Tabla 10 Controles en el lugar de trabajo	58
Tabla 11 Capacitación adecuada en el lugar de trabajo.	59
Tabla 12 Inconvenientes con compañeros de trabajo	60
Tabla 13 Evaluación por jefatura directa	61
Tabla 14 Participación en la mejora continua de los procesos.....	62
Tabla 15 Burocracia en el lugar de trabajo.....	63
Tabla 16 Conocimiento de un manual de control	64
Tabla 17 Canales de comunicación para alertar riesgos.....	65
Tabla 18 Procesos que causan riesgos.	66
Tabla 19 Controles como dependencia al rendimiento laboral.....	67
Tabla 20. Porcentajes de riesgo y confianza de las actividades	74
Tabla 21. Estandarización de valoración de cumplimiento.....	81
Tabla 22. Estandarización de la importancia.....	81
Tabla 23. Valoración de los riesgos de control.....	83
Tabla 24. Cuestionario evaluación ambiente de control.....	84
Tabla 25. Cuestionario de evaluación Monitoreo	85
Tabla 26. Cuestionario evaluación valoración del riesgo	86
Tabla 27. Cuestionario evaluación sistemas de información.....	87
Tabla 28. Cuestionario evaluación actividades de control.....	88

RESUMEN

“PROPUESTA DE UN MODELO DE CONTROL INTERNO BASADO EN EL SISTEMA COSO PARA EL ÁREA COMPRAS Y VENTAS EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FARMACÉUTICO”

El presente trabajo de titulación se realizó con el objetivo de establecer un modelo de control interno basado en el sistema COSO, para una empresa del sector farmacéutico en cuanto a sus procesos de compras y ventas. Para ello se definieron teorías clave que ayudaron a la comprensión de los componentes del control interno, se estableció una metodología de la investigación de corte mixto, es decir cualitativo y cuantitativo, se establecieron preguntas para la encuesta y se obtuvo como resultado la falta de controles y la poca aplicación de políticas y procedimientos en la empresa. Con ello la propuesta planteada es un manual que contiene métodos de evaluación y valoración del ambiente de control, actividades, monitoreo, comunicación, sistemas de información, etc., en la compañía, de tal manera que la administración pueda tener una guía para evaluar las gestiones de los departamentos de compras y ventas.

Palabras clave: control interno, COSO, manual, procesos, compras, ventas.

ABSTRACT

“PROPUESTA DE UN MODELO DE CONTROL INTERNO BASADO EN EL SISTEMA COSO PARA EL ÁREA COMPRAS Y VENTAS EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FARMACÉUTICO”

The present titling work was carried out with the objective of establishing an internal control model based on the COSO system, for a company of the pharmaceutical sector in terms of its purchasing and sales processes. For this, key theories were defined that helped to understand the components of the internal control, a methodology was established of the research of mixed court, that is to say qualitative and quantitative, questions were established for the survey and the result was the lack of controls And the lack of implementation of policies and procedures in the company. This proposal is a manual that contains methods of evaluation and evaluation of the environment of control, activities, monitoring, communication, information systems, etc., in the company, so that management can have a guide to evaluate the Management of the purchasing and sales departments.

Key words: internal control, COSO, manual, processes, purchases, sales.

INTRODUCCIÓN

De acuerdo con la firma PWC, (2016) el sector farmacéutico es uno de los más complejos en cuanto a las regulaciones que lo rigen, es por ello que las empresas dedicadas a la elaboración de fármacos deben tener un sistema de control interno eficiente, el cual debe presentarse como un activo que genere gran valor a la industria. Los sistemas informáticos aplicados de manera adecuada y ejecutados correctamente, permiten detectar, monitorear, prevenir, alertar, y asesorar a la administración acerca de las pérdidas económicas que se originan por el incumplimiento de los procesos o normas, además de los estragos ocasionados como por ejemplo la pérdida de reputación en el mercado, etc.

En muchas organizaciones, la creación de un sistema de control interno se vuelve estresante y tedioso, puesto que los diversos departamentos perciben la imposición de dichos controles como algo impositivo, es decir procedimientos impuestos por desconfianza, etc.; lo cual genera una destrucción del valor, causando malestar en el personal, lo que acarrea inclusive costos adicionales. Como un aporte a la industria se plantea una propuesta que permita evitar el conflicto de intereses entre la administración y el personal.

Es indispensable que las compañías cuenten con un adecuado sistema de control interno que sirva de ayuda a los sistemas informáticos para prevenir fraudes y detectar oportunamente errores que puedan significar pérdidas relevantes para el negocio, es por ello que; se toma como un modelo de control interno al sistema COSO, que permitirá mejorar las condiciones de los procesos y procedimientos que se mantienen en el área de compras y ventas de las compañías farmacéuticas, con el objetivo de que se cumpla lo dispuesto por la alta dirección. Para esto, se propone la siguiente estructura para el proyecto de investigación:

Capítulo 1, Marco teórico del proyecto en donde se analizarán las diversas teorías y estudios relacionados con el tema escogido, además servirá de base para la ejecución de la propuesta.

Capítulo 2, la Metodología de la investigación que permitirá definir las herramientas de recolección de datos que más se adapten al modelo del proyecto y que sirvan para la obtención de la información necesaria.

Capítulo 3, el Análisis de la situación actual, por medio de la cual se establecerán los procesos de compras y ventas que actualmente se ejecutan en la empresa farmacéutica.

Capítulo 4, la Propuesta de un sistema de controles internos de acuerdo al análisis previo que servirá de aporte a la industria farmacéutica. Y por último las conclusiones y recomendaciones según lo encontrado en la investigación.

Situación problemática

Según diversos autores la industria farmacéutica es una de las que maneja la mayor cantidad de ítems o inventario, debido a ello, se vuelve imprescindible que se mantengan controles internos que se apeguen a los procesos y sistemas informáticos que se tienen en la compañía. Tal es el caso, que en otros trabajos se ha resaltado la importancia de mantener y actualizar de manera constante los controles; a continuación se exponen algunos de ellos:

De acuerdo con Mayra Conde, en su trabajo *“Organización administrativa e implementación de sistema contable en la farmacia “Jerusalén” de la ciudad de Loja”*, (Conde Guamán, 2010); menciona que es importante establecer controles que permitan mantener una adecuada organización para que fluyan las actividades del personal de cada uno de los departamentos con los que cuenta la empresa.

Según el trabajo de Gardenia Guerrero, denominado *“Diseño de un sistema de control y gestión de inventarios para la Farmacia Cruz Azul sector Villa Florida”*, (Guerrero García, 2014); la importancia de la implementación de los sistemas de control y gestión de inventarios en las farmacéuticas radica en la prevención de los riesgos que pudieran existir en los procesos relacionados a las mercaderías, en este caso de compras y ventas en una farmacia de la ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas.

Por otro lado, Mayra Romero, en su proyecto *“Implementación de un sistema de control de inventarios físicos en la empresa Ecuafar Distribuidora farmacéutica”*, (Romero Albuja, 2012); ubicada en la ciudad de Quito, indica que es importante realizar un levantamiento de procesos para la implementación de un sistema de inventarios, debido a que se debe examinar cada uno de los pasos relacionados con las actividades y sistemas que se utilizan para detectar las falencias y mejorar los controles.

Para la autora Grace Taco, en el trabajo *“Diseño de un sistema de control interno para la administración de los inventarios de la distribuidora farmacéutica Diagnofarm S. A.”*, (Taco Pilataxi, 2012); ubicada en la ciudad de Quito, la recomendación más relevante que puede hacer con respecto a su trabajo, es que en éste tipo de negocios se deben aplicar sistemas de control interno que ayuden a la correcta administración de los inventarios, con el fin de disminuir pérdidas y costos innecesarios, además de asegurar una información oportuna y certera de la realidad empresarial.

Jeffrey Barrios & Martha Méndez, en su trabajo denominado *“Propuesta de mejoramiento del proceso de compras, teniendo en cuenta su integración con los procesos comercial y planeación de producción para la empresa Artprint Ltda.”*, (Barrios Rodríguez & Méndez Castañeda, 2012); ubicada en Bogotá, Colombia; en donde menciona acerca de las áreas dentro de la compañía que podrían ser sujetas de mejoras en sus procesos e implementación de controles, además de sugerir evaluaciones y seguimiento continuo de los resultados del proyecto.

César Campos, en su proyecto *“Procesos de control interno en el departamento de ejecución presupuestal de una institución del estado”*, (Campos Guevara, 2003) en la ciudad de Lima, Perú, indica que se debe analizar el proceso de cada área para establecer los puntos críticos, y una vez detectados implementar los controles necesarios para la adecuada ejecución de las actividades del personal.

Todos estos proyectos se relacionan con el presente estudio debido a que en el sector farmacéutico existe la incertidumbre del correcto manejo de los procesos de compras y ventas, en muchos locales se da el caso de que no se mantienen actualizados los sistemas de inventarios y por lo tanto resulta un descontrol al momento de despachar los productos que se expenden. Esto afecta internamente a la empresa, debido a que puede provocar una mala imagen del negocio, por la supuesta falta de medicamentos, por lo tanto se ve la necesidad de diseñar un sistema de control interno basado en el sistema

COSO para apoyar las gestiones de estos departamentos relacionados con el inventario, para fortalecer el desarrollo de las actividades del personal.

La empresa a la cual se denominará como ABC, es una empresa que posee más de 10 años en el mercado ecuatoriano, se encuentra en distintas provincias del país y es una de empresas líderes de la industria farmacéutica, a pesar de ello no cuenta con un adecuado sistema de control interno, en los que deberían intervenir políticas, procesos y procedimientos relacionados con las compras y ventas de inventario, por lo tanto se considera necesario hacer una revisión de sus procesos actuales a fin de establecer los mejores controles y se puedan medir las gestiones de los departamentos de manera eficiente y oportuna.

El objeto de estudio del presente trabajo es el diseño de controles internos basados en el sistema COSO para los procesos de compras y ventas de una empresa del sector farmacéutico.

El campo de acción de la investigación se refiere al análisis de los procesos que actualmente se practican en estas áreas para diseñar los controles internos que mejor se adapten al modelo de negocio.

Formulación del problema

Formulación del problema

En la empresa farmacéutica han existido problemas incontrolables de pérdidas en inventario gracias a que no existe un control interno que vaya de la mano con los sistemas de información manejados, lo que ha afectado de manera económica y de imagen, por lo tanto se plantea la siguiente pregunta de investigación:

- ¿Cómo ayudará el diseño de un sistema de control interno de compras y ventas basado en el sistema COSO en las operaciones de la empresa?

Sistematización del problema

- ¿De qué manera las teorías relacionadas al sistema COSO ayudarán a desarrollar un sistema de control interno en la empresa sujeta de estudio?
- ¿Cuál es la metodología más apropiada para obtener la información relacionada a los procesos y procedimientos relacionados a la compra y venta de inventarios?
- ¿Cuáles son las técnicas de recolección de datos que se podrían aplicar en el presente estudio?
- ¿Qué tipo de controles internos se podrían aplicar de acuerdo al modelo de negocio en las áreas de compra y venta de inventarios?

Objetivos

General

- Diseñar un sistema de control interno basado en el modelo COSO para los procesos de compras y ventas en una empresa del sector farmacéutico.

Específicos

- Definir las teorías relacionadas con el sistema COSO y los sistemas de control interno.
- Determinar la metodología que le permita la obtención de la información necesaria para el desarrollo de la propuesta.
- Analizar los procesos relacionados con la compra y venta de inventarios para que se evidencien las falencias de cada uno de ellos.
- Diseñar una propuesta de controles internos que permita mejorar los procesos de compras y ventas de inventario en una empresa del sector farmacéutico.

Planteamiento de la hipótesis o proposición

- Si se analizan los procesos actuales de compras y ventas de inventario, entonces se logrará diseñar un sistema de control interno que permita mejorar la eficiencia operativa de estas áreas de la empresa del sector farmacéutico.

CAPÍTULO 1

1 Marco Teórico de la investigación

A continuación se brindará una breve explicación relacionada al tema de investigación propuesto en donde se expondrá la historia del sector farmacéutico, conceptualización de palabras clave, y determinación de las variables de estudio.

1.1 Antecedentes del problema que se investiga

En el presente punto se expondrán los antecedentes de la investigación que se desarrolla:

1.1.1 Historia de la industria farmacéutica

El sector farmacéutico está conformado por industrias dedicadas a la investigación y elaboración de productos químicos considerados como medicinales, los cuales se espera prevengan o traten diversos tipos de enfermedades. De éste sector, algunas empresas elaboran productos al granel para su uso médico, a través de procesos automatizados y especializados, los cuales permiten la fabricación de fármacos en dosis establecidas para administración de quien lo necesita.

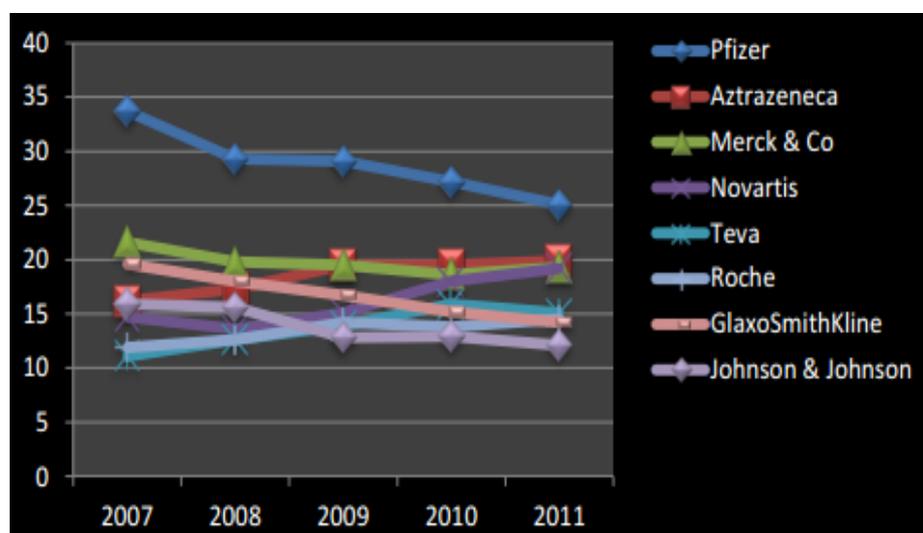
Ésta industria apareció con la necesidad de crear sustancias que sirvan para prevenir o sanar enfermedades. En los inicios del siglo XIX, las personas que figuraban como boticarios, se encargaban de recoger plantas secas, encontradas localmente o importadas. Se fabricaban extractos con el uso de químicos y minerales, algunos profesionales que confeccionaban estos preparados en grandes cantidades, por lo que también vendían estos productos.

1.1.2 El sector farmacéutico

Para analizar el comportamiento de la industria farmacéutica a nivel mundial, se toman referencias de años anteriores como se puede observar el gráfico 1, que muestra a pesar que desde el año 2007 la industria farmacéutica en el mundo ha ido creciendo, muchos de los rendimientos de las mismas en cambio han ido decreciendo.

