



**UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA DE  
AUDITORÍA**

**ANÁLISIS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL  
DEPARTAMENTO DE CONTROL EXISTENCIAS DE UNA  
EMPRESA DE COMPRA Y VENTA DE PRODUCTOS TERMINADOS  
DEDICADA A LA COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS  
QUÍMICOS MEDICINALES.**

**Tesis para optar al Título Contador Público Auditor y al grado de Licenciado en  
Sistemas de Información Financiera y Control de Gestión.**

**Tesista: Elizabeth Ortega Hueicha**

**Profesor Guía: Miguel Ossandón López**

**Valparaíso, 2011**

## **DEDICATORIA**

La presente tesis está dedicada a mis padres que desde la distancia me ayudaron a salir adelante en este proyecto de estudio y me entregaron todo el apoyo para seguir en este camino, siempre estuvieron presente en mi alma, y todos los logros que he obtenido como persona se los debo a ellos que son el ejemplo y pilar fundamental en mi vida.

A mis hermanos que siempre estuvieron conmigo llamándome desde la distancia y que creyeron en mi infinitamente dándome palabras de aliento cuando yo más lo necesitaba. Y en general a todas las personas, familia, amigos y compañeros, que me apoyaron y ayudaron a salir adelante a pesar de las dificultades de la vida.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a mi Padre por el apoyo que me otorgo cuando elegí la carrera de Contador Auditor, que se preocupó siempre de mi bienestar y que me ayudó a construir este camino con sus consejos, él siempre será un pilar fundamental y un ejemplo a seguir por su esfuerzo.

Gracias a mi madre que es la persona que me ayudó a levantarme cada vez que lo necesite, que me escucho siempre y me dio consejos que me ayudaron mucho en todo este proceso, siempre me alienta y me da alegría, ella es mi aliada incondicional.

Mis hermanos que siempre fueron un ejemplo a seguir dentro de mi proceso universitario, por ser su hermana menor me dieron todo el cariño que necesitaba, gracias Baudilio por ayudarme a llevar a cabo este proyecto de tesis y preocuparte de mí como siempre, gracias Alexis por apoyarme y darme ánimo. Gracias hermanos por venir a verme a Valparaíso cada vez que pudieran y me aportaran con su granito de arena.

Gracias en general por darme la oportunidad de venir a Valparaíso a estudiar la carrera que será parte de mi futuro, todo este proceso sin lugar a dudas se lo debo a ustedes, mi familia.

## TABLA DE CONTENIDOS

Resumen.....	06
<b>CAPITULO I</b>	
Marco teórico	
1.1 Antecedentes Generales.....	07
1.2 Control.....	07
1.3 Control Interno.....	08
1.4 Objetivos del control interno.....	12
1.5 Controlar.....	13
1.6 Control Detectivo.....	13
1.7 Controles de las aplicaciones.....	13
1.8 Control preventivo.....	14
1.9 Control Automatizado.....	14
1.10 Control Manual.....	14
1.11 Los procedimientos generales de auditoría.....	14
1.12 Normas de auditoría generalmente aceptada (NAGAS).....	15
1.13 Componentes del control interno de acuerdo al COSO II.....	17
1.13.1 Ambiente de control interno.....	17
1.13.2 Establecimiento de objetivos.....	22
1.13.3 Identificación de eventos.....	23
1.13.4 Evaluación del riesgo.....	23
1.13.5 Estrategia frente al riesgo.....	24
1.13.6 Actividad de control.....	25
1.13.7 Información y comunicación.....	25
1.13.8 Supervisión.....	28
1.14 Razonabilidad de los Estados Financieros.....	34
1.15 Confiabilidad de la elaboración de información contable.....	34
1.16 Existencias.....	35
1.17 Inventario.....	35
1.18 Objetivos de los auditores en la auditoria de inventario.....	36
1.19 Controles físicos de inventario.....	36
1.20 Función compra.....	37

1.21 Función recepción .....	37
1.22 Función de almacenamiento.....	38
1.23 Función de distribución.....	38
1.24 Función producción.....	38
1.25 Función despacho.....	39

## **CAPITULO II**

2.1 Planteamiento del problema.....	41
2.2.1 Objetivo General.....	42
2.2.2 Objetivos Específicos.....	42
2.3 Metodología.....	43
2.3.1 Etapa I: Recopilación de Antecedentes.....	43
2.3.2 Etapa II: Sistematización de la información.....	43
2.3.3 Etapa III: Elección de sujeto de investigación.....	44
2.3.4 Etapa IV: Aplicación de la técnica de Recogida de datos.....	44
2.3.5 Etapa V: Credibilidad, confirmabilidad, transferencia y fiabilidad.....	46
2.3.6 Etapa VI: Tabulación de Resultados.....	47
2.3.7 Etapa VII: Análisis de Resultados.....	48
2.3.8 Etapa VIII: Discusión de Resultados.....	48
2.3.9 Etapa IX: Conclusiones.....	48
2.3.10 Etapa X: Elaboración del informe final.....	48

## **CAPITULO III**

3.1 Análisis de resultados.....	49
---------------------------------	----

## **CAPITULO IV**

4.1 Discusión del problema de investigación.....	54
--	----

## **CAPITULO V**

5.1 Conclusión.....	58
Bibliografía.....	61
Anexos.....	63

## RESUMEN

El Sistema de Control Interno comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de los datos contables. Es importante para la estructura administrativa contable de una empresa. Por lo general las Existencias es una partida principal en el balance y a menudo es la más grande de las cuentas incluidas en el capital de trabajo, siendo por esto una de las partidas más significativas debido a su importancia dentro de la entidad, ya que constituye el activo corriente más representativo de una empresa y son muy susceptibles a grandes errores y fraudes, es por esto que mediante procedimientos de control se puede garantizar la confiabilidad de los registros contables.

En consecuencia este proyecto de tesis tiene como finalidad analizar el Sistema de Control Interno del Departamento de Control de Existencias a fin de concluir respecto a la efectividad del Sistema de Control Interno y sus efectos en la razonabilidad de los estados financieros de una empresa de compra y venta de productos terminados, dedicada a la comercialización de productos químicos medicinales, ubicada en la región Metropolitana. El objetivo general de esta tesis es analizar el Sistema de Control Interno del Departamento de Control existencias y objetivos específicos en cuanto a identificar los controles establecidos en el Departamento Control Existencias, distinguir los controles utilizados por el Departamento Control Existencias, detectar hallazgos en el Sistema de Control Interno que puedan afectar la razonabilidad de los estados financieros.

La presente investigación a realizar, se desarrolla a través de en un paradigma cualitativo con un alcance Descriptivo Explicativo. La metodología de ésta investigación se desarrolla en diez etapas las que comprenden en resumen: la recopilación de antecedentes desde el punto de vista teórico y la recopilación practica a través de entrevistas en profundidad.

Como conclusión definitiva el sistema de Control Interno analizado provee una seguridad razonable, pues los controles establecidos dentro de la farmacia se cumplen en su mayoría. Los controles físicos en existencias dentro de la farmacia son adecuados pues se cumplen los controles de recepción, almacenamiento, orden y venta de la mercadería con su documentación de respaldo, tanto sus devoluciones a la DLI con un procedimiento que tiene establecido en la farmacia.

# **CAPITULO I**

## **MARCO TEÓRICO**

### **1.1 ANTECEDENTES GENERALES**

La Industria Farmacéutica es un sector empresarial dedicado a la comercialización de productos químicos medicinales. Su distribución consiste en un mesón el cual los farmacéuticos y vendedores realizan atención completa del cliente, incluyendo cobro, empaque y entrega del producto. Es por esto que se necesita control Interno de las Mercaderías dentro de los locales de distribución.

Por lo general las Existencias es una partida principal en el balance y a menudo es la más grande de las cuentas incluidas en el capital de trabajo, siendo por esto una de las partidas más significativas debido a su importancia dentro de la entidad, ya que constituye el activo corriente más representativo de la empresa y son muy susceptibles a grandes errores y fraudes, es por esto que mediante procedimientos de control se puede garantizar la confiabilidad de los registros contables.

Para facilitar el estudio de este proyecto de investigación se comenzara por describir el Control Interno, sus componentes, y sus riesgos, el área del departamento de existencia, como así también sus variables.

### **1.2 CONTROL**

Fase del proceso administrativo que tiene como propósito contribuir al logro de objetivos de las otras cuatro fases que lo componen: planeación, organización, captación de recursos y administración; estas se armonizan de tal manera que todas participan en el logro de la misión y objetivos de la entidad. (Santillana, 2001, p. 3).

De la definición señalada se desprende que no debe considerarse el control como una fase aislada del proceso administrativo, si no que interactúa con las otras cuatro. No se puede concebir una buena planeación sin control, ni una organización eficiente sin control,

ni captar recursos (humanos, materiales y financieros) sin control, ni una administración sin control. (Santillana, 2001, p. 3).

El control en resumen es una fase del proceso administrativo, y a su vez, forma parte de las otras cuatro fases. (Santillana, 2001, p. 3).

### **1.3 CONTROL INTERNO**

De acuerdo a Coopers & Lybrand (1997), el control interno en un sentido amplio, se define como un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones;
- Confiabilidad en la elaboración de información financiera;
- Cumplimiento con las leyes y normas que sean aplicables.

La primera categoría se dirige a los objetivos empresariales básicos de una entidad, incluyendo los objetivos de rendimiento y la rentabilidad y la salvaguarda de los recursos. La segunda está relacionada con la elaboración y publicación de estados financieros interinos y abreviados, así como la información financiera extraída de dichos estados como por ejemplo los comunicados sobre resultados, que sean publicados. La tercera concierne al cumplimiento de aquellas leyes y normas a la que está sujeta la entidad. Estas distintas pero, en parte, coincidentes categorías tratan diferentes necesidades y permiten un enfoque dirigido hacia la satisfacción de las necesidades individuales,

Esta definición refleja ciertos conceptos fundamentales:

- El control interno es un proceso. Es un medio para un fin, no un fin en sí mismo.
- El control interno es efectuado por personas. No es meramente la existencia de formularios y manuales que contienen políticas, sino personas en cada nivel de una organización.
- La dirección y el directorio de una empresa únicamente pueden esperar del control interno que provea seguridad razonable, no seguridad absoluta.



- El control interno está conectado al logro de los objetivos en una o más categorías, separadas pero solapadas.

Esta definición de control interno es amplia por dos razones. Primero, es la forma como la mayoría de los altos ejecutivos entrevistados visualizan el control interno al dirigir sus empresas. De hecho, generalmente hablan en términos de "control" y estar "en control".

Segundo, abarca ideas parciales de control interno. Aquellos que lo desean, pueden enfocar separadamente por ejemplo, controles sobre la elaboración de información contable o controles relativos al cumplimiento de leyes y regulaciones. En forma similar, se puede abarcar el enfoque dirigido a controles sobre una unidad o una actividad particular de una entidad, de acuerdo a Coopers & Lybrand (1997)

### **1.3.1 UN PROCESO**

El control interno no es un evento o circunstancia aislada, sino una serie de acciones que penetran las actividades de una entidad. Estas acciones son extensivas y son inherentes a la forma como la dirección maneja el negocio. De acuerdo a Coopers & Lybrand (1997)

Los procesos de negocios, que son conducidos en o a través de unidades o funciones de una organización, son gestionados a través de los procesos de planificación, ejecución y monitoreo. El control interno es una parte de estos procesos y está integrado con ellos. Los habilita a funcionar y monitorea su conducta y pertinencia continua. Es una herramienta usada por la dirección, no un sustituto de la misma, de acuerdo a Coopers & Lybrand (1997).

Esta conceptualización de control interno es muy diferente de la perspectiva de algunos observadores quienes ven al control interno como algo agregado a las actividades de una entidad, o como una carga necesaria, impuesta por reguladores o por los dictados de burócratas demasiado celosos. El sistema de control interno esta entrelazado con las actividades operativas de una entidad y existe por razones fundamentales del negocio. Los controles internos son más eficaces cuando han sido construidos dentro de la infraestructura de una entidad y son parte de la esencia de la empresa. Deberían ser "construidos dentro" antes que "construidos sobre", de acuerdo a Coopers & Lybrand (1997)

Los controles "construidos dentro" pueden afectar directamente la capacidad de una entidad para alcanzar sus metas y respaldan las iniciativas de calidad de los negocios. La

búsqueda de calidad está directamente vinculada a como se administran y controlan los negocios. Las iniciativas de calidad pasan a ser parte de la estructura operativa de una empresa, lo cual se pone en evidencia de la siguiente forma:

- El liderazgo de los altos ejecutivos asegurando que los valores de calidad estén incorporados a la forma cómo actúa una compañía.
- Estableciendo objetivos de calidad enlazados con la recopilación y análisis de información y otros procesos de una entidad.
- Usando el conocimiento de prácticas competitivas y expectativas de clientes para impulsar mejoras de la calidad en forma continua, de acuerdo a Coopers & Lybrand (1997).

De acuerdo a Coopers & Lybrand (1997), estos factores de calidad son análogos a aquellos de un sistema eficaz de control interno. De hecho, el control interno no solo está integrado con programas de calidad, sino que es generalmente crítico para su éxito.

Los controles "construidos dentro" también tienen trascendencia en la contención de los gastos y tiempos de respuesta:

- La mayoría de las empresas se enfrentan con mercados altamente competitivos y con la necesidad de contener costos. Si se añaden nuevos procesos separados de los ya existentes se adicionan costos. En cambio si se enfoca sobre las operaciones existentes y su contribución a un eficaz control interno y se incorporan controles a las actividades operativas básicas, una empresa usualmente puede evitar procesos y costos innecesarios.
- Una práctica de establecer controles de la estructura operativa ayuda al desarrollo "gatillo" de nuevos controles necesarios para nuevas actividades de negocios. Tal reacción automática hace a las entidades más ágiles y competitivas.

### **1.3.2 LAS PERSONAS**

El control interno es ejecutado por el directorio, la dirección y el resto de los integrantes de una entidad. Es cumplido por las personas de una organización, por lo que hacen y dicen. Las personas establecen los objetivos de la entidad y ponen mecanismos de control.

En forma similar, el control interno afecta las acciones de las personas. El control interno reconoce que la gente no siempre entiende, comunica o se desempeña en forma consistente, de acuerdo a Coopers & Lybrand (1997).

Cada individuo trae al lugar de trabajo antecedentes y habilidades técnicas que son únicos y tiene diferentes necesidades y prioridades, de acuerdo a Coopers & Lybrand (1997).

Estas realidades afectan y son afectadas por el control interno. Las personas deben conocer sus responsabilidades y los límites de su autoridad. De acuerdo a esto, es necesario que exista un claro y cercano enlace entre los deberes de las personas y la forma en que los llevan a cabo, así como también con los objetivos de la entidad.

La expresión "personas de la organización" comprende tanto al directorio, como a la dirección y al resto del personal. A pesar de que los directores podrían ser vistos como realizando tareas de vigilancia en forma principal, también proporcionan orientación y aprueban ciertas transacciones y políticas. Como tales, los directorios son un elemento importante del control interno, de acuerdo a Coopers & Lybrand (1997).

### **1.3.3 SEGURIDAD RAZONABLE**

De acuerdo a Coopers & Lybrand (1997), el control interno no puede proporcionar en forma realista seguridad absoluta de que se logran los objetivos de una organización. La seguridad razonable reconoce que el costo del control de una organización no debe exceder los beneficios que se espera obtener.

No importa cuán bien diseñado y ejecutado esté el control interno, éste solo puede proporcionar seguridad razonable a la dirección y al directorio en cuanto al logro de los objetivos de una empresa. La probabilidad de conseguirlo es afectada por las limitaciones inherentes a todos los sistemas de control interno. Estas limitaciones incluyen el hecho de que en la toma de decisiones el juicio humano puede tener fallas, las personas responsables de establecer los controles necesitan evaluar sus costos y beneficios relativos, y pueden desencadenarse rupturas debido a fallas humanas tales como simples errores o malentendidos.

Adicionalmente, los controles pueden ser burlados por la colusión de dos o más personas. Finalmente la dirección tiene la capacidad de violentar el sistema de control interno, de acuerdo a Coopers & Lybrand (1997).

### **1.3.4 ESTADOS FINANCIEROS**

Los estados financieros son los documentos que debe preparar la empresa al terminar el ejercicio contable, con el fin de conocer la situación financiera y los resultados económicos obtenidos en las actividades de su empresa a lo largo de un período. (C. López, 2008, p. 1).

### **1.4 OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO**

De acuerdo a Coopers & Lybrand (1997), toda entidad se inicia con una misión, estableciendo los objetivos que quiere alcanzar y las estrategias para lograrlos. Los objetivos pueden ser establecidos para una entidad como un todo, o estar referidos a actividades específicas dentro de la entidad. A pesar de que muchos objetivos son específicos para una entidad particular, algunos son ampliamente compartidos.

Por ejemplo, los objetivos comunes a casi todas las entidades son, conseguir y mantener una buena imagen dentro del negocio y frente a los consumidores, proporcionar estados contables confiables a los accionistas y operar cumpliendo con las leyes y regulaciones.

Para este estudio los objetivos caen dentro de tres categorías:

- Operaciones - relacionados con el uso eficaz y eficiente de los recursos de la entidad;
- Elaboración de información contable - relacionados con la preparación de estados contables publicados confiables;
- Cumplimiento - relacionados con el cumplimiento por parte de la entidad de las leyes y regulaciones aplicables.

De acuerdo a Coopers & Lybrand (1997), Esta categorización permite enfocar sobre aspectos separados del control interno. Estas categorías distintas pero superpuestas (un objetivo particular puede caer bajo más de una categoría) encaran distintas necesidades y pueden ser responsabilidad directa de distintos ejecutivos. Esta categorización también permite distinguir entre lo que puede esperarse de cada categoría de control interno.

Puede esperarse que un sistema de control interno provea seguridad razonable de lograr los objetivos relativos a la confiabilidad de la elaboración de información contable y al cumplimiento con leyes y regulaciones. El logro de esos objetivos, que están basados ampliamente en estándares impuestos por unidades externas, depende de cómo se

desempeñan las actividades dentro de los controles de la entidad, de acuerdo a Coopers & Lybrand (1997).

Sin embargo, el logro de los objetivos relacionados con las operaciones -tales como un rendimiento particular de una inversión, participación en el mercado o la introducción de nuevas líneas de productos- no está siempre dentro del control de la entidad. El control interno no puede prevenir juicios o decisiones erróneas o eventos externos que pueden causar que un negocio falle en el logro de sus metas operativas. Para estos objetivos, el sistema de control interno puede proporcionar solamente una seguridad razonable de que la dirección y, en su rol de vigilancia, el directorio estén enterados, en forma oportuna, en la medida en que la entidad se está moviendo hacia esos objetivos, de acuerdo a Coopers & Lybrand (1997).

### **1.5 CONTROLAR**

Regular. Establecer o implantar una política mediante la cual se ejerce control, de acuerdo a Gutierrez, ( 2008).

