



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN-MANAGUA

## **Facultad Regional Multidisciplinaria, FAREM-Estelí**

**Diseño de un sistema de control interno para el área administrativa y financiera de la Farmacia Central de la ciudad de Estelí, en el período de enero a diciembre del año 2021.**

Trabajo de seminario de graduación para optar

al grado de

**Licenciado en la Carrera de Contaduría Pública y Finanzas**

### **Autores**

Castro Briones Lorena Antonia

Centeno Centeno Keyla Jesael

Peralta Barreda Keyling María

### **Tutora**

M. Sc Jeyling Alfaro

Estelí, miércoles, 01 de junio de 2022





**Línea**

Organizaciones, Gobierno y Economía Nacional

**Tema**

Sistemas contables, financieras y de auditorías

**SubTema**

Control Interno

**Tema Delimitado**

Diseño de un sistema de control interno para el área administrativa y financiera de la Farmacia Central de la ciudad de Estelí, en el período de enero a diciembre del año 2021.

### **Dedicatoria**

A Dios por ser mi guía, darme fortaleza espiritual y física para culminar un peldaño más en las metas propuestas. A mis padres Antonio Castro y Martha Briones quienes con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas; por ser los principales promotores de mis sueños, confiar y creer en mis expectativas, por los consejos, valores y principios que me han inculcado y por su apoyo incondicional a lo largo de mi vida. A mi hermana mayor Katherine que sentó en mí la base de la responsabilidad y deseos de superación. A mis compañeras de tesis, quienes fueron de apoyo en los momentos difíciles y logramos culminar esta etapa en nuestra formación académica.

**Lorena Antonia Castro Briones**

A Abba quien me ha permitido llegar hasta este punto otorgándome la vida, siendo mi guía, mi fortaleza, su fidelidad y amor nunca me falta. A mis padres José Centeno Y Daysi Centeno este logro es de ustedes también, gracias por ser mi refugio en los momentos que ya no quería nada, por alentarme y decirme que sí podía, por su apoyo emocional y también económico; este triunfo que estoy obteniendo no solo es mío a ustedes les pertenece y se los dedico con todo mi amor y ya ven, gracias a Dios y a ustedes sí pude. A mis hermanos menores Wilmer y Darianita por sus abrazos en momentos difíciles. A mi esposo Deyrin por su tiempo, esfuerzo y apoyo a lo largo de esta carrera.

**Keyla Jesael Centeno Centeno**

Dios, por ser el inspirador y darme la sabiduría y fortaleza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados. El esfuerzo y las metas alcanzadas, refleja la dedicación, el amor que invierten los padres en sus hijos. Dedico este logro a mis padres Alcides Peralta Y Glenda Barreda quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre. A mi hermana Fátima Peralta, quien con su ayuda cariño y comprensión ha sido parte fundamental en el transcurso de mi carrera. A mis compañeras que gracias al equipo que formamos pudimos llegar hasta el final.

**Keyling María Peralta Barreda**

## Agradecimiento

Dice el Señor: “Esta es mi orden: Se valiente y ten ánimo; no tiembles ni tengas miedo; Yahweh tu Dios está contigo a dónde quiera que tú vayas”. Josué 1:9

Señor, tu amor y bondad no tienen límite, tú nos has brindado la sabiduría y fortaleza para culminar este trabajo, lo que ha sido una gran bendición en todo sentido, es gracias a ti que esta meta ha podido ser cumplida.

A nuestros padres por ser los principales promotores de nuestros sueños, gracias a ellos por confiar en nosotras día a día, creer en nosotras y en nuestras expectativas, por ser quienes nos han apoyado de manera incondicional a lo largo de nuestra formación personal y académica.

A nuestros hermanos y personas especiales, por estar presentes en todo momento aportando buenas cosas en nuestra vida y motivarnos a no abandonar nuestros sueños, a pesar de las situaciones difíciles que se nos han presentado en el transcurso de nuestra carrera.

A nuestros maestros guías, por cada momento dedicado para aclarar dudas y por compartirnos su luz del saber.

Agradecemos a la Farmacia Central de la ciudad de Estelí, por abrirnos las puertas de su entidad y apoyarnos con la información necesaria para el desarrollo de nuestra investigación y así poder culminar esta importante etapa para nuestra carrera.

## Resumen

Esta investigación tiene como principal propósito realizar una evaluación al funcionamiento interno de la Farmacia Central en las áreas administrativas y financieras, del mismo modo, identificar los procedimientos de control interno que actualmente se aplican en ella y visualizar la incidencia que tiene estos dentro de la entidad, lo cual, brindará un nuevo panorama para la farmacia, como también, ayudará a tener un mayor orden y control sobre las operaciones que se realicen. De la misma manera, permitió determinar con claridad las deficiencias de la farmacia y en base a esto se diseñó un sistema de control interno adecuado a sus necesidades. Además de crear un plan de capacitación para el personal que labora en la farmacia sobre el manejo y uso del sistema de control interno.

Farmacia Central es un negocio que se dedica a la compra y venta de medicamentos e insumos médicos. Nació en el primero de octubre del año dos mil dieciséis por el Lic. Jorge Alberto Rivera Molina, con el objetivo de proveer a la población todo lo necesario para el tratamiento de enfermedades, curaciones o demás necesidades médicas.

En este estudio se abordan tres ejes importantes que lo complementan como es: Empresa, Control interno y Contabilidad. Esta investigación es de tipo cualitativa. Se aplicarán métodos de recolección de datos como fueron: entrevistas al propietario, así mismo, se desarrolló una guía de observación y revisión documental de los distintos documentos que fueron de utilidad para realizar esta investigación.

Como principal resultado se obtuvo que para poder llevar un control actualizado del inventario y ventas la farmacia, se somete a un sin números de procedimientos, así mismo, en la entidad se establecen políticas que se deben cumplir para garantizar este control en las áreas administrativas y financieras.

**Palabras claves:** Empresa, control interno y contabilidad

## Abstract

The main purpose of this research is to evaluate the internal functioning of the Central Pharmacy in the administrative and financial areas, as well as to identify the internal control procedures that are currently applied in it and to visualize the impact that these have within the entity, which will provide a new panorama for the pharmacy, as well as help to have a greater order and control over the operations that are carried out. In the same way, it allowed to clearly determine the deficiencies of the pharmacy and, based on this, to design an internal control system adequate to its needs. In addition, a training plan was created for the pharmacy's personnel on the management and use of the internal control system.

Pharmacia Central is a business dedicated to the purchase and sale of medicines and medical supplies. It was born on October 1, 2016 by Lic. Jorge Alberto Rivera Molina, with the objective of providing the population with everything necessary for the treatment of diseases, cures or other medical needs.

This study addresses three important axes that complement it such as: Company, Internal Control and Accounting. This is a qualitative research. Data collection methods applied were: interviews with the owner, as well as an observation guide and documentary review of the various documents that were useful for this research.

The main result was that in order to keep an updated control of inventory and sales, the pharmacy is subjected to a number of procedures, as well as the entity establishes policies that must be met to ensure this control in the administrative and financial areas.

**Key words:** Company, internal control and accounting

## Índice

<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Antecedentes.....	2
1.2. Planteamiento del problema.....	4
1.3. Formulación del problema.....	6
1.4. Justificación.....	7
<b>II. OBJETIVOS</b> .....	<b>8</b>
2.1. Objetivo General.....	8
2.2. Objetivos Específicos .....	8
<b>III. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>9</b>
3.1. EMPRESA.....	9
3.2. CONTROL INTERNO .....	15
3.3. Contabilidad.....	25
<b>IV. SUPUESTO</b> .....	<b>33</b>
4.1. Supuesto de investigación .....	33
4.2. Matriz de categoría y sub categoría .....	34
<b>V. DISEÑO METODOLÓGICO</b> .....	<b>38</b>
<b>VI. RESULTADOS</b> .....	<b>42</b>
<b>VII. CONCLUSIONES</b> .....	<b>127</b>
<b>VIII. RECOMENDACIONES</b> .....	<b>128</b>
<b>XI. ANEXOS</b> .....	<b>129</b>
Anexo N° 1 Síntomas y pronóstico .....	129
Anexo N° 2 Bosquejo .....	132
Anexo N°3 Entrevista.....	133
Anexo N°4 Guía de Revisión Documental .....	136
<b>Bibliografía</b> .....	<b>139</b>

## I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación muestra la situación, para determinar los procedimientos de control interno actualmente existentes en las áreas administrativa y financiera y su incidencia en la administración de la Farmacia Central.

La creación de un sistema de control interno donde se establecen los múltiples procedimientos que deben llevarse a cabo, fortalece a la farmacia en cuanto a la gestión de riesgos, de esta manera, es aquí donde radica la importancia de contar con un manual de control interno que establezca cada uno de los procedimientos que se deben realizar, ya que, estos son necesarios para poder alcanzar los objetivos planteados por la farmacia de manera eficiente y eficaz. Mediante la creación de este aspecto se puede confirmar que las operaciones sean adecuadas a la farmacia.

El control interno establece como propósito principal la efectividad y eficiencia de las operaciones realizadas, así como, contar con la suficiente información financiera para que esta genere confiabilidad y así mismo, que cada una de las actividades sea realizada de acuerdo a las leyes y normas que los regulen.

El objetivo primordial es identificar procedimientos de control interno que se realizan en la farmacia y crear un sistema de control interno adecuado a las necesidades de la farmacia, de esta manera, le damos salida al tema planteado.

Dicha investigación consta de ocho capítulos, siendo el primer capítulo introducción, compuesto por antecedentes, planteamiento del problema, justificación, formulación del problema y sistematización del problema. El segundo capítulo comprende los objetivos planteados para llevar a cabo en esta investigación.

El tercer capítulo se identifica como marco teórico, donde se encuentran los tres acápite principales de nuestra investigación. Y el capítulo cuatro compuesto por supuesto de investigación. El capítulo cinco presenta el diseño metodológico y la aplicación de instrumentos de recolección de datos. Seis, compuesto por los resultados de los objetivos. Capítulo siete se establecen conclusiones y por último el capítulo ocho donde se brindaron recomendaciones que se consideran pertinentes para el cumplimiento de los objetivos planteados.



### 1.1. Antecedentes

Para poder realizar los antecedentes de este estudio, se consultó en la biblioteca Urania Zelaya de la Facultad Regional Multidisciplinaria (FAREM-Estelí) una serie de trabajo investigativo por lo cual se han identificado dos tesis con la modalidad de seminario de graduación y otro estudio de carácter internacional que se consulta en la web, siendo estas las siguientes:

Como primera tesis se encuentra el trabajo titulado ``Evaluación de los procedimientos de control interno en el área de crédito y su incidencia contable en la micro financiera FUNDEMUJER en la ciudad de Estelí en el primer semestre del 2019`` realizado por las licenciadas Heydi Rodríguez y Kiara Moya, el cual se planteó como objetivo general evaluar la eficiencia en la aplicación de los procedimientos de control interno del área de crédito y su incidencia contable, en micro financiera FUNDEMUJER en la ciudad de Estelí durante el primer semestre del año 2019, para describir los procedimientos de control interno aplicados en el área de crédito y de este modo, comparar el modelo de control interno con el modelo COSO que permitiera determinar la eficiencia y eficacia de dichos controles y proponer mejoras en el manual de control interno para una eficiente aplicación de los procedimientos del área de contabilidad y de crédito.

En dicha investigación se llegó a la conclusión de que cada uno de los procedimientos que son aplicados en el área de crédito tiene una afectación directa en la contabilidad de la micro financiera por ser el área en la cual se registra cada actividad que se llevan a cabo. (Rodríguez & Moya)

La temática abordada en la presente investigación, trata sobre la ``Evaluación del sistema de control y su Incidencia en la Gestión, en la Alcaldía Municipal de San Rafael del Norte (ALMSRN), año 2016``; con el propósito de valorar si en la municipalidad se relacionan y practican los componentes del sistema de control interno y su Incidencia en la Gestión Municipal. El desarrollo de este estudio se hizo tomando en cuenta el enfoque cuantitativo con implicaciones cualitativas, de tipo descriptivo.

Los resultados obtenidos indican que aunque en la municipalidad se cumple con la mayor parte de controles establecidos en el Manual de Organizaciones y Funciones carecen de un Manual de Control interno Municipal equivalente al Manual de procedimientos administrativos y el Código de conducta, así como, la puesta en práctica de los valores éticos en referencia cambio de actitud, capacitarse constantemente en relaciones humanas, crear un plan de contingencia frente a los riesgo, crear un comité de auditoría y que estos cumplan con sus funciones, y los demás manuales o normativas que se consideren necesarios para la mejora continua.

Se considera urgente motivar al personal de la ALMSRN en cuanto a la importancia del sistema de Control Interno y para el desarrollo institucional, ambiente adecuado, la prevención de errores y fraudes, el logro de los objetivos y metas propuestas, así como, la salvaguarda de todos sus activos. (Rizo Centeno, 2017)

Como tercer antecedente se encontró la investigación que se desarrolla como “Implementación del sistema de control interno en el área de facturación y cobranza por el método Micil en la empresa Estuardo Sánchez en la ciudad de Guayaquil”.

Se procedió a realizar un análisis de datos donde interviene la opinión de los empleados y administradores de la empresa antes mencionada, dando por percepción que sería de utilidad la implementación de un nuevo sistema en la empresa, para que de esta forma se pueda generar un mayor servicio y se tenga un crecimiento en las ventas con sus respectivos controles. Dentro de la entrevista se mencionó que existen problemas al momento de generar una factura, ya que, no se encuentra con la facilidad de conocer si el producto está en stock o no, en la cual para que se efectúe un buen funcionamiento es necesario que se opte por la adquisición del sistema y esta siga en completa actualización.

Si se realiza la implementación del Sistema de Control Interno en el área de facturación y cobranza por el método MICIL en la empresa Estuardo Sánchez en la ciudad de Guayaquil, se podrá desarrollar de mejor manera estos procesos dentro de la entidad, generando información confiable y segura para la toma de decisiones.

Se concluye que quienes forman parte de la empresa consideran necesaria la aplicación del sistema de control en los procesos de facturación y cobranzas.; así mismo, se identificó que existen falencias en los flujos de procesos que no solo causan retrasos y descoordinación, sino también pueden afectar la rentabilidad de la empresa. (Moscoso Chiriboga & Echevería Brito, 2015)

Se escogieron las tres investigaciones anteriores porque, se relacionan con la investigación en curso, ya que, abordan temas relacionados al control interno, evaluación de procedimientos e implementación de estos mismo dentro de diferentes rubros, tales como, micro financieras, alcaldías municipales y empresas industriales.

La investigación en curso se considera de importancia, debido a que, a diferencia de las investigaciones anteriores tomadas como antecedentes, esta es una empresa farmacéutica, dedicada a la compra y venta de insumos médicos, en la cual se está diseñando dicho sistema de control interno concluyendo con el desarrollo de un programa de capacitación para el personal de la farmacia.



## 1.2. Planteamiento del problema

La Farmacia Central Estelí, fundada el 01 de octubre del año 2016 por el Lic. Jorge Alberto Rivera Molina, se ubica en la ciudad de Estelí, del parque central una cuadra al oeste; ha presentado problemas de control interno en el área financiera y área administrativa.

En la entidad no se registran todas las ventas, debido a que, el vendedor no realiza facturas o registros de las ventas, originando que no se lleve a cabo anotaciones exactas de todos los movimientos realizados, además, de crear un desbalance en los registros de entradas y salidas de caja e inventario; esto puede generar que el inventario de la empresa este descontrolado y no cuadre el dinero en caja con los registros.

La Farmacia cuenta con sistema contable computarizado que no es utilizado de manera adecuada, debido, a que no cuenta con un encargado de realizar los registros en el mismo a diario, además, al no llevar un registro en las ventas, gastos e inventario, el sistema no refleja las cantidades exactas y reales del efectivo y productos con que cuenta el negocio.

El inventario no se encuentra actualizado, debido, al descontrol que hay en el área de ventas, por lo tanto, no muestra las cifras correctas de los productos en existencia, dando como resultado que al momento de hacer pedidos se compren productos ya en existencia o no compren los que realmente se necesitan; por tal razón, la farmacia podría realizar compras de productos ya en existencia dentro de la bodega, porque, no se tienen cifras exactas para saber qué producto se debe de comprar al momento de ordenar un pedido.

Los productos dentro del inventario en ocasiones no muestran la fecha de caducidad, puesto que, en el sistema no se ingresan dichas fechas y los productos no se logran vender con anticipación.

La farmacia no tiene una adecuada segregación de funciones para su personal, esto a partir de que no se ha asignado a cada trabajador sus funciones específicas en el área en la cual se desempeña, lo que genera que los empleados no realicen correctamente sus roles laborales, puesto que, no tienen asignaciones concretas, específicamente para el área de caja e inventario, de seguir con este problema algunas de las áreas de la farmacia no tendrán el manejo adecuado, ni al personal necesario para el control de la misma y que el personal desarrolle funciones que no son de su área.

En Farmacia Central Estelí los arqueos de caja se realizan eventualmente, esto debido a que en muchas ocasiones no se cuenta con el tiempo suficiente; por otra parte, se da porque dichas ventas del día han sido bajas de modo que, no se conoce si el dinero reflejado en la cuenta es el correcto en comparación con el dinero que

se encuentra físico. Sin duda esto afecta a las finanzas de dicha entidad, ya que, no se obtendrán los datos correctos ni la verificación de que las cifras reflejadas en la cuenta sean correctas con el efectivo.

El dinero generado por venta de fármacos no es depositado en el banco, manteniéndose en efectivo para realizar pagos a sus proveedores y evitar pagar con cheques. De hecho, los ingresos se encuentran propensos a algún tipo de robo o que sea utilizado por el dueño del negocio en gastos personales; en definitiva, se expone también al personal que labora dentro del establecimiento.

Las horas extras no son pagadas como establece la ley, ya que, el dueño no se rige por las mismas. Los individuos son compensados con reducir sus horas laborales en período normal, cabe resaltar que esto genera un desequilibrio en el personal durante sus jornadas laborales, produciendo que en ocasiones se cuente con menos empleados. Por lo tanto, se pueden llegar a presentar malos entendidos dentro del local, pudiendo llegar incluso a demandas que desprestigien el negocio.

No existe solamente una persona encargada de recibir los pedidos, puesto que, no se ha asignado a alguien en específico para el área de bodega, por consiguiente, no se toma el debido cuidado de revisar que los productos hayan llegado conforme a lo establecido en la orden de compra, de modo que, de seguir sin un encargado de esa área imprescindible de la empresa se pueden perder muchos productos, provocando un desequilibrio para el negocio.

Todos los empleados tienen acceso al sector de caja; en ocasiones el dinero disponible no cuadra con los registros de las ventas y como todos están involucrados en facturar y recibir el dinero, entonces, no se aclara quien fue el responsable. Considerando la situación actual la repercusión de dichos sucesos podría presentarse en una cuantiosa pérdida de capital.

Por falta de tiempo y desorganización las ventas, gastos y otros movimientos de la entidad se pasan por alto. No obstante, los dueños desconocen su margen de ganancia o pérdida, lo cual afecta la rentabilidad de la empresa, puesto que, no poseen un estado financiero donde muestre la información necesaria para la toma de decisiones, por consiguiente, no serán enfocadas en la realidad financiera de la farmacia.



### **1.3. Formulación del problema**

¿En qué contribuye el sistema de control interno en la Farmacia Central de la ciudad de Estelí, en el período de enero a diciembre del año 2021?

#### **1.3.1. Sistematización del problema**

¿Qué procedimientos de control interno se aplican actualmente en el área financiera y administrativa de la Farmacia Central?

¿Cómo beneficia el sistema de control interno propuesto para la Farmacia Central?

¿Qué estrategias se pueden aplicar para la capacitación del personal sobre el uso y manejo del sistema de control interno propuesto?



#### **1.4. Justificación**

El propósito esencial para desarrollar la presente investigación se enfoca en el estudio de los procedimientos de control interno, realizados en la Farmacia Central, ya que, debido al crecimiento de la entidad muchas de las normas y procedimientos que son necesarias para resguardar el patrimonio, no están siendo aplicados en su totalidad.

Este estudio brindará un diseño de control interno contable y administrativo, lo cual le permitirá a la Farmacia, trabajar bajos normas y reglamentos que proporcionen a cada colaborador realizar sus actividades laborales de manera organizada, ágil y segura.

Uno de los beneficios que se obtendrá es que las medidas que resguarden los bienes de la empresa y sus integrantes; minimizarán los riesgos operativos y financieros, además de garantizar que la información obtenida de los registros contables sea confiable y oportuna para poder tomar decisiones que permitan el mejoramiento de los procedimientos de control interno.

Brindará información del desarrollo de control interno, conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera de Contaduría Pública y Finanzas. También expone los aspectos relevantes de la importancia de contar con procedimientos para la efectiva administración, aplicada a una empresa comercializadora de insumos médicos.

No solo la farmacia de estudio se beneficiará de este sistema diseñado, sino también, la población que adquiere sus productos en la entidad, puesto que, a través de registros contables y una correcta administración los medicamentos tendrán un precio justo y de mayor calidad.

El sistema de control interno es responsable de promover la calidad, eficiencia y confiabilidad de las operaciones contables, esto se lleva a cabo con la debida planificación, seguimiento y monitoreo del mismo.

Para Farmacia Central Estelí, es esencial el claro conocimiento de los controles que se deben implementar para el buen desempeño de la entidad, apegarse a estrategias y diseños de sistemas para el desarrollo de la misma apropiando también al personal que labora en ella.

A nivel práctico servirá de guía para el personal que labora en la empresa y para la eficiencia en los procedimientos administrativos y financieros. A demás, servirá de referencia para estudiantes de las carreras de Ciencias Económicas y Administrativas, y demás personas interesadas en dicho tema.



## **II. OBJETIVOS**

### **2.1. Objetivo General**

Diseñar un sistema de control interno en el área financiera y administrativa de la Farmacia Central de la ciudad de Estelí, en el período de enero a diciembre del año 2021.

### **2.2. Objetivos Específicos**

- Identificar los procedimientos de control interno que se aplican actualmente en el área financiera y administrativa de la Farmacia Central.
- Proponer un sistema de control interno para las áreas financieras y administrativas que contribuya con la efectividad de las mismas.
- Implementar un plan de capacitación para el personal de la farmacia para la efectividad del funcionamiento del sistema de control interno diseñado.