Para el 2011 Pfizer quien se encontraba como líder de la industria se vio afectada en sus ventas, de igual manera Merck & Co, mientras que AztraZeneca fue la única empresa que pudo aumentar el volumen de ventas.

Figura 1. Crecimiento anual en ventas del mercado farmacéutico por empresas al 2011



Fuente: Patricio Jarrín, 2015

Actualmente el mercado ha sufrido cambios drásticos en relación al 2011, las cifras cortadas a diciembre del 2014 demuestran que en el ranking de facturación mundial de las principales compañías farmacéuticas se encuentra

liderando la lista la multinacional estadounidense Johnson & Johnson, que facturó USD \$ 74.331 millones de dólares, seguida de la compañía Novartis con USD \$ 57.996 millones de dólares, como se muestra en la tabla 1, a continuación:

Tabla 1. Ranking de facturación mundial farmacéuticas

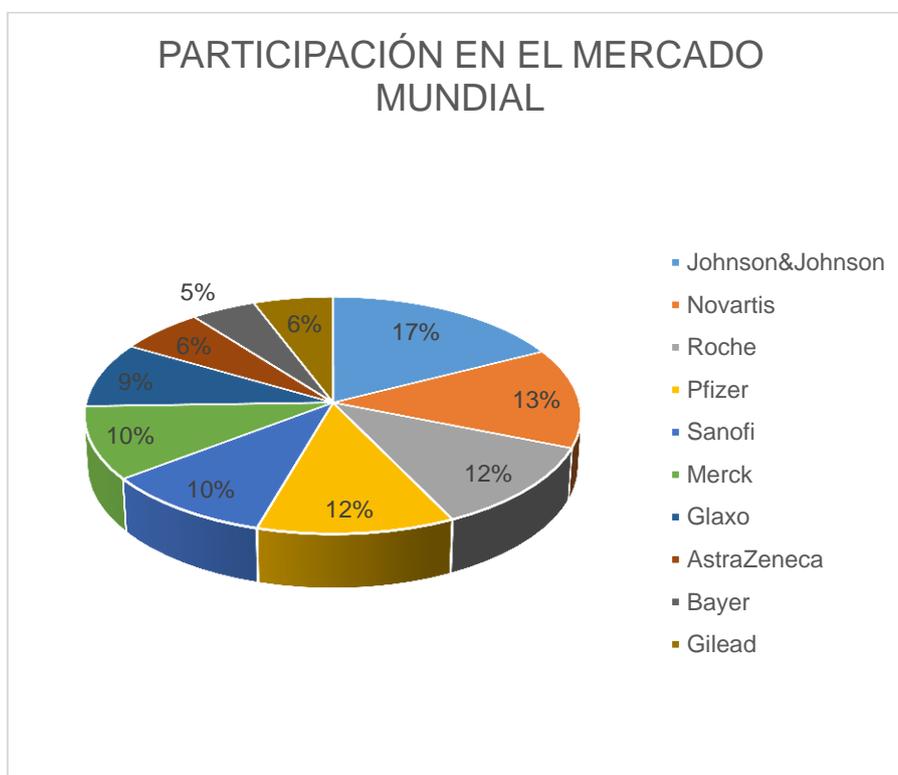
RAZÓN SOCIAL	TOTAL INGRESOS	PARTICIPACIÓN
	EN MILLONES DE	EN EL MERCADO
	DÓLARES	MUNDIAL
	2014	2014
Johnson & Johnson	\$ 74.33	17%
Novartis	\$ 58.00	14%
Roche	\$ 49.86	12%
Pfizer	\$ 49.61	12%
Sanofi	\$ 43.07	10%
Merck	\$ 42.24	10%
Glaxo	\$ 37.96	9%
AstraZeneca	\$ 26.10	6%
Bayer	\$ 19.98	5%
Gilead	\$ 24.47	6%
TOTAL	\$ 425.60	100%

Fuente: FiercePharma, 2015

En el tercer puesto se ubicó Roche, con una facturación de USD \$ 49.860 millones de dólares, a continuación Pfizer con USD \$ 49.605 millones de dólares, en el quinto puesto se encuentra Sanofi con USD \$ 43.070 mil millones de dólares. La empresa Merck en el sexto puesto facturando USD \$ 42.237 millones de dólares, para el séptimo puesto se encuentra Glaxo, con USD \$ 37.960 millones de dólares.

AstraZeneca se ubicó en el octavo puesto con USD \$ 26.095 millones, como novedad Bayer ingresó en el noveno puesto con USD \$ 19.975 millones de dólares y finalmente Gilead quien alcanzó a duplicar sus ventas del 2013 llegando a ventas de USD \$ 24.474 millones de dólares. Es necesario mencionar que la compañía Johnson abarca el primer puesto del mercado mundial, ya que ha realizado excelentes campañas sobre el medicamento Zytiga, utilizado para combatir el cáncer de próstata y el anticoagulante Xarelto, según (FiercePharma, 2015).

Figura 2. Participación en el mercado mundial



Fuente: FiercePharma, 2015

Como se observa en el gráfico 2 la participación en el mercado de J&J es del 17% con respecto a las 10 primeras empresas que ocupan los lugares del ranking mundial, seguida por Novartis con el 14%, a continuación las compañías Roche y Pfizer con el 12%; Sanofi y Merck con el 10% del mercado.

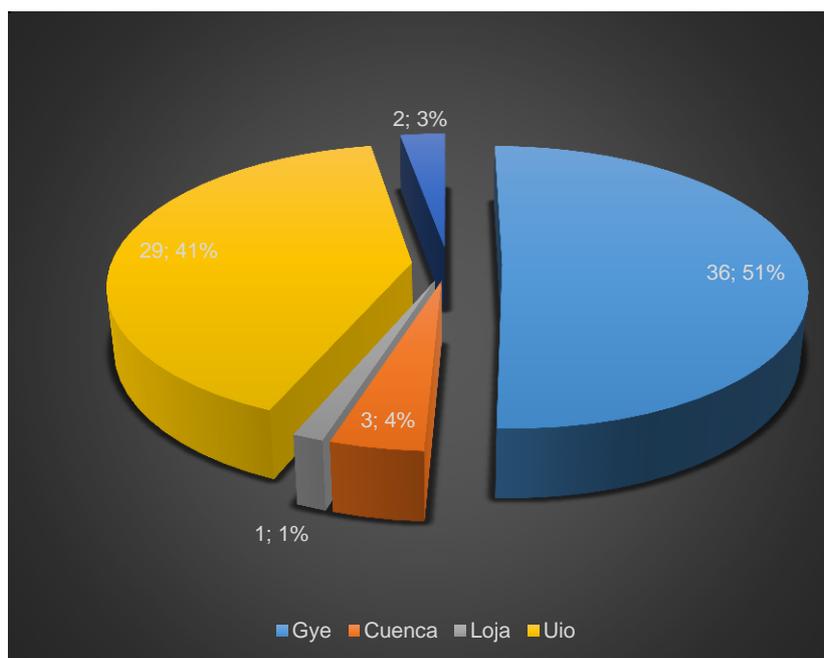
Glaxo con el 9% de participación, seguida de AstraZeneca con el 6%, Bayer con el 5% del mercado, y finalmente Gilead con el 6%.

El foco de la industria farmacéutica centra su actividad principal en la investigación y desarrollo, la elaboración y la comercialización de medicamentos de alta eficiencia terapéutica para la medicina humana y veterinaria, ofreciendo una amplia variedad de presentaciones farmacéuticas, en base a la constante tecnificación de sus instalaciones manteniendo sus precios competitivos, con el objetivo de cumplir con las expectativas de los consumidores, manteniendo el respeto hacia el medio ambiente y teniendo siempre presente la responsabilidad social ya que es un elemento importante de la cultura corporativa de toda industria farmacéutica. Esto incluye la participación en proyectos sociales, como la iniciativa de dar más salud y cuidar a los empleados.

Con los productos innovadores desarrollados, se busca encontrar beneficios terapéuticos para los pacientes, mientras que al mismo tiempo satisfacer las crecientes necesidades de los médicos y aseguradoras de salud. Una de las características fundamentales que debe cumplir una industria farmacéutica, es su especial preocupación por cuidar la calidad de sus productos, el cual lo realizaran a través del cumplimiento de las normas de buena manufactura internacionales.

En Ecuador, los laboratorios farmacéuticos se encuentran en mayor cantidad en las ciudades de Guayaquil (Gye) y Quito (Uio) como se observa a continuación en el gráfico 3.

Figura 3. Laboratorios farmacéuticos en Ecuador



1.2 Fundamentos teóricos que permiten la sustentación científica de la problemática que se investiga y la propuesta de solución

A continuación los fundamentos teóricos que servirán de ayuda para la sustentación del presente proyecto de investigación:

1.2.1 El control interno

¹*“El control interno es un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de los objetivos”, (Mantilla, 2010).*

Esto se da en:

¹ Mantilla, Samuel Alberto, Control Interno, 2010.

- El nivel de eficiencia y efectividad con la que se desarrollan las actividades;
- Certeza acerca de la información financiera que se entrega;
- El cumplimiento de las regulaciones y leyes, (Mantilla, 2010).

1.2.1.1 La importancia del control interno

Debido a que para todas las entidades es importante el control interno se menciona un refrán que lo resalta: *“La confianza es buena, pero el control es mejor.”* El Control Interno permite asegurar la información que se encuentra en el sistema contable de la compañía, así mismo, fija y evalúa todos los procesos y procedimientos, ya sean administrativos, contables y financieros que ayudan a que la empresa al cumplimiento de sus objetivos.

Así mismo, con la aplicación del control interno se puede determinar las inconsistencias y errores, además de brindar soluciones factibles evaluando todos los niveles de autoridad, con el fin de que los auditores puedan tener una certeza razonable acerca de las transacciones y manejo de la empresa.

1.2.1.2 Elementos del control interno

Entre los componentes del control interno se pueden mencionar los siguientes:

- a) El plan organizacional en donde se muestren las responsabilidades de manera separada y funcional.
- b) Autorizaciones y procedimientos que permitan asegurar una razonabilidad con relación a los activos, los ingresos y los gastos.
- c) Un manual de funciones y buenas prácticas para cada puesto de la organización
- d) Exámenes que sustenten que el personal es apto para su puesto.

e) Auditorías efectivas.

1.2.1.3 Principios del control interno

Los principios que rigen al control interno son:

- ²*Rendición de cuentas*
- *Registros Contables por partida doble*
- *Conducta ética de funcionarios y empleados*
- *Legalidad y legitimidad de los datos*
- *Función de Auditoría interna independiente*
- *Establecimiento de políticas, objetivos y metas*
- *Coordinación entre unidades organizacionales*
- *Instrucciones por escrito*
- *Supervisión de la actividad crítica o riesgosa*
- *Selección de funcionarios y empleados hábiles y capaces*
- *Responsabilidades delimitadas*
- *Rotación de deberes y facultades*
- *Separación de funciones de carácter incompatible*
- *División del procesamiento de cada transacción*
- *Utilidad de indicadores de desempeño y rendimiento*
- *Fianzas*³
- *Registro de control para actividades importantes*
- *Pruebas continuas de exactitud*
- *Documentación de respaldo*
- *Uso de equipos con dispositivo de seguridad*
- *Formularios pre numerados*
- *Uso y mantenimiento del mínimo de cuentas bancarias*
- *Uso limitado de dinero en efectivo*

² Dueñas, El Sistema de Control Interno y el aseguramiento de la calidad, UTPL.

³ Dueñas, El Sistema de Control Interno y el aseguramiento de la calidad, UTPL.

- *Depósitos inmediatos e intactos*” (Dueñas, 2007).

1.2.2 Componentes del COSO

Para (Melini, 2008) el C.O.S.O. (Committe of Sponsoring Organizations) indica que los controles internos se implementan en las empresas para que sea fácil la detección de las desviaciones de los objetivos relacionados al alcance de la rentabilidad que ha determinado la administración de la la empresa para eliminar cualquier sorpresa.

Los controles internos mejoran la eficiencia del personal, permiten reducir los riesgos en las pérdidas de valor de los activos y garanticen la confiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de las leyes y normas vigentes.

El informe C.O.S.O. menciona que el control interno es un proceso que puede ser realizado por cualquier persona en la entidad, por lo tanto son los colaboradores quienes deben comprometerse a cumplirlos para que se tenga la seguridad razonable en la emisión de estados financieros.

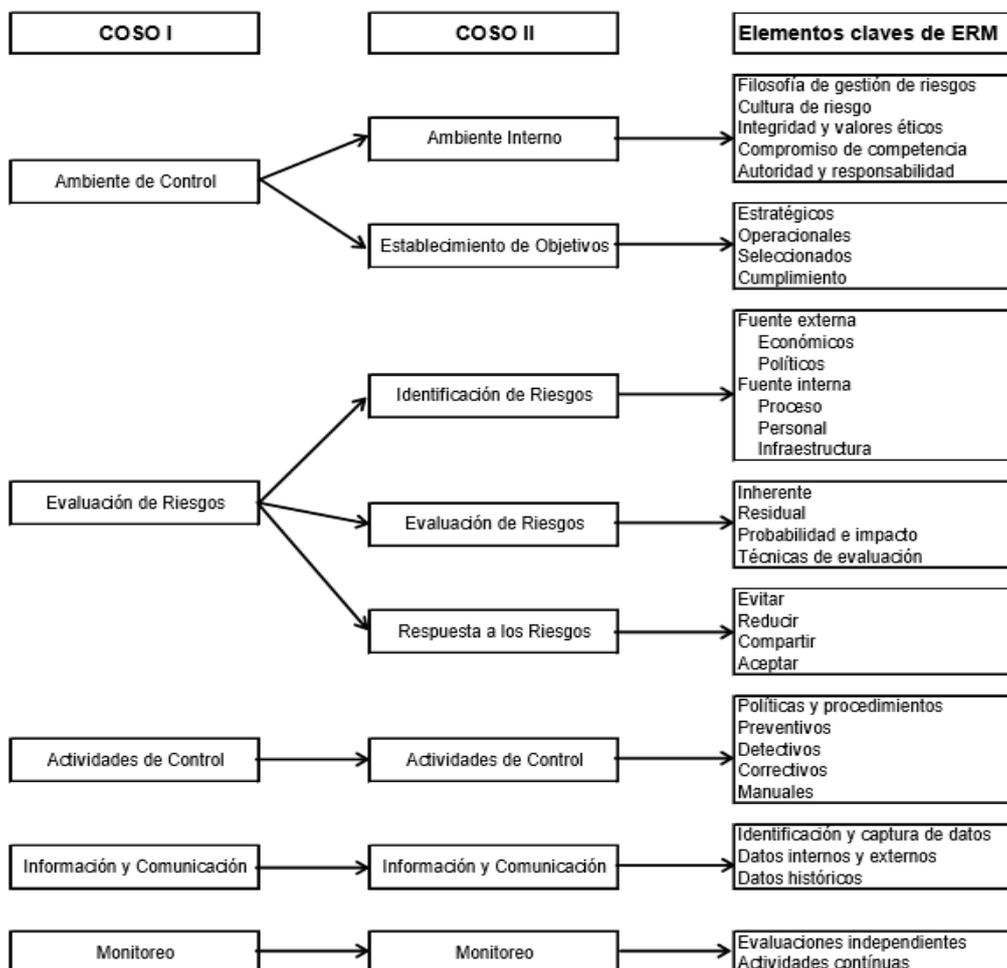
De igual manera, el autor menciona que el control interno consta de cinco componentes que se dan de acuerdo a la forma en la que la alta dirección realiza sus relaciones comerciales y de qué manera se integran a los procesos administrativos:

- Ambiente de control: aquí se mide la esencia de la organización, es decir, valores como la integridad, el profesionalismo, valores, etc.
- Evaluación de los riesgos: con respecto a éste punto es importante que la administración se encuentre al tanto de la exposición a los riesgos que existen, así mismo, debe de prepararse para identificar, analizar y gestionar los riesgos.