### **1.6 CONTROL DETECTIVO**

Control creado con la función de identificar los eventos que puedan generar un error o irregularidad en los procesos en el momento en que se presenten, de acuerdo a Gutierrez (2008).

### **1.7 CONTROLES DE LAS APLICACIONES**

De acuerdo a Coopers & Lybrand (1997), son los procedimientos programados en el software de las aplicaciones y procedimientos manuales correspondientes, diseñados para asegurar la totalidad y la exactitud de la información procesada. Por ejemplo verificaciones programadas de la información introducida en el ordenador, verificaciones de las secuencias numéricas y procedimientos manuales para realizar el seguimiento de los informes de excepciones.

## **1.8 CONTROL PREVENTIVO**

Control creado con la función de anticipar eventos no deseados que puedan generar un error o irregularidad en los procesos antes que sucedan, de acuerdo a Coopers & Lybrand, (1997).

## **1.9 CONTROL AUTOMATIZADO**

Control no dependiente de la discrecionalidad de una persona, por lo cual un conjunto de instrucciones lógicas ejecutadas por un software se encargan de su ejecución, de acuerdo a Auditoll, (2009).

## **1.10 CONTROL MANUAL**

De acuerdo a Coopers & Lybrand, (1997), son los controles efectuados sin la ayuda de un computador, Por lo tanto es realizado por el personal de la empresa en forma manual, y por lo tanto depende de ella para ser llevado a cabo.

## **1.11 LOS PROCEDIMIENTOS GENERALES DE AUDITORÍA**

Son aquellos actos que el auditor debe realizar para conseguir su objetivo, o sea, dar una opinión sobre el universo sobre la base de muestreos, o pruebas selectivas. Se han establecido siete procedimientos de tipo general que son:

- Observación: De procedimientos de contabilidad, de control interno, de recuento de inventarios.
- Inspección: De valores, de bienes, de títulos, de contratos, de escrituras, de documentos de soporte y sustentación.
- Confirmación: De saldos bancarios, de deudores, de acreedores, de bienes bajo custodia de terceros.
- Comparación: De saldos anteriores y/o posteriores para descubrir e indagar sobre variaciones importantes y su eventual justificación.

- Análisis: De cuentas patrimoniales que la compañía debe entregar confeccionados, de cuentas de resultado que los suele preparar el auditor para efectuar sus pruebas selectivas, muy principalmente de gastos, otros documentos contables como ajustes especiales o retroactivos, provisiones no usuales o estimaciones anuales, tabulaciones por antigüedad de deudores, acreedores, etc.
- Cálculos: De toda operación aritmética, importantes fraudes se comenten por alterar los cálculos.
- Averiguaciones: Con la gerencia sobre políticas, procedimientos y asuntos que no se pueden apreciar en los libros, como compromisos con los sindicatos, compromisos de compraventa, pactos entre accionistas, etc.

En resumen, de estos siete tipos de actos o procedimientos generales, se desprenden de un modo u otro, todos los procedimientos de tipo específico que luego se aplica a cada uno de los rubros que conforman los estados financieros, de acuerdo a Bernal, (2009).

### **1.12 NORMAS DE AUDITORÍA GENERALMENTE ACEPTADAS (NAGAS)**

Las normas de auditoría son directrices generales que ayudan a los auditores a cumplir con sus responsabilidades profesionales en la auditoría de estados financieros históricos. Ello incluye la consideración de capacidades profesionales como lo es la competencia e independencia, los requisitos de informes y la evidencia. (Arens y Loebbecke, 1996, p. 19).

Las directrices más amplias disponibles son las diez normas de auditoría generalmente aceptadas (NAGA). Fueron elaboradas por el AICPA en 1947 y han permanecido iguales, salvo algunos cambios mínimos. Estas normas no son lo suficientemente específicas para proporcionar alguna guía significativa para los profesionales, pero si representan un marco de referencia en base al cual el AICPA puede proporcionar interpretaciones. Se manifiesta en su totalidad de la siguiente forma:

### **1.12.1 NORMAS GENERALES**

- La auditoria debe ser realizada por una persona o personas que cuenten con la capacitación técnica adecuada y la competencia de un auditor.
- En todos los asuntos relativos a un contrato, el o los auditores han de conservar una actitud mental de independencia.
- Debe tenerse el cuidado profesional en el desempeño de la auditoria y en la preparación del informe. (Arens y Loebbecke, 1996, p. 19).

### **1.12.2 NORMAS PARA EL TRABAJO**

- El trabajo ha de ser planeado adecuadamente y los asistentes, si se cuenta con ellos, deben ser supervisados de forma adecuada.
- Debe entenderse en forma suficiente la estructura de control interno a fin de planear la auditoria y determinar la naturaleza, duración y extensión de las pruebas que han de realizarse.
- Ha de conseguirse suficiente y competente evidencia mediante inspección, observación, consultas y confirmaciones para tener así una base razonable para una opinión con respecto a los estados financieros que se están auditando. (Arens y Loebbecke, 1996, p. 19).

### **1.12.3 NORMAS DE LA INFORMACIÓN**

- El informe debe manifestar si los estados financieros se presentan de conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados.
- En el informe se han de identificar aquellas circunstancias en las que no se hayan observado consistentemente dichos principios en el periodo actual en relación con el periodo anterior.
- Las revelaciones informativas en los estados financieros han de considerarse razonablemente adecuadas a no ser que se indique lo contrario en el informe.



- El informe debe contener una opinión de los estados financieros, considerados en su conjunto, o alguna indicación en el sentido que no puede manifestarse una opinión. Cuando no se pueda expresar una opinión global, debe manifestarse las razones de ello. En todos los casos en los que se asocie el nombre del auditor con los estados financieros, el informe debe incluir una indicación clara de la naturaleza del trabajo del auditor, si procede, y del grado de responsabilidad que asume el auditor. (Arens y Loebbecke, 1996, 19).

### **1.13 COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO DE ACUERDO AL COSO II**

- a) Ambiente de control interno
- b) Establecimiento de objetivos
- c) Identificación de eventos
- d) Evaluación del riesgo
- e) Estrategia frente al riesgo
- f) Actividades de control
- g) Información y comunicación
- h) Supervisión

#### **1.13.1 AMBIENTE DE CONTROL INTERNO**

De acuerdo a COSO, (2004), el ambiente de control interno, armoniza el conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del riesgo, siendo determinante en las conductas y procedimientos organizacionales. Es una consecuencia, asumida de la actitud de la alta dirección, la gerencia y los otros integrantes de la organización, con relación a la importancia del riesgo y su impacto sobre las actividades y resultados. Ejerce un ordenamiento, a través de la influencia que provee al comportamiento del personal en su conjunto.

El ambiente de control que comienza en la gerencia, es la base para el resto de los componentes de la administración de riesgos, proporcionando estructura y disciplina. Influye en el establecimientos de estrategias y objetivos, estructuración de actividades, en

la información como los sistemas de comunicación y en la de supervisión de los procesos. El ambiente interno también es influenciado por factores como la historia de la organización, su cultura y subculturas, su estilo de dirección, competencia y desarrollo del personal, asignación de autoridad y responsabilidad, sus valores éticos.

Todos los factores que afectan de una forma u otra a una organización, variarán en su capacidad de afectar en conformidad al tamaño de la entidad, a la forma de administrar y en la medida en que cada uno de estos factores sea considerado. Los factores del ambiente de control son:

#### **1.13.1.1 FILOSOFIA DE LA GESTIÓN DE RIESGOS**

La filosofía refleja el valor que la entidad le entrega a la administración de riesgos y como esta actitud afecta a la aplicación de los otros factores, lo cual se manifiesta en sus declaraciones de políticas y otro tipo de comunicaciones, a través de palabras y acciones diarias. Esto se refiere a la capacidad de entendimiento que poseen los integrantes de una entidad con respecto a la administración del riesgo, y si a sus empleados y directores se les facilita o potencia habilidades para conocer los riesgos en forma eficaz, escogerlos, dirigirlos y tratarlos, de acuerdo a COSO, (2004).

#### **1.13.1.2 CANTIDAD DE RIESGO**

Es la cantidad de riesgo que una organización está dispuesta a aceptar con el fin de alcanzar sus objetivos. Considera para este efecto en forma frecuente categorías como alta, media o baja, o expresarse cuantitativamente en forma aproximada, reflejando un balance entre metas de crecimiento, retorno y riesgo. El apetito de riesgo está directamente relacionada con la estrategia de una organización, donde el retorno deseado debe estar alineado con la capacidad de riesgo posible, por lo tanto, la administración del riesgo debe asesorar a la dirección a escoger una estrategia consistente con sus alcances, de acuerdo COSO, (2004).

### 1.13.1.3 CULTURA DE RIESGO

Es un conjunto compartido de actitudes, valores y prácticas que caracterizan como una entidad considera el riesgo en sus actividades diarias. Este factor, para algunas empresas proviene de los dos primeros factores, en otras es parte del azar, pero en ambos casos puede en algunas empresas haber una o más culturas de riesgo diferente o incluso dentro de una misma unidad comercial, proceso o departamento. La administración de riesgos debe considerar como su cultura de riesgo afecta su equilibrio con otros elementos propios de su control, para lo cual, donde exista inconveniente la administración de riesgos debe tomar acciones para ajustar la filosofía y apetito de riesgos, o volver a pensar la forma de cómo se está aplicando la administración de riesgos en la empresa. De acuerdo a COSO, (2004).

- Subcultura de riesgos: En algunas organizaciones existen unidades de negocios, procesos, funciones o departamentos que de una forma u otra, dependiendo de sus objetivos, poseerán culturas levemente diferentes. Sus gerentes, en forma individual, se sienten preparados para tomar más riesgos, mientras otros son más conservadores, y estas diferentes culturas algunas veces se cruzarán en sus propósitos. Para lo cual la administración de riesgo debe velar por los equilibrios de ciertos choques que se pueden presentar, en beneficio de la organización como un todo, de acuerdo a COSO, (2004).
- Reconociendo la realidad del riesgo: Si una organización no ha sufrido pérdidas o no ha tenido ninguna exposición significativa al riesgo, ella no debe sucumbir al mito de que un evento con consecuencias adversas no se presentara en ella, aunque pueda tener empleados competentes, procesos eficaces y tecnología confiable. La administración de riesgos debe tener presente que muchas variables en los ambientes internos y externos pueden cambiar rápidamente, y volver a una entidad completamente vulnerable en sus aspectos más sólidos y/o afectarla gravemente desde aquellos más des potenciados, o en conjunto, de acuerdo a COSO, (2004).

#### **1.13.1.4 CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y EL COMITÉ DE AUDITORÍA**

De acuerdo a COSO, (2004), es uno de los factores más críticos del ambiente interno e influencia fundamental para otros elementos de la administración de riesgos. Hoy se habla de los gobiernos corporativos y como ellos afectan el funcionar de las organizaciones. Ambos estamentos de la empresa, son y deben ser independientes de la administración donde sus acciones juegan un rol vital para la organización, como también la experiencia y calidad de sus miembros, el grado de participación y examen de actividades o vigilancia. Otro punto importante que incluye al consejo de administración y al comité de auditoría es que se plantean preguntas difíciles a la dirección relativas a la estrategia, planes y desarrollo. Es así como el comité debe estar preparado para cuestionar y supervisar las actividades de la gerencia, presentar opiniones alternativas y tener disposición para actuar cuando se originan situaciones no deseadas, inesperadas o problemas de hecho, a través de la interacción del comité de auditoría con los auditores externos e internos.

#### **1.13.1.5 INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS**

Los objetivos y estrategias de una organización y la forma como ellos son implementados y alcanzados están basados en preferencias, valores de juicio y estilo de gestión. Los cuales en su conjunto definen la integridad, el compromiso ético y las normas de comportamiento para la administración, las que deben ir mas allá de cumplir con las regulaciones y normas legales, donde la integridad es un requisito previo al comportamiento en cada uno de los distintos aspectos de las actividades de una organización.

A menudo establecer valores éticos en una entidad es difícil, complejo y frustrante, debido a la necesidad de considerar los intereses de distintas partes, debiéndose establecer un equilibrio entre los intereses de la organización con clientes, empleados, proveedores, competidores y la comunidad, de acuerdo a COSO, (2004).

#### **1.13.1.6 COMPROMISO DE COMPETENCIA**

La competencia refleja el conocimiento y las habilidades necesarias para realizar las tareas asignadas. La dirección determina el grado de perfección con la cual debe desarrollarse cada tarea, teniendo en cuenta los objetivos de la organización, como los planes y estrategias de la gerencia para su obtención. La dirección debe especificar el nivel de competencia para cada trabajo, donde cada función se traduce en niveles de conocimiento y habilidad, los cuales pueden estar en función de la inteligencia, formación y experiencia de cada persona, así como el grado de juicio profesional aplicable a una específica función, de acuerdo a COSO, (2004).

#### **1.13.1.7 FILOSOFÍA DE LA DIRECCIÓN Y EL ESTILO DE GESTIÓN**

La forma de actuar es un componente fundamental para este factor, la cual se refleja en la aptitud adoptada en y ante la presentación de información financiera, la selección de alternativas disponibles respecto a los principios de contabilidad aplicables, la escrupulosidad y prudencia de las estimaciones contables y las actitudes frente a las funciones informáticas y contables, así como hacia el personal, de acuerdo a COSO, (2004).

#### **1.13.1.8 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA**

Este factor se tiende a definir el marco en el cual se planifica, ejecuta, manda, comunican y supervisan las actividades de la entidad. Una estructura organizativa relevante define las áreas claves de autoridad y responsabilidad como también el establecimiento de líneas apropiadas de comunicación. Algunas pueden ser centralizadas, descentralizadas, pirámides o planas, por sector, líneas de productos, por zonas o red de distribución, o funcionales como las del sector público, de acuerdo a COSO, (2004).

### **1.13.1.9 ASIGNACIÓN DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD**

Esta etapa se refiere a la medida en que se autoriza a los equipos o a las personas en forma individual a utilizar iniciativas al momento de enfrentar problemas o tratar temas, estableciendo límites de autoridad. Esto también incluye el establecimiento de informes y protocolos de autorización, como de políticas que describan las prácticas más adecuadas para la entidad, conocimiento y experiencia para el personal clave y los recursos para el cumplimiento de las funciones. Como también que todo el personal esté en conocimiento y entienda los objetivos, y como su actuar se relaciona con su entorno laboral y contribuye a la obtención de ellos. Una delegación mayor exige implícitamente un mayor nivel de competencia al personal, como también la necesidad de contar con procedimientos que permitan supervisar con eficacia los resultados, de acuerdo a COSO, (2004).

### **1.13.1.10 POLÍTICAS Y PRÁCTICAS EN MATERIA DE RECURSOS HUMANOS**

Estas prácticas tienen que ver con contratación, orientación, entrenamiento, evaluación, asesoramiento, promoción, remuneraciones, como también el indicarles a los empleados los niveles de integridad, ética y competencia que de ellos se espera. Desde el reclutamiento y entrevistas el empleado, este debe sentir el compromiso de la entidad con su persona, a través de políticas de formación de su responsabilidad y funciones, capacitación para demostrar los niveles esperados de desempeño; rotación de personal fundamentado en evaluaciones; las remuneraciones basadas en incentivos por metas, responsabilidades mayores; y finalmente las amonestaciones en contra de la indisciplina que da a conocer que no se toleran conductas distintas a las deseadas, de acuerdo a COSO, (2004).

### **1.13.2 ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS**

El establecimiento de los objetivos es una condición previa al desarrollo de las actividades de la entidad, ya que deben haber objetivos antes que la dirección pueda identificar, evaluar y manejar los riesgos para su obtención, estos generalmente vienen implícitos en la misión y visión de la entidad, las cuales son su razón de ser. Luego la dirección define

sus objetivos estratégicos, los cuales son metas de alto nivel y de largo plazo, las que se sustentan en la visión y misión de la organización y refleja la opción de cómo la entidad buscara darse valor y a la vez rentabilidad a las partes interesadas.

Es fundamental para el éxito, establecer objetivos correctos que se apoyen y se alineen con la estrategia seleccionada, y que incluya a todas las actividades de la entidad. Estos objetivos necesitan ser comprendidos y medidos, de acuerdo a COSO, (2004).

### **1.13.3 IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS**

De acuerdo a COSO, (2004), los eventos son sucesos que ocurren por casualidad, que pueden originarse de fuentes internas o externas de la empresa, y que pueden afectar el desarrollo de las estrategias o el logro de los objetivos. Para esto la gerencia define rangos de ocurrencia de eventos potenciales de origen interno o externo y si el impacto va a ser positivo o negativo.

La identificación de eventos es la mejor herramienta, aparte de la evaluación del mismo, sin embargo lo limitado de esta práctica es poder establecer de donde vendrá; los eventos que influyen en las estrategias y objetivos pueden ser internos (la infraestructura, personal, procesos y tecnologías) o externos (economía, el comercio, catástrofes, medio ambiente, políticas de gobierno etc.). Los eventos deben identificarse a nivel de actividad, ya que constituye a la evaluación de los riesgos y a mantener alineado el apetito con la tolerancia de riesgo en la entidad.

La metodología de la identificación de eventos dependerá de la cultura de riesgo de la organización.

Los eventos negativos tienen que ser evaluados y controlados en cuanto los eventos positivos presentan oportunidades estos deben ser encauzados y considerados.

### **1.14.4 EVALUACIÓN DEL RIESGO**

De acuerdo a COSO, (2004), este componente de la administración de riesgos. Permite a una entidad considerar los factores internos y externos que puedan ocurrir, y hasta qué punto los efectos afectaran el logro de los objetivos de una organización. En la evaluación de riesgos se mezclan los potenciales eventos futuros relacionados a la entidad y

objetivos, lo que considera en el análisis del tamaño de la estructura, la complejidad de los procesos, funciones y el grado de regulación de sus actividades entre otros.

La dirección considera dos tipos de riesgos el primero de ellos es el riesgo inherente que es aquel que afecta a una entidad ante la ausencia de acciones de la administración que fueren a alterar la probabilidad de su impacto; y el riesgo residual es aquel que permanece después que la dirección responde al riesgo a través de sus controles, siendo el segundo un derivado del primero.

Asimismo en la evaluación de riesgos, la dirección considera el impacto potencial de eventos esperados e inesperados, donde muchos eventos son rutinarios y recurrentes y son administrados con relativa facilidad con programas y presupuestos. Otros son totalmente inesperados y tienen una probabilidad de baja recurrencia pero de gran impacto potencial y la respuesta por parte de la organización es individual sin embargo la incertidumbre existe con ambos tipos de eventos.