### **III. MARCO TEÓRICO**

Para una mayor comprensión idónea sobre los aspectos teóricos que se abordaran en esta investigación se abordaran tres ejes de referencia al tema: Empresa, Control Interno y Contabilidad.

#### **3.1. EMPRESA**

##### **3.1.1. Definición**

El concepto de empresa es utilizado para referirse a aquellas organizaciones formadas por distintos elementos humanos, técnicos y materiales, y que tiene como objetivo conseguir algún beneficio económico o comercial. Una empresa es una institución que se basa en el capital y el trabajo como factores de producción de un producto o servicio que se ofrece en el mercado.

Una empresa es una entidad que mediante la organización de elementos humanos. Materiales, técnicos y financieros, proporcionan bienes o servicios a cambio de un precio que le permite la reposición de recursos y la consecución de determinados objetivos. (García del Junco , Casanueva Rocha , Ganazas Vargas, & Alonso Rodríguez , 2000)

Se conoce como farmacia al establecimiento en el cual se venden diferentes tipos de productos relacionados con la salud, especialmente medicamentos. Una farmacia es uno de los tipos de negocios más necesarios con los que debe contar un barrio ya que es ella el único espacio donde se pueden conseguir algunos tipos de medicamentos de gran importancia para la cura de determinadas complicaciones médicas. (Bembibre, 2009)

##### **3.1.2. Importancia y beneficios**

Las farmacias son organismos que desempeñan un imprescindible papel indispensable en el sistema sanitario. Se erigen como áreas de servicio que tienen como finalidad proporcionar soluciones a las distintas patologías y dolencias de nuestro organismo, ya sean de índole física o psíquica.

Las farmacias constituyen estamentos fundamentales para lograr que los servicios sanitarios ofrezcan soluciones efectivas contrastadas y fiables. Los farmacéuticos, además, son profesionales que nos pueden guiar y asesorar ante cualquier duda o incertidumbre de nuestra salud con tal de lograr los mejores beneficios para nuestro bienestar y seguridad. (Jhons, 2014)

### 3.1.3. Características

Las principales características de las PYMES son las siguientes:

- Son empresas heterogéneas y diversas.
- Poseen entre 1 y 250 trabajadores.
- Son independientes y cumplen un papel fundamental en la economía de un país.
- Sus costos de inversión no suelen ser elevados.
- Pueden convivir y producir en un mismo sector, con diferentes cantidades de trabajadores o producción.
- No suelen actuar en mercados internacionales. (Ramirez, 2009)

Las principales características que presenta la industria farmacéutica son su complejidad, nivel de competencia, asimetría de información y relaciones con los agentes, regulación y control de precios, protección de patentes, y gestión del portafolio de medicamentos.

- Complejidad, el elevado ritmo de innovación, variedad de productos y el tamaño de las compañías que la integran, cantidad de intermediaciones y mecanismos de financiación hacen que se caracterice por un alto grado de complejidad sistémica.
- Nivel de competencia, el ambiente en que se desarrolla, se caracteriza por ser altamente competitivo. Las compañías líderes compiten con vehemencia por la diferenciación de producto y el desarrollo de drogas que presentan mayor potencial y también con laboratorios que producen medicamentos genéricos. Finalmente, el mercado del medicamento se ajusta a una estructura de competencia imperfecta y debe ser eficiente en otras formas de cuidado de la salud en las que también compite demostrando que los medicamentos patentados superan a los genéricos.
- Asimetría de información y relaciones con los agentes, la información sobre el medicamento no es de conocimiento generalizado del enfermo y consumidor final, por tanto, quien consume debe ser orientado por un agente como intermediario de la demanda. En efecto, en la mayoría de los casos (a excepción de la compra de medicamentos de venta libre), la decisión de consumo de un determinado medicamento, su marca y dosificación no es tomada por el consumidor final sino por el médico. Se relaciona entonces directamente con los agentes intermediarios e indirectamente con los consumidores. Se hace especial énfasis en el profesional de la medicina ya que este cuenta con conocimientos suficientes para reducir estas asimetrías, aunque no es ajeno a la existencia de

promociones, publicidades y diferentes mecanismos de incentivos por parte de la oferta.

- Protección de patentes, la exclusividad de explotación durante un período de tiempo determinado de los productos de innovaciones establecido en los distintos instrumentos legales tiene como propósito inducir el desarrollo de nuevas drogas y medicamentos. De esta manera, el inventor consigue rentabilizar los recursos invertidos durante el proceso.

#### **3.1.4. Clasificación**

Teniendo en cuenta que los balances o volúmenes de negocios varían de acuerdo con cada país, las PYMES pueden clasificarse de la siguiente manera:

- **Microempresa**

Una microempresa es un pequeño negocio que por lo general pertenece a una sola persona y tiene un sistema de producción muy sencillo o artesanal; ya que la administración, producción, comercialización y el área financiera de una microempresa son tan simples que pueden ser manejados personalmente por su propietario.

En términos generales se catalogan como microempresas aquellas que poseen menos de 10 personas a cargo.

- **Pequeña empresa**

Las pequeñas empresas poseen una estructura patrimonial, administrativa y financiera mayor que las microempresas, lo cual les brinda la posibilidad de ofrecer garantías hipotecarias y de adquirir préstamos. Cada país determinará según sus particularidades la clasificación de las empresas, teniendo en cuenta el número de los empleados, los ingresos y los bienes. Generalmente una pequeña empresa es aquella que posee entre 10 y 50 trabajadores

- **Mediana empresa**

Una mediana empresa es una unidad productiva que, dentro de las PYMES, es de mayor tamaño que una pequeña empresa, pero no tan grande como para ser catalogada una gran empresa, en relación con su número de empleados, el valor de las ventas y de sus bienes. Las medianas empresas poseen una estructura patrimonial, administrativa y financiera mayor que las pequeñas empresas, lo cual les brinda la posibilidad de ofrecer garantías hipotecarias y adquirir préstamos de

gran valor para el financiamiento de sus estrategias comerciales, proyectos de expansión, entre otros. (Ramirez, 2009)

- **Farmacia de la comunidad**

También conocido como farmacia al por menor, la farmacia de la comunidad es el tipo más bien conocido de farmacia. Es este tipo que se conoce lo más tradicionalmente posible como la farmacia del farmacéutico o. Un farmacéutico de la comunidad trabaja generalmente en un almacén que provea de la comunidad el acceso a las medicaciones que necesitan, así como consejo para ascender el uso seguro y de manera efectiva del remedio ofrecen. Pueden informar a sus clientes qué drogas pueden obrar recíprocamente con uno a o con alcohol, y ayudan a prevenir combinaciones o efectos secundarios peligrosos o molestos de la medicación.

- **Farmacia del hospital**

Una farmacia del hospital es el lugar en donde la administración de medicaciones ocurre en un hospital, una clínica médica o una clínica de reposo. Un farmacéutico del hospital trabaja a menudo en la colaboración cercana con otros profesionales de salud para asegurarse de que el régimen de la medicación para cada paciente está optimizado para lograr los mejores resultados. Los farmacéuticos del hospital pueden ser farmacéuticos el hospitalizado o del paciente no internado, y pueden también especializarse en una u otra área de la farmacoterapia.

- **Farmacia clínica**

El objetivo de la farmacia clínica es asegurar el uso óptimo de las medicaciones para los mejores resultados con la disposición de la información de la droga y la supervisión para el seguro y la eficacia de la droga. Pueden predecir interacciones medicamentosas y así que prevenga muchas reacciones adversas a la medicación.

- **Farmacia industrial**

La farmacia industrial implica la industria farmacéutica e incluye la investigación, la producción, el empaquetado, el control de calidad, el márketing y las ventas de mercancías farmacéuticas.

- **Farmacia de la investigación**

Los farmacéuticos de la investigación trabajan en desarrollar las nuevas drogas y el perfilado de sus acciones, eficacia, efectos secundarios y acciones recíprocas

- **Especializaciones en farmacia**

Algunos farmacéuticos pueden especializarse en cierta área de la medicación con un master o el otro aprendizaje continuado. Esto les ayuda para ganar habilidad y el reconocimiento para practicar en campos especializados. Esto puede incluir áreas, por ejemplo:

- Farmacia de la oncología
- Farmacia nuclear
- Farmacia geriátrica
- Psychopharmacotherapy
- Farmacia personal
- Farmacia alimenticia del apoyo
- Farmacia del hospicio
- Farmacia pediátrica
- Gerente de la ventaja de la farmacia
- Farmacia del mando del veneno (Smith, 2019)

### **3.1.5. Ente regulador**

El Ministerio de Salud es el órgano competente del Estado para ejecutar, implementar y hacer cumplir la presente Ley.

Las acciones técnicas y administrativas necesarias para garantizar la evaluación, registro, control, vigilancia, ejecución, comprobación de la calidad y vigilancia sanitaria de los medicamentos de uso humano, cosméticos medicados y dispositivos médicos las ejercerá a través de la dependencia correspondiente y su laboratorio de control de calidad. (Asamblea Nacional de la Republica de Nicaragua, 1998)

### **3.1.6. Estructura Organizacional**

La forma cómo se asignan las funciones y responsabilidades que tiene que cumplir cada miembro dentro de una empresa para alcanzar los objetivos propuestos.

Puesto que cada empresa funciona de manera diferente, cada una tiene que adoptar una estructura organizacional distinta que le ayude a alcanzar sus metas y objetivos. Por lo tanto, toda empresa conforme a la forma de operar debe planificar

todo el proceso de sus tareas laborales y definir los puestos y responsabilidades de todas las personas que integran la organización.

De manera que, la estructura organizacional representa la forma en la que se organiza el trabajo dentro de una empresa. También se establece el modo de comunicación y de coordinación que se entabla entre cada puesto para llevar a buen término las tareas.

En efecto, debido al alto grado de competencia las empresas buscan mejorar y volver más eficientes sus procesos productivos, sus procesos administrativos y su estructura organizacional.

### **3.1.7. Tipos de estructura organizacional**

Entre los modelos de estructura organizacional más comunes que una empresa puede aplicar, tenemos los siguientes:

- **Lineal**

Sobre todo, la estructura lineal se basa fundamentalmente en los niveles de autoridad y se maneja un sistema de decisión centralizada. Esta se estructura de forma piramidal, mientras más alta es la jerarquía disminuyen los puestos, pero aumenta en cada cargo el número de responsabilidades.

- **Horizontal**

Mientras que, en esta estructura existen pocos mandos medios de autoridad, por lo que las personas que ocupan los niveles más altos de autoridad entran en contacto directo con todos los trabajadores de primera línea.

- **Funcional**

En cambio, el sistema funcional agrupa y ordena a las personas que ocupan puestos similares dentro de la empresa. Se basa fundamentalmente en las tareas que tiene que desarrollar cada jefe y su grupo de trabajo.

No obstante, todos los empleados dependen de un supervisor y cada equipo de trabajo se organiza en departamentos especializados. Por ejemplo, departamento de marketing, de ventas, de producción, de contabilidad, entre algunos que se pueden mencionar

- **Divisional**

Por otra parte, el sistema divisional organiza a los trabajadores por un tipo de producto o de servicio específico que se ofrece al mercado. Cada grupo de trabajo es responsable del flujo de tareas en esa división en particular.

- **Matricial**

Del mismo modo, en el sistema matricial la organización divide el esquema de trabajo tanto por cada área de funciones como por los tipos de proyecto que se desarrollan. Funciona como una matriz en la que cada empleado reporta a dos jefes inmediatos; un supervisor de proyecto y un supervisor de funciones.

- **Central**

Finalmente, la estructura central se usa más en empresas que son muy grandes y por lo tanto su forma de trabajo es más compleja. Por eso cada empleado debe responder a muchos supervisores que se encuentran en diferentes áreas o en diferentes localizaciones. (Quiroa, Estructura Organizacional , 2020)

### **Personal de oficina de farmacia**

La oficina de farmacia es el lugar donde el farmacéutico comunitario desenvuelve su labor profesional. En cualquier caso, en una oficina de farmacia siempre ha de haber un farmacéutico titulado en todo momento, bien titular o empleado, pero también se encuentra personal auxiliar, que ayudan al farmacéutico en la dispensación y recepción de pedidos. Poco a poco se van introduciendo los técnicos en la farmacia.

#### **El personal cumple las siguientes funciones:**

- Diligenciar y controlar los productos.
- Facturación e información en establecimientos de farmacia.
- Informar a los clientes sobre su utilización.
- Determinar parámetros anatómico-fisiológicos sencillos y fomentar hábitos saludables en los clientes. (Lumbi Hernandez, Campos Marin, & Espinales Centeno, 2016)

## **3.2. CONTROL INTERNO**

### **3.2.1. Definición**

Define el control interno como un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización. (Mejia, 2006)

### 3.2.2. Objetivos

- Promover y optimizar la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad, así como la calidad de los servicios públicos.
- Cuidar y resguardar los recursos y bienes del Estado contra cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido y actos ilegales, así como contra todo hecho irregular o situación perjudicial que pudiera afectarlos.
- Cumplir la normatividad aplicable a la entidad y sus operaciones.
- Garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información.
- Fomentar e impulsar la práctica de valores institucionales.
- Promover el cumplimiento por parte de los funcionarios o servidores públicos de rendir cuenta por los fondos y bienes públicos a su cargo y/o por una misión u objetivo encargado y aceptado.
- Promover que se genere valor público a los bienes y servicios destinados a la ciudadanía (Estrada, 2010)

### 3.2.3. Estructura

Una estructura o sistema de control interno es una amalgama de las políticas y procedimientos que implementa un pequeño negocio para asegurar que cada una de sus metas se logra. Asegura que cada empleado siga las directivas implementadas por el equipo de dirección superior. También asegura que todos los estados financieros sean precisos. Además, una estructura de control interno asegura que la organización se mantiene cumpliendo con cualquier ley o cualquier otra regulación legal de la industria. (Henderson, 2017)

- Ambiente de control

El ambiente de control, también llamado ambiente de control interno, se refiere al valor que el equipo de dirección superior de un negocio pequeño une a la importancia de la función de auditoría y manejo de riesgo a la firma. Además, este componente se dirige a los métodos y estilo en el que las iniciativas de control interno son implementadas. Algunas organizaciones, por ejemplo, mantienen un increíblemente laxo ambiente de control en el que un par de políticas son puestos en práctica y los empleados tienen un dominio libre. Esto es frecuentemente el caso de las industrias sin regulación. En las industrias fuertemente reguladas, como los servicios financieros, el ambiente de control es frecuentemente increíblemente formal. Varios departamentos, incluyendo el legal, el de cumplimiento en recursos humanos, refuerzan muchas directrices para minimizar el riesgo legal y financiero de la firma.

- Evaluación de riesgo

El componente de evaluación de riesgo es las acciones tomadas por un pequeño negocio para determinar cualquier situación que pueda poseer un riesgo financiero o legal para la firma. Por ejemplo, un equipo de profesionales legales puede auditar los registros de empleo de un negocio para asegurar que todos los archivos cumplan con las políticas establecida. De igual manera un contador puede auditar los registros financieros del negocio para asegurar que todas las prácticas de contabilidad estén correctas.

- Actividades de control

El componente de actividades de control describe todas las políticas, procedimientos y mejor práctica que un pequeño negocio pone en lugar para disminuir el riesgo. Por ejemplo, la dirección superior de una firma puede mandar que un contador externo revise los libros de la organización en una base anual para asegurar que el equipo de contabilidad interno se está desempeñando efectivamente. De igual manera, un negocio puede crear una política estableciendo que toda la correspondencia saliente debe ser revisada por el departamento legal antes de ser enviada.

- Información y comunicación

La información y comunicación son los métodos utilizados para entrenar a la población de empleados de las actividades de control. Un pequeño negocio puede implementar este componente de diferentes formas. Algunas actividades de control pueden ser descritas en un manual de empleados. De forma alternativa, el departamento de recursos humanos puede facilitar entrenamiento en un salón de clases a los trabajadores, educándolos sobre todas las políticas de manejo de riesgo.

- Monitoreo

El componente de monitoreo de la estructura de control interno describe las prácticas de un pequeño negocio para auto auditar sus sistemas de manejo de riesgo, asegurando que todos los empleados cumplan con las políticas internas. Esto puede ser llevado a cabo a través de un par de formas. Un departamento de cumplimiento interno se puede crear específicamente para auditar a la organización. De forma alternativa, la compañía puede contratar los servicios de una firma de auditoría externa, tales como KPMG o Deloitte, para proveer una evaluación independiente del éxito del control interno de la organización. (Henderson K. J., 2020)

#### **3.2.4. Características**

- El Control Interno es una herramienta que contribuye a combatir la corrupción.
- El Control Interno fortalece a una entidad para conseguir sus metas de desempeño y rentabilidad y prevenir la pérdida de recursos.
- El Control Interno facilita el aseguramiento de información financiera confiable y asegura que la entidad cumpla con las leyes y regulaciones, evitando pérdidas de reputación y otras consecuencias.
- El control interno ayuda a una entidad a cumplir sus metas, evitando peligros no reconocidos y sorpresas a lo largo del camino. (Martillo, 2008)

#### **3.2.5. Procedimientos de Control Interno**

El manual de procedimientos es una herramienta indispensable para la implementación del sistema de control interno, en este se deben incluir todas las actividades a realizar y establecer las responsabilidades de los funcionarios implicados para el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Todos los procedimientos que se encuentran dentro del manual deben ser objetiva y técnicamente identificados, dándole la importancia que cada uno merece dentro del proceso productivo u operacional. (Gómez, 2020)

#### **3.2.6. Importancia de Control Interno**

El Control Interno trae consigo una serie de beneficios para la entidad, su implementación y fortalecimiento promueve la adopción de medidas que redundan en el logro de sus objetivos. (Estrada M. , 2010)

#### **3.2.7. Fases del proceso de control interno**

Este proceso es importante dentro de una empresa, porque libera tiempo y recursos que pueden destinarse a otras tareas. Una empresa bien coordinada, con objetivos claros y tareas bien distribuidas, es una empresa mucho más eficiente. Dado que con este sistema pretendemos analizar la situación de la empresa, marcar objetivos a largo plazo, y aprovecharnos de los datos para mejorar, debemos comenzar trazando un plan y evolucionar a partir del mismo:

##### **Fase uno: Determinación y planificación**

La primera fase consiste en marcar los objetivos que queremos alcanzar a corto, medio y largo plazo. También en esta etapa debemos fijar las reglas que aplicaremos y cuál será nuestra estrategia para cumplir esos objetivos, así como determinar las herramientas. En definitiva, conviene elaborar un plan estratégico al que debemos ceñirnos. Conviene seleccionar la figura de un controlador o

responsable del proceso de control. También se pueden fijar variables de control, que nos vendrán bien en la fase de medición.

### **Fase dos:** Organización de los recursos

Es una de las fases del proceso de control de gestión más importantes, ya que una vez marcados nuestros objetivos y determinado nuestro plan estratégico, debemos determinar qué recursos económicos destinaremos a su ejecución. También es el momento de seleccionar equipos de trabajo y a quién se les asignarán las distintas tareas. Además, debemos prever qué otros recursos necesitaremos, como programas informáticos, o de detección de riesgos. Quizás necesitemos un software de gestión administrativa, por ejemplo, o refuerzo en algún área concreta. Conviene tener una visión global y real del estado financiero de la empresa, analizando ingresos, gastos y costes. Toda esta información, así como el plan estratégico, puede ser recogida en un único documento. Se puede preparar un presupuesto detallado para ajustarnos mejor.

### **Fase tres:** Implementación

Dado el plan estratégico, y una vez determinados los recursos que se van a destinar a cada una de las fases del proceso de control de gestión, llega la hora de implementar nuestro sistema de gestión. Debe ser el controlador, o líder del proyecto, el que controle que las tareas asignadas se llevan a cabo de forma eficaz, por lo que debe tener todas las aptitudes necesarias: Inteligencia emocional, debe saber motivar al equipo, tomar decisiones, etc. Se puede retribuir en función de si el trabajador alcanza o no las metas establecidas y recurrir a técnicas como el benchmarking. Aplicaremos un sistema de control interno.

### **Fase cuatro:** Correcciones y ajustes

Si hemos observado desviaciones desfavorables o no hemos alcanzado los objetivos establecidos, es el momento de aplicar medidas correctoras. También conviene revisar los objetivos, para ver si se siguen ajustando a nuestra visión de futuro o si, por el contrario, debemos establecer unos nuevos. Si las desviaciones son demasiado pronunciadas, quizás convenga empezar de cero con las fases del proceso de control de gestión y reestablecer nuestro plan estratégico. En cualquier caso, cualquier medida o ajuste, nos servirá para futuro proyectos que debamos ejecutar. Conviene anotar los resultados en el mismo documento. (Eucent, 2017)

### **3.2.8. Clasificación del control interno**

#### **3.2.8.1. Control interno contable**

El control interno contable abarca los métodos implementados por una empresa para garantizar la integridad de la información financiera y contable, cumplir con los objetivos operativos y de rentabilidad, y transmitir las políticas de gestión en toda la organización. Estos se superponen a los procedimientos operativos normales de una compañía.

Esta superposición responde a la intención de proteger los activos, minimizar errores y garantizar que las operaciones se realicen de manera aprobada. No hay sistemas de controles internos idénticos, pero muchas filosofías de controles con respecto a integridad financiera y prácticas contables se han convertido en prácticas estándar de gestión.

#### **3.2.8.2. Objetivos**

- Salvaguardar los activos de la empresa

Los controles internos bien diseñados protegen los activos de pérdidas. La pérdida podría ser una pérdida accidental, que se produce a partir de errores honestos cometidos por las personas. También podría ser una pérdida intencional, que resulta de actividades fraudulentas intencionales.

- Garantizar la confiabilidad e integridad de la información financiera

Los controles internos garantizan que la gerencia cuente con información precisa, oportuna y completa incluidos los registros contables para planificar, controlar y reportar las operaciones de negocio.

- Garantizar el cumplimiento de las leyes

Los controles internos ayudan a garantizar que la empresa cumpla con las numerosas leyes y reglamentaciones nacionales, estatales y locales que afectan las operaciones del negocio.

- Promover operaciones eficientes y efectivas

Los controles internos brindan un entorno en el cual los gerentes y el personal pueden maximizar la eficiencia y efectividad de las operaciones.