- Actividades de control: sobre el control se analiza que la compañía cuente con políticas y procedimientos con el objetivo de proveer una confiabilidad de los procesos frente a los riesgos que puedan presentarse en el desarrollo del negocio.
- Información y comunicación: se relaciona con el desarrollo de sistemas informáticos con el fin de que el personal de la empresa cuente con información oportuna para ejecutar sus actividades.
- Monitoreo o supervisión: es necesario que se supervisen los procesos con el ánimo de mejorar continuamente, de tal manera que se adapten a las circunstancias, (Melini, 2008).

El Enterprise Risk Management (ERM) se refiere al manejo de riesgos empresariales que forman parte de la evaluación del sistema COSO como se observa en el gráfico a continuación:

Figura 4. Relación entre el COSO I y el COSO II



1.2.2.1 Objetivos del control interno

Los objetivos del control interno se pueden reducir en que se basan en el conocimiento y funcionamiento de la organización, con el fin de que sea evaluado y mejorado. Se puede mencionar que busca:

- Disminuir la posibilidad de que existan fraudes.
- Proteger a la compañía de los desperdicios innecesarios.
- Proteger a la compañía en cuanto a la presentación de insuficiencias.

- Cumplir con las políticas establecidas por la administración.
- Asegurar la veracidad de la información contable.
- Proteger los activos de la compañía.
- Difundir valores como la eficiencia operativa, fortaleciendo las normas o políticas de la administración.

1.2.3 Marco legal

1.2.3.1 Regulaciones del sector farmacéutico

El sector farmacéutico se ha visto sometido a múltiples regulaciones, con el objetivo de cumplir con lo establecido por los organismos nacionales e internacionales.

En el país se regulan tanto la producción como la comercialización de los fármacos para conocer acerca de sus componentes y propiedades, además para la protección de la propiedad tal como lo menciona la Organización Mundial de la Salud, OMC. El Ministerio de Salud Pública, MSP es la entidad gubernamental que se encarga del control y la vigilancia de las condiciones sanitarias a través de inspecciones, registros y certificaciones relacionadas con la producción, el almacenamiento, la transportación, la comercialización y el consumo de productos cuyo destino sea el consumo humano.

Sobre la calidad y los beneficios de los fármacos, las compañías deben someterse a diversos dictámenes de las entidades reguladoras de acuerdo a lo establecido en el Código de Salud, el cual regula los servicios médicos, la composición de los medicamentos y su comercialización; además de la instalación de laboratorios, farmacias y otros permisos para la venta a través del Registro Sanitario.

El Ministerio de Salud, divide sus actividades con el fin de controlar de manera eficiente al sector, así el Comité de control y establecimiento de precios

de los medicamentos, el Instituto Nacional de Higiene y Medicina Tropical Dr. Leopoldo Izquieta Pérez son quienes controlan y emiten los permisos de funcionamiento, así como el registro sanitario.

1.2.3.1.1 Superintendencia de Control del Poder de Mercado

La Superintendencia de Control del Poder de Mercado regula a través de su “Manual de Buenas Prácticas Comerciales para los Establecimientos Farmacéuticos” las conductas que se consideran anticompetitivas, entre las que se pueden mencionar:

- *4“Operaciones de concentración no autorizadas,*
- *Abuso de poder de mercado;*
- *Prácticas y acuerdos restrictivos”,* (Superintendencia de Control del Poder de Mercado, SCPM, 2014).

Éste manual se apoya en las sugerencias del Ministerio de Salud Pública y la Comisión del Derecho a la Salud de la Asamblea Nacional.

1.2.3.1.2 Ley de producción, importación, comercialización y expendio de medicamentos genéricos de uso humano

Esta ley, menciona que es obligación de las entidades públicas la compra de medicamentos genéricos salvo casos excepcionales de emergencia sanitaria, (Asamblea Nacional, 2013).

1.3 Identificación y conceptualización de los términos básicos y variables de investigación

⁴ Superintendencia de control del poder de mercado, SCPM, 2014.

1.3.1 Conceptualización de los términos básicos

- Procesos.- *“Actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”, (Pérez & Cía, 2010)*
- Controles internos.- *“El control interno es un proceso que se encarga de brindar la confianza a la alta dirección de que se están realizando las cosas de manera adecuada”, (Auditores, Contadores y Consultores Financieros, 2014).*
- Informe COSO.- *“El marco COSO se encarga de establecer normas en base a las cuales se debe analizar el control interno en una empresa”, (HluppiCiencias Gerenciales, 2010).*
- Compras.- *“Las compras es el proceso de adquisición de bienes o servicios de acuerdo a un valor acordado”, (Mendoza, 2013).*
- Ventas.- *“Otra forma de acceso al mercado para muchas empresas, cuyo objetivo, es vender lo que hacen en lugar de hacer lo que el mercado desea”, (Kotler, 2012)*

1.3.2 Variables de la investigación

1.3.2.1 Variable independiente

- Diseñar controles internos

1.3.2.2 Variable dependiente

- Mejora de procesos

1.4 Operacionalización de las variables conceptualizadas

Tabla 2. Operacionalización de las variables

Variables	Conceptualización	Definición Operacional		
		Categorías	Indicadores	Unidades de medida
INDEPENDIENTE: Diseñar controles internos	Es el proceso conformado por las diversas disposiciones y métodos creados por la alta dirección, desarrollado por el recurso humano de la organización con el fin de dar seguridad y confiabilidad a la información que se genera en las transacciones económicas, promover la eficiencia y la eficacia de las operaciones del ente económico y asegurar el conocimiento y cumplimiento de la normatividad interna y externa de la Entidad, Páez, (2016).	Empresa	* Proceso de compras * Proceso de ventas	* Políticas *Procedimientos *Procesos
DEPENDIENTE: Mejora de procesos de compras y ventas	La mejora de los procesos, significa optimizar la efectividad y la eficiencia, mejorando también los controles, reforzando los mecanismos internos para responder a las contingencias y las demandas de nuevos y futuros clientes, Sacarías, (2012)			

1.5 Categorización de las variables operacionalizadas

Tabla 3. Categorización de las variables

Variable	N°.	Indicador
Y= Controles internos	1	Proceso de compras
X= Mejora de procesos	2	Proceso de ventas

CAPÍTULO 2

2 Marco metodológico de la investigación

Por medio de la metodología se desarrollará el tipo de investigación que se aplicará para la elaboración de la propuesta, el alcance de la misma, la selección de la población y la muestra, así como los aportes o novedades del problema encontrado.

De acuerdo a Hernández, (2010) la investigación no es otra cosa que un conjunto de procesos los cuales son sistemáticos, críticos y hasta cierto punto empíricos por medio de los que es posible analizar la situación de un fenómeno.

Para establecer el proceso investigativo que se aplicará en el proyecto se requiere conocer el diseño de la investigación que servirá de base para la selección de la población, muestra y herramientas de recolección de datos, (Solvey, 2012).

El enfoque que se le ha dado a la investigación es cualitativo y cuantitativo, debido a que por medio del enfoque cualitativo se conocerán los procesos y las falencias que tienen en la actualidad, mientras que a través del enfoque cuantitativo se determinará si el personal de las áreas de compras y ventas cumple o no con los procedimientos ya establecidos por la administración.

2.1 Tipo de investigación

La investigación bibliográfica – documental se encarga de realizar procesos enfocados a recolectar y evaluar la información relacionada con el fenómeno que se investiga, (Rodríguez, 2013).

Este tipo de investigación se utilizará con el fin de obtener datos relevantes para la elaboración de la propuesta a través del análisis de documentos de la compañía que contengan políticas, procedimientos, procesos relacionados con el área de compras y ventas. Así mismo, permitirá la revisión de otros documentos que se relacionan con dichas áreas para establecer mejoras que contribuyan al desarrollo de las actividades de la empresa.

Se aplicará la investigación de campo ya que se espera recolectar información directamente en la empresa, con el objetivo de detectar de mejor manera los problemas a los que se enfrenta en cuanto a los procesos y proponer mejoras que incluyan controles internos basados en el COSO. La investigación descriptiva permitirá segregar las características que influyen en los procesos investigados y describir de qué manera se ejecutan y cómo se encuentran interrelacionados.

2.1.1 Herramientas de recolección de datos

Las herramientas de investigación de datos son instrumentos que sirven para que el investigador proceda a recopilar la información necesaria para el análisis de los fenómenos. En el presente trabajo de titulación se aplicarán las herramientas de recolección de datos para proponer un sistema de control enfocado al área de compras y ventas de una empresa farmacéutica.

Estas herramientas serán:

- Encuesta
- Observación

2.1.1.1 Encuesta

De acuerdo con Pérez & otros, (2009) la encuesta es una serie de preguntas las cuales se realizan a la población o muestra con el fin de conocer ciertos aspectos o características del fenómeno que se analiza. En el presente proyecto se realizarán encuestas enfocadas al cumplimiento de los procedimientos y procesos manejados por las áreas que se van a analizar.

2.1.1.2 Observación

Según Fabbri, (2015) la observación consiste en ponerse delante de un objeto para revisarlo o analizarlo y obtener información relevante que permita desarrollar una solución para el problema o fenómeno investigado. Ésta técnica se aplicará para realizar el levantamiento de la información relacionada con los procesos actuales en los departamentos de compras y ventas.

2.2 Alcance de la investigación

El alcance de la investigación está dado por los límites de la investigación exploratoria, por medio de la cual:

- Se obtendrá información para incrementar el conocimiento en relación al fenómeno que se investiga.
- Se determinará las variables para definir los fenómenos.
- Se establecerán las técnicas más compatibles con el proyecto.
- Se procederá a elaborar un marco teórico.
- Se elaborarán herramientas para aplicar a fenómenos similares en el futuro.

2.3 Población y muestra

La población y la muestra se pueden conceptualizar de la siguiente manera:

2.3.1 Población

Según Hernández, (2010) la población no es más que el conjunto de cosas, situaciones, fenómenos, etc., que poseen similares características, por lo que pueden ser analizados en su conjunto. Para el presente proyecto se tomará como población a los 369 empleados de la empresa sujeta al análisis.

2.3.2 Muestra

La muestra corresponde a una parte representativa de la población que se ha tomado como base. Considerando que, se tiene acceso a toda la población, para el proyecto no se procede al cálculo de la muestra.

2.4 Novedad de lo que se investiga

Para cualquier empresa es indispensable contar con procesos y procedimientos que permitan regular las actividades del personal, manteniendo eficiencia y eficacia en la entrega de sus bienes o en la prestación de sus servicios; principalmente sobre los departamentos que manipulan inventarios que representan grandes sumas de dinero para los negocios.

Partiendo de ésta premisa, se ha establecido que es necesario brindar una actualización de los procesos relacionados a las áreas ya mencionadas, así como un modelo de control interno basado en el COSO con su última actualización.

2.5 Significación social y pertinencia de lo que se investiga

Para las organizaciones es importante mantener una adecuada supervisión del personal y de sus actividades, debido a que esto podría prevenir errores o fraudes en el manejo de sus recursos.

La aplicación de controles internos permite analizar no sólo el ambiente de control de las empresas, sino también la forma en la que se están comunicando los procesos y procedimientos, además la manera en la que se obtienen los resultados del monitoreo de los mismos.

2.6 Significación práctica de lo que se investiga

El presente trabajo se enfoca en la elaboración de una propuesta de un modelo de control interno basado en el sistema COSO para el área compras y ventas en una empresa del sector farmacéutico, debido a que se ha percibido la necesidad de implementar controles internos dentro de los procesos que actualmente se manejan.

Los riesgos en las empresas normalmente se elevan cuando se tienen muchos ítems en el inventario, es por esto que un manejo inadecuado del mismo, así como los incumplimientos de los procesos establecidos podrían generar fraudes o errores en los que se vea afectada la economía del negocio causando pérdidas que muchas veces terminan quebrando a los accionistas.

El proyecto será de utilidad para los estudiantes, egresados, profesionales y demás personas que deseen conocer la aplicación del sistema COSO dentro de una organización. Así mismo, para las empresas del sector farmacéutico dedicadas a la venta de medicamentos, para contar con una base sobre la cual se puedan cambiar o actualizar los procedimientos, políticas o procesos en el futuro.

CAPÍTULO 3

3 Diagnóstico del estado actual de la problemática que se investiga

En el presente capítulo se desarrollará el diagnóstico actual con relación al proceso de compras y ventas con el objetivo de elaborar una propuesta de control interno basado en el marco COSO que permita desarrollar las actividades de la empresa de manera eficiente y eficaz.

3.1 Explicación de los resultados obtenidos mediante los métodos aplicados

Por medio de la observación se ha encontrado información relacionada con la empresa sujeta de análisis y los procesos del departamento de compras y ventas.

3.1.1 Entendimiento del negocio

A continuación se detallarán los factores que ayudan a determinar y entender el negocio de la compañía a la cual se renombrará como ABC:

3.1.1.1 Actividad económica

La compañía farmacéutica ABC, es una industria farmacéutica constituida con fecha 22.06.1940, en la ciudad de Quito en donde también se encuentra su domicilio principal. La inscripción de ésta compañía en el Registro Mercantil se da el 27.06.1940.

La compañía tiene por objeto social actividades de la industria farmacéutica. Comercializa además productos de consumo masivo humano y veterinario en el mercado ecuatoriano y del exterior.

Ésta empresa, luego de setenta años de constante innovación ha ofertado productos basados en la necesidad que tiene el ser humano de mantener su salud. Una de las características que ha sobresalido en ella durante tanto tiempo, es la calidad de sus productos; ya que se cumplen estrictamente con las normas de buena manufactura internacionales para la industria farmacéutica.

Dentro de los aspectos relevantes de la compañía, está la capacidad que tiene para ofertar una gran variedad de presentaciones farmacéuticas, de acuerdo a la constante tecnificación de sus instalaciones industriales. ABC lidera la lista laboratorios en ventas en el país, logro obtenido gracias a la preferencia de los médicos ecuatorianos al momento de prescribir medicamentos a los usuarios.