#### **1.13.5 ESTRATEGIA FRENTE AL RIESGOS**

Una vez evaluados los riesgos relevantes, la dirección determina cómo responder a ellos. Las respuestas pueden ser las de evitar, reducir, compartir y aceptar el riesgo. Al considerar su respuesta, la dirección evalúa su efecto sobre la probabilidad e impacto del riesgo, así como los costes y beneficios, y selecciona aquella que sitúe el riesgo residual dentro de las tolerancias al riesgo establecidas. La dirección identifica cualquier oportunidad que pueda existir y asume una perspectiva del riesgo globalmente para la entidad o bien una perspectiva de la cartera de riesgos, determinando si el riesgo residual global concuerda con el riesgo aceptado por la entidad, de acuerdo a COSO, (2004).

Evitar, Reducir, Compartir y Aceptar: Para los riesgos significativos, una entidad considera típicamente las respuestas posibles dentro de una gama de opciones de respuesta, de acuerdo a COSO, (2004).



### **1.13.6 ACTIVIDADES DE CONTROL**

De acuerdo a COSO, (2004), existen muchas descripciones de tipos de actividades de control, que incluyen desde controles preventivos a controles detectivos y correctivos, controles manuales, controles informáticos y controles de dirección.

- Análisis efectuados por la dirección: Los resultados obtenidos se analizan comparándolos con los presupuestos, las previsiones, los resultados de ejercicios anteriores y de los competidores. Con el fin de evaluar en qué medida se están alcanzando los objetivos.
- Gestión directa de funciones por actividades: Los responsables de las diversas funciones o actividades revisan los informes sobre resultados alcanzados.
- Proceso de información: Se aplican una serie de controles para comprobar la exactitud, totalidad y autorización de las transacciones. Se controla el desarrollo de nuevos sistemas y la modificación de los existentes, al igual que el acceso a los datos, archivos y programas informáticos.
- Controles físicos: Los equipos de fabricación, las inversiones financieras, la tesorería y otros activos son objeto de protección y periódicamente se someten a recuentos físicos cuyos resultados se comparan con las cifras que figuran en los registros de control.
- Indicadores de rendimiento: El análisis combinado de diferentes conjuntos de datos (operativos o financieros) junto con la puesta en marcha de acciones correctivas, constituyen actividades de control.
- Segregación de funciones: Con el fin de reducir el riesgo de que se cometan errores o irregularidades, las tareas se reparten entre los empleados , de acuerdo a Flaherty, (2004).

### **1.13.7 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

Hay que identificar, recopilar y comunicar información pertinente en tiempo y forma que permitan cumplir a cada empleado con sus responsabilidades.

Los sistemas de información generan informes, que contienen información operativa, financiera y la correspondiente al cumplimiento, que posibilitan la dirección y el control del negocio. Dichos informes contemplan, no sólo, los datos generados internamente, sino

también información sobre incidencias, actividades y condiciones externas, necesaria para la toma de decisiones y para formular informes financieros.

Debe haber una comunicación eficaz en un sentido amplio, que fluya en todas las direcciones a través de todos los ámbitos de la organización, de arriba hacia abajo y a la inversa.

Las responsabilidades de control han de tomarse en serio. Los empleados tienen que comprender cuál es su papel en el sistema de control interno y cómo las actividades individuales están relacionadas con el trabajo de los demás. Asimismo, tiene que haber una comunicación eficaz con terceros, como clientes, proveedores, organismos de control y accionistas, de acuerdo a COSO, (2004).

#### **1.13.7.1 CALIDAD DE INFORMACIÓN**

La calidad de la información generada por los diferentes sistemas afecta la capacidad de la dirección de tomar decisiones adecuadas al gestionar y controlar las actividades de la entidad. Resulta imprescindible que los informes ofrezcan suficientes datos relevantes para posibilitar un control eficaz, de acuerdo a COSO, (2004).

Contenido. ¿Contiene toda la información necesaria?

Oportunidad. ¿Se facilita en el tiempo adecuado?

Actualidad. ¿Es la más reciente disponible?

Exactitud. ¿Los datos son correctos?

Accesibilidad. ¿Puede ser obtenida fácilmente por las personas adecuadas?

Por otra parte, los sistemas de información, si bien forman parte del sistema de control interno, también han de ser controlados, de acuerdo a COSO, (2004).

#### **1.13.7.2 COMUNICACIÓN INTERNA**

De acuerdo a COSO, (2004), además, de recibir la información necesaria para llevar a cabo sus actividades, todo el personal, especialmente los empleados con responsabilidades importantes deben tomar en serio sus funciones comprometidas al control interno. Cada función concreta ha de especificarse con claridad, cada persona

tiene que entender los aspectos relevantes del sistema de control interno, cómo funcionan los mismos saber cuál es su papel y responsabilidad en el sistema.

Al llevar a cabo sus funciones, el personal de la empresa debe saber que cuando se produzca una incidencia conviene prestar atención no sólo al propio acontecimiento, sino también a su causa. De esta forma, se podrán identificar la deficiencia potencial en el sistema tomando las medidas necesarias para evitar que se repita.

Asimismo, el personal tiene que saber cómo sus actividades están relacionadas con el trabajo de los demás, esto es necesario para conocer los problemas y determinar sus causas y la medida correctiva adecuada, El personal debe saber los comportamientos esperados, aceptables y no aceptables.

Los empleados también necesitan disponer de un mecanismo para comunicar información relevante a los niveles superiores de la organización, los empleados de primera línea, que manejan aspectos claves de las actividades todos los días, generalmente son los más capacitados para reconocer los problemas en el momento que se presentan. Deben haber líneas directas de comunicación para que esta información llegue a niveles superiores, y por otra parte debe haber disposición de los directivos para escuchar.

#### **1.13.7.3 COMUNICACIÓN EXTERNA**

Además de una comunicación interna, ha de existir una eficaz comunicación externa. Los clientes y proveedores podrán aportar información de gran valor sobre el diseño y la calidad de los productos o servicios de la empresa, permitiendo que la empresa responda a los cambios y preferencias de los clientes. Por otra parte toda persona deberá entender que no se tolerarán actos indebidos, tales como sobornos o pagos indebidos, de acuerdo a COSO, (2004).

#### **1.13.7.4 COMO EVALUAR LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

Se deberá considerar la adecuación de los sistemas de información y la comunicación a las necesidades de la entidad, a continuación se relacionan algunos aspectos posibles a considerar:

#### Información:

- La obtención de información externa e interna y el suministro a la dirección de los informes necesarios sobre la actuación de la entidad en relación a los objetivos establecidos.
- El suministro de información a las personas adecuadas, con el suficiente detalle y oportunidad.
- El desarrollo o revisión de los sistemas de información, basado en un plan estratégico para los sistemas de información.
- El apoyo de la dirección al desarrollo de los sistemas de información necesarios, de acuerdo a COSO, (2004).

#### Comunicación:

- La comunicación eficaz al personal, de sus funciones y responsabilidades de control.
- El establecimiento de líneas de comunicación para la denuncia de posibles actos indebidos.
- La sensibilidad de la dirección a las propuestas del personal respecto de formas de mejorar la productividad, la calidad, etc.
- La adecuación de la comunicación horizontal.
- El nivel de apertura y eficacia de las líneas de comunicación con clientes, proveedores y terceros.
- El nivel de comunicación a terceros de las normas éticas de la entidad.
- La realización oportuna y adecuada del seguimiento por parte de la dirección de las informaciones obtenidas de terceros, clientes, organismos de control, etc. De acuerdo a COSO, (2004).

### **1.13.8 SUPERVISIÓN**

Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que compruebe que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continua, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas. La supervisión continua se da en el transcurso de las operaciones. Incluye tanto las actividades normales de dirección y

supervisión, como otras actividades llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones. El alcance y frecuencia de las evaluaciones dependerá de la evaluación de riesgos y de la eficiencia de los procesos de supervisión.

Los sistemas de control interno y, en ocasiones, la forma en que los controles se aplican, evolucionan con el tiempo, por lo que procedimientos que eran eficaces en un momento dado, pueden perder su eficacia o dejar de aplicarse. Las causas pueden ser la incorporación de nuevos empleados, defectos en la formación y supervisión, restricciones de tiempo y recursos y presiones adicionales. Asimismo, las circunstancias en base a las cuales se configuró el sistema de control interno en un principio también pueden cambiar, reduciendo su capacidad de advertir de los riesgos originados por las nuevas circunstancias. En consecuencia, la dirección tendrá que determinar si el sistema de control interno es en todo momento adecuado y su capacidad de asimilar los nuevos riesgos, de acuerdo a COSO, (2004).

#### **1.13.8.1 SUPERVISIÓN CONTINUA**

Existe una gran variedad de actividades que permiten efectuar un seguimiento de la eficacia del control interno, como comparaciones, conciliaciones, actividades corrientes de gestión y supervisión así como otras actividades rutinarias, de acuerdo a COSO, (2004).

#### **1.13.8.2 ALCANCE Y FRECUENCIA**

El alcance y la frecuencia de la evaluación del control interno variarán según la magnitud de los riesgos objeto de control y la importancia de los controles para la reducción de aquellos. Así los controles actuarán sobre los riesgos de mayor prioridad y los más críticos para la reducción de un determinado riesgo serán objeto de evaluación más frecuente.

La evaluación del control interno forma parte de las funciones normales de auditoría interna y también resulta de peticiones especiales por parte del consejo de administración, la dirección general y los directores de filial o de división. Por otra parte, el trabajo realizado por los auditores externos constituye un elemento de análisis a la hora de determinar la eficacia del control interno. Una combinación del trabajo de las dos

auditorías, la interna y la externa, posibilita la realización de los procedimientos de evaluación que la dirección considere necesarios, de acuerdo a COSO, (2004).

### **1.13.8.3 EL PROCESO DE EVALUACIÓN**

De acuerdo a COSO, (2004), la evaluación de un sistema de control constituye un proceso, si bien los enfoques y técnicas varían, debe mantenerse una disciplina en todo el proceso. El evaluador deberá entender cada una de las actividades de la entidad y cada componente del sistema de control interno objeto de la evaluación. Conviene primero centrarse en el funcionamiento teórico del sistema, es decir en su diseño, lo cual implicará conversaciones previas con los empleados de la entidad y la revisión de la documentación existente. La tarea del evaluador es averiguar el funcionamiento real del sistema. Es posible que, con el tiempo determinados procedimientos diseñados para funcionar de un modo determinado se modifiquen para funcionar de otro modo, o simplemente se dejen de realizar.

A veces se establecen nuevos controles, no conocidos por las personas que, en un principio, describieron el sistema, por lo que no se hallan en la documentación existente. A fin de determinar el funcionamiento real del sistema, se mantendrán conversaciones con los empleados que aplican y se ven afectados por los controles, se revisarán los datos registrados sobre el cumplimiento de los controles, o una combinación de estos dos procedimientos.

El evaluador analizará el diseño del sistema de control interno y los resultados de las pruebas realizadas. Este análisis se efectuará bajo la óptica de los criterios establecidos, con el objeto último de determinar si el sistema ofrece una seguridad razonable respecto a los objetivos establecidos.

- Metodología: Existe una gran variedad de metodologías y herramientas de evaluación, incluyendo hojas de control, cuestionarios y técnicas de flujogramación, técnicas cuantitativas, relaciones de objetivos de control, identificando los objetivos genéricos de control interno.

Algunas empresas, comparan sus sistemas de control interno con los de otras entidades, lo que se conoce generalmente como benchmarking, de acuerdo a COSO, (2004).

- Documentación: El nivel de documentación soporte del sistema de control interno de la entidad varía según la dimensión y complejidad de la misma, y otros aspectos análogos. Las entidades grandes normalmente cuentan con manuales de políticas, organigramas formales, descripciones de puestos, instrucciones operativas, flujogramas de los sistemas de información etc. Muchos controles son suaves y no tienen documentación, sin embargo se aplican constantemente, resultando muy eficaces, se puede comprobar este tipo de controles de la misma manera que los controles documentados. El hecho de que los controles no estén documentados no impide que el sistema de control interno sea eficaz o que pueda ser evaluado, de acuerdo a COSO, (2004).

#### **1.13.8.4 PLAN DE ACCIÓN**

De acuerdo a COSO, (2004), las sugerencias básicas respecto a qué hacer y por dónde empezar:

- Determinar el alcance de la evaluación en términos de categoría de objetivos, componentes de control interno y actividades objeto de la evaluación.
- Identificar las actividades de supervisión continua que normalmente aseguran la eficacia del control interno.
- Analizar el trabajo de evaluación del control realizado por los auditores internos y reflexionar sobre las conclusiones relacionadas con el control presentadas por los auditores externos.
- Establecer las prioridades de las áreas de mayor riesgo, por unidad, componente de control interno u otros, para su atención inmediata.
- En base a lo anterior, elaborar un programa de evaluaciones que conste de actividades a corto y largo plazo.
- Reunir a las personas que efectuarán las evaluaciones y considerar juntos el alcance y el calendario a establecer, así como la metodología y las herramientas a utilizar, examinar las conclusiones de los auditores internos y externos y de los organismos públicos, definir la forma de presentación de las conclusiones y determinar la documentación a entregar a la finalización de la evaluación.
- Seguir el avance de la evaluación y revisar las condiciones obtenidas.

- Asegurar que se tomen las acciones de seguimiento necesarias, modificando los apartados correspondientes de las evaluaciones posteriores, según proceda.

#### **1.13.8.5 DEFICIENCIAS EN EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

Las deficiencias en el sistema de control interno pueden ser detectadas tanto a través de los procedimientos de supervisión continua realizados en la entidad como de las evaluaciones puntuales del sistema de control interno, así como a través de terceros.

El término “deficiencia” se usa aquí en un sentido amplio como referencia a un elemento del sistema de control interno que merece atención, por lo que una deficiencia puede representar un defecto percibido, potencial o real, o bien una oportunidad para reforzar el sistema de control interno con la finalidad de favorecer la consecución de los objetivos de la entidad, de acuerdo a COSO, (2004).

#### **1.13.8.6 FUENTES DE INFORMACIÓN**

Una de las mejores fuentes de información relativa a las deficiencias de control es el propio sistema de control interno. Las actividades de supervisión continua de una entidad, incluyendo las de gestión y supervisión diarias del personal, proporcionan la percepción de las personas directamente involucradas en las actividades de la entidad. El personal puede advertir aspectos de relevancia en tiempo real que pueden servir para identificar las deficiencias existentes rápidamente. Las evaluaciones puntuales del sistema de control interno constituyen otra fuente de detección de las deficiencias de control. Las evaluaciones realizadas por la dirección, los auditores internos u otros empleados pueden señalar áreas que necesiten mejoras, de acuerdo a COSO, (2004).

¿Qué deficiencias se deben informar?

Todas las deficiencias que puedan afectar la consecución de los objetivos de la entidad deben ponerse en conocimiento de las personas que pueden tomar las medidas necesarias, para determinar qué deficiencias se deben comunicar, conviene examinar el impacto de las mismas.



Al detectar una deficiencia del control interno, se debe comunicar el hecho a la persona responsable de la función o actividad implicada, que podrá tomar medidas correctivas, así como al nivel superior en la entidad. Este proceso permite que el responsable dé el apoyo y la supervisión necesaria para las acciones correctivas a tomar e informe a las otras personas en la organización cuyas actividades pueden verse afectadas. En el caso de que la deficiencia tenga un efecto horizontal, la comunicación del hecho también debe ser horizontal y alcanzar el nivel suficiente para asegurar que se tomen las medidas correspondientes, de acuerdo a COSO, (2004).

#### **1.13.8.7 COMÓ EVALUAR LA SUPERVISIÓN**

De acuerdo a COSO, (2004), para llegar a una conclusión sobre la eficacia de la supervisión del control interno, conviene considerar tanto las actividades de supervisión continua como las evaluaciones puntuales del sistema de control interno, o de partes del mismo. A continuación se detallan algunos aspectos, sirviendo esta relación únicamente de punto de referencia.

##### Supervisión continúa

Hasta qué punto el personal al realizar sus actividades normales obtiene evidencia de que el sistema de control interno está funcionando adecuadamente.

- En qué medida las comunicaciones procedentes de terceros corroboran la información generada internamente o indican problemas.
- Comparaciones periódicas entre los importes registrados por el sistema contable con los activos físicos.
- Receptividad ante las recomendaciones del auditor interno y externo respecto de la forma de mejorar los controles internos.
- En qué medida las reuniones facilitan información a la dirección sobre si los controles operan eficazmente.
- Si se hacen encuestas periódicas al personal para que manifieste si entiende y cumple el código de conducta de la entidad y si se realizan normalmente las tareas de control críticas, de acuerdo a COSO, (2004).

Eficiencia de las actividades de auditoría interna.

La evaluación puntual

- Alcance y frecuencia de las evaluaciones puntuales del sistema de control interno.
- Idoneidad del proceso de evaluación
- Si la metodología para evaluar el sistema es lógica y adecuada
- Adecuado volumen y calidad de la documentación
- Comunicación de deficiencias
- Existencia de un mecanismo para recoger y comunicar cualquier deficiencia detectada en el control interno.
- Idoneidad de los procedimientos de comunicación.
- Idoneidad de las acciones de seguimiento, de acuerdo a COSO, (2004).

#### **1.14 RAZONABILIDAD DE LOS ESTADOS FINANCIEROS**

Por razonabilidad de los estados financieros podemos entender que estos sean realizados por la empresa de acuerdo a los principios de contabilidad generalmente aceptados (PCGA), lo que permite tener una certeza de que las cifras presentadas en estos se encuentran reflejados de forma correcta, de acuerdo a Whittington y Pany, (2000)

#### **1.15 CONFIABILIDAD DE LA ELABORACIÓN DE LA INFORMACION CONTABLE**

Usado en el contexto de estados contables publicados, la confiabilidad es definida como la preparación de estados contables correctamente presentados en conformidad con los principios contables generalmente aceptados (u otros relevantes y apropiados) y requerimientos regulatorios para propósitos externos, dentro del contexto de materialidad. Respaldo de una correcta presentación son las cinco afirmaciones básicas implícitas en los estados contables: existencia u ocurrencia, integridad, derechos y obligaciones, valuación o asignación, y presentación y exposición. Cuando se aplica a estados contables intermedios o resumidos o a datos seleccionados derivados de tales estados, los factores que significan correcta presentación y las afirmaciones solamente son aplicables en la medida que sean pertinentes a la presentación, de acuerdo a Arens y Loebbecke, (1996).

## **1.16 EXISTENCIAS**

De forma genérica se puede definir las existencias como aquellos bienes que posee la empresa destinados a la comercialización o transformación. En la mayoría de las empresas la inversión en este concepto es notablemente significativa lo que exige una correcta valoración, control y gestión. Estos bienes se caracterizan por su carácter de almacenable, de acuerdo a Gonzalez, (2001).

## **1.17 INVENTARIO**

El inventario registra el conjunto de todos los bienes propios y disponibles para la venta a los clientes, considerados como activo corriente. Los bienes de una entidad empresarial que son objeto de inventario son las existencias que se destinan a la venta directa o aquellas destinadas internamente al proceso productivo como materias primas, productos inacabados, materiales de embalaje o envasado y piezas de recambio para mantenimiento que se consuman en el ciclo de operaciones, de acuerdo a Arens y Loebbecke, (1996).