- Cumplimiento de metas y objetivos

El sistema de controles internos proporciona un mecanismo para que la gerencia supervise el logro de metas y objetivos operacionales

### 3.2.8.3. Elementos del Control Interno Contable

- Separación de tareas

La separación de funciones implica dividir la responsabilidad de la contabilidad, los depósitos, la presentación de informes y la auditoría. Los deberes adicionales están separados, hay menos posibilidades de que un solo empleado cometa actos fraudulentos.

Para las pequeñas empresas con solo unos pocos empleados de contabilidad, compartir responsabilidades entre dos o más personas, o requerir que tareas críticas sean revisadas por compañeros de trabajo puede servir para el mismo propósito.

- Controles de acceso

Controlar el acceso a diferentes partes de un sistema de contabilidad a través de contraseñas, bloqueos y registros de acceso electrónico puede mantener fuera del sistema a los usuarios no autorizados, a la vez que proporciona una forma de auditar el uso del sistema para identificar la fuente de errores o discrepancias.

- Auditorías físicas

Las auditorías físicas incluyen el recuento manual del efectivo y de cualquier activo físico registrado en el sistema de contabilidad; por ejemplo, inventarios, materiales y herramientas.

El recuento físico puede revelar discrepancias bien ocultas en los saldos de las cuentas, que son pasadas por alto en los registros electrónicos.

El conteo de efectivo en los puntos de venta puede hacerse diariamente o incluso varias veces por día. Los proyectos más grandes, como el conteo manual del inventario, deben realizarse con menos frecuencia, tal vez trimestralmente.

- Documentación estandarizada

La estandarización de los documentos utilizados para las transacciones financieras como facturas, requisiciones internas de materiales, recibos de inventario e informes de gastos de viaje puede ayudar a mantener la consistencia en el mantenimiento de registros a lo largo del tiempo.

El uso de formatos estándar de documentos puede facilitar la revisión de registros del pasado al buscar el origen de alguna discrepancia en el sistema. La falta de

estandarización puede hacer que los elementos sean pasados por alto o malinterpretados en dicha revisión.

- **Balances de prueba**

El uso de un sistema de contabilidad de doble entrada agrega confiabilidad al garantizar que los libros estén siempre equilibrados. Aun así, es posible que los errores hagan que el sistema se salga de balance en un momento dado.

El cálculo de balances de prueba diarios o semanales puede proporcionar información periódica sobre el estado del sistema. Esto permite descubrir e investigar las discrepancias lo antes posible.

- **Conciliaciones periódicas**

Las conciliaciones contables pueden garantizar que los saldos del sistema de contabilidad coincidan con los saldos de las cuentas de otras entidades, como bancos, proveedores y clientes.

Las diferencias entre estos tipos de cuentas complementarias pueden revelar errores o discrepancias en las propias cuentas. También pueden demostrar que los errores puedan originarse en las otras entidades.

- **Autoridad para aprobación**

Exigir que gerentes específicos autoricen ciertos tipos de transacciones puede agregar una capa de responsabilidad a los registros contables. Así se demuestra que las transacciones han sido vistas, analizadas y aprobadas por las autoridades correspondientes. (Corvo, 2018)

### **3.2.9. Control interno administrativo**

Comprende el conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos diseñados por una empresa para promover la eficiencia en las operaciones, salvaguardar los recursos de la entidad y verificar la veracidad de la información financiera y administrativa. En resumen, su propósito es estimular la observancia de las políticas y lograr el cumplimiento de los objetivos programados.

Comprende los planes, políticas y procedimientos concernientes a los procesos de decisión que llevan a la autorización de las transacciones y operaciones por parte de la gerencia. El objetivo es fomentar la eficiencia de las operaciones, la observancia de las políticas prescritas por la gerencia y el logro de las metas programadas.



La protección de los recursos y la revelación de errores o desviaciones de los mismos es responsabilidad primordial de los miembros de la alta gerencia. Por eso es necesario mantener un acertado control interno administrativo. De igual manera, se puede decir que el control interno solo existe cuando la administración puede confiar en una auto verificación de las operaciones y actividades sin tener que realizar inspecciones o controles externos a las operaciones normales. (Actualicese, 2015 )

### 3.2.9.1. Elementos del control interno administrativo

- Organización

Los elementos de control interno administrativo en que interviene la organización están constituidos por:

- Dirección

Es asumir la responsabilidad de la política general de la entidad y de las decisiones tomadas en su desarrollo.

- Coordinación

Consiste en adaptar las obligaciones y necesidades de las partes integrantes de la organización a un todo homogéneo y armónico; que provea los conflictos propios de invasión de funciones o interpretaciones contrarias a las asignaciones de autoridad.

- División de Labores

Es definir claramente la independencia de las funciones de operación, custodia y registro. El principio básico de control interno es, en este aspecto.

Bajo el mismo principio, el área de contabilidad no debe tener funciones de operación o de custodia, sino concretarse al registro correcto de los datos, verificando sus respectivas autorizaciones y evidencias de controles aplicables, así como a la presentación de los informes y análisis que requiera la administración para controlar adecuadamente las operaciones de la entidad.

- Asignación de Responsabilidades

Establecer con claridad los nombramientos dentro de la organización, su jerarquía y delegación de facultades de autorización congruentes con las responsabilidades asignadas. El principio fundamental en este aspecto consiste en que no se realice transacción alguna sin la aprobación de alguien específicamente autorizado para ello. (UNIDEG, 2013)

### **3.2.10. Evaluación de riesgos y control interno**

La evaluación del riesgo y control es el proceso de evaluar la efectividad de los sistemas de contabilidad y de control interno de una entidad para prevenir o detectar y corregir representaciones erróneas de importancia relativa. Siempre habrá algún riesgo de control a causa de las limitaciones inherentes de cualquier sistema de contabilidad y de control interno. (Universidad del Cauca, Colombia , 2014)

### **3.2.11. Riesgo inherente**

Se refiere a actividades que pueden existir intrínsecamente en cada actividad y no pueden ser eliminadas, por ejemplo, en el sector transporte pueden ocurrir colisiones o colisiones por diferentes factores. El riesgo inherente se puede determinar mediante cálculos que provienen de una evaluación del riesgo de un tratado, que a su vez se construye dentro del marco de calificación de riesgo de su propia organización.

Puede existir en todas las actividades de forma interna. Puede ser generado por factores internos o externos y afectar la rentabilidad y el capital de la empresa. No se puede eliminar, por lo que su identificación debe ser considerada en el plan de gestión de la empresa.

### **3.2.12. Riesgo de control**

Cuanto más efectivo sea el control del sujeto, menor será el riesgo de control, por lo que el CPA podrá establecer menos procedimientos de auditoría.

Por el contrario, cuando los riesgos de control son altos, la CPA debe desarrollar procedimientos de auditoría más estrictos para mitigar estos riesgos. Mediante la implementación de procedimientos de auditoría, el contador público autorizado reduce el riesgo de control de la unidad auditada y le da más confianza en la evidencia obtenida.

### **3.2.13. Riesgo de detección**

El riesgo de detección está relacionado con la posibilidad de que el programa de auditoría no pueda detectar el error.

Siempre existe la posibilidad de que un auditor no pueda detectar el 100% de los errores, por lo que siempre existe el riesgo de ser detectado, incluso si el riesgo es pequeño. Por lo tanto, el CPA debe determinar cuál es el riesgo de detección más bajo que aceptará, y también debe permitirle asegurarse de que los estados

financieros no contengan el riesgo de errores mayores. (Universidad del Cauca, Colombia , 2014)

### **3.3. Contabilidad**

#### **3.3.1. Definición**

Existen diversos conceptos de Contabilidad y de ellos surge la discusión sobre si la misma es una ciencia, un arte, una técnica o un proceso. Entre esa variedad de conceptos se encuentra el enunciado por el Comité de Terminología del Instituto Americano de Contadores Públicos, que define la Contabilidad como “el arte de registrar, clasificar y resumir, de manera significativa y en términos monetarios, transacciones que son, en parte al menos, de carácter financiero, así como de interpretar los resultados obtenidos”.

Por su parte, Marta Olivo y Maldonado dicen que “la contabilidad es una técnica en constante evolución, basada en conocimientos razonados y lógicos que tienen como objetivo fundamental registrar y sintetizar las operaciones financieras de una entidad e interpretar los resultados”.

Para. Horngren & Harrison, “la contabilidad es el sistema que mide las actividades del negocio, procesa esa información convirtiéndola en informes y comunica estos hallazgos a los encargados de tomar las decisiones.”

Destaca también la definición de Fernando Catacora: “La contabilidad es el lenguaje que utilizan los empresarios para poder medir y presentar los resultados obtenidos en el ejercicio económico, la situación financiera de las empresas, los cambios en la posición financiera y/o en el flujo de efectivo.”

El Instituto Mexicano de Contadores Públicos emitió un boletín donde expresa que “la contabilidad financiera es una técnica que se utiliza para producir sistemática y estructuradamente información cuantitativa, expresada en unidades monetarias, de las transacciones que realiza una entidad económica y de ciertos eventos económicos identificables que la afectan, con el objeto de facilitar a los diversos interesados el tomar decisiones en relación con dicha entidad económica”.

Esta última definición es la que tiene mayor aceptación en el medio de los contadores. No es un concepto definitivo, pues el fenómeno económico es altamente complejo y todavía estamos lejos de haber llegado a establecer un método de medición que lo cuantifique a entera satisfacción. Lo cierto es que la contabilidad produce información indispensable para la administración de toda empresa y el desarrollo del sistema económico. (Silva, 2010)

Ciencia: Por el conocimiento clasificado y sistematizado; es decir el conjunto de normas y reglas conocidos como los principios básicos de la contabilidad, que han sido desarrollados como consecuencia de estudios, la observación y experiencia.

### **3.3.2. Tipos de contabilidad**

Las ramas principales de la contabilidad

- **Contabilidad financiera**

Este tipo de contabilidad involucra el registro y la clasificación de las transacciones financieras; también prepara y presenta estados de cuenta o estados financieros para que sean utilizados por usuarios internos y externos. Las transacciones son resumidas en hojas de balance, declaraciones de ingreso y de liquidez que encapsulan el comportamiento de una compañía a lo largo de un período específico de tiempo.

La idea de esta rama es distribuir el conjunto de información financiera para usuarios externos de esta información (como inversores o prestamistas de la compañía). La contabilidad financiera tiene varias políticas y procedimientos que otorgan una estructura para registrar las transacciones en las cuentas.

- **Contabilidad administrativa**

Esta contabilidad se concentra en otorgar información financiera para el uso interno de la empresa, más específicamente para la administración; maneja los ingresos y gastos de un negocio.

La contabilidad administrativa involucra el análisis financiero, los presupuestos, las predicciones, los análisis de costos, la evaluación de las decisiones de negocios y otras áreas similares. Su propósito es tomar acción para mejorar la actuación financiera de un negocio.

La información que se maneja incluye: la cantidad de liquidez, análisis de presupuestos de capital, análisis de transferencias de costos y rentabilidad de los proyectos, entre otros.

- **Contabilidad de costos**

Se refiere al registro, presentación y análisis de los costos de manufactura. La contabilidad de costos es muy útil en los negocios de producción, ya que estos tienen los procesos de costo más complicados.

También se analizan los costos actuales y estándares para ayudar a los futuros contadores a determinar las mejores respuestas para las operaciones de la compañía. A veces se considera como un subgrupo de la contabilidad administrativa.

- **Auditoría**

La auditoría externa se refiere al análisis independiente (de una tercera parte) de los estados de cuenta de una empresa con el propósito de expresar una opinión respecto a la presentación de sus asuntos financieros. Cada año las compañías deben producir un reporte anual que incluye un estado de todas sus cuentas. Los auditores son contadores externos que verifican que estos reportes sean verdaderos y que las prácticas financieras de la compañía sean correctas.

Las personas que trabajan en este campo no solo deben tener habilidades en la contabilidad, sino que también deben tener habilidades sociales. Esto se debe a que deben realizar muchas preguntas con una gran cantidad de tacto a los individuos de la empresa.

- **Auditoría interna**

La auditoría interna se concentra en la evaluación de la estructura del control interno de la compañía al separar los deberes, políticas, procedimientos, grados de autorización y otros controles implementados por la administración. Este proceso monitorea la eficacia de los procesos y controles que tiene la compañía; la idea es que se examinen los sistemas y transacciones para detectar debilidades, fraudes o desperdicio de recursos para poder reportar estos hallazgos a la gerencia.

El objetivo principal es que este departamento también actúe como un departamento de consultoría interna que añade valor a las operaciones de la compañía. Es especialmente necesaria en organizaciones más grandes con altos niveles de complejidad, ya que es más fácil que ocurran fallas en los procesos en lugares más grandes.

El equipo de auditoría interna es responsable de la detección de fraude, velar por que se cumplan las regulaciones legales, analizar los riesgos, etc.

- **Contabilidad forense**

La contabilidad forense involucra los casos de litigación, investigación de fraude, resolución de disputas y otras áreas que involucran asuntos legales. Examinan los registros financieros que llevarán a o resultan de las litigaciones. Los resultados de estas investigaciones pueden ser utilizados como evidencia en la corte por lo que

son altamente documentados. Algunas de las áreas en las que se puede hacer uso de esta contabilidad incluyen: la detección de fraude, cálculo de daños económicos, cálculo del valor de un negocio, insolvencia de apoyo legal, peticiones de negligencia, etc.

- **Contabilidad de Impuestos**

Se refiere a las reglas utilizadas para generar activos de impuestos y pasivos en los registros financieros de un individuo o de una compañía. Esta rama ayuda a los clientes a seguir las reglas impuestas por las autoridades pertinentes.

Incluye la planeación de los impuestos y la preparación de la declaración de impuestos. También involucra el cálculo de todos los impuestos de la compañía y asesoría para reducir los mismos de una manera legal

- **Contabilidad fiduciaria**

Involucra la gestión de las cuentas manejadas por una persona encargada de la custodia de una propiedad de o para el beneficio de otra persona.

- **Contabilidad pública**

Este campo investiga las declaraciones financieras y sistemas de contabilidad de compañías clientes para poder asegurar que los estados de cuenta reunidos por los clientes representan sus resultados y posición financiera de una manera real.

La contabilidad pública requiere de un gran conocimiento de las reglas relevantes de la contabilidad

- **Contabilidad gubernamental**

Esta rama utiliza unas reglas específicas de contabilidad para crear y gestionar fondos, de los cuales se saca dinero para pagar por los distintos gastos y servicios que ofrece una entidad gubernamental. Esta área requiere que sus profesionales tengan una especialización bastante específica. (Robles, 2020)

### **3.3.3. Administración**

La administración es el proceso que busca por medio de la planificación, la organización, ejecución y el control de los recursos darles un uso más eficiente para alcanzar los objetivos de una institución. Además, la tarea de la administración supone alcanzar los objetivos trabajando en subordinación de alguien más. Por lo que se necesita una relación de jerarquía donde se trabaja al mando de otro.

Así mismo, la administración tiene como finalidad obtener resultados más eficientes sobre todo en el manejo de los recursos que se poseen, para eso se necesita una actividad de dirección eficaz que involucre todas las actividades y el trabajo colaborativo de otras personas, porque solo de esa forma se podrán lograr los objetivos esperados. (Quiroa, Administración, 2020)

**Manejo de los recursos:** Recursos Humanos, también conocido como Potencial Humano o Activo Humano, hace referencia al conjunto de trabajadores, empleados o personal que conforma un negocio o empresa. La administración de los Recursos Humanos; al manejo, administración, gestión o dirección del personal del negocio. El área de Recursos Humanos; al área, departamento o sección un negocio o empresa, encargada de administrar los Recursos Humanos. (Alcántara Ramirez, 2013)

**Dirección eficaz:** La dirección efectiva consiste, entonces en ser eficaces al lograr los objetivos mostrar los resultados que son el norte del proyecto, utilizando eficientemente al equipo de trabajo y a la infraestructura de la organización, el líder es suficientemente capaz de analizarse a sí mismo, conocerse, saber que sensaciones irradie, que sentimientos inspira y así, lograr actuar con poder más que con autoridad. (Osorio, 2011)

#### 3.3.4. Efectividad

Se dice que un agente económico destaca por su efectividad cuando lleva a cabo el cometido o la función que tiene asignada conforme a las condiciones establecidas con anterioridad. El concepto de efectividad se utiliza además como sinónimo de eficacia.

La definición de efectividad en el ámbito de la economía hace referencia al grado de cumplimiento de los objetivos fijados, que puede obtenerse de dividir los resultados conseguidos entre las metas predeterminadas.

Cuando hacemos referencia a la efectividad nos referimos a la ejecución completa del proceso que nos da el resultado. No debe confundirse este término con otro muy habitual como es la eficiencia, que se centra en el máximo aprovechamiento de los recursos disminuyendo su coste o el uso y obteniendo los mismos efectos. (García, 2017)

**Eficacia:** La eficacia difiere de la eficiencia en el sentido que la eficiencia es la mejor utilización de los recursos, en tanto que la eficacia hace comprende la capacidad para alcanzar un objetivo, aunque en el proceso no se haya hecho el mejor uso de

los recursos. Podemos definirla como el nivel de consecución de metas y objetivos. (Thompson, 2008)

**Eficiencia:** En general, el término eficiencia hace referencia a los recursos empleados y los resultados obtenidos. Por ello, es una capacidad o cualidad muy apreciada por empresas y organizaciones, debido a que en la práctica todo lo que hacen tiene como propósito alcanzar metas u objetivos, con recursos (humanos, financieros, tecnológicos, físicos, de conocimientos, etc.) limitados y (en muchos casos) en situaciones complejas y muy competitivas. (Thompson, 2008)

### **3.3.5. Registros contables**

Los registros contables son todas las anotaciones enfocadas en la revisión y control de las transacciones de una empresa, lo que permite reconocer oportunamente la posición financiera actual. La importancia de este tipo de registros es tal, que son requeridos para fines fiscales, cumplimiento de responsabilidades legales y para el desarrollo de las supervisiones financieras. (JLCAUDITORS, 2019)

Los registros contables suelen componerse de la fecha, las cuentas intervinientes, el importe y una descripción. Todos estos datos quedan registrados en el libro contable y permiten controlar el estado económico de la entidad. Por lo general, el registro contable siempre mantiene su doble condición. Todo movimiento supone una modificación del activo y del pasivo: al ingresar dinero, crece el activo y se reduce el pasivo; al egresar, pasa lo contrario. (Gardey, 2015)

### **3.3.6. Importancia de la Contabilidad**

La contabilidad es una disciplina económica que ha servido al hombre desde tiempos inmemoriales, permite un orden claro y preciso de las actividades, recursos, gastos, dinero. Por ello, la utilización de esta es vital para administrar de la mejor manera posible la vida financiera y económica de una empresa, del trabajo o hasta del emprendimiento familiar.

La tarea de la contabilidad resulta muy específica y si bien cualquier persona puede llevarla a cabo es importante recurrir a profesionales que sepan bien lo que hacen y se eviten errores. Sobre todo, en el pago de tributarios, impuestos y la confección de balances y presupuestos que permiten saber en qué invertir y ayudan a controlar las ganancias.

Esta disciplina es un elemento de gran importancia en el ámbito personal, empresarial, gubernamental, etc. ya que permite conocer la realidad financiera y económica ante las actividades, tendencias, evolución y lo que se puede lograr, esto



gracias a que no solo permite conocer el pasado y el presente, sino también predice el futuro. Aquí radica la verdadera importancia de la contabilidad, que permite tener conocimiento y control absoluto de la empresa, facilita la toma de decisiones con precisión y con conocimiento de antemano lo que podría suceder. (Riquelme, 2017)

### **3.3.7. Estados de situación financiera**

Los principales estados financieros son estos tres:

Balance general.

Estado de resultados.

Estado de flujos

#### **Balance general**

El balance general o de situación es el documento contable que informa de la situación financiera de la empresa en un momento determinado. Básicamente, se trata de un informe que presenta, de forma muy clara, la situación patrimonial de la empresa: lo que tiene (activo), lo que debe (pasivo), el valor de sus propiedades y derechos, las obligaciones y el capital.

Es fundamental que el balance nunca esté descuadrado. Esto quiere decir que el total del activo debe ser equivalente a la suma del pasivo más el patrimonio neto. Si esto no es así, debes ver dónde está el error.

A la hora de hacer el cálculo, debes tener en cuenta las diferentes masas patrimoniales de estas tres variables:

El activo: se divide, a su vez, en activo corriente y no corriente. Este último hace referencia a los bienes y derechos que formarán parte del patrimonio empresarial durante un periodo mínimo de un año. Incluye, entre otros, los inmuebles por lo que recibe un alquiler, las inversiones financieras a largo plazo o la maquinaria. Los activos corrientes, por el contrario, son los que formarán parte del patrimonio menos de 12 meses (el dinero en efectivo que hay en la caja o la mercancía a la venta, por ejemplo).

El pasivo: como el anterior, se clasifica en corriente (deudas a corto plazo) y no corriente (deudas a largo plazo).

El patrimonio neto: se divide en los fondos propios y las subvenciones de flujos.

## Estado de resultados

También conocido como estado de ganancias y pérdidas, resume las operaciones derivadas de las actividades económicas de una empresa durante un periodo determinado.

El resultado final se obtiene tras restar a los ingresos de una empresa durante un determinado período fiscal los distintos gastos, tanto ya efectivos como futuros en forma de pagarés, cheques, intereses, etc.

Para elaborar el estado de resultados se desglosan de forma detallada todos los gastos, pérdidas, beneficios e ingresos. Se distribuyen en distintas categorías para obtener dos tipos de resultados: antes y después de aplicar los impuestos.

Este documento sirve para mostrar si la compañía está cumpliendo sus objetivos financieros. También ofrece la posibilidad de conocer cuál es su rentabilidad, qué bienes posee, cómo los ha conseguido e, incluso, cuánto dinero consigue por cada euro invertido.

Lo normal es que el estado de resultados se calcule de forma anual, pero su periodicidad es flexible. Si durante ese período los ingresos netos superan a los gastos, tu empresa habrá obtenido beneficios (saldo positivo). Cuando ocurre lo contrario, significa que estás entrando en pérdidas (saldo negativo).