El logo de la compañía ha sufrido diversas transformaciones a lo largo del tiempo, se inició con logo de color negro y con letra manuscrita; con el fin de reflejar el constante movimiento de la empresa. Las variaciones que se le han hecho son muy pequeñas, sin embargo sus bases se conservan, el color pasó de negro a rojo y se da continuidad a la línea que pretende proyectar su permanencia en el trabajo.

Actualmente, es un logo con fondo blanco, que intenta reflejar sus principales propuestas de valor, como son el orden, la pureza, la nitidez y la calidad, mientras que el color rojo quiere transmitir la vitalidad, la proactividad, la creatividad. Finalmente la forma de sus letras demuestra movimiento, ratificando que es una empresa dinámica e innovadora.

3.1.1.2 Volumen de ventas

La empresa ha obtenido ventas durante el año 2015 USD \$ 46'978.089 millones de dólares como se observa en la tabla 4:

Tabla 4. Total de ventas

Año	Ventas
2015	\$ 46,978,089

Fuente: Superintendencia de Compañías, (2015)

Elaborado por: El Autor

La participación de las líneas de negocio de la compañía tiene la siguiente influencia sobre los ingresos totales durante el 2015:

Tabla 5. Ventas por línea de negocio

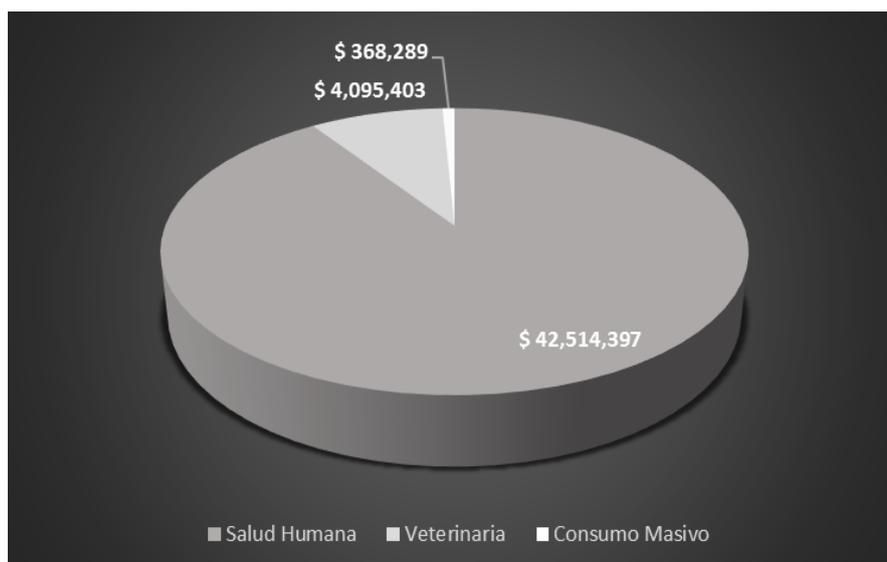
Año	Ventas	% Participación
Salud Humana	\$ 42,514,397	90%
Veterinaria	\$ 4,095,403	9%
Consumo Masivo	\$ 368,289	1%
Total	\$ 46,978,089	100%

Fuente: Superintendencia de Compañías, (2015)

Elaborado por: El Autor.

Como se ve en el gráfico 5 “Volumen de ventas” se puede observar que el 90% de participación es para los medicamentos de consumo humano con USD \$ 42’514.397; mientras que el 9% lo tienen los productos veterinarios con USD \$ 4’095.403; y finalmente el 1% restante corresponde a USD \$ 368.289.

Figura 5. Volumen de ventas



Fuente: Superintendencia de Compañías, (2015)

Elaborado por: El Autor.

3.1.1.3 Total de Activos, Pasivos y Patrimonio

La totalidad de los activos con un valor de USD \$ 48’471,429, los pasivos por un valor de USD \$ 25’269,081 y finalmente el patrimonio con un valor de USD \$ 23’202,347, como se puede observar a continuación en la tabla 6:

Tabla 6. Total de activos, pasivos y patrimonio

Activo	Pasivo	Patrimonio
\$ 48,471,429	\$ 25,269,081	\$ 23,202,347

Fuente: Superintendencia de Compañías, (2015)

Elaborado por: El Autor.

3.1.1.4 Sucursales

La empresa ABC cuenta con su matriz en la ciudad de Quito, dentro de la cual se encuentra la planta de producción, lugar en donde se estructuran las diversas estrategias a seguir, su base de negocios y las orientaciones para el futuro. La misma que se encuentra ubicada en las calles Juan Galarza Oe2-22 y Av. La Prensa. Cuenta con dos sucursales, la primera en la ciudad de Guayaquil en las calles Av. Francisco de Orellana, Edificio Word Trade Center Torre B, 9no piso Of. 906, aquí se encuentran oficinas administrativas cuya misión es atender a los clientes, para el buen desarrollo de la empresa. La segunda sucursal se ubica en la ciudad de Cuenca, ubicada en las calles Santiago Carrasco 1-61 y Rafael Torres PB, la misma que cuenta con oficinas administrativas.

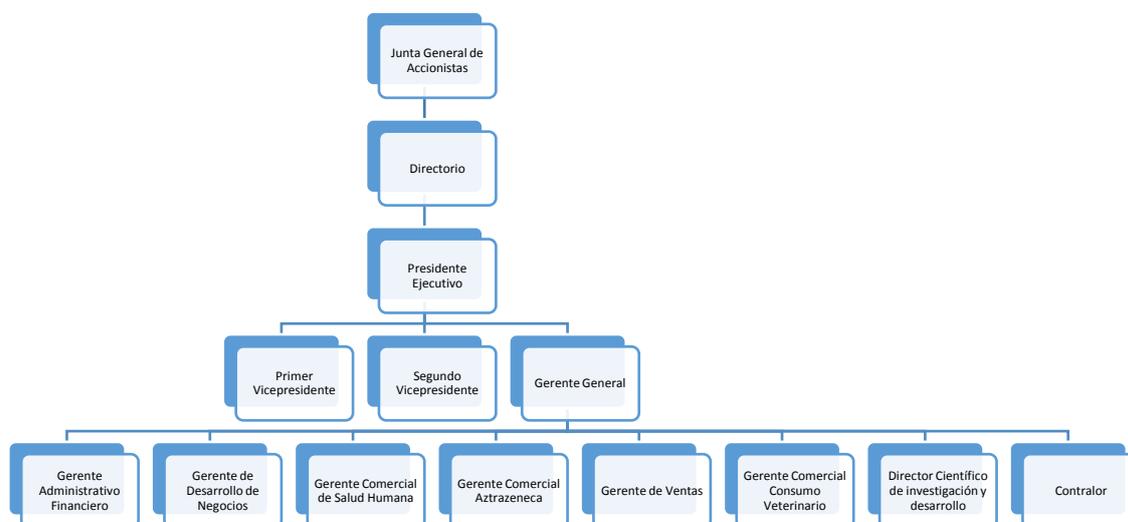
3.1.1.5 Número de empleados

Al 31 de diciembre del año 2015 la compañía ABC contaba con 369 empleados, entre personal administrativo, operativo, comercial y directores.

3.1.1.5.1 Organigrama

A continuación se detalla el organigrama según la figura 3:

Figura 6. Organigrama de la compañía ABC



Fuente y elaboración: Bolsa de Valores de Quito (2014)

3.1.1.6 Años de actividad

La compañía ABC tiene 76 años de continuo trabajo y experiencia adquirida en la producción y comercialización de medicamentos de uso humano y veterinario.

3.1.1.7 Monto de la inversión

De acuerdo a la página de la Superintendencia de Compañías, la empresa ha invertido en activos fijos una importante cantidad de dinero como se muestra a continuación:

Tabla 7. Activos fijos

	Saldo al inicio del año	Adiciones	Activación	Venta / Bajas	Depreciación	Saldo al final del año
No depreciables:						
Terrenos	9.109.303					9.109.303
Importación en tránsito	1.443.058	(1.443.058)				
	10.552.361	(1.443.058)				9.109.303
Depreciables:						
Edificios	3.086.749		574.240	(14.951)		3.646.038
Obras de arte	34.152					34.152
Equipo de oficina	290.263		5.725			295.988
Maquinaria y equipo	9.897.799		1.926.640	(151.163)		11.673.276
Maquinaria de imprenta	393.617		17.867	(1.441)		410.043
Muebles y enseres	857.320		9.996	(16.442)		850.874
Vehículos	118.667		88.517			207.184
Equipos de computación	726.413		246.278	(46.233)		926.458
Software	383.159		17.764			400.923
Instalaciones	1.130.850		18.517	(28.659)		1.120.708
Proyectos	2.804.540	7.859.760	(2.905.544)			7.758.756
Total costo	30.275.890	6.416.702	-	(258.889)		36.433.703
Depreciación acumulada	(10.817.997)			230.633	(855.074)	(11.442.438)
Total	19.457.893	6.416.702	-	(28.256)	(855.074)	24.991.265

Fuente: Superintendencia de Compañías, (2015)

Elaboración: Empresa ABC

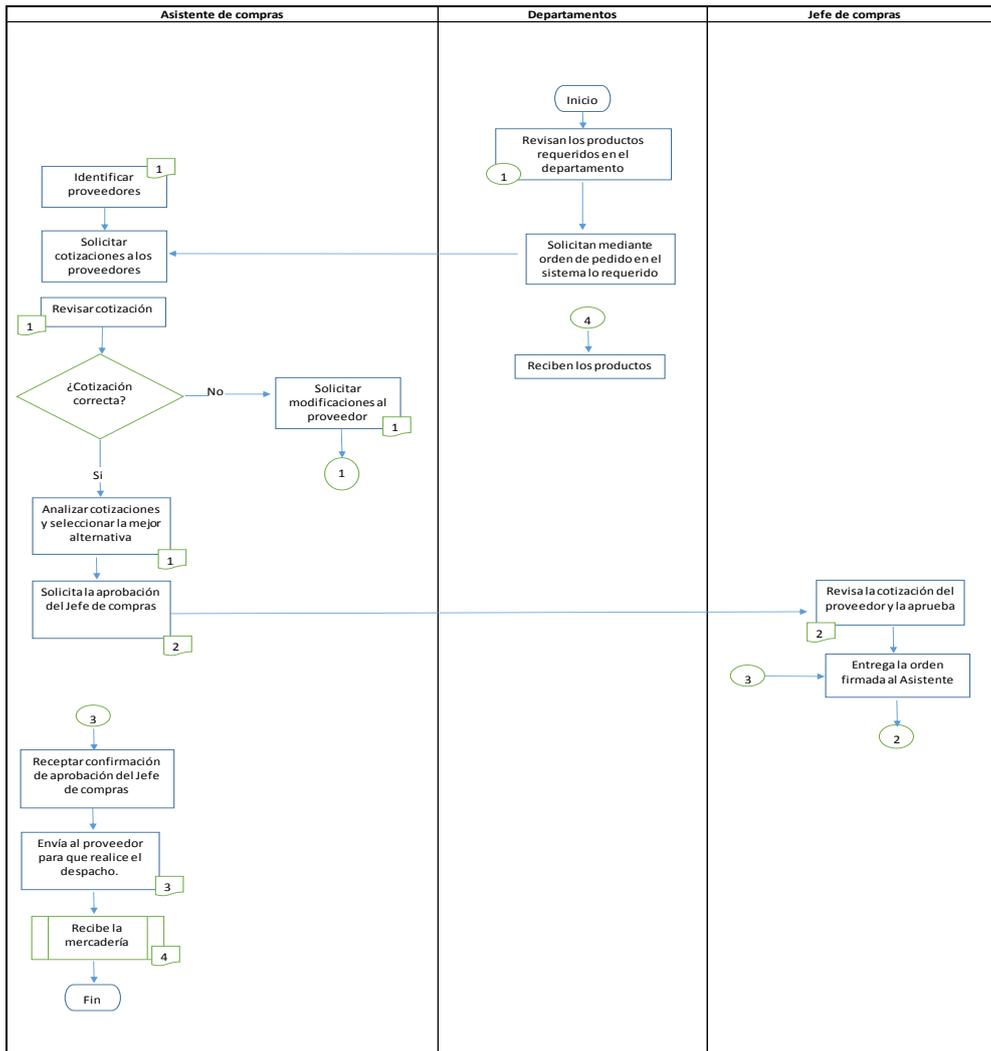
A pesar de que no se está realizando un estudio enfocado a prevenir fraudes en cuanto a los activos fijos, es necesario mencionar que la falta de controles internos podría generar pérdidas importantes de dinero debido a malversación de los mismos por el monto manejado.

3.1.2 Principales procesos de la entidad

A continuación se presentan los procesos relacionados con las compras y las ventas de la empresa farmacéutica.

3.1.2.1 Sobre el proceso relacionado con las Compras

Tabla 8 Proceso de compras



Elaborado por: El Autor

Explicación:

- Cada uno de los departamentos solicitan mediante requisición los bienes o servicios que requieran.
- El asistente de compras cotiza con diversos proveedores de acuerdo a las requisiciones.
- Toma la decisión de compra en base al precio.
- El Jefe de compras aprueba la solicitud de compras

- El proveedor confirma la compra y envía lo solicitado.

Controles:

El control de los pedidos se realiza al momento del ingreso de la orden de pedido, cuando los departamentos solicitan lo que requieren. Sin embargo, si se revisa el requerimiento nunca pasa por el bodeguero de la empresa, éste es un problema debido a que se pueden estar adquiriendo productos que si hay en existencias. En el sistema no existen historiales promedio de precios de los productos adquiridos por lo que al momento de solicitarlos el asistente de compras es quien revisa las tres cotizaciones de los proveedores y decide.

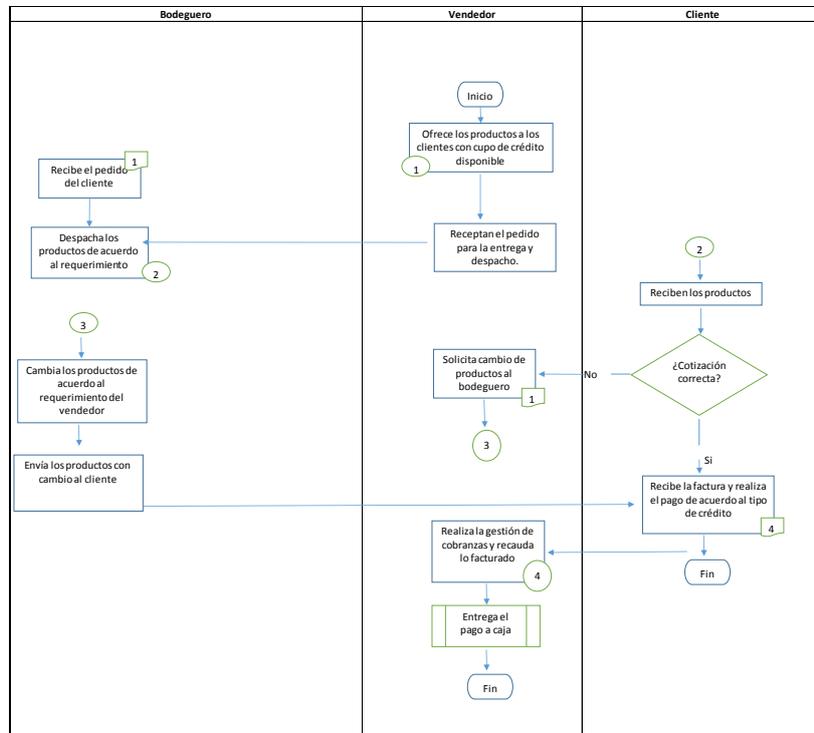
Otro control adicional es que el Jefe de compras aprueba la adquisición, sin embargo, no revisa las tres cotizaciones juntas, sino que sólo la que le pasa el asistente.