Con frecuencia la auditoria de inventario es la parte más compleja y que consume más tiempo en una auditoria:

- Por lo general el inventario es una partida principal en el balance y a menudo es la partida más grande de las cuentas incluidas en el capital de trabajo.
- El inventario esta en diferentes lugares, lo que dificulta su control y conteo físico. Las compañías tiene su inventario accesible para la fabricación eficiente y venta del producto, por esta dispersión crea considerables problemas en una auditoria.
- La diversidad de las partidas de inventarios crea dificultades al auditor que pueden presentar problemas de observación y evaluación.
- La evaluación de inventario también es difícil por factores como la obsolescencia y la necesidad de distribuir costos de fabricación al inventario, de acuerdo a Arens y Loebbecke, (1996).

## **1.18 OBJETIVOS DE LOS AUDITORES EN LA AUDITORÍA DE INVENTARIO**

- 1- Considerar el control interno sobre los inventarios
- 2- Determinar la existencia de los inventarios
- 3- Establecer la inclusión de los inventarios
- 4- Establecer si el cliente tiene derechos sobre los inventarios registrados
- 5- Establecer la precisión numérica de los registros y las planillas de soporte para los inventarios
- 6- Determinar si la valuación de los inventarios se ha hecho mediante los métodos apropiados
- 7- Determinar si la presentación y revelación de los inventarios son adecuadas, incluidos la revelación de las clasificaciones de los inventarios, los métodos contables y cualquier inventario pignorado como garantía colateral por los préstamos, de acuerdo a Arens y Loebbecke, (1996)

## **1.19 CONTROLES FÍSICOS DE INVENTARIO**

Se necesitan controles físicos sobre sus activos para evitar pérdidas por el mal uso y robo. El uso de áreas de almacenamiento separadas físicamente, con acceso limitado, para las materias primas, producción en proceso y artículos terminados es un control básico para proteger los activos. En algunos casos es necesaria la asignación de la responsabilidad de custodiar el inventario a personas específicas encargadas de proteger los activos. Los documentos foliados aprobados para la autorización del movimiento de inventario también protegen a los activos de un uso indebido. Se envían copias de estos documentos directamente a contabilidad por las personas que las elaboran, pasando por alto a la gente con responsabilidades de custodia de activos, de acuerdo a Whittington y Pany, (2000).

## **1.20 FUNCIÓN COMPRA**

Un control interno adecuado sobre las Compras exige en primer lugar una estructura organizacional que delegue a un departamento separado de la compañía autoridad exclusiva para efectuar todas las compras de materiales y servicios. Las funciones de comprar, recibo y registros deben estar claramente separadas y mantenidas en departamentos separados.

Una transacción de compra empieza con la emisión de una solicitud de compra o pedido aprobada apropiadamente por el departamento de almacenamiento u otro departamento que necesita los bienes o servicios. Una copia de la solicitudes envía al departamento de compras, con el fin de proporcionar un base para preparar el pedido de compra serialmente numerados. La solicitud debe incluir una descripción precisa del tipo y cantidad de los bienes o servicios deseados.

Deben enviarse copias de la orden de compra a los departamentos de contabilidad y de recepción. Las entidades que aparecen en la copia enviada a recepción deben estar resaltadas para aumentar la posibilidad de que el personal de recibo efectúe conteos independientes de la mercancía recibida. Aunque el comprador puede hacer realmente un pedido por teléfono, el pedido de compra formal debe prepararse y enviarse. En muchas organizaciones grandes, se expiden pedidos de compra solamente después de cumplir con otros procedimientos amplios para 1- determinar la necesidad del artículo 2- obtener ofertas competitivas y 3- obtener aprobación del aspecto financiero del compromiso. (Whittington y Pany, 2000, p. 398)

## **1.21 FUNCIÓN RECEPCIÓN**

Todos los bienes recibidos por la compañía, sin excepción deben pasar por un departamento de recepción que es independiente de los de los departamentos de compra, almacenamiento y despacho. El departamento de recepción es responsable por: 1) la verificación de las cantidades de bienes recibidos, 2) la detección de mercancías dañada o defectuosa, 3) la preparación de un informe de entrada y 4) la transmisión pronta de los bienes recibidos al departamento de almacenamiento. (Whittington y Pany, 2000, p. 400).

## **1.22 FUNCIÓN DE ALMACENAMIENTO**

A medida que los bienes se envían a los almacenes o depósitos, estos son contados, inspeccionados y notificados como recibidos. El departamento de almacenamiento notificará entonces al departamento de contabilidad de la cantidad recibida y puesta en existencias. Al realizar estas funciones el departamento de almacenamiento hace una contribución importante al control global de inventarios. Al firmar por los bienes, éste fija su propia responsabilidad, y al notificar el departamento de contabilidad acerca de los bienes realmente almacenados, éste proporciona verificación del trabajo del departamento de recepción. (Whittington y Pany, 2000, p. 400)

## **1.23 FUNCIÓN DE DISTRIBUCIÓN**

El departamento de almacenamiento al ser responsable por todos los bienes bajo su control, tiene razón en insistir que sea emitida una solicitud pre numerada para todos los procedimientos que pasan por sus manos, que sirva como recibo firmado del departamento que acepta los bienes. Generalmente, las solicitudes se preparan por triplicado. El departamento que elabora la solicitud conserva una copia; otra sirve como recibo para el departamento de almacenamiento y la tercera es un aviso al departamento de contabilidad para distribución de costos. (Whittington y Pany, 2000, p. 400)

## **1.24 FUNCIÓN PRODUCCIÓN**

La producción global debe ser controlada mediante un programa de producción maestro que presenta las necesidades de producción bruta durante un periodo particular. Debido a que el programa se desarrolla con base en pronósticos de demanda para los productos de la compañía, éste ayuda a asegurar que la compañía satisfará las necesidades de los clientes sin tener un inventario en exceso de productos particulares. El programa de producción maestro asegura también que haya disponibilidad de materiales y de trabajo, en forma oportuna, para satisfacer las demandas de producción durante el periodo. Una vez se determina que los recursos requeridos están disponibles, se preparan órdenes de

producción para autorizar la producción de productos específicos. (Whittington y Pany, 2000, p. 400)

La disponibilidad sobre los bienes en producción debe ser establecida generalmente sobre supervisores o superintendentes de fábrica. Las solicitudes de materiales y tiquetes de desplazamiento documentan el flujo de los bienes y la responsabilidad relacionada, a medida que ellos progresen a través del proceso de producción. Por tanto, desde el momento en que los materiales son despachados a la fábrica hasta que los bienes son terminados y enviados a una bodega de bienes terminados, debe haber un supervisor nombrado en control y estar preparado para responder por su ubicación y disposición.

Las tarjetas de tiempo de trabajo se preparan para documentar el trabajo o las horas maquinas dedicadas a un trabajo de producción particular. Cada tarjeta de tiempo de trabajo debe ser revisada y aprobada por el departamento supervisor antes de que ésta sea ingresada al sistema de contabilidad de costos. (Whittington y Pany, 2000, p 400). Los controles sobre los bienes en producción incluyen generalmente procedimientos de inspección regular para revelar trabajo defectuoso. Esto ayuda a revelar ineficiencias en el sistema productivo y también tiende a evitar la inflación del inventario de los productos en proceso mediante la acumulación del costo de los bienes que eventualmente serán desechados. Si los materiales despachados tienen un valor de salvamento sustancial, los materiales deben ser divididos, controlados e inventariados. (Whittington y Pany, 2000, p. 400).

### **1.25 FUNCIÓN DESPACHO**

El despacho de los bienes debe hacerse solamente después de haber recibido la autorización apropiada. Normalmente, esta autorización será un pedido de ventas aprobado por el departamento de créditos, aunque la función de despacho incluye la devolución de bienes defectuosos a los proveedores. En este último caso la autorización tomara la forma de una autorización de despacho de un ejecutivo del departamento de compras.

El departamento de despacho preparara manualmente, o mediante el sistema de computador, un documento de despacho prenumerado indicando los bienes

despachados. Una copia del documento de despacho debe ser conservada por el departamento de despacho como evidencia del envío; una segunda copia debe ser enviada al departamento de facturación donde será utilizada, con el pedido de compra del cliente y el pedido de venta, como la base para facturar el cliente; y una tercera copia debe ser incluida como un volante de empaque con los bienes, cuando éstos son despachados. El aspecto de control de este procedimiento se ve fortalecido por el hecho de que una persona externa, el cliente, inspeccionará generalmente el volante de empaque y notificará a la compañía de cualquier discrepancia entre esta lista, los bienes pedidos y los bienes realmente recibidos.

Cuando los bienes son enviados utilizando un transportador común, se entrega al transportador una cuarta copia del documento de despacho, que en este caso resulta ser el conocimiento de embarque. La copia enviada para facturación incluirá entonces evidencia adicional del despacho: las cuentas del transporte por camión, los recibos de los transportadores y las cuentas de carga. Esto facilita la auditoría posterior mediante la agrupación de los documentos que muestran que los despachos fueron autorizados y realizados apropiadamente.

Para todo tipo de despacho deben seguirse rutinas de despacho establecidas. Incluidos la venta de material desechable, la devolución de bienes defectuosos y el envío de materiales y partes a los subcontratistas. (Whittington y Pany, 2000, p. 401).



## **CAPITULO II**

### **2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

Cuando una empresa va creciendo mayor será la importancia de un adecuado sistema de control interno, sistema que se entiende como “un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos dentro de tres categorías: Eficacia y eficiencia de las operaciones, Fiabilidad de la información financiera y Cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables”. (Coopers & Lybrand ,1997, p. 4).

En la amplia definición de Control Interno se destaca la existencia de diferentes controles dentro de una empresa, de los cuales los más relevantes pueden ser las compras, ventas y existencias, siendo este último uno de los más significativos debido a su importancia dentro de la entidad, ya que constituye el activo corriente más representativo de una empresa y son muy susceptibles a grandes errores y de fraudes, la profesión aprueba diversos métodos para las diversas clases de inventarios, la determinación del valor del inventario afecta directamente el costo de los bienes vendidos y tiene un impacto grande en la utilidad neta durante el año. Es por esto que mediante procedimientos de control se puede garantizar la confiabilidad de los registros contables, de acuerdo a Whittington – Pany, (2000).

En consecuencia este proyecto de tesis tiene como finalidad analizar el Sistema de Control Interno del Departamento de Control de Existencias a fin de concluir respecto a la efectividad del sistema de control interno y sus efectos en la razonabilidad de los Estados Financieros de una empresa de compra y venta de productos terminados, dedicada a la comercialización de productos químicos medicinales.

## **2.2 OBJETIVOS**

### **2.2.1 OBJETIVO GENERAL**

- Analizar el Sistema de Control Interno del Departamento de Control Existencias, de una Empresa de Compra y Venta de productos terminados, dedicada a la comercialización de productos químicos medicinales.

### **2.2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Identificar los controles establecidos en el Departamento Control Existencias, de una Empresa de Compra y Venta de productos terminados, dedicada a la comercialización de productos químicos medicinales.
- Distinguir los controles utilizados por el Departamento Control Existencias de una Empresa de Compra y Venta de productos terminados, dedicada a la comercialización de productos químicos medicinales.
- Detectar hallazgos en el Sistema de Control Interno que puedan afectar la razonabilidad de los estados financieros de una Empresa de Compra y Venta de productos terminados, dedicada a la comercialización de productos químicos medicinales.

## **2.3 METODOLOGÍA**

Esta investigación se Analizará bajo una Metodología Cualitativa con un alcance Descriptivo-Explicativo.

### **2.3.1 ETAPA I: RECOPIACIÓN DE ANTECEDENTES**

En ésta etapa se recopilará la información necesaria que permita conocer los antecedentes existentes sobre el Control Interno de algunos de los Departamentos de Control Existencia de una empresa farmacéutica de la región Metropolitana, mediante los siguientes medios:

Revisar bibliografía relacionada con el tema de estudio, tales como: revistas, libros y apuntes de clase que permitan comprender de mejor forma el tema en estudio.

Examinar material en páginas Web con respecto a estudios o comentarios asociados directamente al tema en estudio.

### **2.3.2 ETAPA II: SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN**

El ordenamiento y procesamiento de la información recopilada se hizo en función de:

Información relacionada con la industria Farmacéutica.

Información relacionada con Control Interno.

Información relacionada con los procedimientos generales de Auditoría.

Información relacionada con las normas de auditoría.

Información relacionada con los componentes del control interno

Información relacionada con la razonabilidad y la confiabilidad de la información contable

Información relacionada con existencias

Información relacionada con los objetivos de los auditores en la auditoria de inventario

Información relacionada con compra, recepción, almacenamiento, distribución, producción y despacho.

### **2.3.3 ETAPA III: ELECCIÓN DEL SUJETO DE INVESTIGACIÓN**

La industria farmacéutica es un sector empresarial dedicado a la comercialización de productos químicos medicinales para el tratamiento y también la prevención de las enfermedades, la cual reporta niveles de lucro económico altos.

En esta investigación se estudiara el Análisis del Sistema de Control Interno del Departamento de Control Existencias de una Empresa de compra y ventas de productos terminados, dedicada a la comercialización de productos químicos medicinales ubicada en la Región Metropolitana.

Por lo que esta investigación se entrevistara al Gerente de local, Farmacéutico responsable y Bodeguero de esta empresa dedicada a la comercialización de productos químicos medicinales, por ser informantes claves y tener interés en colaborar con la investigación.

### **2.3.4 ETAPA IV: APLICACIÓN DE LAS TÉCNICAS DE RECIGIDA DE DATOS**

La ruta de investigación que se llevará a cabo en esta etapa es la siguiente:

#### **ENTREVISTA**

A través de una cita acordada se espera establecer contacto directo con personal con experiencia en el rubro como es el Gerente General de la empresa, para lo cual se elaborará una pauta con preguntas, las que serán conversadas con la intención de instruir al entrevistado acerca del propósito de la investigación y poder obtener información que nos permita conocer que Sistemas de Control Interno utilizan en el Departamento de Control Existencias de una empresa dedicada a la comercialización de productos químicos medicinales.

Con posterioridad, en una segunda entrevista, esta vez con el Farmacéutico a cargo que se encarga de la supervisión y el orden dentro de la empresa.

En una tercera entrevista con un Vendedor encargado de las ventas en la empresa y orden de la Bodega.

La transcripción de las entrevistas, serán enviadas vía mail a los entrevistados para su eventual aprobación y obtener algún tipo de sugerencia de parte de éstos.

La duración de cada entrevistado será de 45 minutos.

Análisis de documentos.

La revisión de documentos se realizará dentro de la empresa, con material proporcionado por el gerente del local.

### **PREGUNTAS REFERENTES A LA ENTREVISTA**

- 1) ¿Cuenta las Mercaderías recepcionadas y verifica que la cantidad corresponda a lo que indica la hoja de transporte?
- 2) ¿Revisa los sellos de las Mercaderías recepcionadas?
- 3) ¿Revisa la mercadería dañada o defectuosa y de qué manera lo informa?
- 4) ¿Revisa la Fecha de vencimiento de los medicamentos al llegar al establecimiento?
- 5) ¿Firma en conformidad hoja de ruta, detalle de embalaje (quedando original en el local) y el libro de correspondencia?
- 6) ¿Envía bandejas con productos con devolución, de productos vencidos, dañados o defectuosos, indicando la cantidad y guía de despacho involucradas en la hoja de ruta de acuerdo al calendario de devolución de productos por canje definido por el DLI.?
- 7) ¿El departamento de almacenamiento notifica al departamento de contabilidad de la cantidad recibida y puesta en existencia?
- 8) ¿Envía bandejas vacías anotando en la hoja de ruta su cantidad y guía de despacho que respalda el traslado desde el local hacia DLI.

- 9) ¿La guía de despacho es emitida en forma manual?
  
- 10) ¿Coloca los candados en el vehículo que transporta las mercaderías?
  
- 11) ¿Almacena o repone productos recepcionados de acuerdo a la necesidad del local, de qué manera los repone?
  
- 12) ¿Cómo despacha la Mercadería hacia el cliente?
  
- 13) ¿Informa vía correo electrónico a servicio al cliente DLI numero de embalaje, número de sellos, (en el caso de ser bandejas), nombre del preparador, numero de guía, lo que indica la guía, y lo recepcionado en el caso de existir productos deteriorados, vencidos, cambiados, faltantes o sobrantes en la recepción de Mercadería?

### **2.3.5 ETAPA V: CREDIBILIDAD, CONFIRMABILIDAD Y FIABILIDAD**

#### **CREDIBILIDAD**

Se realizará la revisión de las entrevistas para posteriormente transcribirlas y poder ser enviadas a los entrevistados, para su aprobación y/o generar algún tipo de sugerencia de la entrevista final.

#### **CONFIRMABILIDAD**

Se presentará al reunir a los tres sujetos entrevistados que forman parte esencial para conocer el Sistema de Control Interno del Departamento de Control Existencia, lo que se complementará con la información obtenida en análisis de documentos del proceso.

## FIABILIDAD

Este proyecto de tesis es realizado por una alumna perteneciente a la carrera de Auditoría de la Universidad de Valparaíso, que no tienen ninguna intención de manipular los datos obtenidos a través de la investigación.

### 2.3.6 ETAPA VI TABULACIÓN DE RESULTADOS

Categorías	Subcategorías
Control Interno de las Existencias	Recepción Verificar :      Cantidad Sellos Vencimiento Productos Dañados  Documentación: Informe de entrada Hoja de transporte Hoja de ruta Guía de despacho  Devoluciones: Productos vencidos Productos Dañados  Venta:              cliente

### **2.3.7 ETAPA VII: ANÁLISIS DE RESULTADOS**

La determinación de los resultados de la investigación se analizará, a través de las entrevistas y la revisión de la documentación, las que aportarán en primera instancia información necesaria para dar a conocer los procedimientos administrativos de la mercadería dentro de la entidad en estudio y saber si existe probabilidad de detectar errores, irregularidades o fraude que me puedan afectar la razonabilidad de los estados financieros presentados por la empresa.

### **2.3.8 ETAPA VIII: DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

Los hallazgos encontrados mediante la recopilación de la información, se contrastará con lo expuesto en el marco teórico.

### **2.3.9 ETAPA IX: CONCLUSIONES**

Después de haber analizado y discutido los resultados finales obtenidos en la investigación se podrá llegar a concluir si los controles utilizados por la empresa son lo suficientemente eficientes que me permitan presentar razonablemente los estados financieros.

### **2.3.10 ETAPA X: INFORME FINAL**

Luego de haber realizado las conclusiones basadas con el marco teórico y contrastado con las entrevistas, se procede a redactar el informe final del presente proyecto de tesis.