Para poder hacer los cálculos de forma rápida y correcta, lo mejor es tener todas las cifras ordenadas y contabilizar tanto los gastos como los ingresos en el momento en que se producen. De esta forma, llegado el momento solo tendrás que sumar los importes y asentarlos en la cuenta correspondiente. Los softwares de contabilidad digital son un gran aliado para ayudarte en esta tarea.

## Estados de flujos

Informa sobre las variaciones y movimientos de efectivos y sus equivalentes en un periodo determinado. La información de los flujos de efectivo (cantidad de dinero que tiene una empresa circulando) es útil porque suministra las bases para evaluar la capacidad que tiene la empresa para generar efectivo o equivalentes y también muestra sus necesidades de liquidez.

El estado de flujos de efectivo clasifica los movimientos por actividades. Se puede hablar de tres tipos:

Flujos de efectivo de las actividades de explotación: pagos y cobros relacionados con la actividad principal de la empresa. Flujos de efectivo de las actividades de



inversión: pagos para adquirir activos no corrientes y cobros de procedentes de las ventas o de las amortizaciones. Flujos de efectivo de las actividades de financiación: cobros que provienen de la venta de títulos o valores y pagos realizados para amortizar préstamos, por ejemplo. (Calvo, 2019)

## **IV. SUPUESTO**

### **4.1. Supuesto de investigación**

La creación de un sistema de control interno para las áreas administrativas y financieras de la Farmacia Central Estelí, tiene un efecto directo en la administración de la misma.

#### 4.2. Matriz de categoría y sub categoría

Cuestiones de investigación	Propósito específico	Categoría	Definición conceptual	Sub categoría	Fuentes de información	Técnicas de recolección de datos	Eje de análisis	Procedimientos de análisis
¿Qué procedimientos de control interno se aplican actualmente en el área financiera y administrativa de la Farmacia Central?	Identificar los procedimientos de control interno se aplican actualmente en el área financiera y administrativa de la Farmacia Central.	Procedimientos de Control interno	Sistema de control interno es una amalgama de las políticas y procedimientos que implementa un pequeño negocio para asegurar que cada una de sus metas se logra.	Políticas	Primaria: Propietario de la Farmacia Secundaria: Documentos	Observación Revisión Documental Entrevistas	Resguardar los recursos y bienes Normatividad aplicable a la entidad y sus operaciones Confiability y oportunidad de la información	A través de las técnicas de recolección de datos utilizados en esta investigación, se puede describir claramente cada procedimiento que se implementa actualmente en la Farmacia Central
				Procedimientos	Primaria: Propietario de la Farmacia Secundaria: Documentos	Observación Revisión Documental Entrevistas	Controles Preventivos Controles detectivos Controles correctivos	



¿Cómo beneficia el sistema de control interno propuesto para la Farmacia Central?	Proponer un sistema de control interno para las áreas financiera y administrativa que contribuya con la administración de la Farmacia Central	Control interno	Un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización.	Control Interno Contable	Primaria: Propietario de la Farmacia Secundaria: Documentos	Observación Revisión Documental Entrevistas	Políticas de gestión Prácticas estándar de gestión Garantizar la confiabilidad e integridad Cumplimiento de metas y objetivos	Mediante la creación del sistema de un control interno para la Farmacia Central, se mejorará la administración de la misma, con el objetivo de que las actividades económicas y administrativas que se realizan en la entidad se den de manera eficiente.
				Control Interno Administrativo		Observación Revisión Documental Entrevistas	Eficiencia en las operaciones Independencia de las funciones Asignación de responsabilidades	



		Administración	La administración tiene como finalidad obtener resultados más eficientes sobre todo en el manejo de los recursos que se poseen, para eso se necesita una actividad de dirección eficaz que involucre todas las actividades y el trabajo colaborativo de otras personas, porque solo de esa forma se podrán lograr los objetivos esperados.	Manejo de los recursos	Primaria: Propietario de la Farmacia Secundaria: Documentos	Observación Revisión Documental Entrevistas	Recursos humanos Recursos Financieros Recursos Tecnológicos Recursos Materiales	
--	--	----------------	--	------------------------	---	---	--	--

<p>¿Qué estrategias se pueden aplicar para la capacitación del personal sobre el uso y manejo del sistema de control interno propuesto?</p>	<p>Implementar un plan de capacitación para el personal de la farmacia para la efectividad del sistema de control interno diseñado.</p>	<p>Efectividad</p>	<p>Se dice que un agente económico destaca por su efectividad cuando lleva a cabo el cometido o la función que tiene asignada conforme a las condiciones establecidas con anterioridad. El concepto de efectividad se utiliza además como sinónimo de eficacia.</p>	<p>Eficacia</p>	<p>Primaria: Propietario de la Farmacia Secundaria: Documentos</p>	<p>Observación Revisión Documental Entrevistas</p>	<p>Mejor utilización de recursos Alcanzar un objetivo Metas en ventas y administrativas Capacidad para lograr lo que nos proponemos</p>	<p>En base a los instrumentos aplicados, se logró comprobar la efectividad del plan de capacitación sobre el uso y manejo del sistema de control interno diseñado para la Farmacia Central, para reforzar la administración de la empresa y de esta manera contribuir con el desarrollo financiero de la misma.</p>
---	---	--------------------	---	-----------------	--	--	---	---

## V. DISEÑO METODOLÓGICO

### 5.1. Tipo de investigación

Según (Arias E. R., 2021) la investigación cualitativa se centra en el análisis, en profundidad, de un tema concreto. Habitualmente, busca conocer el objeto de estudio de forma detallada. Se interesa por la cualidad y no por la cantidad, utilizando muestras pequeñas seleccionadas con cuidado. Su análisis ofrece información detallada, y en profundidad, que ayuda a plantear la hipótesis a contrastar posteriormente. Esto hace que sea muy importante en la investigación.

La investigación realizada en la Farmacia Centra Estelí es de tipo cualitativo porque tiene como objeto diseñar un sistema de control interno identificando los puntos críticos que esta tiene, procediendo a desarrollar un plan de capacitación para el personal que labora dentro de la misma, con conocimientos básicos sobre control interno y el manejo de un sistema de control interno tal manera que una vez sea impartida la capacitación, brindar alternativas de mejoras en caso de ser necesarias.

### 5.2. Tipo de estudio

El enfoque es de orden cualitativo, ya que, es un proceso inductivo contextualizado en un ambiente natural, esto se debe a que en la recolección de datos se establece una estrecha relación entre los participantes de la investigación sustrayendo sus experiencias e ideologías en perjuicio del empleo de un instrumento de medición predeterminado.

El nivel de la investigación se refirió al grado de profundidad con el que se planteó el mismo, en tal sentido el estudio presenta características que lo ubican como una investigación aplicada porque es un estudio de caso específico aplicado exclusivamente a la Farmacia Central de Estelí.

### 5.3. Universo, muestra y unidad de análisis

#### 5.3.1. Muestra

Parte o subconjunto de la población, también conocida como población muestral. Grupo en el que se realiza el estudio. Subconjunto de elementos que pertenecen al conjunto definido en sus características que llamamos población. Para seleccionar la muestra deben delimitarse las características de la población. (Calderon Atuaje, 2014)

Como muestra para esta investigación, se ha tomado el área administrativa y financiera de la Farmacia Central de Estelí, siendo elementos relevantes para la

investigación en curso, realizando un análisis a estas dos áreas se dará salida a cada uno de los objetivos propuestos.

El tipo de muestreo que se utiliza para esta investigación es no probabilístico, porque, no se conoce la probabilidad que tienen los diferentes elementos de la población de estudio de ser seleccionados, además, es un muestreo no probabilístico por conveniencia, ya que, la propietaria del negocio está interesada en la mejorada de la administración de su negocio para garantizar la eficiencia del trabajo del personal y del crecimiento económico de la Farmacia.

### **5.3.2. Criterios de selección de la muestra**

Para esta investigación se seleccionó como muestra el área financiera y administrativa de la Farmacia Central, ya que, son las áreas que más dificultades han presentado y las que se han considerado de mayor relevancia para la investigación y poder realizar un análisis, con el que se espera mejorar las fallas encontradas.

### **5.3.3. Unidad de análisis**

Según (duran, 2015) La unidad de análisis es el fragmento del documento o comunicación que se toma como elemento que sirve de base para la investigación". Pueden clasificarse con arreglo a distintos criterios según sea el contenido de base gramatical o no y según el significado.

Como unidad de análisis para la investigación se ha elegido al propietario de la Farmacia Central y a tres personas que laboran en el área administrativa y financiera, que brindara información que ayude a dar respuesta a los interrogantes originalmente planteados.

## **5.4. Etapas de investigation**

### **5.4.1. Investigación documental**

Se utilizarán herramientas para la recolección de información como libros, sitios web, blogs, entrevistas, guías de observación; la información obtenida de la revisión y análisis de los documentos de control interno es fundamental para lograr los objetivos específicos.

A través de la obtención de información necesaria mediante las herramientas antes mencionada, se tendrán las bases necesarias de conceptos y conocimientos que son un punto clave de la investigación para poder cumplir con los objetivos de manera positiva y lograr dar una respuesta a la problemática de la Farmacia Central mediante el diseño de un sistema de control interno, luego de esto, implementar una capacitación en base a control interno al personal que labora dentro de la misma.

#### 5.4.2. Elaboración de instrumentos

Entre los instrumentos utilizados en esta investigación se encuentran: Entrevistas, revisión documental y guías de observación.

**Entrevistas:** En un enfoque cualitativo, siendo más íntimas, flexibles y abiertas. Se definen como una reunión entre dos o más personas para tratar algún tema o asunto de interés y conocimiento mutuo.

En la presente investigación se realizaron entrevistas al personal y a la dueña del negocio, mediante la aplicación de este instrumento se logró concluir con los objetivos planteados.

De estas entrevistas se obtuvo información sobre el personal, las funciones que realiza cada uno, debilidades que presenta la empresa a nivel administrativo y conocer más a fondo el campo laboral en que se desarrollan, así como el mercado en que se mueve la entidad.

**Revisión documental:** Se realizó a través de sitios web y biblioteca Urania Zelaya-FAREM Estelí, además, de la estructura y procedimientos de control interno para conocer el modelo a seguir para un sistema de control interno adecuado a la entidad, revisión de registros contables, comprobantes diarios, entradas y salidas de inventario y otra documentación que se estima de importancia para cumplir con los objetivos.

**Observación:** Para lograr una buena observación cualitativa, utilizar todos los sentidos, prestar atención a detalles, poseer habilidades para descifrar y comprender conductas que no sean verbales, ser atento y disciplinado para la toma de anotaciones o apuntes.

La elaboración de los instrumentos se inicia al momento de seleccionar las personas y áreas necesarias para ser la unidad de análisis, estos instrumentos deben de tomar en cuenta los ejes de análisis conforme a la matriz de categoría y subcategoría de la investigación con un enfoque cualitativo. Esta etapa finaliza cuando los instrumentos se encuentren diseñados para ser utilizados en el trabajo de campo.

Se consideran como aspectos relevantes para la observación, el tiempo y forma en que se realizan facturas, quien es encargado de recibir el dinero en caja y los pedidos que ingresan al inventario, las funciones del personal en su jornada de trabajo la frecuencia con que se actualiza el inventario y los arqueos de caja.

### **5.5. Trabajo de campo**

La investigación que se está desarrollando, fue realizada en la Farmacia Central Estelí, ubicada en la ciudad Estelí, donde se hicieron uso de datos como son: las entrevistas, guía de observación y revisión documental.

Cabe señalar que tales instrumentos fueron aplicados con la intención de obtener información de forma directa y del mismo modo para adquirir conocimientos sobre aspectos relevantes del área administrativa como también la incidencia que tiene esta en la contabilidad que se lleva en la empresa.

Por otra parte, al haber aplicado cada uno de los instrumentos mencionados anteriormente, se continua con el análisis de la información recopilada a un y de esta manera obtener resultados para luego ser evaluados; esto fue realizado en base a los objetivos propuestos.

### **5.6. Elaboración del documento final**

Se llevó a cabo un análisis de la información obtenida durante el proceso investigativo, de este modo se dio respuesta a cada una de los interrogantes planteados durante la investigación. Una vez redactados los resultados de la forma más adecuada, se realizaron los demás aspectos esenciales para poder concluir con esta investigación como son las conclusiones y recomendaciones correspondientes. Consecutivamente se hará la entrega del documento para poder realizar la presentación de este estudio.

## VI. RESULTADOS

El manual de procedimientos es un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización. (Gómez, Giovanni, 2020)

En este capítulo se abordarán los resultados obtenidos mediante la aplicación de instrumentos en la Farmacia Central, la cual, se encuentra ubicada en la ciudad de Estelí.

El presente trabajo se fundamenta en los objetivos específicos propuestos en la investigación, los cuales, con diversos métodos de recolección de datos aplicados al propietario, se obtuvieron los siguientes resultados.

### 6.1. Procedimientos de Control Interno aplicados en el área financiera y administrativa en la Farmacia Central

La situación actual es la imagen de la empresa, refleja su organización administrativa y su situación contable, de igual modo, el desarrollo de sus operaciones, y se conoce a través de la recolección de datos y basado en un conjunto de variables contables que permiten medir el desempeño de una compañía, con el fin de tomar decisiones que se enfoquen en la resolución de problemas.

#### Antecedentes de la empresa

Según la entrevista realizada a la propietaria de la Farmacia Central, Blanca Libertad Arauz Lanuza esta fue fundada en el año 2016, y se dedica a la compra y venta de fármacos e insumos médicos, ubicada en el municipio de Estelí donde se atienden clientes con diferentes necesidades, todo surgió por la necesidad de abastecer a la población, debido a que, en el sector donde se ubica la farmacia no existían negocios similares, de poco a poco ha venido ampliando los productos que ofrece en su negocio, permitiéndole ofertas, una amplia variedad de productos y precios accesibles para sus clientes; desde entonces se ha experimentado un crecimiento en la demanda.

De este modo los resultados han sido satisfactorios para la propietaria, tanto así que, no solo cuenta con clientes de la localidad, sino también personas de comunidades aledañas, además de su capacidad de interactuar con sus clientes, lo cual le ha servido para crear un vínculo esencial para mantener un ambiente saludable con sus clientes, sin olvidar la formación laboral administrativa que ha surgido internamente en la entidad, debido al crecimiento de la Farmacia Central,

este equipo de trabajo está comprometido a laborar de la mejor manera que su capacidad le confiera.

Las ventas realizadas en estos sectores son la principal fuente de ingreso, para ellos se implementan dos tipos de técnicas de venta que son: la venta en el local de la farmacia y las ventas con entrega al domicilio del cliente. Estas ventas pueden ser de contado y de crédito, que generalmente se les otorga aquellos clientes que ya llevan mucho tiempo de hacer compras en la farmacia y que se les conoce la capacidad de pago y el testimonio como clientes que ofrecen otras personas que ya tienen este tipo de relación con la empresa.

Se puede decir que desde la fundación se ha experimentado un crecimiento constante que le permite captar nuevos clientes manteniendo la estabilidad y crecimiento hasta mediados del año 2019, pero debido al aumento de la competencia dentro del mercado, desde entonces se experimenta un descenso en las ventas y con ello las utilidades se han visto afectadas negativamente, debido a, que el negocio es pequeño y está empezando a desarrollarse y la competencia son cadenas farmacéuticas con un desarrollo económico mayor y posicionamiento en el mercado, aunque no todo ha sido oscuro para esta entidad una de las ventajas con que cuenta es con su lista de cliente fijos desde hace muchos años.

### **Situación administrativa**

Como es de consideración que toda empresa cuente con una organización administrativa concreta que oriente cada una de las funciones que debe ejecutar cada miembro de la empresa para satisfacer las necesidades y los objetivos propuestos, se puede decir que en la Farmacia Central no cuenta con una organización amplia ya que casi todas las funciones de carácter administrativo como, la dirección del negocio, la coordinación de las actividades, el establecimiento y designación de funciones a los empleados, el control interno, la toma de decisiones, la manipulación del dinero y todo aquello que corresponda a la administración está a cargo de la propietaria.

En cuanto a la definición de los objetivos y metas de corto plazo a cumplir en la farmacia, esta son establecidas por la propietaria en conjunto con los empleados, pero no se redactan con un plan estratégico a seguir para el cumplimiento de las mismas, lo que impide el cumplimiento total de los objetivos propuestos para un determinado periodo; del mismo modo la misión y visión no están claramente definidos, los valores que la empresa practica y cree que son fundamentales no están redactados o establecidos y los empleados y las personas en general lo desconocen por completo.

Actualmente la farmacia cuenta con un total de seis empleados, los cuales se encargan de realizar todas las actividades que en este centro de trabajo se realizan. Las actividades que se llevan a cabo son las siguientes: las ventas que pueden ser de contado al crédito, promover las ventas por medio de pedido para luego hacer, facturación, reparto y entrega de pedidos solicitados por los clientes, cobranza a clientes que pasado 30 días no se han presentado a realizar cancelación o abono a la deuda con la farmacia, la limpieza del control, además la verificación del inventario para evitar la existencia de productos vencidos o materiales dañados en bodega.

Al momento de la adquisición de las compras se verifica que los productos y cantidades son las que se piden y están reflejadas en las facturas emitidas por los proveedores, se revisan las fechas de vencimiento de los productos y que toda la mercadería esté en condiciones adecuada para la venta.

De manera similar se procede al momento de entregar los productos vendidos, se revisa cada factura para, evitar errores en las cantidades y en los cálculos de precios. Estas verificaciones las hace la propietaria junto al empleado que está realizando la venta para luego proceder a ingresar la venta al sistema computarizado de la farmacia.

### **Área Financiera**

Actualmente la contabilidad de Farmacia central se lleva tradicionalmente, contando con un sistema contable computarizado que lleva el control de ingresos de efectivo, pagos realizados, ventas de crédito, compras de contado y crédito y en base a esa información se calculan las ganancias, dicho sistema contable no cuenta con la información completa y detallada, debido a, que no se ingresan todos los datos necesarios para tener una visión real de la situación del negocio. En base a esta información se toman decisiones administrativas, sin contar con los estados de información financiera básicos para un negocio (balance general, estado de resultados, libros contables) y eso impide tener un registro exacto y poder analizar los ingresos, egresos y la utilidad del negocio.

Esto se debe principalmente a que el régimen de cuota fija al que se encuentra sometida la farmacia, no exige hacer declaraciones del ejercicio comercial, y en parte a la idea de que la contabilidad no es del todo necesaria por ser un pequeño negocio, se exceptúan las ventajas de tener un mejor control y los beneficios que este puede aportar en la reducción de gastos que pueden ser innecesarios mediante la implementación de normas y prácticas que permiten la optimización de recursos y tiempo, relacionados directamente a las utilidades generadas por la entidad.

Según la guía de observación documental aplicada, no cuenta con una amplia gama de comprobantes contables, que pueden contribuir a la verificación y presentación de los informes contables, generando no se realice una evaluación periódica de los estados financieros, lo que provoca no se logre una toma de decisiones de manera acertada pudiendo llevar a contratiempos de carácter financiero a largo o corto plazo; de igual manera se carece de libros contables que evidencie de manera razonable toda la información financiera de la empresa, que de ser llevados, sirven de apoyo a la propietaria para conocer con mayor exactitud la situación actual de su establecimiento.

Los documentos utilizados por la farmacia, son principalmente facturas enumeradas en orden consecutivo, las cuales sirven para realizar ventas al por mayor y a crédito, ya que las ventas menores no exigen facturas. La farmacia tampoco cuenta con recibos oficiales de caja, nominas, comprobantes de pago, orden de compras, entradas a bodega y todo lo necesario para soportar las transacciones que se realicen.

Según la información que se obtuvo mediante la aplicación de la entrevista a la propietaria, no se conocen con exactitud la información de los estados financieros debido a que no existe una organización dentro de la empresa para poder llevar los registros contables de manera adecuada y de no contar con la persona responsable de revisar los mismo y para mantener el control de las operaciones y no se calculan cada uno de los aspectos contables básicos de una empresa, a como lo es el estado de situación financiera, estado de pérdidas y ganancias.

Los depósitos de efectivo procedentes de las ventas diarias en ocasiones se realizan en el día correspondiente, esto no sucede siempre por falta de tiempo y no contar con un encargado de ello.

Actualmente solo se hacen inversiones a corto plazo como son las mercancías y en las actividades de venta, ya que la compra de activos a largo plazo se hace de manera más esporádica, solo cuando se requiere el cambio de un activo por daños o desgaste por uso. Observando las condiciones del mercado se considera que la inversión se encuentra en un punto muy equilibrado y se lleva de acuerdo a las necesidades que se presentan en el entorno de la farmacia.

De todo lo anteriormente mencionado y de acuerdo a lo observado y expuesto por la Propietaria, se puede decir que la situación financiera de la empresa en la actualidad refleja estabilidad económica y sostenibilidad en el negocio, pero es necesario el mejoramiento en el registro de las operaciones mediante la creación de los respectivos medios y métodos de trabajo que la contabilidad exige, al igual que el manejo e interpretación de la información generada debe ser muy riguroso

porque este debe presentarse como una herramienta esencial para la toma de decisiones en la dirección del negocio.

## **6.2 Diseño del sistema de control interno propuesto para las áreas financieras y administrativas que contribuya con la efectividad de las mismas.**

Farmacia Central no cuenta con un manual de control interno, donde se establecen políticas, normas y procedimientos que deben utilizar para realizar cada una de las operaciones y que estas sean preparadas con eficacia y eficiencia.

No cuenta con guías sobre el que hacer para poder reducir los posibles riesgos a los que se puede enfrentar, no obstante, sin dejar de realizar cada uno de los procedimientos de detalle y más en aquellas áreas que se considera importante.

Al no contar con el control interno en Farmacia Central, no podrá comprender el plan de organización y medidas adoptadas para salvaguardar los recursos, verificar la exactitud y veracidad de la información financiera y administrativa, promoviendo la eficiencia de las operaciones.

La estructura de control interno incluye las prácticas y procedimientos, utilizados en las actividades administrativas y financieras, para el cumplimiento de los objetivos. Por ende, Farmacia Central se ve obligada a una serie de retroalimentación de los sistemas de control interno y de las disposiciones y regulaciones establecidas por los organismos competentes.