Factor de riesgo

En éste proceso el factor de riesgo “oportunidad” aparece para el asistente de compras debido a la poca segregación de funciones que existe debido a que es quien se encarga de pedir proformas y seleccionar la cotización de acuerdo a su conveniencia, no existe un control en ese sentido pues al ser “juez y parte” en el proceso podría conseguir algún tipo de alianza con proveedores con la finalidad de alterar las cotizaciones presentadas por los otros proveedores con el fin de que gane la licitación el de su preferencia y obtener un beneficio económico irregular. Esto se da por el poco control y mala segregación de funciones que tiene el asistente de compras, en donde es quien puede llegar a relacionarse en colusión con personal ajeno a la empresa para causar perjuicios económicos considerables a lo largo de algún tiempo.

3.1.2.2 Sobre el proceso relacionado con las Ventas

Tabla 9 Proceso de ventas



Elaborado por: Los Autores.

Explicación:

- El vendedor ofrece el producto a los clientes únicamente cuando estos tienen cupo disponible.
- El bodeguero recibe el pedido y lo despacha.
- El cliente recibe el pedido y lo confirma o solicita cambios en los productos.
- Si no hay cambios, el vendedor realiza la gestión de cobranzas de acuerdo al crédito que maneje el cliente.

- Finalmente entrega la recaudación del día en caja.

Controles:

El control de despacho que existe es mediante el sistema con la orden que ingresa el vendedor, no existe una confirmación adicional por parte del cliente, lo cual hace vulnerable que se modifiquen cupos de crédito, pedidos, etc. Uno de los inconvenientes en ésta área es que generalmente los vendedores no tienen accesos restringidos, por lo que el proceso es fácilmente vulnerable a las necesidades del departamento al cierre de mes, ya que los vendedores buscan alcanzar las metas de ventas para comisionar.

Factor de riesgo

El área de ventas es uno de los departamentos más riesgosos que existe en cualquier empresa, en particular los vendedores de la compañía sujeta de estudio tiene dos factores a considerar para vulnerar los controles existentes, los cuales son la oportunidad y la presión.

La oportunidad por el fácil acceso a los sistemas que tiene y la poca supervisión, mientras que la presión viene dada por el cumplimiento de metas muchas veces exageradas para el personal, lo que pone en riesgo su puesto de trabajo.

Adicionalmente el problema que puede darse es que por llegar a la meta de ventas aumente el requerimiento de los clientes y desvíe la diferencia solicitada por ellos, perjudicando económicamente a la empresa ya que se pagarían comisiones irreales, así como el personal de despacho trabajaría innecesariamente dejando de atender pedidos más urgentes.

Responsable

- Jefe de Ventas

3.2 Interpretación de los resultados del diagnóstico

3.2.1 Resultados de las encuestas

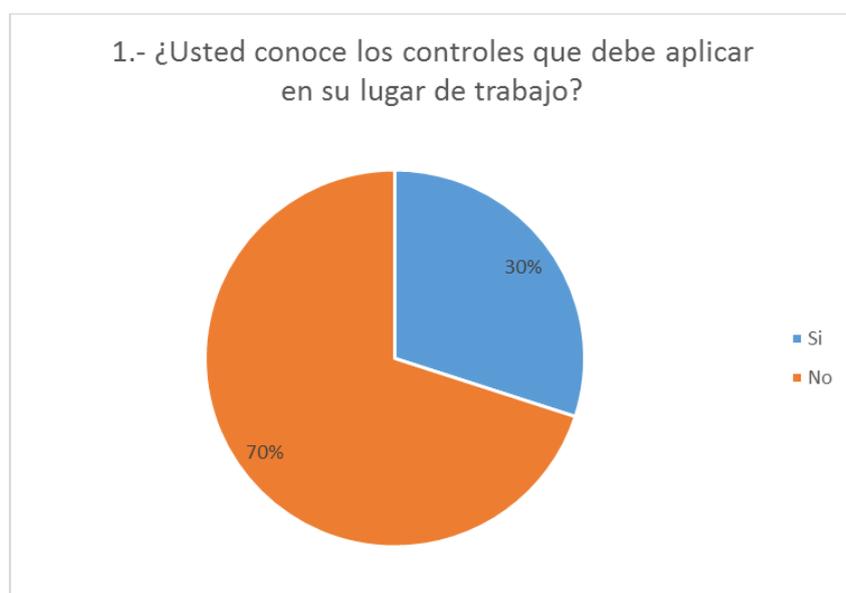
A continuación se presentan los resultados de la encuesta realizada al personal que labora en la compañía:

Tabla 10 Controles en el lugar de trabajo

1.- ¿Usted conoce los controles que debe aplicar en su lugar de trabajo?	Encuestados	Porcentaje
Si	111	30%
No	258	70%
Total	369	100%

Elaborado por: el autor.

Figura 7 Controles en el lugar de trabajo



Elaborado por: el autor.

Interpretación:

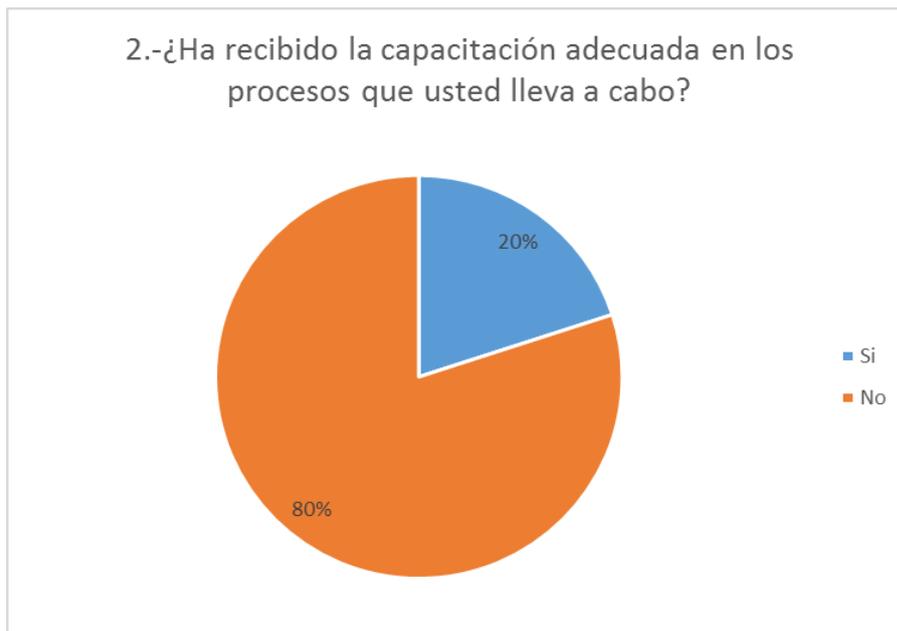
De acuerdo a la encuesta el 70% del personal afirma que desconoce de los controles internos que debe aplicar en su lugar de trabajo, mientras que el 30% afirma que si tiene conocimiento pero no los aplica.

Tabla 11 Capacitación adecuada en el lugar de trabajo.

2.- ¿Ha recibido la capacitación adecuada en los procesos que usted lleva a cabo?	Encuestados	Porcentaje
Si	74	20%
No	295	80%
Total	369	100%

Elaborado por: el autor.

Figura 8 Capacitación adecuada en el lugar de trabajo.



Elaborado por: el autor.

Interpretación.

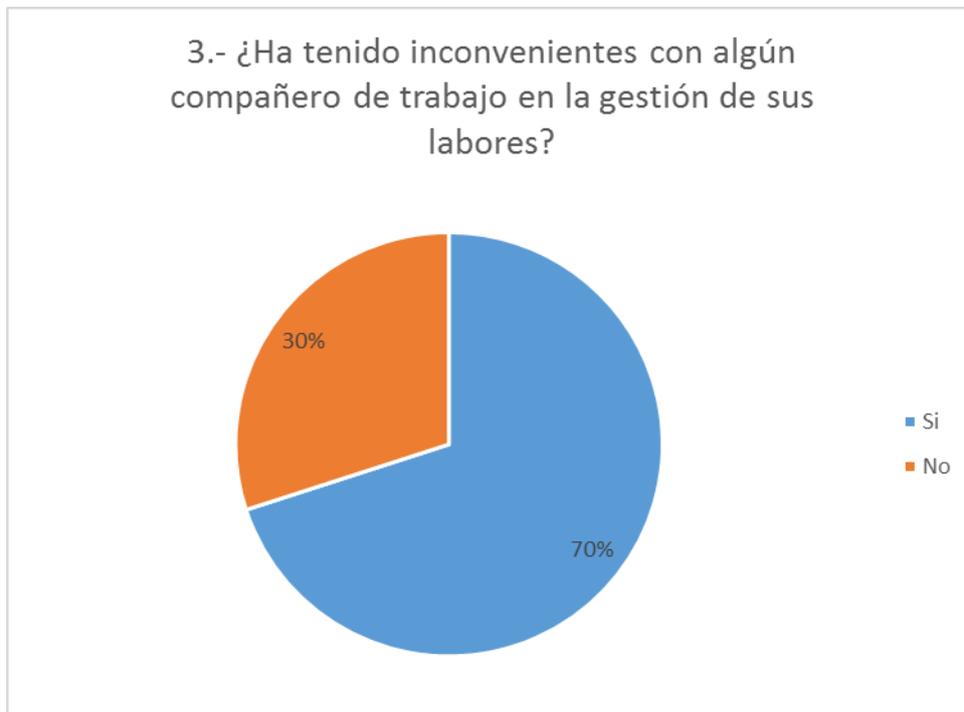
De acuerdo a la encuesta el 80% del personal no ha tenido acceso a un programa de capacitación sobre el control interno ni tampoco de los procesos que debe llevar a cabo para disminuir el riesgo, mientras que el 20% indica que si lo conoce.

Tabla 12 Inconvenientes con compañeros de trabajo

3.- ¿Ha tenido inconvenientes con algún compañero de trabajo en la gestión de sus labores?	Encuestados	Porcentaje
Si	258	70%
No	111	30%
Total	369	100%

Elaborado por: el autor.

Figura 9 Inconvenientes con compañeros de trabajo



Elaborado por: el autor.

Interpretación.

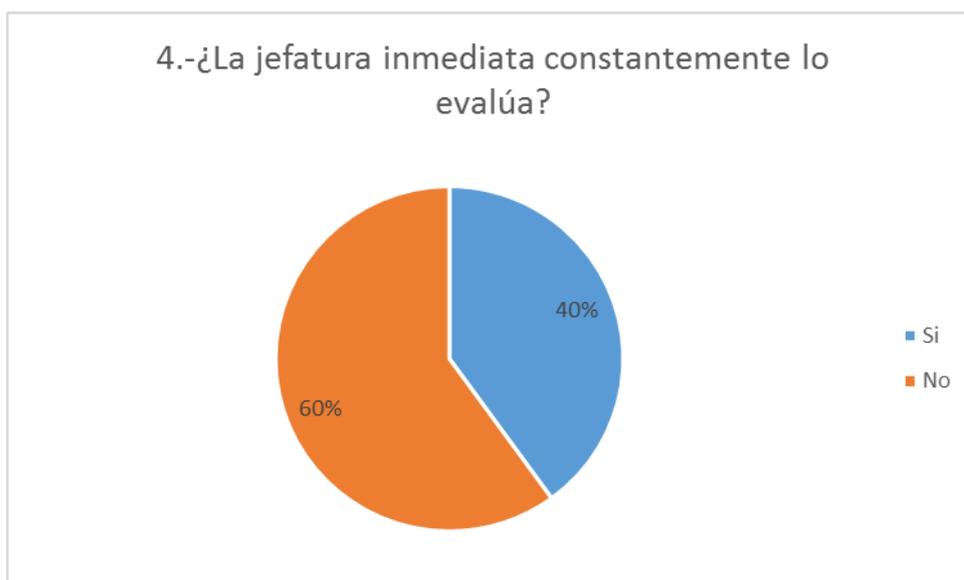
De acuerdo a los encuestados, el 70% del personal afirma tener inconvenientes con los compañeros de la organización por las constantes equivocaciones en los procesos o por la falta de respaldos a la gestión, mientras que el 30% indica no tener inconveniente alguno.

Tabla 13 Evaluación por jefatura directa

4.- ¿La jefatura inmediata constantemente lo evalúa?	Encuestados	Porcentaje
Si	148	40%
No	221	60%
Total	369	100%

Elaborado por: el autor.

Figura 10 Evaluación por jefatura directa



Elaborado por: el autor.

Interpretación.

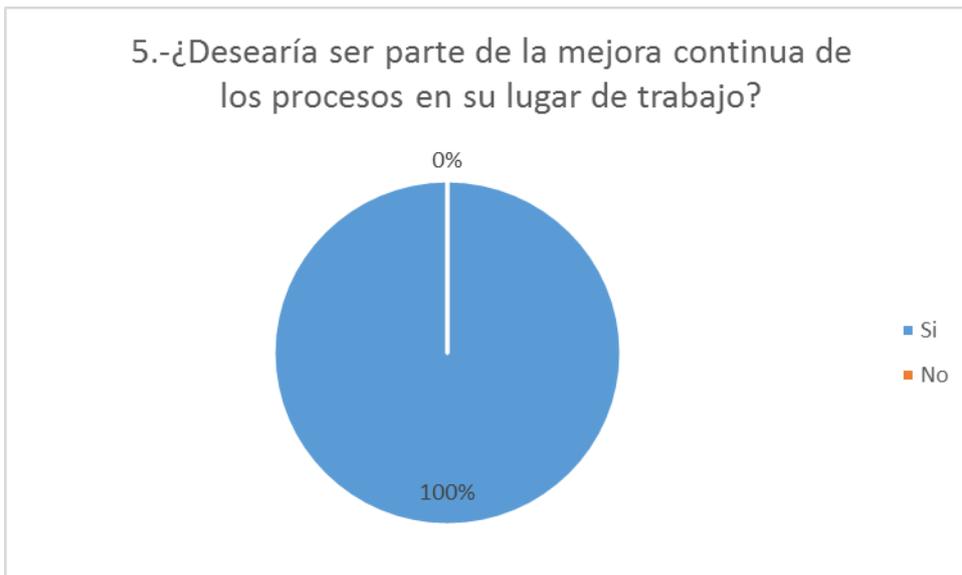
De acuerdo a la encuesta el 60% de los encuestados afirma que no recibe una evaluación de su jefe, pero que si reciben llamados de atención, es decir que la retroalimentación en procesos es totalmente ausente en la empresa, pero el 40% de las personas que respondieron indican que si han recibido orientación de sus jefes para evitar incurrir en equivocaciones en el futuro.