## **CAPITULO III**

### **3.1 ANALISIS DE RESULTADOS**

#### **3.1.1 CONCLUSIONES POR SUB-CATEGORIAS**

##### **Recepción, Verificar**

- **Cantidad**

De acuerdo a los tres entrevistados, se cuenta la mercadería y se verifica que la cantidad es de acuerdo a la hoja de transporte para establecer si los bultos de cada hoja de transporte corresponde a lo que tienen físicamente en la entrega al local.

- **Sellos:**

De acuerdo a los tres entrevistados, no se revisan los sellos al llegar al local, por estar envueltos en un plástico sellado, por lo que revisan bien los medicamentos controlados que estén sellados y cerrados.

- **Vencimiento:**

El gerente de local y la farmacéutica aseguran que no se revisa al momento de llegar la mercadería al local pero dicen que si existe una fecha de canje para revisar mes a mes la mercadería vencida, la vendedora informa que se revisa pero no tan rigurosamente, explica que hay una fecha estipulada para la revisión de la mercadería vencida en el local, porque todos los meses hay una fecha para enviar de vuelta los productos que tienen sistema de canje.

- **Productos Dañados:**

De acuerdo a los tres entrevistados, se revisa la mercadería dañada y coinciden en decir que esto se informa vía correo electrónico a la DLI con un formato específico que ellos tienen.

## **Documentación:**

- **Informe de entrada :**

De acuerdo a los tres entrevistados, el gerente de local y la farmacéutica hacen referencia al programa SAP, en este programa deben aprobar los bultos que llegaron al local para que pasen a la existencia del local, en cuanto a la vendedora dice que escapa de su área de alcance pero que averiguara al respecto.

- **Hoja de transporte**

De acuerdo a los tres entrevistados, coinciden en que se verifica con la hoja de transporte la cantidades de mercadería recepcionadas, porque en la hoja de transporte ya viene detallada la mercadería en polisacos y también en cajas y vienen con datos de la preparación en DLI .

- **Hoja de ruta**

De acuerdo a los tres entrevistados, si se firma la hoja de ruta y se les pone el timbre del local y siempre queda el original del detalle de embalajes ya que es el respaldo de cada bulto recibido

- **Guía de despacho:**

De acuerdo a los tres entrevistados, el gerente de local y la farmacéutica dicen que la guía de despacho es emitida en forma manual, se indica que se trasladó mercadería y que esta no constituiría una venta, en cuanto a la vendedora dice que la guía de despacho que va con las bandejas se realiza de forma manual.

## **Devoluciones**

- **Productos vencidos**

De acuerdo a los tres entrevistados, el gerente de local y el farmacéutico dice que no se revisa la mercadería en cuanto a su vencimiento en la llegada al local pero si existe una fecha de canje en la farmacia para revisar los productos vencidos, esta revisión es importante, aseguran ellos, en cuanto a su información es por vía mail a la DLI con un formato que tienen ellos de llenado para dar a conocer la mercadería devuelta. Con

respecto a la vendedora se revisa la mercadería a la llegada del local, pero no rigurosamente para ver su vencimiento, también nombra una fecha para revisar una vez al mes la mercadería vencida, la cual se informa a la DLI con un formato que tienen establecido.

- **Productos Dañados**

De acuerdo a los tres entrevistados, coinciden en que la información se hace mediante un protocolo a la DLI vía correo electrónico, llenando todos los datos requeridos. El gerente de local menciona que si no dan respuesta a su reclamo este producto dañado sería una potencial merma para el local y eso no debería ser, la farmacéutica dice que si no dan respuesta al reclamo sería una merma para el local es por eso que se informa todo a la DLI.

### **Venta o despacho**

- **Cliente**

De acuerdo a los tres entrevistados, el gerente de local dice que hay un sistema computacional llamado D.O.S. que es bastante amigable para hacer la venta al cliente, el cual va guiando en forma ordenada y eficiente la venta hasta sacar la boleta, es una guía, menciona que este sistema está conectado al sistema de existencias el cual activa al sistema de DLI para la reposición de productos, es automático. En cuanto a la farmacéutica dice que el despacho de la mercadería es un sistema computacional llamado D.O.S. es fácil de usar por lo que la misma pantalla le indica los pasos hasta que se genere la venta y se origina la boleta, al despachar la mercadería no es llegar y vender, esta entrelazada con el sistema de existencia y la DLI está al tanto de la falta de ese producto en el local y farmacia específica. En cuanto a la vendedora se refiere al procedimiento de cómo hacen la venta en góndolas donde se le entrega el producto al cliente y se refiere a los productos de perfumería.

### **Seguridad**

- **Candado**

De acuerdo a las tres entrevistas, el gerente de local responde que con respecto a la seguridad del candado del camión donde se transporta la mercadería el mismo abre y

cierra el camión y que todos los jefes de local tienen una llave para eso, y da a conocer que en los mall no se hace ese procedimiento por tener que estacionar el camión a una larga distancia, por lo que los guardias del local abren y cierran el camión. Con respecto a lo que respondió la farmacéutica explica que el cierre del camión lo tiene que hacer el encargado del local y explica la misma situación de la farmacia que queda en el mall y que el camión esta a distancia y que le pide ayuda al guardia para que cierre este camión. Por último la vendedora explica que el químico farmacéutico es el encargado de cerrar el camión pero explica en algunas ocasiones cuando la farmacia queda dentro de un supermercado le piden a los mismo que conducen el camión que cierren el camión y después devuelvan la llave al local, por lo que deja señalado que es una mala práctica. En cuanto a los locales de farmacia en análisis se cumplen los sistemas de seguridad, pues es el mismo farmacéutico o jefe de local que abre y cierra el camión.

## **Almacenaje**

- **Reponer**

De acuerdo a los tres entrevistados, el gerente de local dice que al se repone cuando el sistema lo requiere porque al momento que se genera una venta en el sistema de la DLI se reflejara en el momento que se necesite del producto y que todos los medicamentos están en un lugar específico de la farmacia para tener todo en orden, la farmacéutica explica que Todo está conectado con el sistema de la DLI por lo que se repone dependiendo que arroje el sistema, porque al originar una venta el sistema sabe de inmediato que hay un producto menos en la farmacia, y que todos los productos tienen un lugar específico, la vendedora explica que se repone en cuanto llega la mercadería, generalmente se repone en la sala y en los estantes de la farmacia todo lo que cabe y lo que no se guarda en las respectivas bodegas de perfumería o de medicamentos, en el caso de la farmacia que administra, la mercadería llega a diario de Lunes a Sábado, y no en grandes cantidades en comparación a lo que se vende, por lo tanto casi toda la mercadería que llega queda inmediatamente repuesta en las góndolas. Este trabajo es realizado en el caso de medicamentos por los auxiliares de farmacia y en el caso de la sala de perfumería es realizado por un re-ponedor de sala.

### 3.1.2 CONCLUSIÓN POR CATEGORIA

De acuerdo a lo señalado por cada entrevistado, en la categoría de recepción se cumplen casi todos los procedimientos de control excepto por no revisar la fecha de vencimiento de la mercadería al llegar al local, pero si existe una fecha estipulada en la farmacia para verificar los productos vencidos por lo que aminora la gravedad de no revisar la mercadería a la llegada al local. En cuanto a la documentación esta se cumple en todos los aspectos porque se verifica la hoja de transporte, se firma la hoja de ruta y queda original en el local como respaldo y se emite en forma manual cuidadosamente la guía de despacho por lo que la documentación esta dentro de los parámetros establecidos en el control de la farmacia. En cuanto a las devoluciones se cumple el control dentro de la farmacia porque se revisa una vez al mes los productos para ver su vencimiento y se verifica los productos dañados a la llegada del local por lo que se tiene que informar de inmediato con un correo electrónico a la DLI con un formato establecido por la empresa, por lo que dentro de estas devoluciones la única debilidad que se puede establecer es que no se informe a tiempo de la mercadería defectuosa o vencida porque esto significaría una merma para el local. En cuanto a la venta o despacho de la mercadería esta dentro de los parámetros de control porque según lo contestado por los entrevistados tienen un sistema computacional fácil de ocupar para realizar la venta al cliente y despachar una vez realizada la venta en los mesones de la farmacia. En cuanto a la seguridad de la mercadería de acuerdo a los procedimientos de control de la farmacia hay fallas cuando estos locales quedan dentro de un mall o supermercado por lo que el encargado de abrir y cerrar el camión de la mercadería debe ser el farmacéutico o el encargado de local y este no puede dejar el lugar de trabajo por tener la obligación de estar dentro de la farmacia por esta razón se da el caso de que los mismos guardias, conductores o repartidores de la mercadería tengan que efectuar la apertura y cierre del camión por lo que se considera una mala práctica dentro de los controles establecidos en la farmacia, pero en cuanto a los locales de farmacia en análisis se cumplen los sistemas de seguridad, pues es el mismo farmacéutico o jefe de local que abre y cierra el camión. En cuanto al almacenaje este se cumple con los procedimientos de control por lo que al generar la venta este sistema está conectado con la DLI que está a cargo de enviar los productos que faltan al local y a medida que llegue la mercadería esta se repondrá en los estantes establecidos para cada producto porque todo tiene un orden de ubicación.

## **CAPITULO IV**

### **4.1 DISCUSIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

De acuerdo a Coopers & Lybrand (1997), en un sentido amplio, el control interno se define como un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías: Eficacia y eficiencia de las operaciones; Confiabilidad en la elaboración de información financiera; Cumplimiento con las leyes y normas que sean aplicables.

Esta definición refleja ciertos conceptos fundamentales:

- El control interno es un proceso. Es un medio para un fin, no un fin en sí mismo.
- El control interno es efectuado por personas. No es meramente la existencia de formularios y manuales que contienen políticas, sino personas en cada nivel de una organización.
- La dirección y el directorio de una empresa únicamente pueden esperar del control interno que provea seguridad razonable, no seguridad absoluta.
- El control interno está conectado al logro de los objetivos en una o más categorías, separadas pero solapadas.

De acuerdo a Whittington y Pany (2000), se necesitan controles físicos sobre sus activos para evitar pérdidas por el mal uso y robo. El uso de áreas de almacenamiento separadas físicamente, con acceso limitado, para las materias primas, producción en proceso y artículos terminados es un control básico para proteger los activos. En algunos casos es necesaria la asignación de la responsabilidad de custodiar el inventario a personas específicas encargadas de proteger los activos. Los documentos foliados aprobados para la autorización del movimiento de inventario también protegen a los activos de un uso indebido. En función de lo recopilado por las entrevistas la farmacia tiene controles físicos desde que llega la mercadería al local en cuanto a los productos terminados, se usan áreas de almacenamiento de los medicamentos en estanterías separadas para la identificación y ubicación correcta de los medicamentos, en esta forma se mantiene un orden para efectuar una venta, una vez al mes se hace un inventario, el encargado es el químico farmacéutico (encargado de local) por lo que se mantiene un control de

inventario, los productos están con código de barra para la identificación inmediata mediante el lector para realizar la venta al público.

De acuerdo a Whittington y Pany (2000), Todos los bienes recibidos por la compañía, sin excepción deben pasar por un departamento de recepción que es independiente de los de los departamentos de compra, almacenamiento y despacho. El primer paso es la verificación de las cantidades de bienes recibidos, y en función de lo recopilado por las entrevistas en la farmacia se verifican la cantidad de medicamentos de acuerdo a la hoja de transporte por lo que cuentan la mercadería recepcionada al local. El segundo paso de acuerdo a Whittington y Pany (2000), es la detección de mercancías dañada o defectuosa, y en función de la recopilación de las entrevistas en la farmacia esta se revisa y en caso de existir mercadería defectuosa se informa vía correo electrónico a la DLI, pero no se revisa al llegar al local la mercadería vencida y sí se hace no es en forma rigurosa, aunque existe un proceso mensual de revisión en el local para ver la mercadería vencida por lo tanto existe similitud con el marco teórico en cuanto al control de la mercadería vencida por tener un procedimiento de revisar una vez al mes las estanterías de la farmacia . El tercer paso de acuerdo a Whittington y Pany (2000) es la preparación de un informe de entrada y en función de lo recopilado de las entrevistas en la farmacia si se cumple en cuanto a que se verifica con la hoja de ruta y se pone el timbre del local y siempre queda el original del detalle de embalajes ya que es el respaldo de cada bulto recibido. El cuarto paso de acuerdo a Whittington y Pany (2000) es la trasmisión pronta de los bienes recibidos al departamento de almacenamiento y en función de lo recopilado por las entrevistas se menciona el programa SAP en cuanto al informe de entrada por lo que tienen que aprobar los bultos recibidos para que pasen a la existencia de la farmacia por lo que el gerente de local y la farmacéutica hacen este procedimiento computacional.

De acuerdo a Whittington y Pany (2000), a medida que los bienes se envían a los almacenes o depósitos, estos son contados, inspeccionados y notificados como recibidos. El departamento de almacenamiento notificará entonces al departamento de contabilidad de la cantidad recibida y puesta en existencias. Al realizar estas funciones el departamento de almacenamiento hace una contribución importante al control global de inventarios. Al firmar por los bienes, éste fija su propia responsabilidad, y al notificar el departamento de contabilidad acerca de los bienes realmente almacenados, éste proporciona verificación del trabajo del departamento de recepción y en función de la recopilación de las entrevistas en el caso específico de la farmacia a medida que la mercadería llega al local estas son inspeccionadas y notificadas como recibidas por

medio del programa SAP donde aprueban la mercadería llegada al local y al hacerlo automáticamente pasan a existencia de la farmacia por lo que se hace una contribución importante al control del inventario, al firmar la hoja de ruta este fija su propia responsabilidad, la guía de despacho es emitida en forma manual se indica que se trasladó mercadería.

De acuerdo a Whittington y Pany (2000), el despacho de los bienes debe hacerse solamente después de haber recibido la autorización apropiada. Normalmente, esta autorización será un pedido de ventas aprobado por el departamento de créditos, aunque la función de despacho incluye la devolución de bienes defectuosos a los proveedores. En este último caso la autorización tomara la forma de una autorización de despacho de un ejecutivo del departamento de compras.

El departamento de despacho preparara manualmente, o mediante el sistema de computador, un documento de despacho prenumerado indicando los bienes despachados. Una copia del documento de despacho debe ser conservada por el departamento de despacho como evidencia del envío; una segunda copia debe ser enviada al departamento de facturación donde será utilizada, con el pedido de compra del cliente y el pedido de venta, como la base para facturar el cliente; y una tercera copia debe ser incluida como un volante de empaque con los bienes, cuando éstos son despachados. El aspecto de control de este procedimiento se ve fortalecido por el hecho de que una persona externa, el cliente, inspeccionará generalmente el volante de empaque y notificará a la compañía de cualquier discrepancia entre esta lista, los bienes pedidos y los bienes realmente recibidos.

En la función despacho, deben seguir rutinas de despacho establecidas, como es en el caso de los productos vencidos o dañados, y en función de lo recopilado por las entrevistas en el caso específico de la farmacia la cual se tiene que efectuar una devolución, la información de estos productos es por vía mail a la DLI con un formato de llenado establecido llenando todos los datos requeridos para dar a conocer la mercadería devuelta, sin este procedimiento se puede generar una gran merma al local.

En el marco teórico hace mención del departamento de despacho que preparara manualmente, o mediante el sistema de computador, un documento de despacho pre numerado indicando los bienes despachados en cuanto a los antecedentes recopilados con las entrevistas en este caso esto tiene que ver en la farmacia con la venta de los medicamentos con su código de barra, en la farmacia hay un sistema computacional llamado D.O.S. que es bastante amigable para hacer la venta al cliente el cual va guiando



en forma ordenada y eficiente la venta hasta sacar la boleta, es una guía, este sistema está conectado al sistema de existencias el cual activa al sistema de DLI para la reposición de productos, es automático.

De acuerdo a Coopers & Lybrand (1997), en el control manual son controles efectuados sin la ayuda de un computador, es realizado por el personal de la empresa en forma manual, y por lo tanto depende de ella para ser llevado a cabo, en función de lo recopilado por las entrevistas para el caso específico de la farmacia la seguridad de los candados en los camiones es efectuado por el jefe de local, por lo que ellos abren y cierran el camión que se trasladan los medicamentos, se hace referencia a que en las farmacias que están dentro de mall o supermercados no tienen este control, porque estacionan lejos el camión del local y el jefe de la farmacia no puede abandonar el lugar de trabajo por lo que se considera una mala práctica por no tener un control y seguridad absoluta.

De acuerdo a Whittington y Pany (2000), a medida que los bienes se envían a los almacenes o depósitos, estos son contados, inspeccionados y notificados como recibidos. El departamento de almacenamiento notificará entonces al departamento de contabilidad de la cantidad recibida y puesta en existencias. Al realizar estas funciones el departamento de almacenamiento hace una contribución importante al control global de inventarios. Al firmar por los bienes, éste fija su propia responsabilidad, y al notificar el departamento de contabilidad acerca de los bienes realmente almacenados, éste proporciona verificación del trabajo del departamento de recepción, Por lo tanto en función de lo recopilado por las entrevistas en la farmacia la mercadería se envían a los almacenes (locales de farmacias), estos son contados, inspeccionados y notificados como recibidos, se verifica con la hoja de transporte la cantidades de mercadería recepcionadas porque en la hoja de transporte ya viene detallada la mercadería en polisacos y también en cajas y vienen con datos de la preparación en DLI, se cuenta la mercadería y se verifica que la cantidad es de acuerdo a la hoja de transporte para establecer si los bultos de cada hoja de transporte corresponde a lo que tienen físicamente en la entrega al local, en cuanto a la inspección se revisa si algunos de los productos están dañados y en cuanto a los productos vencidos no son revisados a la llegada al local, si no que se hace una revisión mensual para verificar los productos vencidos, todos los meses hay una fecha para enviar de vuelta los productos que tienen sistema de canje, en cuanto a su información es por vía mail a la DLI con un formato que tienen ellos de llenado para dar a conocer la mercadería devuelta.

## **CAPITULO V**

### **5.1 CONCLUSIÓN**

Se recopiló la información necesaria para conocer el control interno en el departamento control existencia de una empresa farmacéutica por lo que se revisó bibliografía necesaria como libros relacionados con el control interno y existencias de una empresa y páginas web que pudieran otorgar más información en cuanto a las farmacias y su control. Se hizo la elección de los sujetos a investigar para que pudieran otorgar la información necesaria, por lo que se seleccionó al gerente de local, a la farmacéutica y al bodeguero por ser informantes claves dentro de la empresa y tener interés de colaborar con la investigación. Se realizó una pauta con preguntas relacionadas directamente con el control interno del departamento control existencia de la farmacia por lo que se realizó una cita con cada uno de los seleccionados para colaborar con el proyecto de tesis, la primera entrevista que se realizó fue al gerente de local que permitió conocer el local a investigar y sus procedimientos de control dentro de ella mostrando documentación de los controles en la farmacia por lo que se identificó los controles establecidos, la entrevista tuvo una duración de 32 minutos por lo que posteriormente se transcribieron y fue revisada por el entrevistado por una semana aproximadamente para su aprobación. Luego se hizo la entrevista a la farmacéutica del local que está a cargo de la supervisión y el orden dentro de la empresa, la entrevista duró 33 minutos por lo que posteriormente se transcribió y fue revisada por la entrevistada en 4 días para su aprobación. Luego se hizo la entrevista a la vendedora de la farmacia que está a cargo de las ventas al público y el orden de la bodega, la entrevista tuvo una duración de 30 minutos por lo que posteriormente se transcribió y fue revisada por la entrevistada en una semana aproximadamente para su aprobación. Con todo lo anterior se analizó el sistema de control interno del departamento control existencia de la farmacia con las preguntas de investigación elaboradas al gerente de local, el farmacéutico y la vendedora que, con estas se identificaron los controles establecidos y los controles utilizados, de acuerdo a los entrevistados algunos controles que establecían no eran del todo utilizados por lo que se suplían por otros controles o simplemente no se realizaban.