Según la propietaria de Farmacia Central, a quien se le realizó un cuestionario afirma que cuenta con el diseño del control interno para cada una de las áreas. Sin embargo, mediante la observación y revisión de documentos, se logró identificar que no tienen objetivos específicos ni un sistema de control interno adaptado a sus necesidades.

Cada una de las disposiciones establecidas en el manual, debe ser aplicada para todos los empleados, así mismo, al propietario; realizar funciones o tomen decisiones que tienen repercusiones directas e indirectas en los procesos y operaciones de Farmacia Central.

Todos los colaboradores de Farmacia Central son responsables de contribuir, velar por el cumplimiento de metas y objetivos establecidos. Para ello, es deber del propietario informar cada uno de los objetivos, estrategias y metas, así como, la forma en que contribuirá o será responsable de las mismas.



En cuanto a la guía de observación y revisión documental, se observó que el sistema de control interno diseñado para la Farmacia debe de contener normas para reducir riesgos financieros y administrativos.

### **6.2.1. Propuesta del manual de control interno**

# **MANUAL DE CONTROL INTERNO “FARMACIA CENTRAL”**

## INTRODUCCIÓN

El presente documento tiene como fin, recopilar toda la ideología de la empresa, así como sus normas, reglamentos y estructuras. Esto ayudará a tener una mejor organización y cualquier duda o consulta que se presente se le pueda dar solución mediante esta guía.

Este manual será utilizado para organizar y administrar el funcionamiento de cada una de las operaciones y actividades que se realizan de manera homogénea y que cada dirigente, funcionario y trabajador lleva a cabo en la empresa.

Busca una correcta aplicación de un sistema de control interno en las áreas financieras y administrativas de Farmacia Central de Estelí.

Actualmente la farmacia no cuenta con un manual de control interno que permita la eficiencia y eficacia en las actividades que se llevan a cabo, así mismo, hay muchas deficiencias de control que necesitan ser tratadas.

## Filosofía de la farmacia central

La filosofía de la institución para conocimiento y entendimiento de cada uno de nuestros colaboradores se estructura de la siguiente manera:

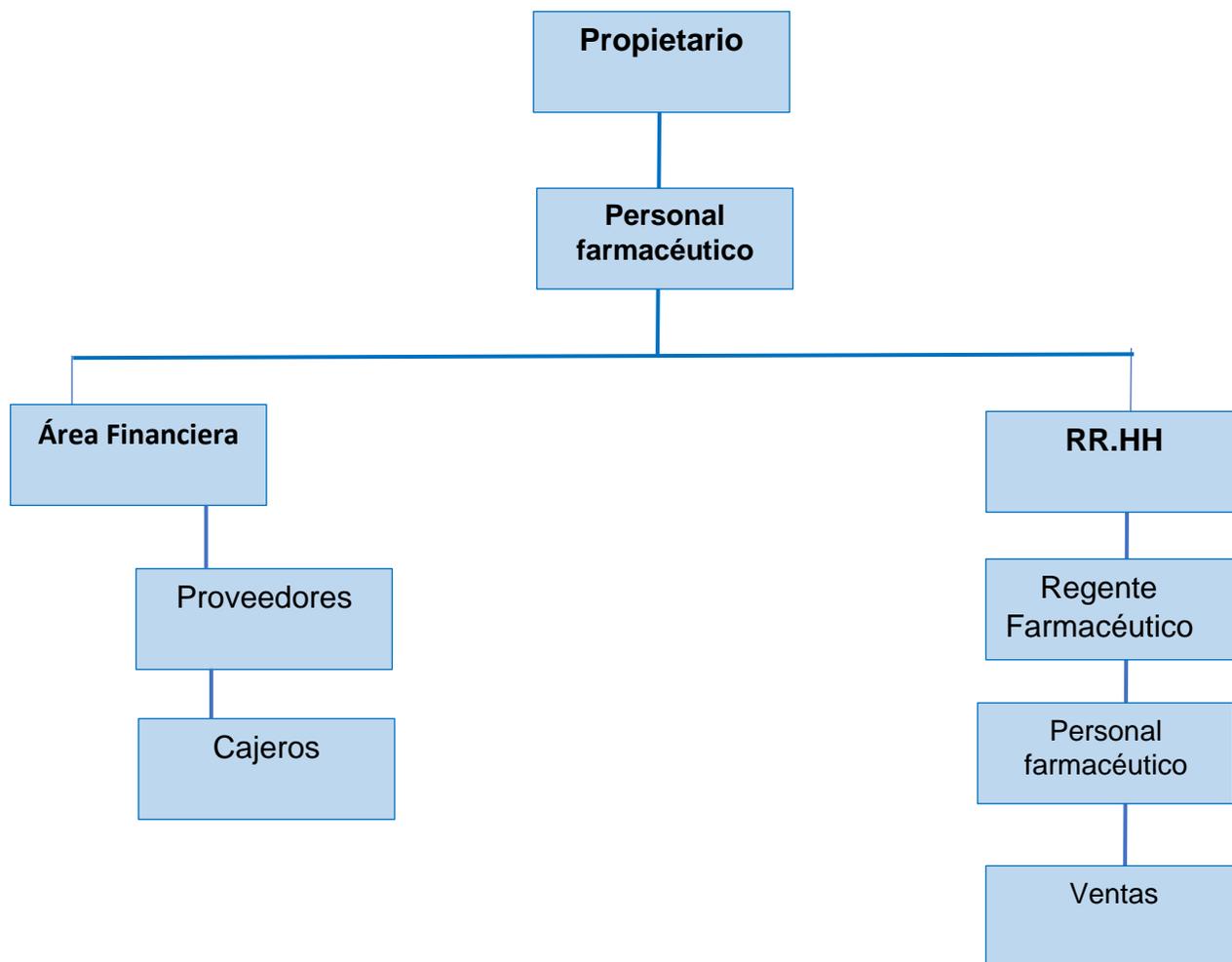
**Misión:** Contribuir a la salud de nuestros clientes al brindar un servicio farmacéutico de calidad y ofreciendo la provisión del medicamento centrado en las necesidades de cada uno de ellos, proporcionando una atención óptima y personalizada, facilitando el acceso a los productos que precisen.

**Visión:** Ser la farmacia número uno del sector farmacéutico en el norte de Nicaragua, colocándonos como la empresa líder por cumplimiento y responsabilidad empresarial, reconocida por nuestra innovación, calidad de productos, procesos de servicio al cliente y excelencia laboral al contar con un equipo responsable, comprometido y capacitado; destacando el servicio de delivery en una forma exponencial en el casco urbano de la ciudad de Estelí.

### Los valores para la empresa son:

- Compromiso
- Responsabilidad
- Seguridad
- Humanidad
- Honestidad
- Respeto
- Calidad
- Resolución
- Eficiencia
- Profesionalidad
- Empatía
- Tolerancia

## Organigrama de Farmacia Central



**Elaborado por:** Lorena Castro, Keyla Centeno y Keling Peralta

## Reglamento de trabajo para la Farmacia Central

Con el propósito de los colaboradores y empleados que prestan sus servicios en farmacia central y con el cumplimiento de las normas que el código de trabajo señala, se expide el siguiente reglamento interno.

### Principios Generales

- Todo funcionario y empleado de “Farmacia Central Estelí”, debe tener conciencia que el correcto desempeño de sus funciones, cualquiera que sea su nivel, es parte fundamental del buen prestigio de esta compañía.
- El trabajo de la Compañía está basado en una mutua confianza; por esta razón es indispensable que se guarde reserva y absoluto secreto sobre las operaciones que realiza la Compañía dentro de sus instalaciones.
- Los Trabajadores deberán realizar sus actividades en medio de un ambiente de cordialidad, seguridad, confianza, cooperación y comunicación.

### Disposiciones Generales

Son empleados de “Jorge Alberto Rivera Molina.”, todas aquellas personas que presten servicios personales, bajo relación de dependencia, de conformidad con lo dispuesto en el Código de Trabajo, a fin de garantizar y regular el normal y armónico desenvolvimiento de las relaciones laborales.

La Compañía exhibirá un ejemplar de este reglamento en un lugar visible para sus trabajadores.

### Ingreso

Los trabajadores para prestar sus servicios dentro de la farmacia, previo a sus ingresos, deben entregar los siguientes documentos:

- Cedula de Identidad (copia).
- Dos fotos tamaño carnet.
- Record Policial.
- Certificados de estudios (títulos o actas de grado, certificados y diplomas adicionales).
- Certificado del trabajo inmediatamente anterior que de fe de valores retenidos para el pago del impuesto a la renta.

- Certificado médico que demuestre que el trabajador goza de buena salud y no sufre de enfermedad alguna.

En caso de falsedad en cualquiera de los datos o documentos proporcionados, la empresa procederá a dar por terminado el contrato de trabajo, si el empleado ha superado el periodo de prueba.

### **Jornada y Horarios**

Constituye una obligación del personal concurrir diaria y puntualmente al desempeño de sus labores, en los días hábiles y de acuerdo al horario asignado por la farmacia, y a lo dispuesto en el Código de Trabajo.

Cada trabajador debe de cumplir con una jornada laboral según el turno asignado por la propietaria; dichas jornadas pueden ser de domingo a viernes o de lunes a sábado cumpliendo al día con total de 8 horas laborales en horarios de 8 am a 5 pm o de 10 am a 7 pm.

Son días hábiles todos los del año, excepto los considerados como feriados, los de celebración cívica nacional o de descanso obligatorio, legalmente establecidos.

### **Asistencia y Puntualidad**

- Todos los funcionarios y empleados deben cumplir con el requisito de registrar su asistencia y puntualidad, utilizando para el efecto los respectivos controles.
- La empresa llevará un control de asistencia y puntualidad.
- Los empleados una vez que hayan registrado su ingreso deben incorporarse en forma inmediata a sus labores.
- Todos los funcionarios de la entidad, están obligados a registrar su ingreso.
- Los empleados deberán ingresar a sus labores de manera puntual. El tiempo que inmediatamente después del ingreso sea empleado en actividades ajenas a sus funciones podrá considerarse como retraso o falta de puntualidad a la asistencia, esto siempre y cuando sea comprobado por el empleador.

- Cuando se produzca una falta por problemas de salud, esta deberá ser justificada por el médico señalado por la entidad o con el certificado médico conferido por el INSS.
- Los permisos para ausencias motivadas por tratamientos médicos y ocupaciones varias se solicitarán, siempre que sea posible, por lo menos con un día de anticipación.
- Si un empleado por razones personales no pudiera concurrir a su trabajo deberá notificar este particular al administrador dentro de los treinta primeros minutos de la jornada correspondiente, para que se proceda a remplazarlo en sus funciones.
- Los empleados a cuyo cargo se hallen valores o dinero, cuando por cualquier circunstancia deban abandonar su puesto, aun cuando sea por pocos minutos, deberán dejar con las debidas seguridades los valores o dinero a su cargo, prohibiéndose el encargo de valores y dinero sin autorización del jefe inmediato.
- Aquellos empleados que dada la naturaleza de sus labores tuvieran a su cargo valores o dinero en efectivo, no podrán retirarse de su lugar de trabajo, sin haber concluido a satisfacción sus labores diarias. La constatación de que el trabajo está concluido corresponde al jefe inmediato, quien autorizara al empleado a que se retire de su trabajo.
- Toda solicitud para la obtención de licencias y permisos tendrá que ser comunicada al administrador o a quien haga sus veces.

### **Retenciones en la Remuneración**

Solo podrán retenerse de la remuneración de los empleados lo siguiente:

- Préstamos otorgados por la Compañía.
- Multas según lo determinado en este reglamento.
- Retenciones ordenadas judicialmente.
- Los demás permitidos por la Ley. (IR 2%, INSS laboral 7%)

### **Vacaciones y permisos con goce de salario**

- Para hacer uso de sus vacaciones anuales conforme lo dispone el Código del Trabajo, los empleados deberán presentar la solicitud respectiva en la Oficina Administrativa ocho días antes de la fecha señalada en el calendario de vacaciones. Esta solicitud deberá contar con el visto bueno del jefe inmediato.

- Farmacia Central Estelí está facultada para modificar o postergar los periodos de vacaciones de su Personal cuando existan razones que justifiquen este particular.
- Como norma general se evitará que los empleados acumulen vacaciones.
- Tendrá derecho a licencia con sueldo los empleados que deban concurrir a conferencias, seminarios, visitas de observación y cualquier otro evento que a juicio de la entidad convenga para un mejor entrenamiento y capacitación los empleados y funcionarios que hayan asistido deberán presentar un informe y un plan de entrenamiento teórico practico que beneficie a los empleados de las diferentes áreas de la Compañía.

### **Cambio en las funciones específicas**

La propietaria podrá efectuar cambios de puestos o funciones en forma rotativa, con el objeto de incrementar la experiencia y debida capacitación de los empleados de la Compañía, sin que ello en ningún caso implique disminución de la remuneración económica, ni causa de despido para los efectos del Código de Trabajo. Los cambios deberán ser informados al empleado por escrito por el gerente, y contarán con el consentimiento del trabajador.

### **Ropa de trabajo y apariencia personal**

Los empleados y funcionarios de la empresa deberán siempre presentarse correctamente vestidos.

Dentro de las instalaciones de la farmacia, la vestimenta y apariencia deben ser llevadas con sobriedad y elegancia; los funcionarios y empleados que atienden al público deberán laborar con el uniforme entregado por la Compañía.

### **Obligaciones de los colaboradores**

A más de las obligaciones del Art. 17 del Código del Trabajo, las que se entienden debidamente incorporadas a este reglamento interno, todo empleado deberá cumplir con las siguientes obligaciones

- Proporcionar los datos necesarios que forman el registro de empleados e informar a la Oficina Administrativa sobre los cambios que se produjeran en el estado civil, número de hijos, aumento o disminución de cargas familiares.
- Ejecutar el trabajo conforme a las normas y procedimientos establecidos por la entidad, a los manuales e instructivos de funciones y procesos, y a las instrucciones impartidas por sus superiores, realizando el mismo con iniciativa y eficiencia.
- Mantener limpio y ordenado su puesto de trabajo.
- Los gastos efectuados deben de ser justificados con facturas o notas de ventas legalmente autorizadas.

### **Prohibiciones a los colaboradores**

A más de las prohibiciones del artículo 18 del código del trabajo, las que se extienden expresamente incorporadas a este reglamento interno, es prohibido a los empleados:

- Ingerir bebidas alcohólicas, fumar o consumir droga cuando se está en el establecimiento y áreas de atención al público.
- Abandonar su área de trabajo sin autorización del jefe inmediato.
- Confiar a otro empleado sin autorización correspondiente la ejecución de su propio trabajo.
- Crear un ambiente de hostilidad dentro del trabajo, evitando chismes, rumores que alteren las relaciones laborales.

### **Faltas Graves**

Además de lo impuesto en el código de trabajo se consideran a título enunciativo y no limitativo como falta grave, motivos suficientes para dar por terminado el contrato de trabajo, previo el trámite legal de visto bueno, las siguientes:

- Faltar al respeto, al propietario.
- No acatar las disposiciones verbales o escritas dictadas por los superiores por asuntos disciplinarios y para prevenir accidentes o enfermedades.
- Faltar al respeto a clientes.
- Vender, cambiar, prestar o negociar en cualquier forma, algún objeto o información de la compañía.
- Incurrir en conducta o acción inmoral o falta de honradez.

- No guardar confiabilidad sobre la información que posee la empresa y que compete exclusivamente al interés o a la actividad privada de la compañía.

### **Sanciones**

- El empleado que incumpliere con las disposiciones de este reglamento podrá ser sancionado teniendo en cuenta el tipo de falta que hubiese incurrido, leve o grave de acuerdo a la clasificación del presente reglamento interno.
- Cualquier empleado que cometa errores en las ventas, tales como recibir billetes falsos, cheques sin autorización de la Gerencia, permita por su negligencia robos o hurtos de mercadería, cambie cheques o altere documentos de cualquier clase, especialmente los Boucher de tarjetas de créditos, será responsable de tales valores, los que se le descontaran de su respectivo rol de pagos, sin perjuicio de las responsabilidades penales a que hubiere lugar.
- Si la violación de cualquiera de las normas de este Reglamento por parte de los empleados de la Compañía causare perjuicios de cualquier índole a esta, o alarma en la sociedad, la Compañía podrá solicitar de inmediato el Visto bueno para dar por terminadas las relaciones laborales.
- Cuando un empleado hubiere cometido una infracción fuera del trabajo y hubiere recaído sobre la sentencia judicial confirmando su culpabilidad, previo el trámite legal correspondiente, la Compañía podrá dar por terminadas las relaciones de trabajo.

### **Terminación del Contrato de Trabajo**

- Al momento de ser notificado el empleado de su separación o de la aceptación de su renuncia y antes de recibir su liquidación de conformidad con las normas legales, el empleado deberá entregar por inventario todo el material, equipo, vehículos, uniformes, valores, manuales, documentos, etc., que mantenga bajo su responsabilidad.
- Antes de recibir su liquidación de haberes de conformidad con las normas legales vigentes, el empleado deberá no tener ningún asunto o problema pendiente de solucionar con la Compañía.

### **Presentación de Reclamos**

El empleado que se sintiese con derecho de elevar una queja o un reclamo podrá hacerlo verbalmente o por escrito a la propietaria de la Farmacia

La Oficina de Personal llevara por cada empleado una carpeta personal en la cual registrara todo los hechos o novedades con relación a su trabajo.

### **Disposiciones Finales**

- Para efectos de este Reglamento, los términos “empleados” o el “personal” se entenderá como sinónimos de “trabajador.
- Se entienden incorporadas al presente reglamento interno las disposiciones del Código del Trabajo y cualquier otra ley de protección social actualmente vigente o que se dicte en el futuro.
- El presente Reglamento Interno entrara en vigencia desde la fecha de aprobación por el Director Regional de Trabajo.

**CERTIFICO:** Este es el texto del Reglamento Interno de Trabajo de “Farmacia Central Estelí, a 23 días del mes de octubre del año 2021.

**Elaborado por:** Lorena Castro, Keyla Centeno y Keyling Peralta.

## Farmacia Central

### Normas de Control Interno

#### Caja

##### Encargado: Cajero

- Los fondos de caja chica deben crearse para cubrir gastos menores de la Farmacia que no amerite la emisión de cheques.
- Cada fondo está bajo la responsabilidad del cajero asignado.
- En forma sorpresiva y periódica se deben hacer arqueos de cajas de los fondos de operación.
- Especificar montos máximos de los desembolsos individuales.
- Solo con la autorización necesaria se podrán realizar pagos menores.
- El fondo de caja chica debe limitarse a una cantidad adecuada a la necesidad de la farmacia, debidamente autorizado por su propietario.
- Durante la jornada de trabajo, solo habrá un encargado de caja chica así como de sus ingresos y egresos, quien al finalizar su jornada debe realizar un arqueo en conjunto con el propietario.

#### Inventario físico

##### Encargado: Responsable de bodega

- Se debe realizar un conteo físico en base a la orden de salida o entrada de productos al inventario, para inspeccionar e informar sobre los medicamentos recibidos o entregas y comprobar si están en buen estado o mal estado.
- Se deben de dar instrucciones claras por escrito al encargado de bodega con las normas y procedimientos que debe desempeñar para garantizar el efectivo control del inventario.
- Se debe efectuar una planeación anual de los inventarios físicos existentes en la farmacia, de cómo serán llevados y controlados en durante el año.
- Se establece un área y sistema de cómo deben ser clasificados /organizados los medicamentos e insumos médicos y la asignación de quien será el responsable de hacerlo.

- Se realizarán de manera sorpresiva conteos físicos por parte del administrador para realizar comparaciones entre el registro que lleva el encargado de bodega con las unidades físicas existentes y el registro que lleva el administrador, a fin de determinar, investigar o ajustar alguna diferencia existente.

## Compras

**Encargado:** Propietario

- Se deben emitir órdenes de compras para cada una de las compras de medicamentos e insumos médicos, así como, bienes o servicios.
- La orden de compra debe ser revisada y aprobada antes de su emisión.
- Al momento de realizar una compra se debe de ingresar al inventario de la farmacia.
- La factura y orden de compra deben de ser archivados y guardados para su debido registro.
- Las compras solo pueden ser autorizadas y realizadas por la propietaria, exceptuando compras menores que puedan ser asignadas a un colaborador autorizado previamente.
- Las compras se harán siempre que sea necesario cubrir las demandas de la farmacia, revisando el inventario físico con anticipación.

## Impuestos

**Encargado:** Administrador

- Debe tener un control por escrito donde se detallan todos los impuestos a los que está sujeta la farmacia.
- El pago de impuestos debe realizarse en el tiempo correspondiente para evitar el pago de multas y recargos.
- El monto correspondiente al pago de impuestos debe de entregarse por escrito al propietario para la autorización de sus pagos.
- Los pagos de impuestos serán realizados solo por una persona que tenga la autorización del propietario.

## Préstamos

### **Encargado: Propietario**

- Todas las operaciones correspondientes a préstamos serán revisados y autorizados por el propietario.
- Los préstamos se pueden emitir a clientes o colaboradores de la farmacia, una vez sean aprobados por el propietario.
- Se debe llevar un registro detallado de todas las transacciones de préstamos. Estos registros deben contener la siguiente información: Valor nominal, tasa de interés, fecha de emisión, fecha de vencimiento, datos del cliente o colaborador, el valor de las cuotas mensuales a pagar.

### **Ventas**

#### **Encargado: Administrador**

- Las ventas de la farmacia deben ser registradas en el mes y día en que ocurren.
- Bajo ninguna circunstancia se debe adelantar o posponer el registro de las ventas, para el cumplimiento de los principios de contabilidad generalmente aceptados.
- Deben efectuarse un adecuado corte de los formularios que intervienen en el registro de las ventas en base a facturas.
- Toda venta debe ser registrada con su información soporte original.
- La venta de los productos de la farmacia, debe de revisarse sean en base a los precios establecidos por el propietario de la misma.
- Se debe mantener el mismo principio de contabilidad para el registro de las ventas en los distintos periodos fiscales.

### **Recibo de ingreso**

#### **Encargado: Cajero**

Los recibos de dinero deben ser emitidos considerando los siguientes aspectos de control interno:

- Ser emitidos en estricto orden numérico.
- No debe presentar borrones o manchones.
- En el recibo se debe anotar la cantidad de dinero recibida tanto en número como en letras.
- El cajero asignado debe firmar y sellar el recibo en concepto de recibido.
- Si hay ingresos mediante cheques, deben girarse a nombre del propietario e inmediatamente se deben sellar al dorso con la leyenda para depositarse únicamente en la cuenta corriente que corresponda.