Tabla 14 Participación en la mejora continua de los procesos

5.- ¿Desearía ser parte de la mejora continua de los procesos en su lugar de trabajo?	Encuestados	Porcentaje
Si	369	100%
No	0	0%
Total	369	100%

Elaborado por: el autor.

Figura 11 Participación en la mejora continua de los procesos



Elaborado por: el autor.

Interpretación.

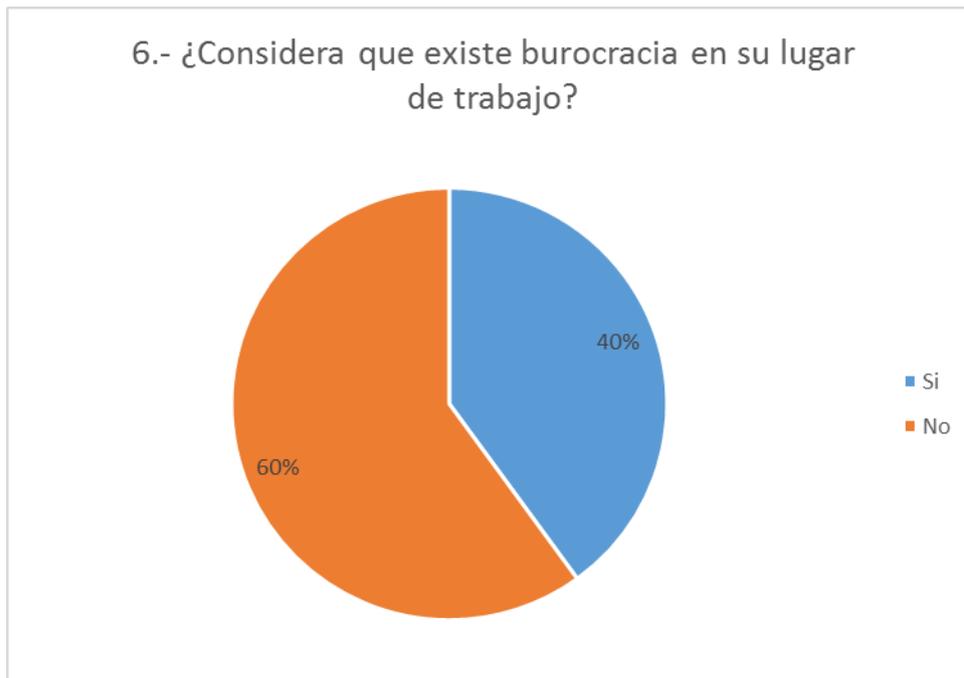
De acuerdo al análisis el 100% de los encuestados indica que estaría de acuerdo con formar parte de la mejora continua de los procesos, porque las políticas que se pueden implementar afectarían a la rapidez con la cual llevan a cabo sus procesos.

Tabla 15 Burocracia en el lugar de trabajo.

6.- ¿Considera que existe burocracia en su lugar de trabajo?	Encuestados	Porcentaje
Si	148	40%
No	221	60%
Total	369	100%

Elaborado por: el autor.

Figura 12 Burocracia en el lugar de trabajo.



Elaborado por: el autor.

Interpretación.

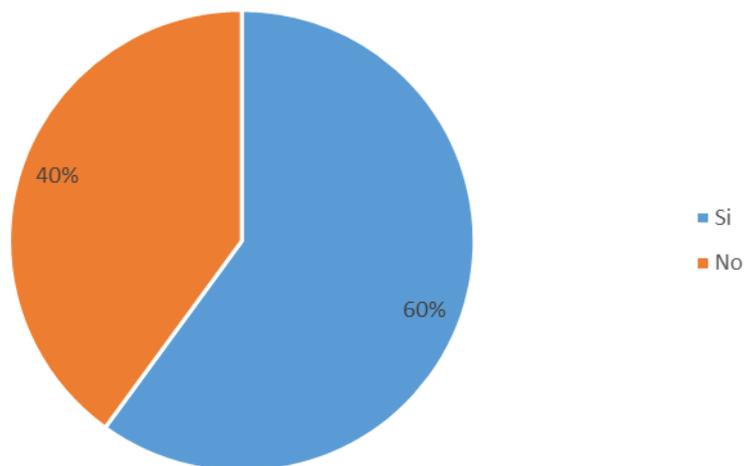
De acuerdo a las encuestas el 60% afirma que no existe burocracia en su lugar de trabajo, es decir que a falta de controles tediosos, eleva el riesgo que se equivoquen y con ello influye el desperdicio de recursos en la compañía.

Tabla 16 Conocimiento de un manual de control

7.- ¿Conoce el manual de políticas de compras y ventas?	Encuestados	Porcentaje
Si	221	60%
No	148	40%
Total	369	100%

Elaborado por: el autor.

Figura 13 Conocimiento de un manual de control interno.



Elaborado por: el autor.

Interpretación.

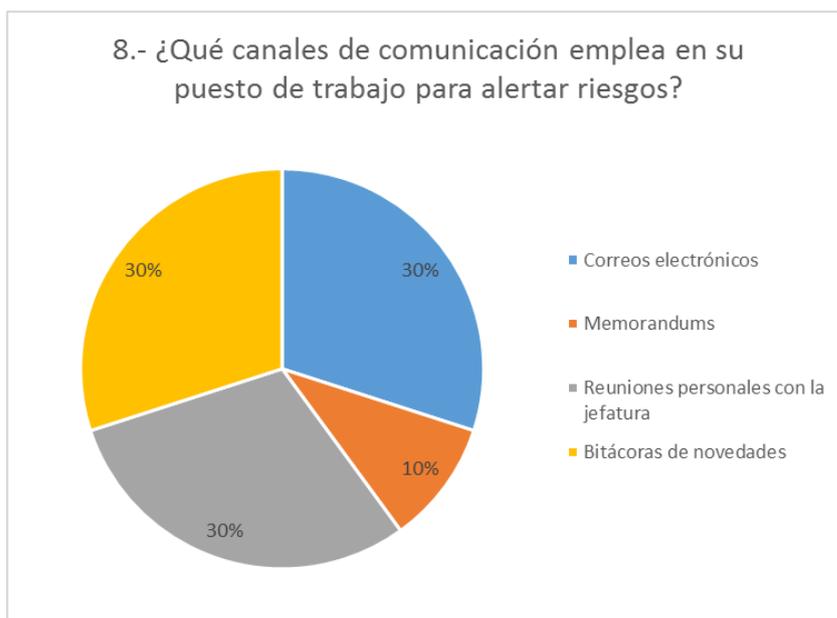
De acuerdo a los encuestados el 60% indica que conoce al detalle el manual de políticas y procedimientos de compras y ventas, sin embargo en ciertos casos no se las aplica debido por la rapidez que solicita el diario laboral el procesamiento de la información, el 40% restante afirma que no ha manejado dicha herramienta y que esto ha ocasionado inconvenientes, sobretodo en conflictos existentes con otros departamentos.

Tabla 17 Canales de comunicación para alertar riesgos.

8.- ¿Qué canales de comunicación emplea en su puesto de trabajo para alertar riesgos?	Encuestados	Porcentaje
Correos electrónicos	111	30%
Memorándums	37	10%
Reuniones personales con la jefatura	111	30%
Bitácoras de novedades	111	30%
Total	369	100%

Elaborado por: el autor.

Figura 14 Canales de comunicación para alertar riesgos.



Elaborado por: el autor.

Interpretación.

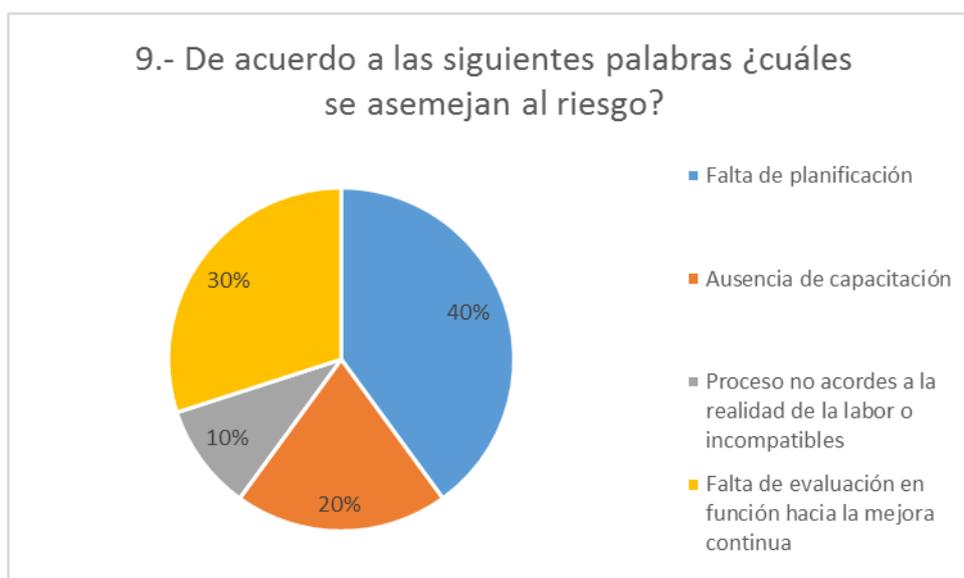
La comunicación es un elemento clave al momento de comunicar riesgos, para los cuales el 30% lo realiza a través de correos electrónicos, reuniones personales con la jefatura, bitácoras de novedades, mientras que el 10% lo realiza a través de memorándums.

Tabla 18 Procesos que causan riesgos.

9.- De acuerdo a las siguientes palabras ¿cuáles se asemejan al riesgo?	Encuestados	Porcentaje
Falta de planificación	148	40%
Ausencia de capacitación	74	20%
Proceso no acordes a la realidad de la labor o incompatibles	37	10%
Falta de evaluación en función hacia la mejora continua	111	30%
Total	369	100%

Elaborado por: el autor.

Figura 15 Procesos que causan riesgos.



Elaborado por: el autor.

Interpretación.

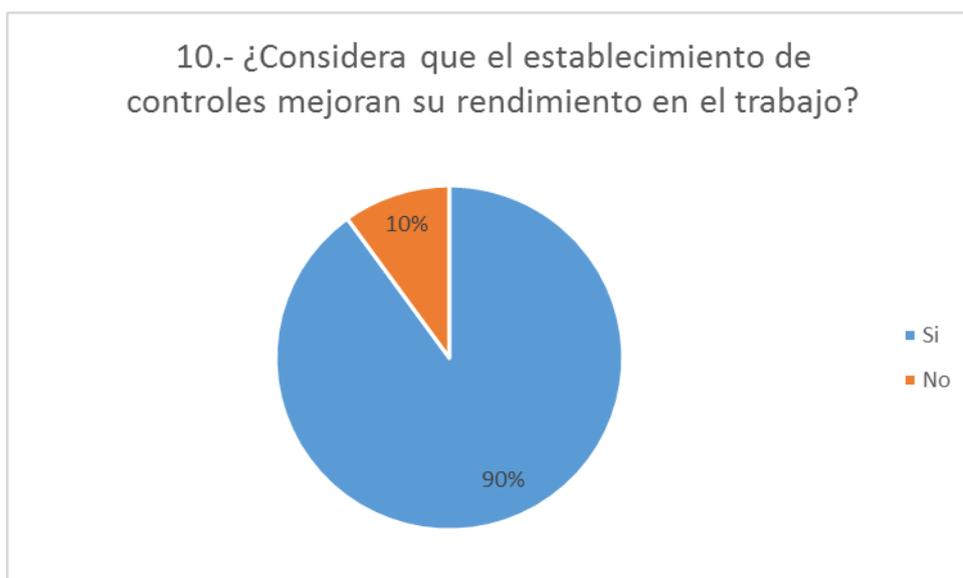
De acuerdo a los encuestados el 40% indica que el riesgo se produce por la falta de planificación, el 30% por la falta de evaluación en función hacia la mejora continua, el 20% por la ausencia de capacitación y el 10% porque los procesos de controles están desactualizados y no van acorde hacia las necesidades que demanda la organización.

Tabla 19 Controles como dependencia al rendimiento laboral.

10.- ¿Considera que el establecimiento de controles mejoran su rendimiento en el trabajo?	Encuestados	Porcentaje
Si	332	90%
No	37	10%
Total	369	100%

Elaborado por: el autor.

Figura 16 Controles como dependencia al rendimiento laboral.



Elaborado por: el autor.

Interpretación.

De acuerdo a las encuestas, el 90% considera que los controles mejoran el rendimiento en el trabajo, es decir además de saber que los resultados pueden dar un resultado positivo en el negocio, también puede dar la confianza para que se logre la especialización y con ello mejore los tiempos de respuesta de la organización, mientras que el 10% indica que le parece indistinto los controles.

3.2.2 Resultado de la observación

Se ha podido evidenciar que existen ciertos parámetros en los procesos de compras y ventas como los siguientes:

Compras:

- Emisión de la orden de pedido en el sistema,
- Tres cotizaciones por proveedor,
- Aprobación de la compra por el Jefe de compras.

Ventas:

- Oferta de clientes únicamente cuando tienen cupo de crédito,
- El bodeguero despacha de acuerdo a lo que indica el sistema,

Pueden darse algunas situaciones que vulneran estos controles establecidos por la administración como se ha analizado en los factores descritos en los puntos anteriores. Por lo tanto se evidencia una necesidad de analizar de qué manera se están manejando los controles internos, es por eso que se propone a continuación un manual para evaluarlos.

CAPÍTULO 4

4 Propuesta de solución al problema

En el presente capítulo se realizará la propuesta de un manual de control interno para la empresa farmacéutica basado en el marco COSO para el área de compras y ventas, el cual sería desarrollado por el personal administrativo como operativo, con el fin de que se mejore el desarrollo de las actividades de estos dos departamentos en la compañía.

4.1 Características esenciales de la propuesta

La propuesta consiste en desarrollar lo siguiente:

- Técnicas para prevenir fraudes o errores en el departamento de compras y ventas.
- Mejoras en las políticas de compras.
- Mejoras en las políticas de ventas.
- Manual para la evaluación del control interno para el departamento de compras y ventas.

4.1.1 Técnicas para prevenir fraudes o errores en el departamento de compras y ventas.

De acuerdo a los riesgos existentes en los procesos de compras y ventas que se han evaluado se proponen o sugieren las siguientes alternativas como técnicas para prevenir el error o fraude:

- Aplicación de la técnica de cliente fantasma,
- Analizar si hubieren conflictos de intereses (vendedor – cliente), es decir que se debe revisar si son familiares u tienen otro tipo de relación.
- En cuanto a los incentivos a vendedores se debe establecer una política que no genere presión de vender más para evitar la malversación de información por parte de los vendedores.
- Realizar un análisis de las devoluciones de clientes, aprobación de descuentos, etc.