Al enfocarse en cada uno de los procedimientos se puede mencionar que en la recepción de los productos se cumplen los procedimientos, de acuerdo a, verificar las cantidades de los bienes recibidos, la preparación de un informe de entrada y la transmisión pronta de los bienes recibidos al departamento de almacenamiento, excepto por la detección de mercadería vencida, por no revisar las fechas de vencimiento a la llegada al local de los productos, pero esto se suple con las revisiones que se hacen mensuales en la farmacia llamada fecha de canje por lo que podría aminorar la gravedad de el control que no se realizo a la llegada de los productos al local. En la documentación se identifico y se comprobó que si se cumple con el control de verificar la hoja de transporte, se firma la hoja de ruta y queda original en el local como respaldo y se emite en forma manual cuidadosamente la guía de despacho, por lo que la documentación esta dentro de los parámetros establecidos en el control de la farmacia se cumpliría tanto la recepción como el almacenamiento de los productos. En las devoluciones que se efectúan en la farmacia se cumple el control dentro de la farmacia porque se revisa una vez al mes los productos para ver su vencimiento y se verifica los productos dañados a la llegada del local, la única debilidad que se puede detectar es que no se informe a tiempo de la mercadería defectuosa o vencida porque esto significaría una merma para el local, pero al existir una revisión mensual esto se encuentra controlado. En la venta de la mercadería al cliente está dentro de los parámetros de control establecidos y utilizados porque la venta se hace con un sistema computacional fácil de ocupar y se despacha el producto una vez realizada la venta en los mesones de la farmacia por lo que la documentación es esencial dentro de la venta al generar la boleta y las copias de respaldo de la venta, al tener un control automatizado con un sistema computacional, todo queda registrado. En la seguridad de la mercadería de acuerdo a los procedimientos de control de la farmacia se detectaron controles que no son utilizados cuando los locales quedan dentro de un mall o supermercado, el camión con los productos a la llegada del local tienen que ser abiertos y cerrados con una llave que posee exclusivamente el gerente de local o farmacéutico a cargo del local, por lo que ellos están encargados de abrir y cerrar el camión con la mercadería, y en las ocasiones antes mencionadas se envía guardia o conductor del camión a hacer ese procedimiento por lo que se considera una mala práctica porque afecta la seguridad de los productos así como perdidas que pueden haber en ellos de acuerdo a esto es importante la función recepción dentro del local porque ahí se detectaría alguna falta de productos, pero en cuanto a los locales de farmacia en análisis se cumplen los sistemas de seguridad, pues es el mismo farmacéutico o jefe de local que

abre y cierra el camión y hace retiro de los productos. En el almacenaje se cumplen con los procedimientos por los controles establecidos y utilizados al generar la venta porque la farmacia tiene un control dentro del sistema computacional que al generar la venta con el código de barra se detecta de inmediato, que producto faltaría en la farmacia, este programa está conectado con la DLI que está a cargo de enviar los productos faltantes en los locales. Y cuando llega la mercadería estas se ponen en los estantes en su ubicación exacta para tener un orden y control dentro de la farmacia.

Como conclusión definitiva el sistema de control interno analizado provee una seguridad razonable, pues los controles establecidos dentro de la farmacia se cumplen en su mayoría excepto por la función recepción por no revisar la fecha de vencimiento, pero se suple por la revisión mensual de la farmacia llamada fecha de canje, lo cual no deja de ser una debilidad. Los controles físicos en existencias dentro de la farmacia son adecuados pues se cumplen los controles de recepción, almacenamiento, orden y venta de la mercadería con su documentación de respaldo, tanto sus devoluciones a la DLI con un procedimiento que tiene establecido la farmacia.

## **BIBLIOGRAFÍA**

### **Libros**

Committe Of Sponsoring Organizations Of The Treadway Commision, (COSO) Gestion de riesgos corporativos marco integrado, tecnicas de aplicación, 2004, Instituto de Auditores Internos de España.

Coopers & Lybrand, Los nuevos conceptos del Control Interno (Informe COSO), 1997, Díaz de Santos.

Defliese – Jaenicke – Sullivan – Gnospelius, Auditoría Montgomery, 2001, Limusa.

Gustavo Cepeda, Auditoría y Control Interno, 1997, McGraw-HILL.

Jaime del Valle Noriega, Temas prácticos de auditoría inventarios y costos de ventas, 1994, Dofiscal Editores.

J.R. Santillana González, Establecimientos del sistema de control interno: función de contraloría, 2001, Thomson.

O.Ray Whittington – kurt Pany, Auditoria un enfoque integral edicion 12, 2000, McGraw-HILL.

### **Tesis**

Juan Gaete Araya, “Alternativas de valorización del sistema de control interno en las empresas”, 2002, Universidad de Chile.

Morales Ramírez, Bárbara, “Análisis de la comunicación e información dentro del sistema de control interno según el enfoque Coso”, 2007, universidad de Valparaíso.

Padilla Jil, Ana María, “Análisis de las posibles debilidades del sistema de control interno en el ciclo de ventas, que pueden llevar a la generación de fraude, aplicado a una empresa ubicada en la quinta región”, 2008, universidad de Valparaíso.

## **Artículos de Internet**

Carlos López, (2008), Estados Financieros Básicos, extraído el 25 de Agosto del 2010 desde fuente:

<http://www.gestipolis.com/canales/financiera/articulos/15/estadosfros.htm>

José Ignacio González Gómez, (23 de octubre del 2010), Valorización y control de las existencias, extraído el 27 de Octubre del 2010, desde fuente:

<http://www.ecofin.ull.es/users/jggomez/c%20costes%20y%20%20gestion/1%20fundamentos/Factores/Eistencias.PDF>

Ricardo Gutiérrez Calderón, (2002), Otros modelos de control, Extraído el día 20 de Agosto del 2010, desde fuente:

<http://contaduria.itam.mx/htm/alumnos/materiales/Control/enfoques%20modernos%20de%20control-ITAM.ppt#27>

## ANEXOS

### ENTREVISTAS

#### GERENTE DE LOCAL

- 1) ¿Cuenta las Mercaderías recepcionadas y verifica que la cantidad corresponda a lo que indica la hoja de transporte? (comente)

R: Sí por supuesto, el trabajo de revisar la mercadería que llega es esencial, ya que la falta de solo de uno de los bultos correspondería a una merma millonaria, y mmmmm de verdad no exagero con la palabra "millonaria". (jajajaja se rie) porque recuerda que son medicamentos y productos de perfumería aca hay que preocuparse de esto.

Con lo que dice de la hoja de transporte mmmm (esta pensando en que contestar) si, en las hojas de transporte ya viene detallada la mercadería en Bandejas, en polisacos y también en las cajas. Cada uno de estos bultos son etiquetados, y estas etiquetas vienen con datos de la preparación en DLI.

Algunos de los datos importantísimo de revisar, a parte de la cantidad de bultos, es si la etiqueta tiene el numero de local correspondiente, ya que por error puedes recepcionar un bulto de otro local en eso hay que fijarse para que no hayan errores en tener los bultos de otros locales eso no debería pasar, no eso si que debería pasar.

- 2) ¿Revisa los sellos de las Mercaderías recepcionadas? (comente)

R: mmmmm (piensa la pregunta para contestar) No, no reviso los sellos de la mercadería porque generalmente estas vienen selladas con nylon en forma completa, o si no, vienen con cintas de sellado inviolables, esto es lo que se utiliza actualmente, mmmmm creo que ehheh creo que antiguamente las bandejas venían solo con sellos si antiguamente las bandejas venían solo con sellos.

(hay una pausa porque toma agua) como te decía anteriormente me perdi estaba jajajaja (se rie) retomo lo que estábamos hablando ehhhh las bandejas que vienen con 100% con sellos y además con cintas inviolables son los de los medicamentos controlados, o sea, los psicotrópicos y estupefacientes. Aahhh y los refrigerados también eso casi se me olvidaba. Bueno estos sellos y cintas deben revisarse y venir intactos en eso hay que fijarse que vengan intactos por supuesto que esto es importante porque no pueden ser violentados en ningún caso.

Disculpas, ( suena su teléfono por lo que contesta la llamada) ehhh seguimos, Si existe algún detalle en estos medios de cierre de bandejas El bulto No se recepciona, poniendo una observación en la hoja de ruta si porque cualquier detalle es importante y además se envía un correo a DLI respaldando la no recepción del bulto para que quede bien informado todo.

3) ¿Revisa la mercadería dañada o defectuosa y de qué manera lo informa? (comente)

(se rie) si pues Obviamente, mira al revisar la mercadería puede existir la probabilidad de encontrar uno o varios productos dañados cosa que pasa en algunos casos, pero en este caso, se informan a través de un correo a la DLI y para eso existe un formato de correo para hacer estos reclamos a DLI todo esto se hace con un formato no es llegar y escribir un correo ordinario todo tiene una presentación y formato y este formato solicitan datos mínimos para que el reclamo tenga efecto sin este procedimiento el reclamo no tiene efecto así que es importante tener en cuenta este procedimiento para informar adecuadamente todo lo que tenga que ver con la mercadería que esta dañada Elizabeth.

4) ¿Revisa la Fecha de vencimiento de los medicamentos al llegar al establecimiento? (comente)

Elizabeth ehhhh no, no se hace eso de revisar el vencimiento cuando llega. Mmmm ehhhh pero si existe una fecha especial para revisar los vencimientos, y esto es muy importante a lo cual esto se le denomina esto tienes que destacarlo se denomina Fechas de Canje.



Si esto es un trabajo súper importante, y se realiza al 100% de los productos de la farmacia en forma de barrido, o sea Elizabeth, a todos los productos con fecha de expiración, pasillo por pasillo, estante por estante para que no quede nada sin revisar y esto se realiza (subió la voz ) TODOS pero todos los meses del año y esto es una forma de tener todo dentro de la fecha mmmm es muy importante hacerlo porque no se puede vender un producto vencido en ningún caso eso si que noooo ¿te imaginas? no se puede vender así es por eso que hay una fecha de cada mes que se tienen que revisar esto producto por producto no se puede pasar eso este trabajo es minucioso y se requiere de tiempo de los trabajadores.

- 5) ¿Firma en conformidad hoja de ruta, detalle de embalaje (quedando original en el local) y el libro de correspondencia? (comente)

Sí por supuesto que si mmmmm (se detiene a pensar la pregunta para responderla). La hoja de ruta se firma por el encargado y se les pone el timbre del local en forma obligatoria.

Si siempre queda el original del detalle de embalajes, ya que es nuestro respaldo de la identificación exacta de cada bulto recibido. (toma agua )

Y sobre el libro de correspondencia me pillaste, no se jajaja mmmm , la verdad Elizabeth es que no sabía que había que dejar algo en libro de correspondencia .... aun es más ... No existe libro de correspondencia en el local no está eso en el local .....pero me imagino que es un libro que se encuentra en DLI hay que debe de estar ese libro, al cual no tenemos acceso jajaja ... me imagino ( se rie jaja) ... volveré a leer el procedimiento operativo estándar porque de eso no se. (se rie jaja)

- 6) ¿Envía bandejas con productos con devolución, de productos vencidos, dañados o defectuosos, indicando la cantidad y guía de despacho involucradas en la hoja de ruta de acuerdo al calendario de devolución de productos por canje definido por el DLI.? (comente).

Si Elizabeth obviamente, si obviamente este trabajo en la farmacia es muy delicado, delicadísimo, toda devolución a DLI esta súper reglamentada, o sea, estipulan días de envío, tipo de productos a enviar, armado de bandeja. Ehhhhh en la hoja de ruta existe un lugar especial donde se identifican todos los bultos que van a DLI, en este espacio se indica el numero de local, cantidad de bandejas, números de guías de despacho y firma del encargado eso seria todo es lo mas esencial.

- 7) ¿El departamento de almacenamiento notifica al departamento de contabilidad de la cantidad recibida y puesta en existencia? (comente).

Repíteme la pregunta por favor.... No la capté bien....eeeeehhhh repítemela otra vez jaja ( se rie brevemente) ...

Me imagino que la pregunta se refiere a que DLI notifica a departamento de existencias sobre la mercadería enviada!!???? Bueno obviamente que si. Es que local, el departamento de existencias y DLI tenemos un programa en común... es el famoso sistema SAP me imagino que lo has escuchado ( yo respondí, si lo he escuchado porque me hacen un ramo referente a ese programa) . en ese famoso programa SAP, en el cual nosotros como local debemos aprobar sistémicamente los bultos que llegaron al local para que pasen a las existencias del local.

- 8) ¿Envía bandejas vacías anotando en la hoja de ruta su cantidad y guía de despacho que respalda el traslado desde el local hacia DLI? (comente)

Sin lugar a dudas, estas bandejas deben llegar en su totalidad a DLI, si ppor supuesto que tienen que llegar, recuerda que todo se debe respaldar en hoja de ruta siempre, ya que estamos trabajando con una empresa de transporte externo,

llamado Transportes Peña ok, entonces, No es un transporte de la compañía (FASA), solo entregan un servicio externo.....

Estas bandejas son carisimas, no nos podemos dar el lujo a que se pierdan en el camino a DLI..... estas bandejas son súper bien apetecibles.....en el Bio

9) ¿La guía de despacho es emitida en forma manual? (comente)

Ehhh Sí la guía es emitida en forma manual por mí, llenando todos los datos pertinentes por supuesto. Es súper importante la cantidad de bandejas vacías mmmm ...e indicar que solo es un traslado de mercadería y no constituye ninguna venta. por mi parte las escribo en numero y en letras... ja ja soy super desconfiado. Es mejor ser así y asegurarse que todo este bien.

10) ¿Coloca los candados en el vehículo que trasporta las mercaderías? (comente)

Mira el camión de la mercadería pasa por alrededor de 7 locales y todos los jefes de local tienen la llave del candado....mmmmm es una llave en común. Bueno en fin, en mi local siempre abro y cierro el candado del camión, ya que me queda súper cómodo, porque el camión esta en la puerta del local. Pero existen farmacias, como por ejemplo la de los mall, que el camión se debe estacionar a cuerdas del local para descargar..... mmmm ehhhh tengo entendido que en esos locales los guardias del local abren y cierran el camión, bueno debido a un tema practico y de seguridad. Bueno esos es lo que me han contado de los locales que están a cuerdas de donde se puede estacionar el camión que es en el caso de los mall...jaja insisto que eso me lo han contado jajaja.

11) ¿Almacena o repone productos recepcionados de acuerdo a la necesidad del local, de qué manera los repone? (comente)

Obviamente que se almacena y se repone cuando el sistema lo requiere porque al momento que se genera una venta en el sistema de la DLI se reflejara en el momento que se necesite del producto, ya se ve que no hay productos de alguna

marca o componente, tienes que tener en claro Elizabeth que todos los productos que llegan a la farmacia tienen un lugar específico en el local, todo tiene su lugar no es llegar y almacenar en cualquier lado todo. Es decir, tienen un único lugar...no pueden estar en otro lado !!! mmmm eso sería un caos no se sabría donde están los productos estamos automatizados en donde buscarlos jajaja.

12) ¿Cómo despacha la Mercadería hacia el cliente? (comente).

Bueno tu quieres decir la venta del producto jajaja, mmmm existe un sistema computacional D.O.S bastante amigable y fácil jajaja, (toma agua) bueno como te decía amigable es el sistema que tenemos fácil de usar, el cual va guiando en forma ordenada y eficiente la venta hasta sacar la boleta es una guía. Mmmm y para que tu sepas Elizabeth este sistema está conectado al sistema de existencias el cual activa al sistema de DLI para la reposición de productos es automático todo esto, jajaja esto es la tecnología por lo que nosotros nos tenemos que preocupar de tener bien nuestro sistema en el local para que esto funcione como corresponde.

13) ¿Informa vía correo electrónico a servicio al cliente DLI, numero de embalaje, número de sellos, (en el caso de ser bandejas), nombre del preparador, numero de guía, lo que indica la guía, y lo recepcionado en el caso de existir productos deteriorados, vencidos, cambiados, faltantes o sobrantes en la recepción de Mercadería? (comente)

Sí por supuesto, existe un formato de correo que todos los locales deben utilizar para enviar detalles de la mercadería creo que eso te lo mencione anteriormente si algo te dije de eso todo tiene su formato y por ende hay que llenar todos estos datos OBLIGATORIAMENTE, No puede faltar ningún dato, porque si no dan respuesta a tu reclamo, lo cual sería una potencial merma para el local, y esa no es la idea por supuesto que no sería la idea.

## FARMACEUTICA

- 1) ¿Cuenta las Mercaderías recepcionadas y verifica que la cantidad corresponda a lo que indica la hoja de transporte? (comente)

Ehhh si, si se cuenta la mercadería y se revisa oportunamente porque no puede faltar ningún bulto mmm y se verifica con la hoja de transporte, (pausa) de todas formas en la hoja de transporte ya viene la mercadería detallada por lo que hay que verificar por las bandejas, cajas y polisacos con el detalle que viene en cada bulto, mmmm esto también tiene que coincidir con el local a la que esta dirigida porque no se puede recepcionar un bulto de otro local.

- 2) ¿Revisa los sellos de las Mercaderías recepcionadas? (comente)

Mmm No reviso los sellos porque todo esto viene sellado, y la mercadería no viene con sellos, lo que pasa es que las bandejas vienen selladas con un pastico y unas cintas que son inviolables, todo lo que se trate con medicamentos controlados como los psicotrópicos y estupefacientes hay que verificar con mayor razón que vengan intactos y completamente sellados eso es muy importante tenerlo presente.

- 3) ¿Revisa la mercadería dañada o defectuosa y de qué manera lo informa? (comente)

Si se revisa la mercadería para verificar que los productos que lleguen al local estén en buen estado, esto pasa casi siempre pero no en cantidades grandes solo en ocasiones son hartos, mmm para dar la información adecuada de la mercadería defectuosa se informa a la DLI donde se envía por mail el detalle de la bandeja el código del producto, en el caso caso que sean hartos se detalla todos los productos que vienen dañados para esto hay un formato en la farmacia para dar aviso de la mercadería dañada esto hay q informarlo porque es un procedimiento que no se puede obviar todo tienen que estar bien informado.