Cuando ingrese dinero a la empresa, se debe emitir un recibo de dinero sin dar ninguna acepción a este requisito.

Constantemente se deben verificar la secuencia numérica de los recibos de dinero y cualquier faltante debe ser comunicado de inmediato al propietario.

## Informes mensuales

**Encargado:** Administrador

- Mensualmente el administrador deberá hacer informes mensuales sobre el estado de la farmacia, donde estén reflejadas las ventas, gastos, costos y existencia en inventarios.
- Dichos informes deberán ser presentados al propietario para su análisis.
- Cualquier aspecto que se encuentre durante la revisión debe quedar evidenciado sobre escrito.

## Gastos de venta

**Encargado:** Administrador

- Todo el gasto de venta en que incurra la farmacia debe registrarse contablemente en el mes que corresponda.
- Todo gasto que sea registrado debe estar soportado con la documentación adecuada.
- Estos gastos deben registrarse en la cuenta que corresponda de acuerdo a su naturaleza de modo que permita su comparación entre periodos.
- Solamente se podrá incurrir en los gastos que haya sido previamente autorizado por el presupuesto de la farmacia.

## Depósitos de efectivo

### Encargado: Propietario

- El efectivo recibido debe depositarse el mismo día, para evitar robos o destrucción en ligares bajo llave.
- En el caso de no poder ser depositado el efectivo el mismo día, puede depositarse a más tardar al día siguiente.
- Debe llevarse un control detallado de cada uno de los depósitos de efectivo, registrando el monto, fecha y procedencia del dinero.
- Asignar a un encargado de realizar y ser responsable de los depósitos.
- Las funciones de manejo, registro y depósito de efectivo deben ser ejecutados por colaboradores independientes entre sí, para evitar posibilidades de un uso inadecuado y tener un mejor control sobre el efectivo.





## Farmacia Central

**Dirección:** Semáforos del parque central 1 C al oeste, Estelí, NIC.

**Teléfono:** 2713-0041

**Celular:** 8613-2063

**RUC:** 1611 0017 80004J

### Arqueo de caja

#### Detalle de documentos

Fecha	DCTO	Beneficiario	Concepto	Importe C\$
		<b>Suma docs</b>		<b>C\$</b>

#### Detalle de efectivo

Cantidad	Denominación		Importe C\$
		<b>Suma - efectivo</b>	
		<b>Total Doctos + Efectivo</b>	
		<b>Fondo fijo</b>	
		<b>Diferencia ( + - )</b>	







## Farmacia Central

**Dirección:** Semáforos del parque central 1 C al oeste, Estelí, NIC.

**Teléfono:** 2713-0041

**Celular:** 8613-2063

**RUC:** 1611 0017 80004J

### RECIBO DE CAJA

SERIE "A"

D	M	A
		20

POR C\$ \_\_\_\_\_

Recibí de: \_\_\_\_\_

La cantidad de: \_\_\_\_\_

En concepto de: \_\_\_\_\_

C\$ Efectivo \_\_\_\_\_ Cheque# \_\_\_\_\_ Banco \_\_\_\_\_

Entregue conforme

Recibí conforme





## FARMACIA CENTRAL

**Dirección:** Semáforos del parque central 1 C al oeste, Estelí, NIC.

**Teléfono:** 2713-0041

**Celular:** 8613-2063

**RUC:** 1611 0017 80004J

### Orden de compra

<b>Fecha:</b>		<b>Número:</b>	
<b>Proveedor:</b>			
<b>Dirección:</b>			
<b>Correo electrónico:</b>		<b>Teléfono</b>	

### Favor suministrar los bienes y/o servicios siguientes:

Cantidad	Unidad de medida	Descripción

**Firma Autorizada:** \_\_\_\_\_

**Observaciones:**





## FARMACIA CENTRAL

**Dirección:** Semáforos del parque central 1 C al oeste, Estelí, NIC.  
**Teléfono:** 2713-0041 **Celular:** 8613-2063  
**RUC:** 1611 0017 80004J

**Nomina correspondiente al mes de: \_\_\_\_\_ 2021**

Cod	Nombre del empleado	Cargo	Días Lab	Salario por día	Antigüedad		Comisiones			Horas extras		Otros ingresos	Total devengado	INSS laboral	Préstamo	I R	Otras deducc.	Total deducc.	Neto a pagar		
					%	Monto	Ventas	\$	Mon to	Cant	Monto										
1																					
2																					
3																					
<b>TOTALES</b>																					

### Cálculo de las previsiones

<b>Vacaciones (8.33%)</b>	<b>C\$</b>		<b>Aguinaldo (8.33%)</b>	<b>C\$</b>		<b>Indemnización (8.33%)</b>	<b>C\$</b>	
<b>INATEC (2%)</b>	<b>C\$</b>		<b>INSS patronal (18.5%)</b>	<b>C\$</b>		<b>TOTAL CARGO</b>	<b>C\$</b>	

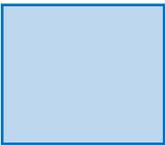
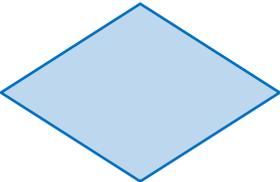
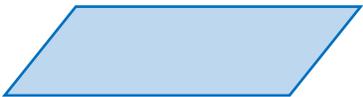
<b>Fecha de elaboración</b> / /20	<b>Pagada con cheque</b> No: _____
--------------------------------------	---------------------------------------

<b>Elaborada por:</b> _____
--------------------------------

<b>Revisada por:</b> _____
-------------------------------

<b>Aprobada por:</b> _____
-------------------------------

## Simbología utilizada en flujogramas

	→	<b>Inicio/ Fin de un proceso</b>
	→	<b>Disparador:</b> Indica el inicio de un procedimiento conteniendo el nombre de éste o el nombre de la unidad administrativa
	→	<b>Operación:</b> Representa la realización de una operación o actividad relativa a un procedimiento
	→	<b>Desplazamiento:</b> Indica el movimiento de los colaboradores, material o equipo de un lugar a otro
	→	<b>Inspección:</b> Indica que se verifica la calidad y la cantidad de algo
	→	<b>Decisión o Alternativa:</b> Indica un punto dentro del procedimiento en donde se debe tomar una decisión entre dos o más alternativas
	→	<b>Datos:</b> Elementos que alimentan y generan en el procedimiento
	→	<b>Demora:</b> Indica retraso en el desarrollo del proceso, método o procedimiento
	→	<b>Documento:</b> Representa un documento en general que entre, se utilice, se genere o salga del
	→	<b>Datos almacenados:</b> Almacena datos en cualquier etapa del proceso

## ÁREA FINANCIERA

Farmacia Central		
	Procedimiento	
	Compra de medicamentos e insumos médicos	Fecha: noviembre 2021 Versión: 1.0 Página: ¼
Área de ventas		
Área responsable: Administración		

### Propósito:

- Desarrollar un método para planear de manera exhaustiva y metódicamente todas las actividades de compra de Farmacia Central.
- Conocer el procedimiento de manera exacta evitando cometer errores que afecten los objetivos de la farmacia.
- Controlar y fijar responsabilidades en las diferentes dependencias de la farmacia.

### Alcance:

Este procedimiento inicia con la verificación del inventario en físico por parte de la administración hasta la cancelación al proveedor de la Farmacia Central, para el período determinado.

### Políticas

- Se revisará el inventario físico de medicamentos e insumos médicos de manera mensual.
- La compra se realizará en el periodo de 5 días después de la revisión del inventario.
- El ingreso de medicamentos e insumos médicos se realizará conjuntamente con la factura correspondiente de la compra.
- Se ingresará de manera inmediata la factura de compra de medicamentos e insumos médicos al Sistema Contable de la Farmacia Central.

- El pago a proveedor se realizará dentro de 3 días posteriores a la compra.
- Se revisará que los medicamentos e insumos médicos se encuentren en estado óptimo para la venta.
- Debe existir una correcta segregación de funciones con las personas involucradas en este proceso de acuerdo al respectivo manual, es decir no podrán realizar todas las actividades una sola persona sin el debido control y supervisión de sus superiores.

Primera Emisión	Realizado por:	Página
Noviembre 2021	Lorena Castro, Keyla Centeno, Keyling Peralta	2/4

## ACTIVIDADES

Nº. Acta.	Responsable	Actividad	Doc. Trabajo	Nº. De Docs.
1	Encargado de bodega	Verificar el inventario físico de medicamentos e insumos médicos mensualmente y mantener actualizado el registro.	Kardex Ingresos de bodega	Original Copia
2	Encargado de bodega	Revisar si el inventario existente de medicamentos e insumos médicos es igual o menor al punto de re-orden.	Reporte de ventas de medicamentos e insumos médicos	Original Copia

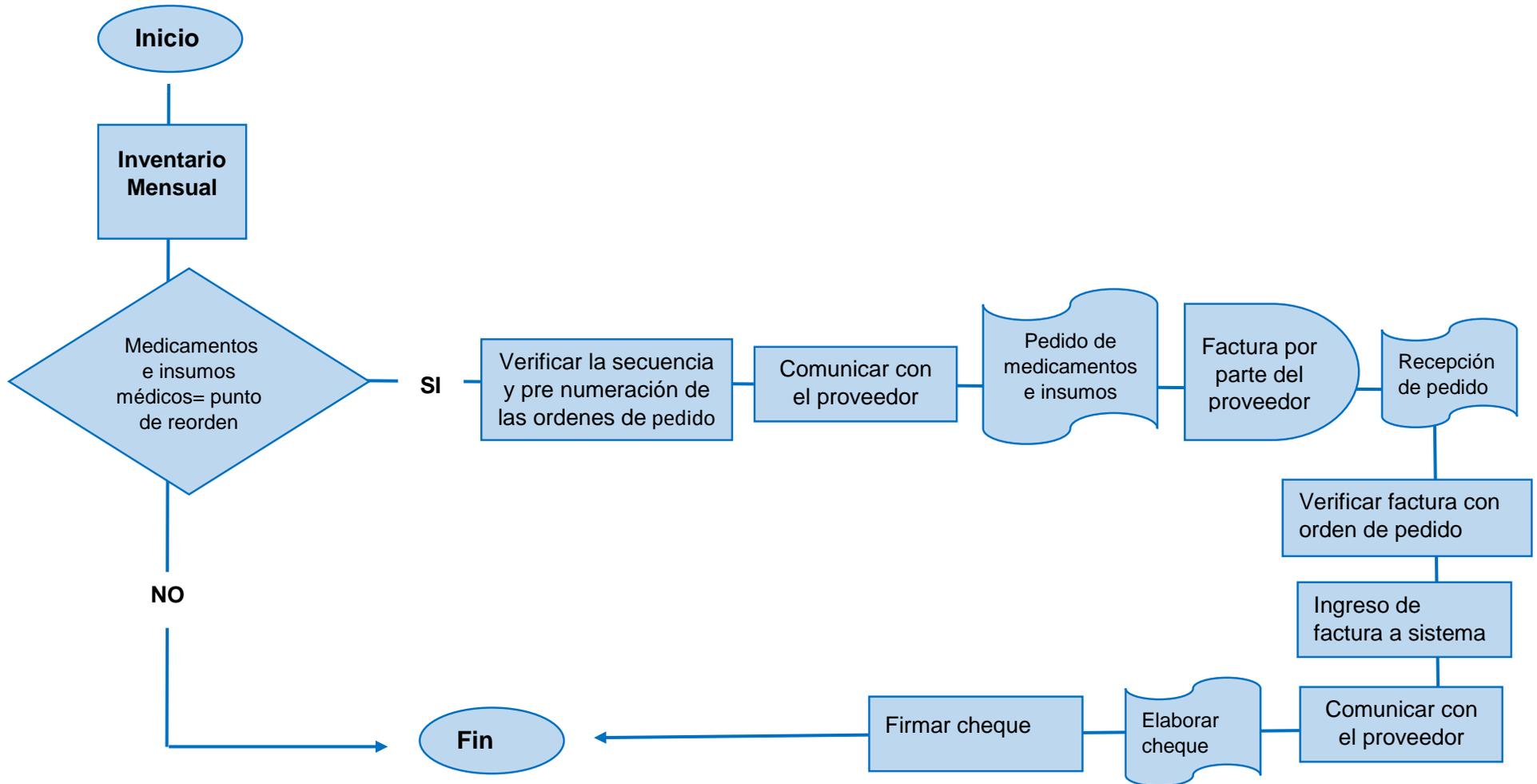
**“SI ES IGUAL O MENOR”**

3	Administrador	Verificar la secuencia y pre numeración de las Órdenes de pedido.	Orden pedido	de	Original
4	Propietario	Realizar y comunicar al proveedor la orden de pedido de medicamentos e insumos médicos.	Orden pedido	de	Original Copia
5	Propietario	Solicitar el envío de la factura correspondiente a la orden de pedido de medicamentos e insumos médicos.	Orden pedido	de	Original Copia
6	Encargado de bodega	Receptar la factura y el ingreso del pedido.	Orden pedido	de	Original Copia
7	Propietario Encargado de bodega	Verificar que a factura contenga la misma cantidad solicitada en la orden de pedido.	Factura Orden pedido	de	Original Copia
8	Administrador	Ingresar la factura de manera manual al sistema contable de la farmacia.	Factura		Original
9	Propietario	Elaborar el cheque para pago de factura.	Factura Cheque		Original Copia
10	Propietario	Firma del cheque emitido para pago de factura.	Cheque		Original
11	Propietario	Pagar y entregar cheque a proveedor.	Cheque		Original



Primera Emisión	Realizado por:	Página
Noviembre 2021	Lorena Castro, Keyla Centeno, Keyling Peralta	4/4

## FLUJOGRAMA DE COMPRA DE MEDICAMENTOS E INSUMOS MÉDICOS



Farmacia Central		
	Procedimiento	
	Almacenamiento y control de inventario	Fecha: noviembre 2021 Versión:1.0 Página: 1/3
Área de ventas		
Área responsable: Administración		

**Propósito:**

- Desarrollar un método para planear de manera exhaustiva y metódicamente todas las actividades de almacenamiento y control de la Farmacia Central, en un período determinado.
- Controlar y fijar responsabilidades en las diferentes dependencias de la Farmacia Central, para lograr el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

**Alcance:**

Este procedimiento empieza desde la compra, facturación y entrega del medicamentos o insumos médicos por parte del proveedor hasta el transporte a las instalaciones de la Farmacia Central para el período determinado.

Primera Emisión	Realizado por:	Página
Noviembre 2021	Lorena Castro, Keyla Centeno, Keyling Peralta	2/3

## ACTIVIDADES

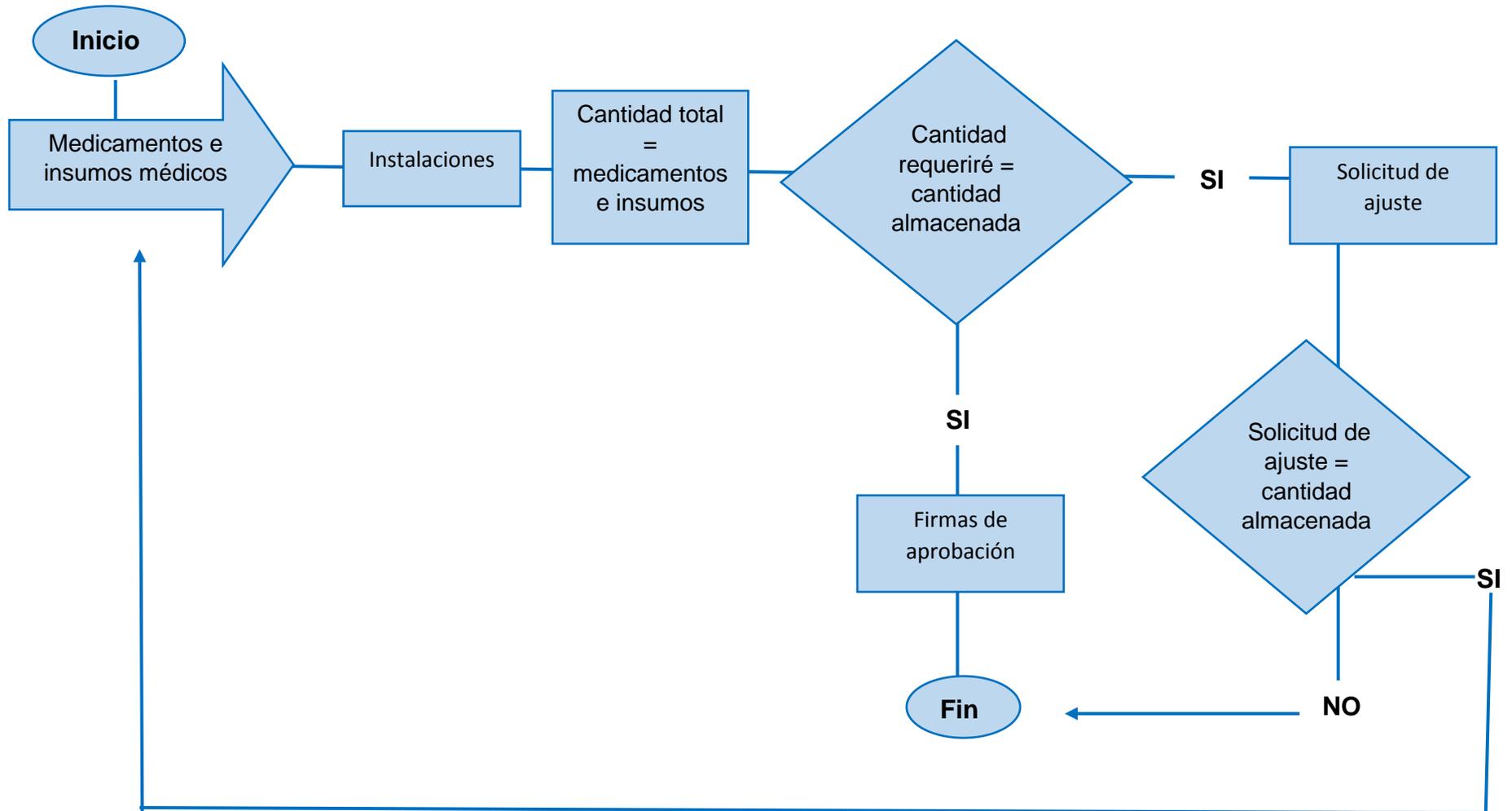
Nº. Acta.	Responsable	Actividad	Doc. Trabajo	Nº. De Docs.
1	Transporte	Llevar los medicamentos e insumos médicos desde las instalaciones del proveedor hasta las instalaciones de la Farmacia Central o ir directamente a las instalaciones.	Factura	Original Copia
2	Propietario Encargado de bodega	Revisar el transporte de medicamentos e insumos médicos	Orden de pedido Factura	Original Copia
3	Encargado de bodega	Verificar si la cantidad de medicamentos o insumos médicos es igual a la solicitada según factura.	Orden de pedido Factura	Original Copia

### “SI ES CORRECTO”

4	Propietario Encargado de bodega	Firmas de responsabilidad de aceptación e ingreso de medicamentos o insumos médicos.	Comproban- te de Ingreso a bodega	Original Copia
---	------------------------------------	--	--	-------------------

Primera Emisión	Realizado por:	Página
Noviembre 2021	Lorena Castro, Keyla Centeno, Keyling Peralta	3/3

## FLUJOGRAMA DE ALMACENAMIENTO Y CONTROL DE INVENTARIO



Farmacia Central		
	Procedimiento	
	Venta de medicamentos e insumos médicos	Fecha: noviembre 2021 Versión: 1.0 Página:1/5
Área de ventas		
Área responsable: Administración		

**Propósito:**

- Establecer procedimientos que permitan custodiar y coordinar un eficiente manejo de las ventas que se realizan en las instalaciones de la Farmacia Central.

**Alcance:**

Este procedimiento empieza desde el ingreso del cliente a las instalaciones de la Farmacia Central, hasta la facturación de su compra.

**Políticas:**

- Se debe verificar que lo solicitado por el cliente este en existencia en la bodega.
- Consultar al cliente si requiere factura con datos o comprador final.
- Si el pago es con cheque pedir autorización a la administración antes de confirmar el cobro.
- Imprimir dos ejemplares de la factura, la original para el cliente y la copia para la farmacia.
- Debe existir una correcta segregación de funciones con las personas involucradas en este proceso de acuerdo al respectivo manual, es decir no podrá realizar todas las actividades una sola persona sin el debido control y supervisión de sus superiores.



Primera Emisión	Realizado por:	Página
Noviembre 2021	Lorena Castro, Keyla Centeno, Keyling Peralta	2/5

Farmacia Central		
	Procedimiento	
	Venta de medicamentos e insumos médicos (con datos del cliente)	Fecha: noviembre 2021 Versión: 1.0 Página:3/5
Área de ventas		
Área responsable: Administración		

## ACTIVIDADES

Nº. Acta.	Responsable	Actividad	Doc. Trabajo/ Observación	Nº. De Docs.
1	Vendedor	Verificar en el sistema de inventario computarizado la existencia de lo solicitado por el cliente.	Sistema de inventario computarizado	Original

**“SI ES CORRECTO”**

2	Vendedor	Entregar al cliente su pedido previamente solicitado.		Original
3	Vendedor	Consultar al cliente sobre la facturación	Sistema de facturación	Original Copia

**“SI SE REQUIERE CON DATOS”**

4	Vendedor	Anular Boucher para realizar factura membretada	Sistema de facturación	Original Copia
5	Administrador	Verificar que la factura otorgada por el sistema sea la correcta	Factura	Original Copia
6	Vendedor	Generar factura con datos a cliente	Factura	Original Copia
7	Vendedor	Coro de la venta en efectivo o tarjeta	Factura	Original
8	Responsable de bodega	Comprobar que la cantidad vendida es igual a la que se registra en el inventario.		