En cuanto a las compras se deben realizar:

- Conciliaciones diarias del inventario sobre lo despachado vs lo facturado y lo adquirido.
- Analizar que en el detalle de proveedores no exista facturas a nombre de empleados o familiares, se recomienda que la persona encargada de realizar los pagos tenga hasta un cierto límite de pago es decir segregar funciones entre aprobar y ejecutar dicho proceso.
- Si existe algún reclamo por parte de los proveedores se debe asignar a una persona que no tenga relación con el departamento de cuentas por pagar o un tercero.
- Analizar semestralmente una muestra de proveedores para verificar si en efecto los proveedores cumplen con las políticas globales para ser seleccionado en la compañía, y evitar intereses personales de por medio.

4.1.2 Mejoras en las políticas de compras.

En cuanto a las mejoras en las políticas de compras se recomienda mejorar en lo siguiente:

- Establecer una terna que evalúe de manera semestral a los proveedores. La terna se compondrá del representante de cada uno de los departamentos de la empresa y de la gerencia general.
- Definir niveles de autorización en compras para no centralizar la responsabilidad sobre el jefe.
- Segregar las funciones de mejor manera entre el Jefe y el asistente de compras.

4.1.3 Mejoras en las políticas de ventas.

Sobre las mejoras en las políticas de ventas se pueden mencionar las siguientes:

- Establecer niveles de supervisión sobre las autorizaciones para aprobar el cupo de crédito del cliente.
- Validar el pedido con el cliente mediante una llamada telefónica antes de efectuar el despacho.
- Confirmar la recepción del pedido mediante correo con copia al vendedor.

- Que el departamento de cobranzas sea quien ejerza el cobro mediante rutas establecidas a los motorizados de la compañía y que luego se valide la recepción o no del pago con la persona responsable (cliente).
- Hacer cruces de información de la cartera de clientes contra a información contable de manera constante.

4.1.4 Manual de control interno para el departamento de compras y ventas.

4.1.4.1 Conceptualización

El Control Interno, es importante ya que es una herramienta que permite salvaguardar el capital y patrimonio de los inversionistas en las compañías, así como velar por la estabilidad tanto de los clientes, como de los empleados, considerándose como una parte fundamental de la gestión administrativa, con el soporte que debe tener la ala dirección de cualquier empresa para alcanzar sus objetivos y metas. Por esta razón el sistema de control interno para la compañía ABC contará con herramientas para analizar:

- Ambiente de control
- Monitoreo
- Valoración de riesgos
- Sistemas de información
- Actividades de control

4.1.4.2 Objetivo de la propuesta

Como objetivo se plantea que la compañía pueda tener un manual por medio del cual se evalúen los componentes del control interno para la toma de correctivos necesarios, cuidando que se cumplan los requerimientos legales en los que se desarrolla la empresa, para que sirvan de apoyo en el alcance de los niveles óptimos de eficiencia y eficacia en las operaciones, así la alta dirección podrá contar con información confiable, veraz y oportuna.

4.1.4.3 Metodología de aplicación de la propuesta

Con el fin de implementar el presente manual de sistema de control interno basado en el COSO, se requiere de la conformación de una comisión que se encuentre integrada por personal de diversas áreas: compras, ventas, administración, operaciones, recursos humanos, etc., ya que es importante considerar el alcance del mismo. Se deben tomar en cuenta ciertas características como: la razonabilidad, la integridad, la congruencia, y los eventos cotidianos que se desarrollan en la compañía

El personal debe tomar este manual como una herramienta que permita la mejora continua de sus actividades. La metodología que se aplique servirá para definir las herramientas con las cuales se recolectará la información, en este caso por medio de cuestionarios a través de los que se medirán el porcentaje de cumplimiento de las políticas planteadas por la alta dirección de la organización.

4.1.4.4 Alcance

La propuesta se desarrolla con el ánimo de brindar una herramienta a la administración que permita involucrar al personal de la empresa farmacéutica, con la cual se obtendrá información relevante para analizar si se cumplen o no

las políticas institucionales, con el fin de establecer mejoras en los procesos por medio de acciones correctivas.

4.1.4.5 Elementos del control interno en la empresa farmacéutica

Los elementos que componen el control interno dentro de la empresa han sido considerados de acuerdo a su actividad económica, es por esto que para evaluarlos y obtener un porcentaje de riesgo y confianza en los procesos se deben tomar en cuenta los porcentajes que se encuentran disponibles en la tabla a continuación:

Tabla 20. Porcentajes de riesgo y confianza de las actividades

RIESGO Y CONFIANZA		
RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 40%	BAJO	BAJO
41% - 85%	MODERADO	MODERADO
86% - 95%	ALTO	ALTO

Elaborado por: El Autor

En la que, el porcentaje de cumplimiento satisfactorio de los procesos corresponde al 86 – 95%, y el más bajo o insuficiente el 15 – 40%. Los aspectos más importantes que se evaluarán son:

Ambiente de control:

- Participación de todo el personal en el cumplimiento de los controles.
- Compromiso que tiene la alta dirección con la empresa.
- Conocimientos del personal sobre la estructura de la empresa.
- Gestión del talento humano.

- Entendimiento y cumplimiento de políticas y reglamentos internos.
- Capacitaciones impartidas al personal acerca del control interno.

Monitoreo:

- Contratación de auditorías externas.
- Acciones correctivas.
- Informe de rendición de cuentas de parte de la dirección de la organización a la comunidad.

Valoración del Riesgo:

- Desempeño del personal de la empresa.
- Gestión de la alta dirección.
- Cumplimiento de las metas organizacionales.

Sistemas de información:

- Sistema de información manejado por la empresa.
- Validar que existan documentos digitales y correcta disposición del archivo físico.
- Información presentada a la alta dirección.
- Flexibilidad en el sistema utilizado.
- Sistemas de comunicación interna.

Actividades de control:

- Sistemas de seguridad con los que cuenta la compañía.
- Nivel de eficiencia que se tiene en las operaciones administrativas y operativas.
- Ejecución y cumplimiento del presupuesto.
- Uso y control de inventarios, activos fijos y bienes de control de la organización.
- Cumplimiento de las leyes vigentes.

4.1.4.6 Detección de las fuentes de riesgos para la empresa.

En el presente punto se analizarán las fuentes de riesgo para la empresa:

4.1.4.6.1 Riesgo Empresa – Sociedad

El riesgo existente en la relación de la compañía y la sociedad, nace de la posibilidad de que se expendan productos nocivos, contaminados o caducos dentro de los establecimientos, lo que causaría un impacto negativo para la imagen de la empresa dañando su reputación e impidiendo alcanzar sus objetivos.

4.1.4.6.2 Manejo de los recursos financieros

Todo negocio particular busca un fin de lucro, es por ello que la alta dirección debe establecer presupuestos destinando sus recursos en planes que deben ser ejecutados de manera adecuada por la persona que dirige la compañía, sin desvíos de dinero o desfalcos.

En el área de compras y ventas se dan muchos problemas cuando no existe el debido control sobre los procesos, ya que el manejo de inventarios mueve gran cantidad de recursos y por lo tanto constituye un factor vulnerable e importante en la entidad.

4.1.4.6.3 Cambios en la normativa legal vigente

La empresa se expone al riesgo de cambio en las normativas de control sanitario, regulación del mercado, leyes laborales, medioambientales, etc., lo cual afecta de manera económica también ya que implicaría un desembolso no

contemplado para mantener al día sus respectivos permisos de funcionamiento.

4.1.4.6.4 Administración de los recursos humanos

Sobre la administración de los recursos humanos, la gerencia y accionistas deben contemplar si su personal cuenta con la suficiente preparación, conocimiento, experiencia en las áreas de compras y ventas para un eficiente desempeño de sus actividades. Así mismo, evaluar si requiere de capacitaciones y si existen o no manuales de políticas o procedimientos, descripción de puestos, etc.

4.1.4.6.5 La imagen de la organización

Acercas de la imagen de la empresa se deben evaluar los factores que incidirían en una mala reputación en la sociedad, clientes, proveedores, colaboradores, etc., ya que ello definitivamente afectaría la demanda de productos de manera posterior.

4.1.4.6.6 Alianzas estratégicas

Las alianzas estratégicas con proveedores, distribuidoras y otras empresas del sector permitirán ubicar sus productos de manera constante, lo que representaría un incremento de sus ventas, en caso de que fracasen o se rompan evidentemente las cifras en sus estados financieros lo reflejarían. De la calidad de los productos y servicios que se brinden dependerá el posicionamiento de la marca y de su imagen.

4.1.4.6.7 Gestión de la dirección

Sobre la gestión que realiza la dirección es necesario contemplar los estilos de liderazgo que se presentan en la administración, buscando generar un ambiente laboral adecuado que contribuya a alcanzar las metas institucionales.

4.1.4.6.8 Estructura organizacional

La evaluación de la estructura organizacional de la empresa servirá para medir su capacidad de respuesta en diversas situaciones, de ello dependerá el cumplimiento de su misión y visión.

4.1.4.6.9 Acciones correctivas

Las acciones correctivas que la compañía debe aplicar servirán como base luego de la evaluación de los controles, ya que el seguimiento de las mismas permitirá determinar si se están implementado de manera adecuada las sugerencias que se plantean en el sistema de control interno para la disminución de los riesgos en los procesos.

4.1.4.6.10 Relación con la planificación

Evaluar la planificación de la alta dirección es importante ya que si la programación no se alinean al Sistema de Control Interno, es posible que no se pueda analizar de manera correcta si, lo que significaría cambios bruscos durante el período.

4.1.4.6.11 Comunicación interna

La comunicación interna debe evaluarse para contar con canales adecuados de comunicación, haciendo que la información fluya correctamente, de manera ágil y segura entre todo el personal.

4.1.4.6.12 Promoción

La promoción inadecuada de la marca de la empresa vinculada a un deficiente manejo de los sistemas de información genera confusiones, reclamos y malestar en los clientes, deteriorando la imagen de la organización.

4.1.4.6.13 Tecnologías de información

El mal uso de las tecnologías de la información, es decir, sistemas contables, de inventarios, módulos de compras y ventas, redes sociales inclusive, expone a la organización no sólo a generar gastos que seguramente no son necesarios, sino que involucra una pérdida de recursos y desequilibrio del presupuesto.

4.1.4.6.14 Archivos y documentación

El riesgo de mantener archivos y documentación en mal estado, con desorden y sin registros digitales podría conllevar a la pérdida de información importante de las compras, ventas, cotizaciones, etc., lo que produciría una disminución de la seriedad de la empresa.

4.2 Forma y condiciones de aplicación del manual de control interno

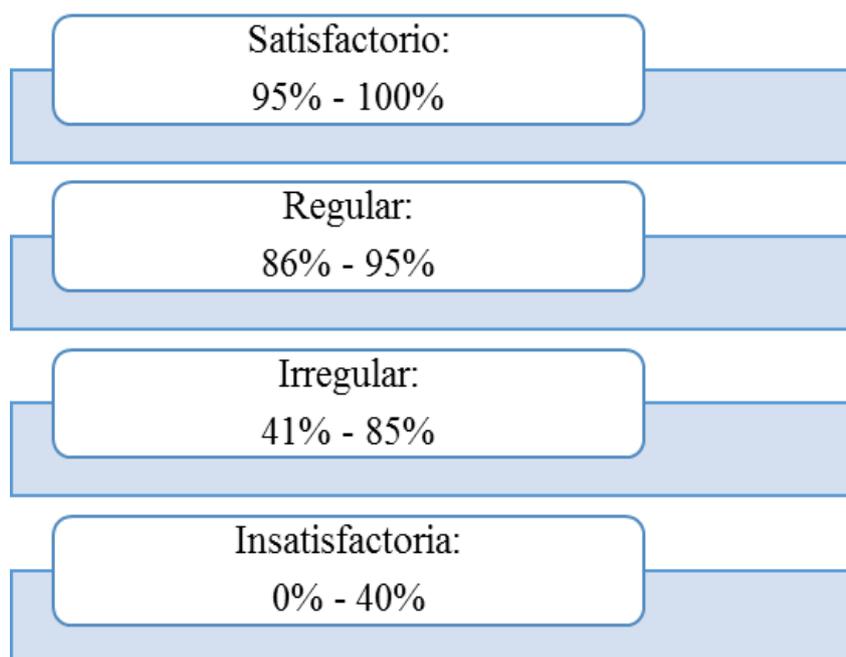
4.2.1 Criterios guía para la autoevaluación

Los criterios guía para la realización de la autoevaluación a través del presente sistema de control interno serán los siguientes:

4.2.1.1 Estandarización de valoración del cumplimiento.

Para lograr una estandarización óptima que permita evaluar los controles internos y facilitar la detección de las prioridades al momento de implementar las acciones correctivas necesarias, para ello se utilizan escalas basadas en calificaciones según los porcentajes de riesgo y confianza que se mencionaron anteriormente.

Tabla 21. Estandarización de valoración de cumplimiento



Elaborado por: El Autor

4.2.1.2 Estandarización de importancia.

Es necesario estandarizar las actividades de control a través de mecanismos de control separados por niveles que permitan facilitar la ejecución de los instrumentos para la evaluación.

Tabla 22. Estandarización de la importancia

Prioritario:

- * La actividad de control permite garantizar un buen desarrollo organizacional
- * La existencia de la actividad es indispensable para la obtención de los objetivos institucionales.

Importante:

- * La actividad de control si brinda confianza en las estructuras organizacionales.
- * El mal funcionamiento de ésta actividad afecta significativamente al logro de los objetivos.

Útil:

- * La actividad de control permite detectar situaciones que deben ser atendidas de manera urgente.
- * El no considerarla podría generar retrasos en la toma de acciones correctivas.

Elaborado por: El Autor

4.2.1.3 Acciones de mejora o correctiva

Para un desarrollo eficaz y eficiente de la autoevaluación acerca de los sistemas de control que debe realizar la compañía, se requiere que cada ítem consultado tenga una acción de mejora continua o de corrección, en donde se establezca plazos de ejecución y responsables de su aplicación. Esto hará que el sistema de control interno sea flexible, adaptable, y con sentido de mejora continua.

4.2.2 Instrumentos de autoevaluación

A continuación se muestra el instrumento para la autoevaluación por medio del sistema de control interno basado en el COSO:

Tabla 23. Valoración de los riesgos de control

EVALUACIÓN DEL RIESGO DE CONTROL		
COMPONENTES	CALIFICACIÓN	
	CONFIANZA	ALTA MODERADA BAJA
AMBIENTE DE MONITOREO VALORACIÓN DE RIESGOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN ACTIVIDADES DE CONTROL		
TOTAL		

Elaborado por: El Autor

El cuestionario que sigue a continuación permitirá utilizar la tabla de calificación en donde en el cumplimiento las siglas S, R, I, IN significan: Satisfactorio, Regular, Irregular e Insatisfactorio. Mientras que en la importancia las siglas P, I, U significan: Prioritario, Importante y Útil de acuerdo a las tablas de estandarización que se presentaron anteriormente.