- 4) ¿Revisa la Fecha de vencimiento de los medicamentos al llegar al establecimiento? (comente)

Mmm hay una fecha estipulada para revisar los productos por toda la farmacia, eeh cuando llega al local no se ve la fecha de vencimiento de cada producto, es por eso que hay una fecha por cada mes para revisar por toda la farmacia los productos que estén vencidos o próximos a vencer, esta fecha se denomina fecha de canje por lo esos días son de harto trabajo y dedicación para que no se pase ningún medicamento que este vencido y próximo a vencer.

- 5) ¿Firma en conformidad hoja de ruta, detalle de embalaje (quedando original en el local) y el libro de correspondencia? (comente)

Si se firma la hoja de ruta por el encargado y se timbra por con el timbre del local y nos dejamos el original en como respaldo por si pudiera haber algún problema al futuro es de suma importancia la documentación de respaldo.

Sobre el libro de correspondencia eh h h h h h h h h m m m m no se que es, aca no esta ese libro quizás lo tienen en la DLI no se que será no tengo idea.

- 6) ¿Envía bandejas con productos con devolución, de productos vencidos, dañados o defectuosos, indicando la cantidad y guía de despacho involucradas en la hoja de ruta de acuerdo al calendario de devolución de productos por canje definido por el DLI.? (comente).

Si existe un protocolo para enviar los productos devueltos a la DLI, la DLI tiene todo reglamentado pues hay días de envío, tipos de productos que se envían, y se realiza una guía de despacho por los productos, los productos vencidos es responsabilidad del local por lo que se tiene que ser muy riguroso con la revisiones en la fecha de canje porque esto queda como merma del local, bueno de todas formas la mercadería dañada tiene que haber una autorización de parte de la DLI, para que la merma sea de ellos y no del local.

- 7) ¿El departamento de almacenamiento notifica al departamento de contabilidad de la cantidad recibida y puesta en existencia? (comente).

Creo que con esta pregunta tiene que ver con el programa que se llama SAP, en este programa debemos aprobar los bultos que llegaron al local para que formen parte de la existencia del local, mmmm este programa esta unido con la DLI, y existencias, es una buena forma computacional para tener control de lo que esta y lo que no esta.

- 8) ¿Envía bandejas vacías anotando en la hoja de ruta su cantidad y guía de despacho que respalda el traslado desde el local hacia DLI? (comente)

Si se envían las bandejas de vuelta cada vez que de vacia la mercadería aca en el local con su correspondiente hoja de ruta en donde se coloca la cantidad, la fecha y la firma del responsable, hay que ser riguroso en ello porque se trabaja con una empresa de transporte externo no se pueden perder las bandejas.

- 9) ¿La guía de despacho es emitida en forma manual? (comente)

Si la guía de despacho es emitida en forma manual, se llenan los datos correspondientes, se indica que se traslado mercadería y no es venta para que quede claro.

- 10) ¿Coloca los candados en el vehículo que trasporta las mercaderías? (comente)

Si por supuesto, la verdad que este cierre lo tiene que hacer el encargado del local al cual llega el camión, esto se tiene que hacer siempre, a veces me toca hacerlo a mi que soy la química farmacéutica , pero en algunos locales no se puede hacer esto porque quedan las farmacias dentro de los mall y el camión se tiene que estacionar a una distancia grande, en ese caso se les pide ayuda a los guardias para que abran y cierren el camión para tener una mayor seguridad ante esto.

11) ¿Almacena o repone productos recepcionados de acuerdo a la necesidad del local, de qué manera los repone? (comente)

Todo está conectado con el sistema de la DLI por lo que se repone dependiendo que arroje el sistema, porque al originar una venta el sistema sabe de inmediato que hay un producto menos en la farmacia mmmm y todo lo que se repone tiene su lugar específico de almacenamiento en los estantes mmmm porque cuando generamos una venta y el cliente nos pide el producto nosotros ya sabemos donde buscarlo sería un caos tener los productos desordenados o cambiándolos de lugar a cada rato.

12) ¿Cómo despacha la Mercadería hacia el cliente? (comente).

El despacho de la mercadería es un sistema computacional llamado D.O.S. es fácil de usar por lo que la misma pantalla le indica los pasos hasta que se genere la venta y ahí se origina la boleta, la venta no es llegar y vender porque siempre hay clientes que piden consejos de medicamentos o que tienen dudas con respecto a alguna dolencia que tengan para eso está el químico farmacéutico para atenderlo, después de toda una conversación se origina la venta en muchos casos es así, la venta está entrelazada con el sistema de existencia y la DLI está al tanto de la falta de ese producto en el local y farmacia específica.

13) ¿Informa vía correo electrónico a servicio al cliente DLI, número de embalaje, número de sellos, (en el caso de ser bandejas), nombre del preparador, número de guía, lo que indica la guía, y lo recepcionado en el caso de existir productos deteriorados, vencidos, cambiados, faltantes o sobrantes en la recepción de Mercadería? (comente)

Si es todo un procedimiento porque hay un protocolo y un formato del correo que se le envía a la DLI, hay que llenar todos los datos correspondientes número de embalaje, sellos, número de guía y también informar los productos dañados, faltantes, sobrantes, todo esto necesita una respuesta ante el correo que envío



porque si no es así el local tendría una gran merma. En definitiva Elizabeth hay que informar todo a la DLI.

## **VENDEDORA**

- 1) ¿Cuenta las Mercaderías recepcionadas y verifica que la cantidad corresponda a lo que indica la hoja de transporte? (comente)

Si se cuentan los bultos y se compara con la hoja de transporte que trae el pioneta, esta hoja viene dividida en bandejas, cajas y polisacos, por lo tanto se revisa si coinciden con la mercadería recepcionada de cada una de estas categorías. En caso de faltar un bulto se informa a DLI y se hace el seguimiento de la mercadería para saber donde se produjo el error, es muy importante esta revisión ya que las pérdidas afectan directamente a la farmacia, apareciendo como merma de esta.

- 2) ¿Revisa los sellos de las Mercaderías recepcionadas? (comente)

Huummm, no la verdad es que la mercadería prácticamente no viene con sellos, excepto algunos productos que tienen un control más riguroso como por ejemplo los medicamentos con control de estupefacientes y algunos medicamentos refrigerados.

- 3) ¿Revisa la mercadería dañada o defectuosa y de qué manera lo informa? (comente)

Si, si esto sucediera y de hecho sucede bastante, se debe informar mediante un correo al DLI detallando el número de bandeja, el código del producto, la cantidad de productos dañados, entre otros detalles.

- 4) ¿Revisa la Fecha de vencimiento de los medicamentos al llegar al establecimiento? (comente)

Generalmente se revisa, aunque no tan rigurosamente como se debiera, ya que muchas veces el DLI envía mercadería próxima al vencimiento. Pero estos si se revisan en las fechas estipuladas para ello, ya que todos los meses hay una fecha para enviar los productos devuelta a los laboratorios que tienen sistema de canje.

- 5) ¿Firma en conformidad hoja de ruta, detalle de embalaje (quedando original en el local) y el libro de correspondencia? (comente)

Si, se firma la hoja de ruta una vez recepcionada la mercadería y el original queda en el local archivado en caso de que existiera algún problema futuro con esta mercadería; con respecto al libro de correspondencia no tenemos uno, no estoy en conocimiento al respecto.

- 6) ¿Envía bandejas con productos con devolución, de productos vencidos, dañados o defectuosos, indicando la cantidad y guía de despacho involucradas en la hoja de ruta de acuerdo al calendario de devolución de productos por canje definido por el DLI.? (comente)

Si, esta todo pauteado jajaja, existe un protocolo para enviar devoluciones a DLI, donde se dan todos los detalles del producto y se hace una guía de despacho correspondiente, de todas formas en el caso de productos dañados o defectuosos se requiere una autorización previa del DLI donde este acepta la merma como de ellos, en el caso contrario la merma es del local, y también en el caso de los productos vencidos la merma es del local ya que es responsabilidad de la farmacia sacar los vencimientos en las fechas de canje enviadas por DLI.

- 7) ¿El departamento de almacenamiento notifica al departamento de contabilidad de la cantidad recibida y puesta en existencia? (comente).

La verdad esa es información que nosotros como Químicos Farmacéuticos no manejamos, ya que escapa de nuestra área de alcance, yo me imagino que esto se realiza por una cosa de lógica pero no te lo podría corroborar en este momento, lo que sí podría hacer es averiguar este tema e informarte en otra oportunidad.

- 8) ¿Envía bandejas vacías anotando en la hoja de ruta su cantidad y guía de despacho que respalda el traslado desde el local hacia DLI? (comente)

Si se envían bandejas vacías cada vez que llega la mercadería con su respectiva hoja de ruta, en esta se detalla la cantidad de bandejas, la dirección del DLI, la fecha, y la firma del responsable.

- 9) ¿La guía de despacho es emitida en forma manual? (comente)

Así es, la guía de despacho que va con las bandejas se realiza de forma manual.

- 10) ¿Coloca los candados en el vehículo que transporta las mercaderías? (comente)

Si el QF es el encargado de colocar el candado en el camión, aunque algunas veces cuando el camión debe estacionarse muy lejos del lugar donde se estaciona el camión (por ej, en un supermercado), esto no se cumple a cabalidad en estos casos son los propios camioneros los que cierran y se acercan a la farmacia a dejar las llaves del camión, esto aunque es una muy mala práctica me ha tocado comprobarlo con mis propios ojos.

11) ¿Almacena o repone productos recepcionados de acuerdo a la necesidad del local, de qué manera los repone? (comente)

Se repone en cuanto llega la mercadería, generalmente se repone en la sala y en los estantes de la farmacia todo lo que cabe y lo que no se guarda en las respectivas bodegas de perfumería o de medicamentos, en el caso de la farmacia que administro la mercadería llega a diario de Lunes a Sábado, y no en grandes cantidades en comparación a lo que se vende por lo tanto casi toda la mercadería que llega queda inmediatamente repuesta en las góndolas. Este trabajo es realizado en el caso de medicamentos por los auxiliares de farmacia y en el caso de la sala de perfumería es realizado por un reponedor de sala.

12) ¿Cómo despacha la Mercadería hacia el cliente? (comente)

La mercadería es dispensada directamente desde las góndolas de farmacia hacia el cliente, y en el caso de la mercadería de perfumería se encuentra en góndolas donde el propio cliente puede encontrarlas, existen canastos para este efecto en la sala y están los productos ordenados por categorías en los diferentes pasillos, ej. Zona de bebés, donde se encuentran pañales, leches, chupetes, etc. Todo lo que necesita un bebé.

En el caso de los medicamentos existen auxiliares de farmacia que tiene los conocimientos técnicos para asesorar y dispensar las recetas o los medicamentos de venta libre que requiere el cliente, en el caso de cualquier duda que tenga el cliente sobre su medicamento o receta es el QF el encargado de resolverla, aunque en la práctica la mayoría de las consultas las contestan los auxiliares de farmacia.

13) ¿Informa vía correo electrónico a servicio al cliente DLI número de embalaje, número de sellos, (en el caso de ser bandejas), nombre del preparador, número de guía, lo que indica la guía, y lo recepcionado en el caso de existir productos deteriorados, vencidos, cambiados, faltantes o sobrantes en la recepción de Mercadería? (comente)

Claro todo contacto con DLI, ya sea por correo electrónico o envíos mediante un camión de transporte se hace bajo un riguroso protocolo de operación, donde se deben dar todos los detalles del producto del bulto en el que llegó o en el que será enviado, etc.

## **CATEGORIZACIONES**

### **Control Interno de las Existencias**

#### **Recepción Verificar**

- **Cantidad:**

¿Cuenta las Mercaderías recepcionadas y verifica que la cantidad corresponda a lo que indica la hoja de transporte? (comente)

Gerente de local:

Sí por supuesto, el trabajo de revisar la mercadería que llega es esencial, ya que la falta de solo de uno de los bultos correspondería a una merma millonaria, y mmmmm de verdad no exagero con la palabra "millonaria". (jajajaja se rie) porque recuerda que son medicamentos y productos de perfumería aca hay que preocuparse de esto. Con lo que dice de la hoja de transporte mmmm (esta pensando en que contestar) si, en las hojas de transporte ya viene detallada la mercadería en Bandejas, en polisacos y también en las cajas. Cada uno de estos bultos son etiquetados, y estas etiquetas vienen con datos de la preparación en DLI. Algunos de los datos importantísimo de revisar, a parte de la cantidad de bultos, es si la etiqueta tiene el número de local correspondiente, ya que por error puedes recepcionar un bulto de otro local en eso hay que fijarse para que no

hayan errores en tener los bultos de otros locales eso no debería pasar, no eso si que debería pasar.

Farmacéutica:

Ehhh si, si se cuenta la mercadería y se revisa oportunamente porque no puede faltar ningún bulto mmm y se verifica con la hoja de transporte, (pausa) de todas formas en la hoja de transporte ya viene la mercadería detallada por lo que hay que verificar con las bandejas, cajas y polisacos con el detalle que viene en cada bulto, mmmm esto también tiene que coincidir con el local a la que esta dirigida porque no se puede recepcionar un bulto de otro local.

Vendedora:

Si se cuentan los bultos y se compara con la hoja de transporte que trae el pioneta, esta hoja viene dividida en bandejas, cajas y polisacos, por lo tanto se revisa si coinciden con la mercadería recepcionada de cada una de estas categorías. En caso de faltar un bulto se informa a DLI y se hace el seguimiento de la mercadería para saber donde se produjo el error, es muy importante esta revisión ya que las pérdidas afectan directamente a la farmacia, apareciendo como merma de esta.

- **Sellos**

¿Revisa los sellos de las Mercaderías recepcionadas? (comente)

Gerente de local:

Mmmmm (piensa la pregunta para contestar) No, no reviso los sellos de la mercadería porque generalmente estas vienen selladas con nylon en forma completa, o si no, vienen con cintas de sellado inviolables, esto es lo que se utiliza actualmente, mmmmm creo que ehhh creo que antiguamente las bandejas venían solo con sellos si antiguamente las bandejas venían solo con sellos.

(hay una pausa porque toma agua) como te decía anteriormente me perdi estaba jajajaja (se rie) retomo lo que estábamos hablando ehhhh las bandejas que vienen con 100% con sellos y además con cintas inviolables son los de los medicamentos controlados, o sea, los psicotrópicos y estupefacientes. Aahhh y los refrigerados también eso casi se me olvidaba. Bueno estos sellos y cintas deben revisarse y venir intactos en eso hay que fijarse que vengan intactos por supuesto que esto es importante porque no pueden ser violentados en ningún caso.

Diculpas, ( suena su teléfono por lo que contesta la llamada) ehhh seguimos, Si existe algún detalle en estos medios de cierre de bandejas El bulto No se recepciona, poniendo una observación en la hoja de ruta si porque cualquier detalle es importante y además se envía un correo a DLI respaldando la no recepción del bulto para que quede bien informado todo.

Farmacéutica:

Mmm No reviso los sellos porque todo esto viene sellado, y la mercadería no viene con sellos, lo que pasa es que las bandejas vienen selladas con un pastico y unas cintas que son inviolables, todo lo que se trate con medicamentos controlados como los psicotrópicos y estupefacientes hay que verificar con mayor razón que vengan intactos y completamente sellados eso es muy importante tenerlo presente.

Vendedora:

Huummm, no la verdad es que la mercadería prácticamente no viene con sellos, excepto algunos productos que tienen un control más riguroso como por ejemplo los medicamentos con control de estupefacientes y algunos medicamentos refrigerados.

- **Vencimiento**

¿Revisa la Fecha de vencimiento de los medicamentos al llegar al establecimiento?  
(comente)

Gerente de local:

Elizabeth ehhhh no, no se hace eso de revisar el vencimiento cuando llega. Mmmm ehhhh pero si existe una fecha especial para revisar los vencimientos, y esto es muy importante a lo cual esto se le denomina esto tienes que destacarlo se denomina Fechas de Canje.

Si esto es un trabajo súper importante, y se realiza al 100% de los productos de la farmacia en forma de barrido, o sea elizabeth, a todos los productos con fecha de expiración, pasillo por pasillo, estante por estante para que no quede nada sin revisar y esto se realiza (subió la voz ) TODOS pero todos los meses del año y esto es una forma de tener todo dentro de la fecha mmmm es muy importante hacerlo porque no se puede vender un producto vencido en ningún caso eso si que noooo ¿te imaginas? no se puede vender así es por eso que hay una fecha de cada mes que se tienen que revisar esto producto por producto no se puede pasar eso este trabajo es minucioso y se requiere de tiempo de los trabajadores.

Farmacéutica:

Mmm hay una fecha estipulada para revisar los productos por toda la farmacia, eeh cuando llega al local no se ve la fecha de vencimiento de cada producto, es por eso que hay una fecha por cada mes para revisar por toda la farmacia los productos que estén vencidos o próximos a vencer, esta fecha se denomina fecha de canje por lo esos días son de mucho trabajo y dedicación para que no se pase ningún medicamento que este vencido y próximo a vencer.



Vendedora:

Generalmente se revisa, aunque no tan rigurosamente como se debiera, ya que muchas veces el DLI envía mercadería próxima al vencimiento. Pero estos si se revisan en las fechas estipuladas para ello, ya que todos los meses hay una fecha para enviar los productos devuelta a los laboratorios que tienen sistema de canje.

- **Productos Dañados**

¿Revisa la mercadería dañada o defectuosa y de qué manera lo informa?

Gerente de local:

(se rie) si pues Obviamente, mira al revisar la mercadería puede existir la probabilidad de encontrar uno o varios productos dañados cosa que pasa en algunos casos, pero en este caso, se informan a través de un correo a la DLI y para eso existe un formato de correo para hacer estos reclamos a DLI todo esto se hace con un formato no es llegar y escribir un correo ordinario todo tiene una presentación y formato y este formato solicitan datos mínimos para que el reclamo tenga efecto sin este procedimiento el reclamo no tiene efecto así que es importante tener en cuenta este procedimiento para informar adecuadamente todo lo que tenga que ver con la mercadería que esta dañada Elizabeth.

Farmacéutica:

Si se revisa la mercadería para verificar que los productos que lleguen al local estén en buen estado, esto pasa casi siempre pero no en cantidades grandes solo en ocasiones son hartos, mmm para dar la información adecuada de la mercadería defectuosa se informa a la DLI donde se envía por mail el detalle de la bandeja el código del producto, en el caso caso que sean hartos se detalla todos los productos que vienen dañados para esto hay un formato en la farmacia para dar aviso de la mercadería dañada esto hay q informarlo porque es un procedimiento que no se puede obviar todo tienen que estar bien informado.

Vendedora:

Si, si esto sucediera y de hecho sucede bastante, se debe informar mediante un correo al DLI detallando el numero de bandeja, el código del producto, la cantidad de productos dañados, entre otros detalles.