**FIN DEL PROCEDIMIENTO**

Primera Emisión	Realizado por:	Página
Noviembre 2021	Lorena Castro, Keyla Centeno, Keyling Peralta	4/5

<b>Farmacia Central</b>		
	<b>Procedimiento</b>	
	Venta de medicamentos o insumos médicos a crédito	Fecha: noviembre 2021 Versión: 1.0 Página: 5/5
<b>Área de ventas</b>		
<b>Área responsable: Administración</b>		
<b>ACTIVIDADES</b>		

<b>Nº. Acta.</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Doc. Trabajo</b>	<b>Nº. De Docs.</b>
1	Vendedor	Verificar en el sistema de inventario computarizado la existencia de lo solicitado por el cliente.	Sistema de inventario computarizado	Original

**“SI ES CORRECTO”**

2	Vendedor	Entregar al cliente el pedido solicitado		
3	Cliente	Informar que es un cliente a crédito	Informe vendedor a	Original
4	Vendedor	Generar una nota de despacho por el pedido solicitado	Nota despacho de	Original Copia



---

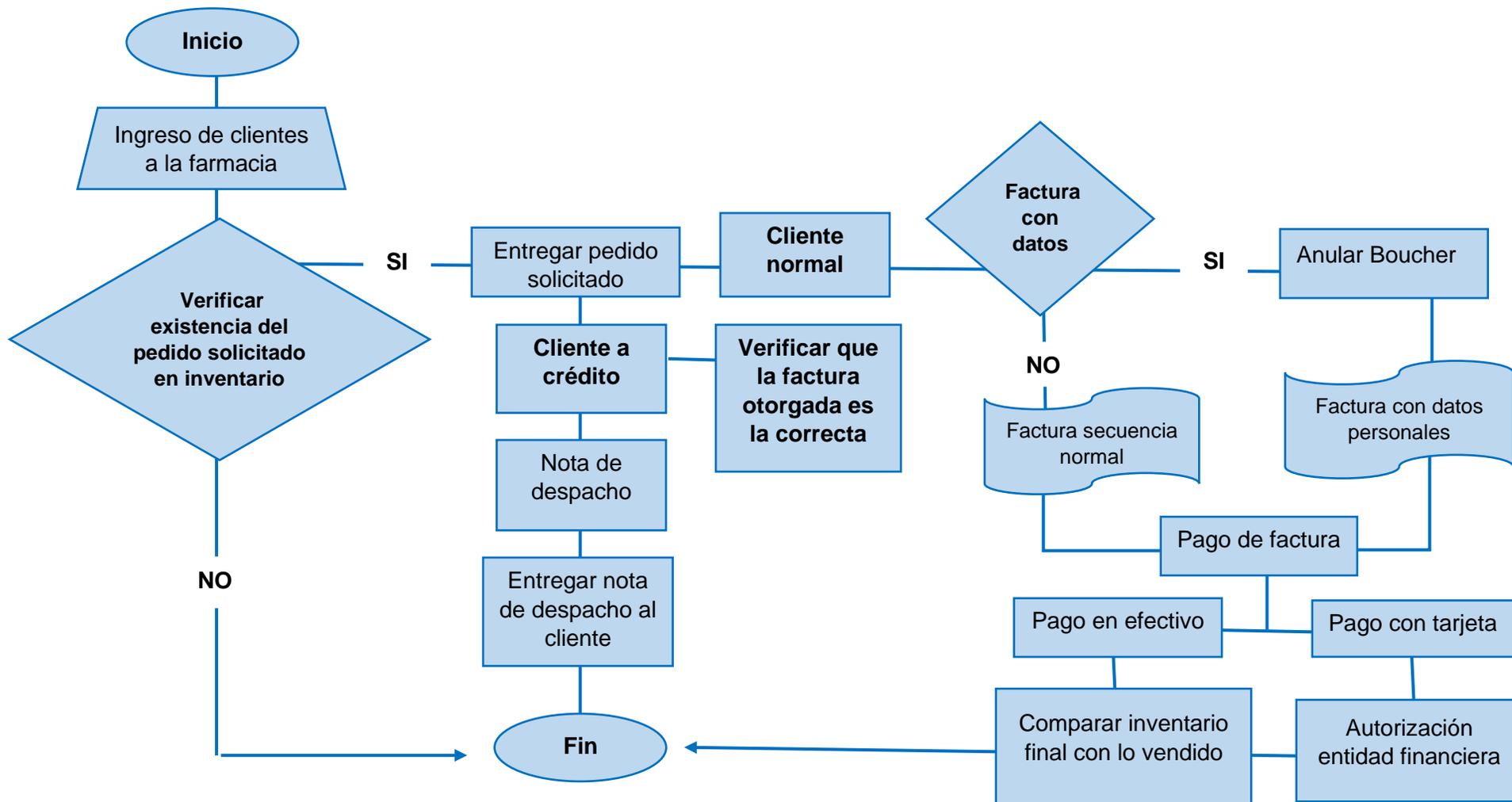
---

5	Vendedor	Entrega de la copia de nota de despacho al cliente	Nota de despacho	de	Copia
---	----------	--	------------------	----	-------

**FIN DEL PROCEDIMIENTO**

<b>Primera Emisión</b>	<b>Realizado por:</b>	<b>Página</b>
Noviembre 2021	Lorena Castro, Keyla Centeno, Keyling Peralta	5/5

### Flujograma de venta de medicamentos e insumos médicos



Farmacia Central		
	Procedimiento	
	Arqueo de caja	Fecha: noviembre 2021 Versión: 1.0 Página:1/3
Área de ventas		
Área responsable: Administración		

**Propósitos:**

- Determinar que el ingreso de los fondos recaudados a diario sea igual a los expuestos en los documentos de la Farmacia Central.
- Evitar la pérdida de los fondos recaudados brindando una seguridad razonable, eficiente y eficaz.

**Alcance:**

Este procedimiento empieza desde la recaudación de los fonos hasta el respectivo depósito de los mismos.

**Políticas:**

- El arque de fondos recaudaos se realizará diariamente al finalizar la jornada de trabajo (7:00 pm) conjuntamente con el administrador.
- Revisión de la documentación de ventas, asegurándose que siga las secuencias normales incluidas los comprobantes anulados.
- Los fondos obtenidos en la recaudación del día no podrán ser utilizados para gastos administrativos u operativos, debido a que existe el fondo de caja chica para dichos gastos.
- El faltante que se produzca será descontado de su respectivo rol de pago o se llegara a un acuerdo con el trabajador, dicho acuerdo consta en un documento firmado por las partes.
- Debe existir una correcta segregación de funciones con las personas involucradas en este proceso de acuerdo al respectivo manual, es decir no podrán realizar todas las actividades una sola persona sin el debido control y

supervisión de sus superiores.

Primera Emisión	Realizado por:	Página
Noviembre 2021	Lorena Castro, Keyla Centeno, Keyling Peralta	2/3

## ACTIVIDADES

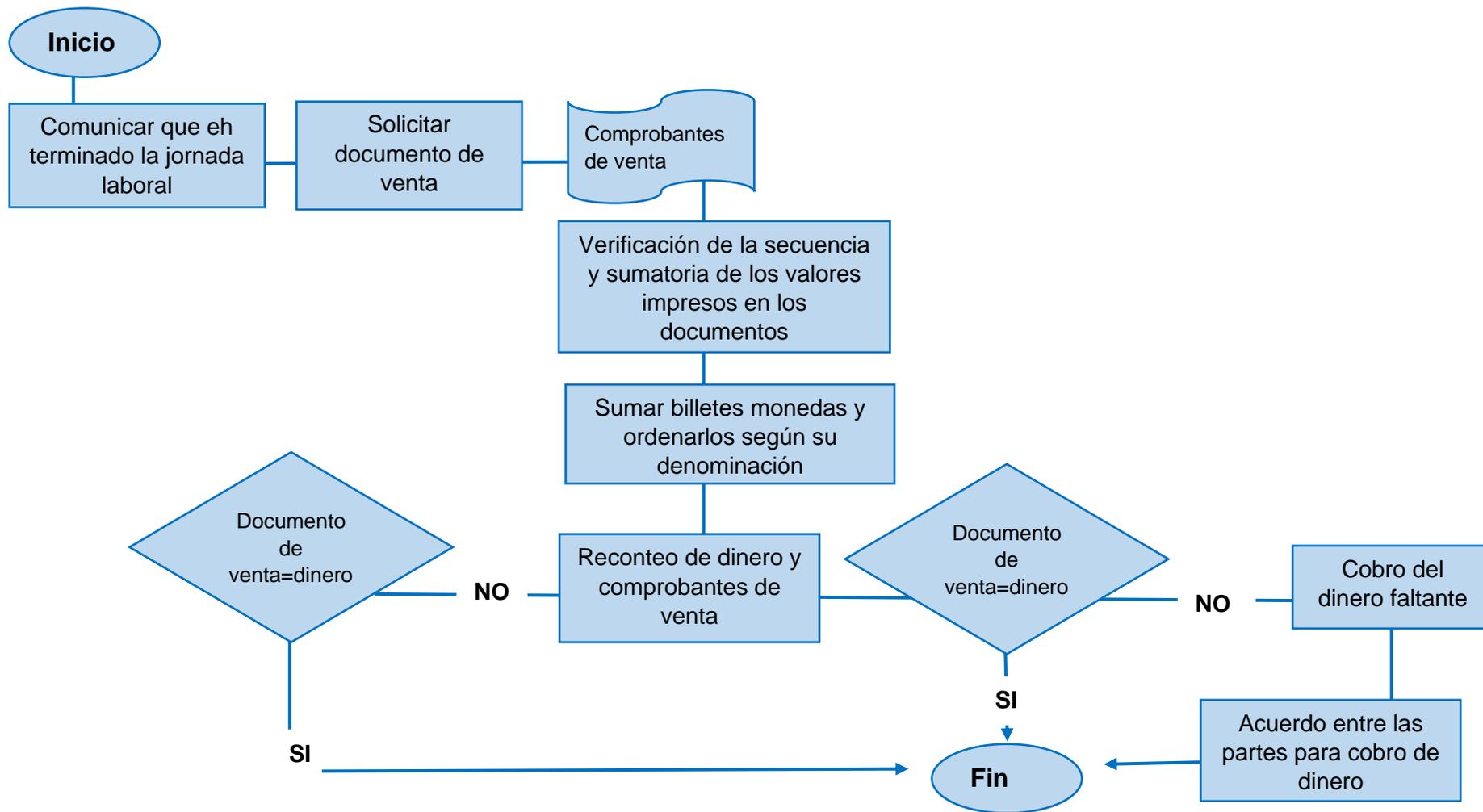
Nº. Acta.	Responsable	Actividad	Doc. Trabajo	Nº. De Docs.
1	Cajero	Informar que termino su jornada laboral		
2	Propietario	Solicitar los documentos de venta y el efectivo recaudado	Comprobantes de venta	Original
3	Propietario	Verificar la secuencia de los comprobantes de venta y sumatoria de los valores impresos.	Comprobantes de venta	Original
4	Propietario	Sumar los billetes, monedas y separarlos por su denominación		
5	Propietario	Verificar que la sumatoria de los valores impresos es igual a la sumatoria del dinero recaudado	Comprobantes de venta	Original



**“SI ES CORRECTO”  
FIN DEL PROCEDIMIENTO**

<b>Primera Emisión</b>	<b>Realizado por:</b>	<b>Página</b>
Noviembre 2021	Lorena Castro, Keyla Centeno, Keyling Peralta	3/3

### Flujograma de arqueo de caja



## ÁREA ADMINISTRATIVA

Farmacia Central		
	Procedimiento	
	Selección y contratación de personal	Fecha: noviembre 2021 Versión:1.0 Página:1/5
DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO		
Área responsable: Administración		

### Propósito:

- Desarrollar un método para planear exhaustiva y metódicamente todas las actividades de selección y contratación de personal dentro de la Farmacia Central.
- Diseñar una guía metodológica para la implantación de un eficiente plan de selección y contratación de personal

### Alcance:

Este procedimiento empieza desde la publicación de requerimiento de personal hasta el archivo de la documentación del personal contratado para la Farmacia Central.

### Políticas:

- Solicitar carpeta con documentos requeridos por la Farmacia.
- Revisar la información presentada por los aspirantes sea verídica y confiable.
- Realizar evaluaciones psicométricas y de conocimiento a los aspirantes del puesto solicitado.
- Receptar las carpetas de aspirantes al puesto solicitado hasta un máximo de 72 horas después de la publicación de requerimiento de personal.

Primera Emisión	Realizado por:	Página
Noviembre 2021	Lorena Castro, Keyla Centeno, Keyling Peralta	2/5

## ACTIVIDADES

N°. Acta.	Responsable	Actividad	Doc. Trabajo	N°. De Docs.
1	Propietario	Comunicar el requerimiento de personal	Requisición de personal	Original
2	Administrador Propietario	Verificar si existen los recursos económicos suficientes para contratar al nuevo personal.		
3	Propietario	Realiza documento con los detalles que se evaluarán y como se evaluarán.	Tabla de evaluación	Original Copia
4	Propietario	Diseña las preguntas y pruebas a realizar a los postulantes al cargo.	Prueba de conocimiento y habilidades psicosomáticas.	Original Copia

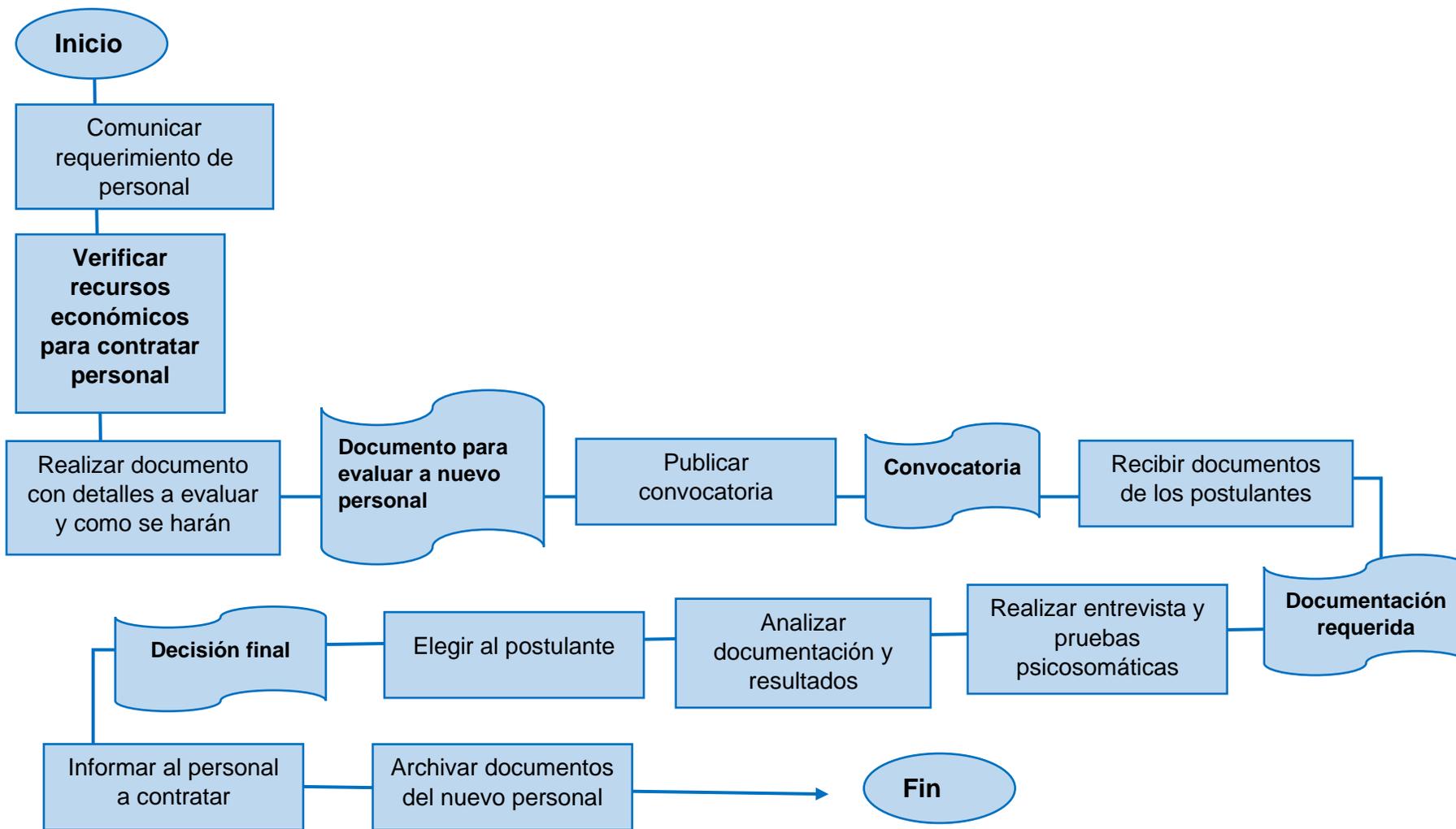
5	Propietario	Publica la convocatoria para nuevo personal.	Convocatoria	Copia
---	-------------	--	--------------	-------

6	Propietario	Recibe toda la documentación requerida de los postulantes al cargo.	Curriculum	Original
7	Propietario	Realiza entrevista y pruebas psicosomáticas	Entrevista Pruebas psicosomáticas	Original
8	Propietario	Analiza la documentación de los postulantes y los resultados de las entrevistas	Curriculum Pruebas psicosomáticas	Original
7	Propietario	Elige al postulante que considere el más capacitado para el cargo.		
8	Propietario	Informa al personal a contratar sobre fecha de presentación		
9	Propietario	Archiva documentación sobre el personal contratado		

**FIN DEL PROCEDIMIENTO**

Primera Emisión	Realizado por:	Página
Noviembre 2021	Lorena Castro, Keyla Centeno, Keyling Peralta	5/5

### Flujograma de contratación de personal



Farmacia Central		
	Procedimiento	
	<b>Inducción al nuevo personal contratado</b>	Fecha: noviembre 2021 Versión: 1.0 Página: 1/4
<b>DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO</b>		
<b>Área responsable:</b> Administración		

**Propósito:**

- Diseñar una Guía metodológica para la inducción eficiente y eficaz del personal contratado para la Farmacia Central.
- Establecer procedimientos que nos lleven a dar seguimiento a las actividades de inducción al nuevo personal contratado.

**Alcance:**

Este procedimiento empieza desde la revisión en la base de datos al personal nuevo o contratado hasta el archivo de asistencia de capacitación de los mismos.

**Políticas:**

- Informar a los nuevos empleados como esta estructura y organizada la Farmacia Central
- Asegurar que se den a conocer todos los procesos y actividades que se encuentren a cargo del nuevo personal.
- Dar a conocer cuáles son las obligaciones, responsabilidades y derechos que posee el nuevo empleado dentro de la empresa.
- El proceso de inducción debe ser seguido y asistido con carácter obligatorios por todo el personal nuevo.

Primera Emisión	Realizado por:	Página
Noviembre 2021	Lorena Castro, Keyla Centeno, Keyling Peralta	2/4

## ACTIVIDADES

N°. Acta.	Responsable	Actividad	Doc. Trabajo	N°. De Docs.
1	Propietario	Programar un breve taller de inducción para el personal nuevo, definiendo al colaborador en estado activo dentro de la farmacia, para impartir el taller fijando una fecha específica y duración	Programa de taller de inducción	Original Copia
2	Colaborador asignado  Propietario	Preparar el material que se utilizara en el taller, con toda la información referente a la empresa como las políticas y reglamento.	Reglamento interno.  Manual de procedimientos	Original Copia
3	Colaborador asignado	Desarrollar el taller de inducción e informar de toda la información necesaria al nuevo personal y también resolver las posibles dudas.		
4	Colaborador asignado	Entregar un documento al personal nuevo que	Documento compilado	Copia



---

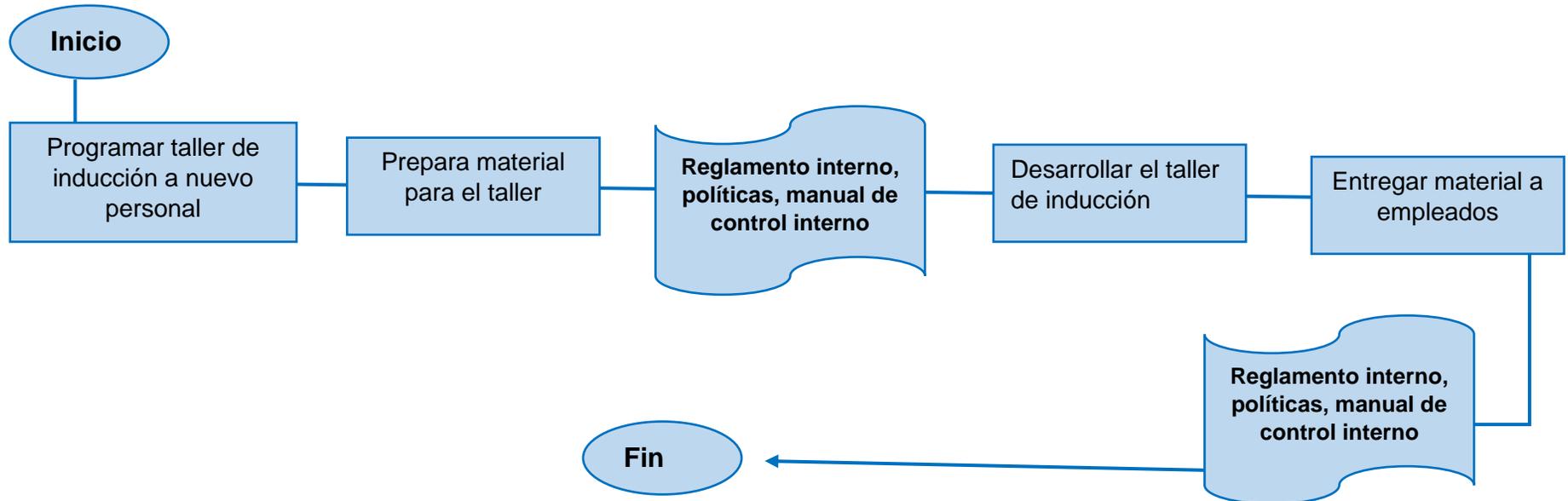
---

		contenga las políticas, reglamento y funciones que existen en la empresa.		
--	--	---	--	--

**FIN DEL PROCEDIMIENTO**

<b>Primera Emisión</b>	<b>Realizado por:</b>	<b>Página</b>
Noviembre 2021	Lorena Castro, Keyla Centeno, Keyling Peralta	4/4

### Flujograma de inducción al nuevo personal



Farmacia Central		
	Procedimiento	
	Capacitación al personal	Fecha: noviembre 2021 Versión: 1.0 Página:1/4
<b>DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO</b>		
<b>Área responsable:</b> Administración		

**Propósito:**

- Describir las actividades y parámetros que se utilizan para capacitar al personal de la Farmacia Central

**Alcance:**

Este procedimiento tiene su inicio desde la determinación de necesidades de capacitación observadas por el personal hasta la entrega del reconocimiento por el esfuerzo de capacitación al empleado.