Tabla 24. Cuestionario evaluación ambiente de control

Componentes del Control Interno y sus elementos	Cumplimiento				Importancia			Acciones		
	S	R	I	IN	P	I	U	Ac	Pla	Re
Ambiente de control										
¿Considera que existe compromiso de parte de la Dirección de la empresa para la correcta aplicación del Sistema de control interno?										
¿Las políticas, los reglamentos y las disposiciones son comunicadas de manera oportuna?										
¿Los procesos administrativos de compras se adaptan a los sistemas de control interno?										
¿Los jefes y administradores se hacen responsables del cumplimiento de las actividades de control?										
¿El personal de las áreas administrativas y operativas conoce la misión, visión y estructura de la empresa?										
¿Se difunde entre los colaboradores el marco sobre el cual se deben desarrollar sus actividades?										
¿Se promueve en la empresa la capacitación del control interno?										

Elaborado por: El Autor

Tabla 25. Cuestionario de evaluación Monitoreo

Componentes del Control Interno y sus elementos	Cumplimiento				Importancia			Acciones correctivas		
	S	R	I	IN	P	I	U	Acción	Plazo de ejecución	Requerimientos
Monitoreo										
¿Conoce usted de la aplicación de auditorías externas que refuercen el sistema de control interno de la empresa?										
¿Los mecanismos de autoevaluación utilizados permiten hallar oportunidades o acciones de mejora a tiempo?										
¿Existen en la empresa procedimientos que permiten cerciorarse de que lo autorizado / aprobado se ajuste al marco legal establecido?										
¿Se dan a conocer oportunamente informes de gestión sobre las actividades administrativas y operativas de la empresa?										

Elaborado por: El Autor.

Tabla 26. Cuestionario evaluación valoración del riesgo

Componentes del Control Interno y sus elementos	Cumplimiento				Importancia			Acciones		
	S	R	I	IN	P	I	U	Ac	Pla	Re
Valoración del Riesgo										
¿Conoce usted algún mecanismo implementado en la empresa que permita identificar y analizar los riesgos que afectan al cumplimiento de los objetivos propuestos?										
¿Participa el personal en el proceso de identificación, actualización y análisis de riesgos?										
¿Se incluyen en el plan anual operativo según su prioridad, los riesgos identificados, actualizados y analizados?										
¿Se promueve la importancia de las actividades de control interno por medio de revisiones periódicas de los objetivos?										
¿Se promueve la gestión de riesgos como una herramienta útil para la toma de decisiones?										
¿Se evalúa periódicamente que los controles aplicados no resulten más costosos que los beneficios que recibe la compañía?										

Elaborado por: El Autor

Tabla 27. Cuestionario evaluación sistemas de información

Componentes del Control Interno y sus elementos	Cumplimiento				Importancia			Acciones		
	S	R	I	IN	P	I	U	Ac	Pla	Re
Sistemas de Información										
¿Según su opinión la valoración del Sistema de información con respecto a la escala de cumplimiento es?										
¿El sistema de información actual permite recopilar, procesar y generar información acorde con las necesidades del usuario en un plazo razonable?										
¿Cuál valoración le brinda a la ejecución actual de la comunicación interna de la compañía?										
¿Según la escala de valoración, cómo identifica la flexibilidad, transparencia y confiabilidad del sistema de Información utilizado actualmente?										
¿Se desarrollan espacios de capacitación para el personal administrativo y operativo, en áreas que permitan un mejor manejo de herramientas útiles para los sistemas de información?										

Elaborado por: El Autor

Tabla 28. Cuestionario evaluación actividades de control

Componentes del Control Interno y sus elementos	Cumplimiento				Importancia			Acciones		
	S	R	I	IN	P	I	U	Ac	Pla	Re
Actividades de control										
¿En qué nivel se cumple con las regulaciones de seguridad y control en la empresa?										
¿Cuál es la valoración de los dispositivos de seguridad utilizados, según su desempeño?										
¿Según su criterio, como valoraría la eficiencia y eficacia de las operaciones tanto administrativas como operativas?										
¿Cuál es su valoración sobre el control de presupuesto e inventario de la empresa?										
¿Las prácticas sobre las actividades de control y disposiciones regulatorias, administrativas y operativas, son comunicadas en forma escrita, clara y oportuna?										

Elaborado por: El Autor

Una vez que se hayan desarrollado los cuestionarios del control interno se procederá a evaluar cada una de las puntuaciones para determinar el nivel de riesgo y confianza que existe en la empresa, con la finalidad de implementar las mejoras continuas y correctivas de ser el caso en cada uno de los procesos que actualmente se manejan en la empresa.

Es importante mencionar que debe existir una retroalimentación al momento de evaluar a la empresa en base al marco COSO, por medio del presente Sistema de Control Interno.

El departamento de compras y ventas al ser los más conflictivos se deben monitorear de manera constante, ya que en los actuales procesos no existe un control que realmente genere confianza en la alta dirección.

CONCLUSIONES

Se revisaron las teorías relacionadas al marco COSO, en donde se pudo conocer que los componentes del control interno son cinco, ambiente de control, monitoreo, valoración del riesgo, sistemas de información y actividades de control.

Se estableció una metodología de la investigación de corte mixto para realizar por medio de encuestas al personal el nivel de conocimiento acerca de los procesos utilizados en la empresa para los departamentos de compras y ventas con lo cual se pudo establecer que no existen mayores controles implementados en dichos procesos.

La propuesta que se elaboró es un manual por medio del cual se espera que la administración pueda evaluar los sistemas de control que se han implementado para los procesos de compras y ventas, a fin de que se establezcan mejoras correctivas que ayuden al desarrollo de las actividades del personal y para conocer si el personal está cumpliendo con las políticas y procesos establecidos para estas áreas.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a la administración de la compañía la implementación del presente sistema de control interno ya que es una herramienta que les permitirá establecer las acciones correctivas para una mejora continua de los procesos más conflictivos de la empresa que son el área de compras y ventas.

Al Jefe de recursos humanos, capacitar al personal acerca de lo que es el control interno para que los colaboradores conozcan la importancia de manejarse al margen de las políticas y procedimientos que la alta dirección ha definido.

Establecer sanciones ejemplares para aquellos colaboradores que no quieran cumplir con las políticas y acciones correctivas sugeridas al momento de realizar el cuestionario de control interno, que contemple despidos, multas, entre otras.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Asamblea Nacional. (2013). *control sanitario*. Obtenido de control sanitario:
<http://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/L-2005-019-Ley-de-Producci%C3%B3n-importaci%C3%B3n-comercializaci%C3%B3n-y-expendio-de-medicamentos-gen%C3%A9rico.pdf>
- Audidores, Contadores y Consultores Financieros. (2014).
<http://www.auditoresycontadores.com/contabilidad/61-que-es-el-control-interno-y-cuales-son-los-elementos>. Obtenido de
<http://www.auditoresycontadores.com/contabilidad/61-que-es-el-control-interno-y-cuales-son-los-elementos> :
- Barrios Rodríguez, J. M., & Méndez Castañeda, M. G. (2012).
<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/13637/BarriosRodriguezJeffreyMauricio2012.pdf?sequence=1>. Obtenido de
<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/13637/BarriosRodriguezJeffreyMauricio2012.pdf?sequence=1>:
<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/13637/BarriosRodriguezJeffreyMauricio2012.pdf?sequence=1>
- Campos Guevara, C. E. (2003).
http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/empre/campos_g_c/t_completo.pdf. Obtenido de
http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/empre/campos_g_c/t_completo.pdf:
http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/empre/campos_g_c/t_completo.pdf
- Conde Guamán, M. C. (2010).
<http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/1361/1/TESIS%20FARMACIA%20JERUSALEN.pdf>. Obtenido de
<http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/1361/1/TESIS%20FARMACIA%20JERUSALEN.pdf>

- RMACIA%20JERUSALEN.pdf:
<http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/1361/1/TESIS%20FA>
 RMACIA%20JERUSALEN.pdf
- Dueñas, N. (2007). *El Sistema de Control Interno y el aseguramiento de la calidad*. Loja, Ecuador: Universidad Técnica Particular de Loja, Primera Edición.
- Fabbri, M. S. (19 de Noviembre de 2015). *fhumyar*. Obtenido de humyar: <http://www.fhumyar.unr.edu.ar/escuelas/3/materiales%20de%20catedras/trabajo%20de%20campo/solefabri1.htm>
- FiercePharma. (14 de julio de 2015). *farmaceuticos*. Obtenido de farmaceuticos: <http://www.farmaceuticos.com.ar/opinionmedios/los-diez-laboratorios-top-en-facturacion-mundial/>
- Guerrero García, G. P. (octubre de 2014). http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/4306/1/58635_1.pdf. Obtenido de http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/4306/1/58635_1.pdf: http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/4306/1/58635_1.pdf
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México D. F, México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. .
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México DF: MC GRAW-HILL, Interamericana Editores S.A.
- HluppiCiencias Gerenciales. (14 de octubre de 2010). <http://controlinternohoy.blogspot.com/2010/10/el-informe-coso.html>. Obtenido de <http://controlinternohoy.blogspot.com/2010/10/el-informe-coso.html>: <http://controlinternohoy.blogspot.com/2010/10/el-informe-coso.html>
- Kotler, P. (2012). *Dirección de Mercadotecnia*. México: Pearson Educación.
- Laboratorios Industriales Farmacéuticos Ecuatorianos. (15 de marzo de 2014). *bolsadequito*. Obtenido de bolsadequito: http://www.bolsadequito.info/uploads/inicio/prospectos/obligaciones/140328210813-ece4c59650a43175549638f63e0d55ab_LIFE.pdf

- Laboratorios Industriales Farmacéuticos Ecuatorianos, LIFE. (31 de diciembre de 2015). *supercias*. Obtenido de supercias: <http://appscvs.supercias.gob.ec/consultaPdfBaselImagen/VisualizaDocumentos.zul?tipoDocumento=economica&expediente=767&idDocumento=3.1.L%20%20&fecha=2014-12-31%2000:00:00.0>
- Laboratorios Industriales Farmacéuticos Ecuatorianos, LIFE. (31 de diciembre de 2015). *supercias*. Obtenido de supercias: <http://appscvs.supercias.gob.ec/consultaPdfBaselImagen/VisualizaDocumentos.zul?tipoDocumento=economica&expediente=767&idDocumento=3.1.L%20%20&fecha=2014-12-31%2000:00:00.0>
- Laboratorios Industriales Farmacéuticos Ecuatorianos, LIFE. (31 de diciembre de 2015). *supercias*. Obtenido de supercias: <http://appscvs.supercias.gob.ec/consultaPdfBaselImagen/VisualizaDocumentos.zul?tipoDocumento=economica&expediente=767&idDocumento=3.1.L%20%20&fecha=2014-12-31%2000:00:00.0>
- Mantilla, S. A. (2010). *CONTROL INTERNO*. Editorial Kimpres Ltda.
- Melini, R. (2008). *Enfoque en la Auditoria de Estados Contables*. ESIC Editorial.
- Mendoza, L. A. (20 de septiembre de 2013). <https://prezi.com/dzfuj3hz7z2i/concepto-de-compras-y-abastecimiento/>. Obtenido de <https://prezi.com/dzfuj3hz7z2i/concepto-de-compras-y-abastecimiento/>: <https://prezi.com/dzfuj3hz7z2i/concepto-de-compras-y-abastecimiento/>
- Pérez & Cía. (2010). *Segregacion de funciones*. Obtenido de <http://www.jbp.com.co/pdf/JBPerezCIA-2.pdf>
- Pérez, M., Martín, M., Arratia, O., & Galisteo, D. (2009). *Innovación en docencia universitaria con moodle. Casos prácticos*. San Vicente: Editorial Club Universitario.
- PricewaterhouseCoopers, PWC. (2016). <http://www.pwc.com/mx/es/retos-farmaceutica/control-interno.html>. Obtenido de <http://www.pwc.com/mx/es/retos-farmaceutica/control-interno.html>: <http://www.pwc.com/mx/es/retos-farmaceutica/control-interno.html>
- Rodríguez, M. (19 de Agosto de 2013). *guiadetesis.wordpress.com*. Obtenido de guiadetesis.wordpress.com:

<https://guiadetesis.wordpress.com/2013/08/19/acerca-de-la-investigacion-bibliografica-y-documental/>

Romero Albuja, M. C. (2012).

<http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5343/1/UPS-QT03697.pdf>. Obtenido de

<http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5343/1/UPS-QT03697.pdf>:

<http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5343/1/UPS-QT03697.pdf>

Solvey, B. (2012). *Mi Tesis en 100 Dias*. Palibrio.

Superintendencia de Control del Poder de Mercado, SCPM. (20 de diciembre de 2014). *scpm*. Obtenido de *scpm*: <http://www.scpm.gob.ec/manual-de-buenas-practicas-comerciales-para-los-establecimientos-farmaceuticos/>

Taco Pilataxi, G. F. (marzo de 2012).

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/996/1/T-UCE-0003-130.pdf>. Obtenido de

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/996/1/T-UCE-0003-130.pdf>:

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/996/1/T-UCE-0003-130.pdf>



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Buendía Marín, Sergio Alberto, con C.C: # 0927773317 autor del trabajo de titulación: “Propuesta de un modelo de control interno basado en el sistema COSO para el área compras y ventas en una empresa del sector farmacéutico”, previo a la obtención del título de Ingeniero 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, 10 marzo del 2017

f. _____
Buendía Marín Sergio Alberto

C.C. # 0927773317



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	"Propuesta de un modelo de control interno basado en el sistema COSO para el área compras y ventas en una empresa del sector farmacéutico"		
AUTOR(ES)	Buendía Marín Sergio Alberto		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Ing. Triviño Yulan, Simón Bolívar		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas		
CARRERA:	Contabilidad y Auditoría, CPA		
TÍTULO OBTENIDO:	Ingeniero en Contabilidad y Auditoría, CPA		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	14 de marzo del 2017	No. PÁGINAS:	DE 95
ÁREAS TEMÁTICAS:	Teoría contable y sistemas de información		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Control interno, COSO, manual, procesos, compras, ventas.		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):			
<p>El presente trabajo de titulación se realizó con el objetivo de establecer un modelo de control interno basado en el sistema COSO, para una empresa del sector farmacéutico en cuanto a sus procesos de compras y ventas. Para ello se definieron teorías clave que ayudaron a la comprensión de los componentes del control interno, se estableció una metodología de la investigación de corte mixto, es decir cualitativo y cuantitativo, se establecieron preguntas para la encuesta y se obtuvo como resultado la falta de controles y la poca aplicación de políticas y procedimientos en la empresa. Con ello la propuesta planteada es un manual que contiene métodos de evaluación y valoración del ambiente de control, actividades, monitoreo, comunicación, sistemas de información, etc., en la compañía, de tal manera que la administración pueda tener una guía para evaluar las gestiones de los departamentos de compras y ventas.</p>			
ADJUNTO PDF:	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0996144557	E-mail: buendiajr16@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):	Nombre: Yong Amaya, Linda		
	Teléfono: +593-4- 2200804 ext.1609		
	E-mail: linda.yong@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):			