## Documentación

- **Informe de entrada**

¿El departamento de almacenamiento notifica al departamento de contabilidad de la cantidad recibida y puesta en existencia? (comente).

Gerente de local:

Repíteme la pregunta por favor.... No la capté bien....eeeeehhhh repítemela otra vez jaja ( se rie brevemente) ...

Me imagino que la pregunta se refiere a que DLI notifica a departamento de existencias sobre la mercadería enviada!!???? Bueno obviamente que si. Es que local, el departamento de existencias y DLI tenemos un programa en común... es el famoso sistema SAP me imagino que lo has escuchado ( yo respondí, si lo he escuchado porque me hacen un ramo referente a ese programa) . en ese famoso programa SAP, en el cual nosotros como local debemos aprobar sistémicamente los bultos que llegaron al local para que pasen a las existencias del local.

Farmacéutica:

Creo que con esta pregunta tiene que ver con el programa que se llama SAP, en este programa debemos aprobar los bultos que llegaron al local para que formen parte de la existencia del local, mmmm este programa esta unido con la DLI, y existencias, es una buena forma computacional para tener control de lo que esta y lo que no está.

Vendedora:

La verdad esa es información que nosotros como Químicos Farmacéuticos no manejamos, ya que escapa de nuestra área de alcance, yo me imagino que esto se realiza por una cosa de lógica pero no te lo podría corroborar en este momento, lo que sí podría hacer es averiguar este tema e informarte en otra oportunidad.

- **Hoja de transporte**

¿Cuenta las Mercaderías recepcionadas y verifica que la cantidad corresponda a lo que indica la hoja de transporte? (comente)

Gerente de local:

Sí por supuesto, el trabajo de revisar la mercadería que llega es esencial, ya que la falta de solo de uno de los bultos correspondería a una merma millonaria, y mmmmm de verdad no exagero con la palabra "millonaria". (jajajaja se rie) porque recuerda que son medicamentos y productos de perfumería aca hay que preocuparse de esto.

Con lo que dice de la hoja de transporte mmmm (esta pensando en que contestar) si, en las hojas de transporte ya viene detallada la mercadería en Bandejas, en polisacos y también en las cajas. Cada uno de estos bultos son etiquetados, y estas etiquetas vienen con datos de la preparación en DLI.

Algunos de los datos importantísimo de revisar, a parte de la cantidad de bultos, es si la etiqueta tiene el numero de local correspondiente, ya que por error puedes recepcionar un bulto de otro local en eso hay que fijarse para que no hayan errores en tener los bultos de otros locales eso no debería pasar, no eso si que debería pasar.

Farmacéutica:

Ehhh si, si se cuenta la mercadería y se revisa oportunamente porque no puede faltar ningún bulto mmm y se verifica con la hoja de transporte, (pausa) de todas formas en la hoja de transporte ya viene la mercadería detallada por lo que hay que verificar por las bandejas, cajas y polisacos con el detalle que viene en cada bulto, mmmm esto también tiene que coincidir con el local a la que esta dirigida porque no se puede recepcionar un bulto de otro local.

Vendedora:

Si se cuentan los bultos y se compara con la hoja de transporte que trae el pioneta, esta hoja viene dividida en bandejas, cajas y polisacos, por lo tanto se revisa si coinciden con la mercadería recepcionada de cada una de estas categorías. En caso de faltar un bulto se informa a DLI y se hace el seguimiento de la mercadería para saber donde se produjo el error, es muy importante esta revisión ya que las pérdidas afectan directamente a la farmacia, apareciendo como merma de esta.

- **Hoja de ruta**

¿Firma en conformidad hoja de ruta, detalle de embalaje (quedando original en el local) y el libro de correspondencia? (comente)

Gerente de local:

Sí por supuesto que si mmmmm ( se detiene a pensar la pregunta para responderla) . La hoja de rutas se firman por el encargado y se les pone el timbre del local en forma obligatoria.

Si siempre queda el original del detalle de embalajes, ya que es nuestro respaldo de la identificación exacta de cada bulto recibido. (toma agua )

Y sobre el libro de correspondencia me pillaste, no se jajaja mmmm , la verdad Elizabeth es que no sabía que había que dejar algo en libro de correspondencia .... aun es más ... No existe libro de correspondencia en el local no está, eso en el local .....pero me imagino que es un libro que se encuentra en DLI hay debe de estar ese libro, al cual no tenemos acceso jajaja ... me imagino ( se rie jaja) ... volveré a leer el procedimiento operativo estándar porque de eso no se. (se rie jaja).

Farmacéutica:

Si se firma la hoja de ruta por el encargado y se timbra por con el timbre del local y nos dejamos el original en como respaldo por si pudiera haber algún problema al futuro es de suma importancia la documentación de respaldo.

Sobre el libro de correspondencia ehhhhhhh mmmm no se que es, aca no está ese libro quizás lo tienen en la DLI no se que será no tengo idea.

Vendedora:

Si, se firma la hoja de ruta una vez recepcionada la mercadería y el original queda en el local archivado en caso de que existiera algún problema futuro con esta mercadería; con respecto al libro de correspondencia no tenemos uno, no estoy en conocimiento al respecto.

¿Envía bandejas vacías anotando en la hoja de ruta su cantidad y guía de despacho que respalda el traslado desde el local hacia DLI? (comente)

Gerente de local:

Sin lugar a dudas, estas bandejas deben llegar en su totalidad a DLI, si ppor supuesto que tienen que llegar, recuerda que todo se debe respaldar en hoja de ruta siempre, ya que estamos trabajando con una empresa de transporte externo, llamado Transportes Peña ok, entonces, No es un transporte de la compañía (FASA), solo entregan un servicio externo.....

Estas bandejas son carisimas, no nos podemos dar el lujo a que se pierdan en el camino a DLI..... estas bandejas son súper bien apetecibles.....en el Bio

Farmacéutica:

Si se envían las bandejas de vuelta cada vez que de vacía la mercadería aca en el local con su correspondiente hoja de ruta en donde se coloca la cantidad, la fecha y la firma del responsable, hay que ser riguroso en ello porque se trabaja con una empresa de transporte externo no se pueden perder las bandejas.

Vendedora:

Si se envían bandejas vacías cada vez que llega la mercadería con su respectiva hoja de ruta, en esta se detalla la cantidad de bandejas, la dirección del DLI, la fecha, y la firma del responsable.

- **Guía de despacho**

¿La guía de despacho es emitida en forma manual? (comente)

Gerente de local:

Ehhh Sí la guía es emitida en forma manual por mí, llenando todos los datos pertinentes por supuesto. Es súper importante la cantidad de bandejas vacías mmmm ...e indicar que solo es un traslado de mercadería y no constituye ninguna venta. por mi parte las escribo en numero y en letras... ja ja soy super desconfiado. Es mejor ser así y asegurarse que todo este bien.

Farmacéutica:

Si la guía de despacho es emitida en forma manual, se llenan los datos correspondientes, se indica que se traslado mercadería y no es venta para que quede claro.

Vendedora:

Así es, la guía de despacho que va con las bandejas se realiza de forma manual.

### **Devoluciones:**

- **Productos vencidos**

¿Envía bandejas con productos con devolución, de productos vencidos, dañados o defectuosos, indicando la cantidad y guía de despacho involucradas en la hoja de ruta de acuerdo al calendario de devolución de productos por canje definido por el DLI.? (comente).

Gerente de local:

Si Elizabeth obviamente, si obviamente este trabajo en la farmacia es muy delicado, delicadísimo, toda devolución a DLI esta súper reglamentada, o sea, estipulan días de envío, tipo de productos a enviar, armado de bandeja. Ehhhhh en la hoja de ruta existe un lugar especial donde se identifican todos los bultos que van a DLI, en este espacio se indica el numero de local, cantidad de bandejas, números de guías de despacho y firma del encargado eso seria todo es lo mas esencial.

Farmacéutica:

Si existe un protocolo para enviar los productos devueltos a la DLI, la DLI tiene todo reglamentado pues hay días de envío, tipos de productos que se envían, y se realiza una guía de despacho por los productos, los productos vencidos es responsabilidad del local por lo que se tiene que ser muy riguroso con la revisiones en la fecha de canje porque esto queda como merma del local, bueno de todas

formas la mercadería dañada tiene que haber una autorización de parte de la DLI, para que la merma sea de ellos y no del local.

Vendedora:

Si, esta todo pauteado jajaja, existe un protocolo para enviar devoluciones a DLI, donde se dan todos los detalles del producto y se hace una guía de despacho correspondiente, de todas formas en el caso de productos dañados o defectuosos se requiere una autorización previa del DLI donde este acepta la merma como de ellos, en el caso contrario la merma es del local, y también en el caso de los productos vencidos la merma es del local ya que es responsabilidad de la farmacia sacar los vencimientos en las fechas de canje enviadas por DLI.

¿Informa vía correo electrónico a servicio al cliente DLI, numero de embalaje, número de sellos, (en el caso de ser bandejas), nombre del preparador, numero de guía, lo que indica la guía, y lo recepcionado en el caso de existir productos deteriorados, vencidos, cambiados, faltantes o sobrantes en la recepción de Mercadería? (comente)

Gerente de local:

Sí por supuesto, existe un formato de correo que todos los locales deben utilizar para enviar detalles de la mercadería creo que eso te lo mencione anteriormente si algo te dije de eso todo tiene su formato y por ende hay que llenar todos estos datos OBLIGATORIAMENTE, No puede faltar ningún dato, porque si no, no dan respuesta a tu reclamo, lo cual seria una potencial merma para el local, y esa no es la idea por supuesto que no seria la idea.

Farmacéutica:

Si es todo un procedimiento porque hay un protocolo y un formato del correo que se le envía a la DLI, hay que llenar todos los datos correspondientes numero de embalaje, sellos, numero de guía y también informar los productos dañados, faltantes, sobrantes, todo esto necesita una respuesta ante el correo que envio



porque si no es así el local tendría una gran merma. En definitiva Elizabeth hay que informar todo a la DLI.

Vendedora:

Claro todo contacto con DLI, ya sea por correo electrónico o envíos mediante un camión de transporte se hace bajo un riguroso protocolo de operación, donde se deben dar todos los detalles del producto del bulto en el que llegó o en el que será enviado, etc.

¿Revisa la Fecha de vencimiento de los medicamentos al llegar al establecimiento?  
(comente)

Gerente de local:

Elizabeth ehhhh no, no se hace eso de revisar el vencimiento cuando llega. Mmmm ehhhh pero si existe una fecha especial para revisar los vencimientos, y esto es muy importante a lo cual esto se le denomina esto tienes que destacarlo se denomina Fechas de Canje.

Si esto es un trabajo súper importante, y se realiza al 100% de los productos de la farmacia en forma de barrido, o sea Elizabeth, a todos los productos con fecha de expiración, pasillo por pasillo, estante por estante para que no quede nada sin revisar y esto se realiza (subió la voz) TODOS pero todos los meses del año y esto es una forma de tener todo dentro de la fecha mmmm es muy importante hacerlo porque no se puede vender un producto vencido en ningún caso eso si que noooo ¿te imaginas? no se puede vender así es por eso que hay una fecha de cada mes que se tienen que revisar esto producto por producto no se puede pasar eso este trabajo es minucioso y se requiere de tiempo de los trabajadores.

Farmacéutica:

Mmm hay una fecha estipulada para revisar los productos por toda la farmacia, eeeh cuando llega al local no se ve la fecha de vencimiento de cada producto, es por eso que hay una fecha por cada mes para revisar por toda la farmacia los productos que estén vencidos o próximos a vencer, esta fecha se denomina fecha de canje por lo esos días son de harto trabajo y dedicación para que no se pase ningún medicamento que este vencido y próximo a vencer.

Vendedora:

Generalmente se revisa, aunque no tan rigurosamente como se debiera, ya que muchas veces el DLI envía mercadería próxima al vencimiento. Pero estos si se revisan en las fechas estipuladas para ello, ya que todos los meses hay una fecha para enviar los productos devuelta a los laboratorios que tienen sistema de canje.

- **Productos Dañados**

¿Informa vía correo electrónico a servicio al cliente DLI, numero de embalaje, número de sellos, (en el caso de ser bandejas), nombre del preparador, numero de guía, lo que indica la guía, y lo recepcionado en el caso de existir productos deteriorados, vencidos, cambiados, faltantes o sobrantes en la recepción de Mercadería? (comente)

Gerente de local:

Sí por supuesto, existe un formato de correo que todos los locales deben utilizar para enviar detalles de la mercadería creo que eso te lo mencione anteriormente si algo te dije de eso todo tiene su formato y por ende hay que llenar todos estos datos OBLIGATORIAMENTE, No puede faltar ningún dato, porque sino no dan

respuesta a tu reclamo, lo cual seria una potencial merma para el local, y esa no es la idea por supuesto que no seria la idea.

Farmacéutica:

Si es todo un procedimiento porque hay un protocolo y un formato del correo que se le envía a la DLI, hay que llenar todos los datos correspondientes numero de embalaje, sellos, numero de guía y también informar los productos dañados, faltantes, sobrantes, todo esto necesita una respuesta ante el correo que envio porque si no es así el local tendría una gran merma. En definitiva Elizabeth hay que informar todo a la DLI.

Vendedora:

Claro todo contacto con DLI, ya sea por correo electrónico o envíos mediante un camión de transporte se hace bajo un riguroso protocolo de operación, donde se deben dar todos los detalles del producto del bulto en el que llevo o en el que será enviado, etc.

## **Venta o despacho**

- **Ciente**

¿Cómo despacha la Mercadería hacia el cliente? (comente).

Gerente de local:

Bueno tu quieres decir la venta del producto jajaja, mmmm existe un sistema computacional D.O.S bastante amigable y fácil jajaja, (toma agua) bueno como te decía amigable es el sistema que tenemos fácil de usar, el cual va guiando en forma ordenada y eficiente la venta hasta sacar la boleta es una guía. Mmmm y para que tu sepas Elizabeth este sistema está conectado al sistema de existencias el cual activa al sistema de DLI para la reposición de productos es automático todo esto, jajaja esto es la tecnología por lo que nosotros nos tenemos que preocupar

de tener bien nuestro sistema en el local para que esto funcione como corresponde.

Farmacéutica:

El despacho de la mercadería es un sistema computacional llamado D.O.S. es fácil de usar por lo que la misma pantalla le indica los pasos hasta que se genere la venta y hay se origina la boleta, la venta no es llegar y vender porque siempre hay clientes que piden consejos de medicamentos o que tienen dudas con respecto a alguna dolencia que tengan para eso está el químico farmacéutico para atenderlo, después de toda una conversación se origina la venta en muchos casos es así, la venta está entrelazada con el sistema de existencia y la DLI está al tanto de la falta de ese producto en el local y farmacia específica.

Vendedora:

La mercadería es dispensada directamente desde las góndolas de farmacia hacia el cliente, y en el caso de la mercadería de perfumería se encuentra en góndolas donde el propio cliente puede encontrarlas, existen canastos para este efecto en la sala y están los productos ordenados por categorías en los diferentes pasillos, ej. Zona de bebés, donde se encuentran pañales, leches, chupetes, etc. Todo lo que necesita un bebé.

En el caso de los medicamentos existen auxiliares de farmacia que tienen los conocimientos técnicos para asesorar y dispensar las recetas o los medicamentos de venta libre que requiere el cliente, en el caso de cualquier duda que tenga el cliente sobre su medicamento o receta es el QF el encargado de resolverla, aunque en la práctica la mayoría de las consultas las contestan los auxiliares de farmacia.

## Seguridad

- **Candado**

¿Coloca los candados en el vehículo que transporta las mercaderías? (comente)

Gerente de local:

Mira el camión de la mercadería pasa por alrededor de 7 locales y todos los jefes de local tienen la llave del candado....mmmmm es una llave en común. Bueno en fin, en mi local siempre abro y cierro el candado del camión, ya que me queda súper cómodo, porque el camión está en la puerta del local. Pero existen farmacias, como por ejemplo la de los mall, que el camión se debe estacionar a cuerdas del local para descargar..... mmmm ehhhh tengo entendido que en esos locales los guardias del local abren y cierran el camión, bueno debido a un tema practico y de seguridad. Bueno esos es lo que me han contado de los locales que están a cuerdas de donde se puede estacionar el camión que es en el caso de los mall...jaja insisto que eso me lo han contado jajaja.

Farmacéutica:

Si por supuesto, la verdad que este cierre lo tiene que hacer el encargado del local al cual llega el camión, esto se tiene que hacer siempre, a veces me toca hacerlo a mi que soy la química farmacéutica , pero en algunos locales no se puede hacer esto porque quedan las farmacias dentro de los mall y el camión se tiene que estacionar a una distancia grande, en ese caso se les pide ayuda a los guardias para que abran y cierran el camión para tener una mayor seguridad ante esto.

Vendedora:

Si el QF es el encargado de colocar el candado en el camión, aunque algunas veces cuando el camión debe estacionarse muy lejos del lugar donde se estaciona el camión (por ej, en un supermercado), esto no se cumple a cabalidad en estos

casos son los propios camioneros los que cierran y se acercan a la farmacia a dejar las llaves del camión, esto aunque es una muy mala práctica me ha tocado comprobarlo con mis propios ojos.

## **Almacenaje**

- **Reponer**

¿Almacena o repone productos recepcionados de acuerdo a la necesidad del local, de qué manera los repone? (comente)

Gerente de local:

Obviamente que se almacena y se repone cuando el sistema lo requiere porque al momento que se genera una venta en el sistema de la DLI se reflejara en el momento que se necesite del producto, ya se ve que no hay productos de alguna marca o componente, tienes que tener en claro Elizabeth que todos los productos que llegan a la farmacia tienen un lugar específico en el local, todo tiene su lugar no es llegar y almacenar en cualquier lado todo. Es decir, tienen un único lugar...no pueden estar en otro lado !!! mmmm eso sería un caos no se sabría donde están los productos estamos automatizados en donde buscarlos jajaja.

Farmacéutica:

Todo está conectado con el sistema de la DLI por lo que se repone dependiendo que arroje el sistema, porque al originar una venta el sistema sabe de inmediato que hay un producto menos en la farmacia mmmm y todo lo que se repone tiene su lugar específico de almacenamiento en los estantes mmmm porque cuando generamos una venta y el cliente nos pide el producto nosotros ya sabemos donde buscarlo sería un caos tener los productos desordenados o cambiándolos de lugar a cada rato.

Vendedora:

Se repone en cuanto llega la mercadería, generalmente se repone en la sala y en los estantes de la farmacia todo lo que cabe y lo que no se guarda en las respectivas bodegas de perfumería o de medicamentos, en el caso de la farmacia que administro la mercadería llega a diario de Lunes a Sábado, y no en grandes cantidades en comparación a lo que se vende por lo tanto casi toda la mercadería que llega queda inmediatamente repuesta en las góndolas. Este trabajo es realizado en el caso de medicamentos por los auxiliares de farmacia y en el caso de la sala de perfumería es realizado por un reponedor de sala.