**Políticas:**

- El personal a capacitar debe asistir de manera obligatoria a la capacitación para personal de nuevo ingreso
- La Farmacia deberá realizar un presupuesto económico para la capacitación requerida del personal.
- La capacitación debe ser otorgada por profesionales en las ramas permitiendo obtener una capacitación eficiente y eficaz de los asistentes que se verá reflejada en el desarrollo de sus actividades diarias.

Primera Emisión	Realizado por:	Página
Noviembre 2021	Lorena Castro, Keyla Centeno, Keyling Peralta	2/4

## ACTIVIDADES

N°. Acta.	Responsable	Actividad	Doc. Trabajo	N°. De Docs.
1	Propietario	Determinar necesidades de capacitación, recopilando información de las áreas de la empresa.		
2	Propietario	Analiza la información		
3	Propietario	Realiza el programa de capacitación según los resultados obtenidos en el análisis de la información.	Programa de capacitación	Original
4	Administrador	Estima los costos de su implementación	Presupuesto	Original
5	Administrador	Establece y presenta el programa de capacitación y el presupuesto necesario para su análisis y aprobación.	Presupuesto Plan de capacitación	Copia

Primera Emisión	Realizado por:	Página
Noviembre 2021	Lorena Castro, Keyla Centeno, Keyling Peralta	3/4

6	Propietario	Analiza y decide si autoriza el programa de capacitación o no	Programa de capacitación	Original
---	-------------	---	--------------------------	----------

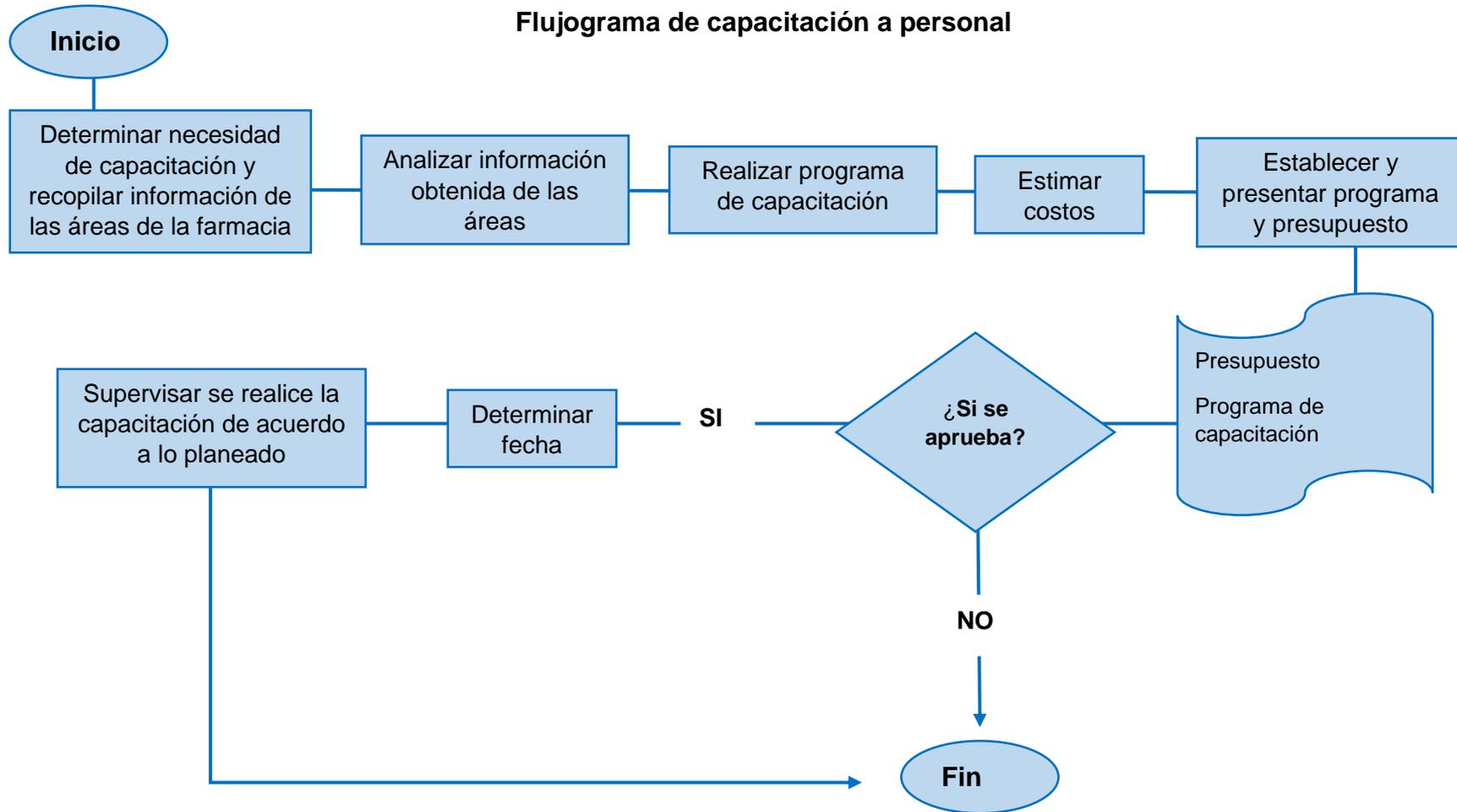
**“SI ES IGUAL O MENOR”**

7	Propietario	Determina fecha para la capacitación		
8	Propietario	Convoca al personal de nuevo ingreso que será capacitado.		
9	Propietario	Supervisar que se realice la capacitación según lo planeado.		

**FIN DEL PROCEDIMIENTO**

Primera Emisión	Realizado por:	Página
Noviembre 2021	Lorena Castro, Keyla Centeno, Keyling Peralta	4/4

### Flujograma de capacitación a personal



Farmacia Central		
	Procedimiento	
	Pago de sueldos	Fecha: noviembre 2021 Versión: 1.0 Página:1/4
<b>DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO</b>		
<b>Área responsable:</b> Administración		

**Propósito:**

- Diseñar una guía metodológica para el pago eficiente y eficaz del personal de la Farmacia Central.
- Establecer procedimientos que nos lleven a dar seguimiento a las actividades del pago de sueldo al personal.

**Alcance:**

Este procedimiento empieza desde la verificación de la asistencia de cada uno de los colaboradores a la Farmacia Central.

**Políticas:**

- La asistencia mensual de cada uno de los colaboradores que conforme la Farmacia será revisada al momento de realizar el rol de pago.
- Los memos y oficios otorgados a los empleados ya sea por multas, así como, por horas extras deberían ser entregadas a la persona encargada al finalizar el

mes correspondiente al pago de roles.

- Se entregará una copia del rol en conjunto con el valor adeudado a favor del empleado.
- Se realizarán los respectivos comprobantes que sustenten el pago de los roles a los empleados.

Primera Emisión	Realizado por:	Página
Noviembre 2021	Lorena Castro, Keyla Centeno, Keyling Peralta	2/4

## ACTIVIDADES

Nº. Acta.	Responsable	Actividad	Doc. Trabajo	Nº. De Docs.
1	Propietario	Revisión de la asistencia quincenal del personal de la Farmacia	Firmas de asistencia	Original
2	Administrador	Solicitar documentación y descuentos y horas extras de los empleados	Memos y Oficios	Original
3	Administrador	Realizar roles individuales y generales de los empleados	Rol individual Rol general	Original Copia
4	Propietario	Revisar que los roles tanto individuales como	Rol individual Rol general	Original

		generales sean los correctos		
5	Propietario	Impresión de los roles individuales y generales sean los correctos	Rol individual Rol general	Original
6	Administrador	Realizar los respectivos comprobantes contables que sustenten la salida de dinero y pago de sueldos.	Comprobantes de egresos de caja y banco	Original

**FIN DEL PROCEDIMIENTO**

Primera Emisión	Realizado por:	Página
Noviembre 2021	Lorena Castro, Keyla Centeno, Keyling Peralta	3/4

7	Propietario	Emitir los respectivos cheques con los valores asignados en el rol	Cheques	Original
8	Propietario Administrador	Verificar que el valor de los cheques será igual a los impresos en el rol	Cheques Rol individual Rol general	Original
9	Propietario	Firma de los cheques y roles	Cheques Rol individual Rol general	Original
10	Propietario	Entrega de cheques y roles a los empleados	Cheques Rol individual Rol general	Original Copia
11	Colaboradores	Firma de documentos		Original

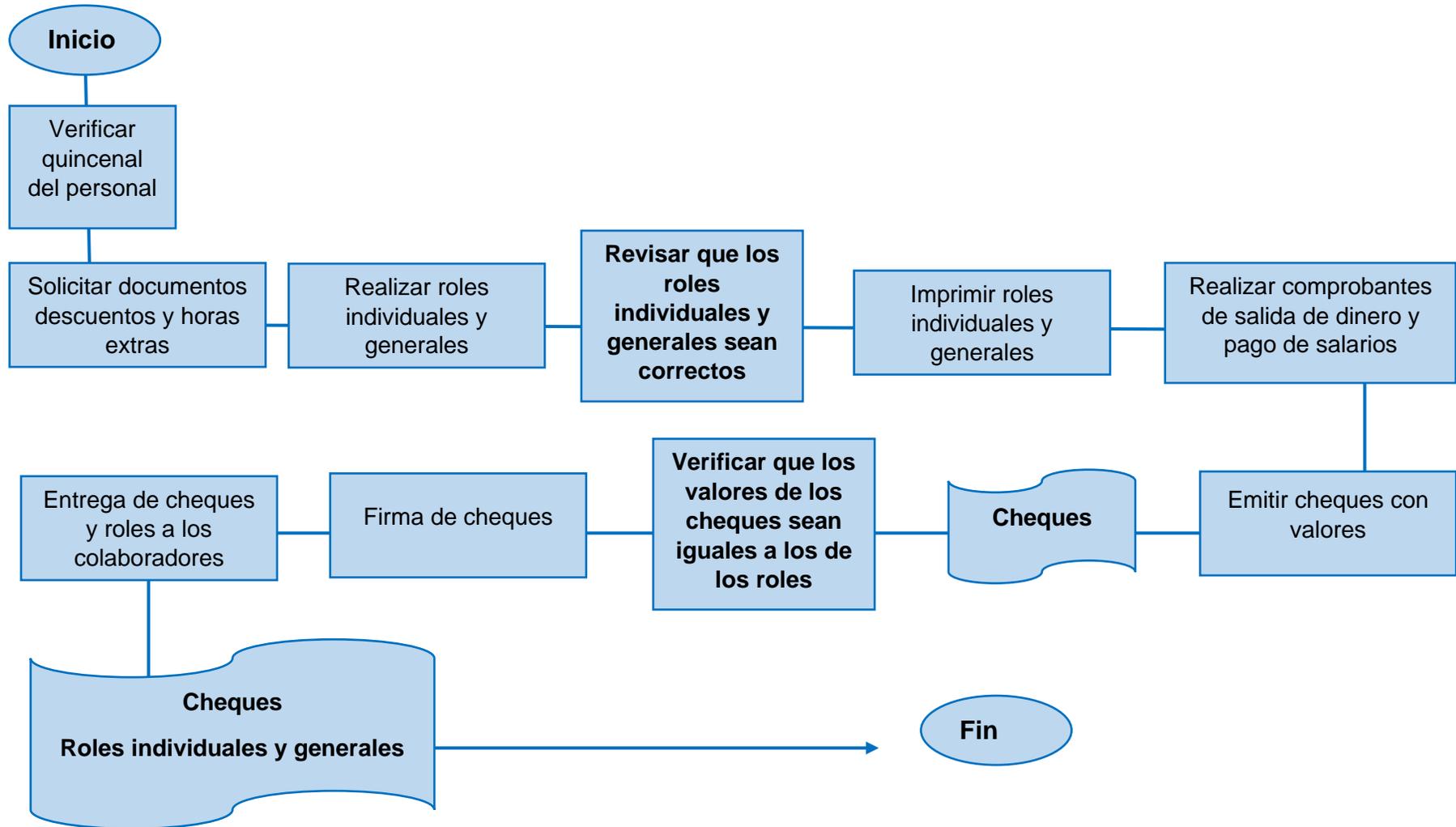


--	--	--	--

**FIN DEL PROCEDIMIENTO**

<b>Primera Emisión</b>	<b>Realizado por:</b>	<b>Página</b>
Noviembre 2021	Lorena Castro, Keyla Centeno, Keyling Peralta	4/4

## flujograma de pago de sueldos



### **6.3. Implementar un plan de capacitación para el personal de la farmacia sobre el uso y manejo del sistema de control interno diseñado para mejorar la administración de la misma.**

#### **6.3.1. Introducción**

Los estudiantes de 5to año de Contaduría Pública y Finanzas, a través, de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, les extiende el presente plan de capacitación sobre el uso y funcionamiento del sistema de control interno diseñado para la Farmacia Central de Estelí.

Esta capacitación, se encuentra estructurada en dos grandes unidades, las cuales, son fundamentales para fortalecer los conocimientos de los colaboradores existentes en la farmacia. Esta se implementará de manera consecutiva, a fin de que todos los que laboran en la entidad, se apropien de nuevos aprendizajes. Asimismo, se desarrollarán diferentes contenidos, presentando indicadores de logros, actividades y procedimientos de evaluación.

Constituye un instrumento fundamental dirigido a las necesidades que se encontraron en el transcurso de la investigación realizada.

Consta de un proceso educacional de carácter estratégico, aplicado de manera organizada, mediante la cual; el personal desarrolla aptitudes y actitudes diferentes, enfocadas en la eficiencia del funcionamiento del control interno diseñado.

Dicho plan de capacitación se ha elaborado en base al sistema de control interno anteriormente propuesto. Con el fin de contribuir con el crecimiento técnico, económico e intelectual, tanto del dueño de la farmacia como de cada uno de los que en ella laboran.

Crea un factor importante para que el colaborador brinde el mejor aporte en el puesto asignado, ya que, es un proceso constante que busca la eficiencia y la mayor productividad en el desarrollo de sus actividades.

Este plan requiere que el receptor pueda apropiarse de los conocimientos y habilidades que se adquieren al momento de utilizar las diferente técnicas y procedimientos en cada proceso que se refleja en el sistema presentado.

### 6.3.2. Justificación

El recurso más importante en cualquier organización lo forma el personal implicado en las actividades laborales.

Un equipo motivado y con un enfoque claro de sus tareas asignadas conlleva a la realización de los objetivos plantados por la entidad y, por ende, a cumplir con su misión y visión empresarial.

Es de suma importancia que cada colaborador esté enterado de que rol es que le corresponde desempeñar. De esta manera, se disminuyen conflictos y se realizan las tareas con mayor efectividad.

Este plan de capacitación se desarrolla con el fin de que tanto en el área administrativa como en el área contable se establezca y desarrolle el control de todos los movimientos que se ejecutan día a día en el mercado económico, es por eso que cada persona que está laborando en la farmacia de investigación debe estar al tanto de sus responsabilidades y de sus limitaciones, lo que le corresponde realizar y lo que no debe hacer.

Hoy en día muchos de los emprendedores y pequeñas empresas, no realizan ni ejecutan un sistema de control interno y es por eso que muchos de los que empiezan nunca logran avanzar o incluso terminan en un estado de pérdida, debido a que, cuentan con el capital, pero no con regulaciones que hagan que su inversión esté yendo por el buen camino.

Sin duda alguna capacitar al personal sobre el uso de los recursos del lugar donde laboran es una de las mayores inversiones que puede hacer una entidad. Desde establecer quien recibe el dinero hasta quien lo deposita hace la diferencia.

Esto aporta en gran manera porque si en una situación de fraude o error se detecta con mayor facilidad el posible responsable, porque existen medidas de quien está autorizado para actividades que requieren mayor responsabilidad y quien no puede debido a que esa actividad está directamente ligada a la de esa persona, por lo tanto, un solo individuo no puede realizar ambas, ejemplo: recibir dinero y registrarlo, esto porque si la persona que recibió el dinero no tiene a quien estregarlo para que lo registre, ella misma puede manipular la cantidad para su propio beneficio sin que nadie se entere recibiendo 20 y registrando 10, puesto es el quien realiza ambas funciones.

### 6.3.3. Objetivos

#### 6.3.3.1. Objetivo general

Capacitar al personal de la Farmacia Central de Estelí, sobre el uso y manejo del sistema de control interno, propuesto para mejorar las áreas financieras y administrativas.

#### **6.3.3.2. Objetivos específicos**

- Proporcionar información y orientación relativa a los objetivos de la entidad, su organización, funcionamiento, normas y políticas mediante el manual de control interno propuesto.
- Proveer conocimientos e impulsar habilidades que contribuyan con el crecimiento de cada persona.

### 6.3.4. PLAN DE CAPACITACIÓN

#### Datos Generales

Lugar: Farmacia Central

Facilitador: Keyla Centeno

Contenido: Capacitación al personal de Farmacia Central

Tiempo de la unidad: 30 minutos

Cantidad de personas: 8

Fecha: noviembre 2021

#### Unidad I: Área Financiera

##### Contenido:

Compra de medicamentos e insumos médicos

##### Indicadores de logros:

Los colaboradores conocerán los procedimientos establecidos en el manual del sistema de control interno antes, durante y después de la compra de insumos y medicamentos

##### Actividades Iniciales

Saludos

Bienvenida

Presentación de facilitador

Atención... concentración... llamada por... celular...

##### Estrategias Metodológicas

Material didáctico (presentación diapositivas)

## Actividades

Realice un drama que demuestre el procedimiento de compra.

## Evaluación de las actividades.

Conteste

¿Quién es el encargado de verificar el inventario físico?

¿Cada cuánto se debe de verificar?

¿Quién verifica las órdenes de pedido?

¿Quién solicita el envío de la factura de la solicitud de pedidos?

¿Quién ingresa la factura al sistema de inventario?

## Culminación

Recapitulación del procedimiento abordado

## PLAN DE CAPACITACIÓN

### Datos Generales

Lugar: Farmacia Central

Facilitador: Keyling Peralta

Contenido: Capacitación al personal de Farmacia Central

Tiempo de la unidad: 30 minutos

Cantidad de personas: 8

Fecha: noviembre 2021

### Unidad I: Área Financiera

#### Contenido:

Almacenamiento y control de inventario

#### Indicadores de logros:

Los colaboradores conocerán los procedimientos establecidos en el manual del sistema de control interno para mantener el control del inventario y su debido almacenamiento según sea el medicamento.

#### Actividades Iniciales

Saludos

Presentación de facilitador

#### Estrategias Metodológicas

Material didáctico (presentación diapositivas)

## Actividades

Elegir un número del 1 al 10 y seleccionar uno, luego el que diga el número seleccionado que explique lo que comprendió de este procedimiento

## Evaluación de las actividades.

Complete

1-Revisar el transporte de \_\_\_\_\_ e \_\_\_\_\_ médicos.

2-Verificar si la \_\_\_\_\_ de medicamentos o insumos es igual a la \_\_\_\_\_ en la factura.

3-El administrador y el encargado de bodega deben de firmar la \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

## Culminación

Recapitulación del procedimiento abordado

## PLAN DE CAPACITACIÓN

### Datos Generales

Lugar: Farmacia Central

Facilitador: Lorena Castro

Contenido: Capacitación al personal de Farmacia Central

Tiempo de la unidad: 30 minutos

Cantidad de personas: 8

Fecha: noviembre 2021

### Unidad I: Área Financiera

#### Contenido:

Venta de medicamentos e insumos médicos

#### Indicadores de logros:

Los colaboradores conocerán los procedimientos establecidos en el manual del sistema de control interno para realizar las ventas de medicamentos e insumos médicos.

#### Actividades Iniciales

Saludos

Presentación de facilitador

La silla pica

#### Estrategias Metodológicas

Material didáctico (presentación diapositivas)

#### Actividades

Pregunta sorpresa

¿Qué se hace con el comprobante de venta generado por el sistema si el cliente pide una factura con datos personales?

### **Evaluación de las actividades.**

Completa con f si es falso y con v si es verdadero, justifique su respuesta.

- Realizar la factura sin preguntarle al cliente es lo correcto\_\_
- Se debe de revisar en el sistema si el producto está disponible\_\_
- Se debe entregar la factura sin verificar\_\_\_\_
- Entregar los productos sin revisarlos es mejor porque no se atrasa el vendedor y atiende a más clientes\_\_\_\_

### **Culminación**

Recapitulación del procedimiento abordado

## PLAN DE CAPACITACIÓN

### Datos Generales

Lugar: Farmacia Central

Facilitador: Keyla Centeno

Contenido: Capacitación al personal de Farmacia Central

Tiempo de la unidad: 30 minutos

Cantidad de personas: 8

Fecha: noviembre 2021

### Unidad I: Área Financiera

#### Contenido:

Arqueo de caja

#### Indicadores de logros:

Los colaboradores conocerán los procedimientos establecidos en el manual del sistema de control interno para realizar el arqueo de caja

#### Actividades Iniciales

Estiramiento y relajación del cuerpo.

#### Estrategias Metodológicas

Material didáctico (presentación diapositivas)

#### Actividades

En una hoja aparte realice un formato de arqueo de caja según sean sus conocimientos

## Evaluación de las actividades.

Conteste

Es correcto que el cajero se valla de su puesto de trabajo sin informar a su superior que ya terminó su jornada laboral ¿por qué?

¿Se debe de verificar la secuencia de pre numeración de los documentos utilizados durante el día?

¿Qué se debe de verificar antes de dejar el puesto de trabajo?

¿Si hay faltante o sobrante que se hace en ambos casos?

## Culminación

Recapitulación del procedimiento abordado

## PLAN DE CAPACITACIÓN

### Datos Generales

Lugar: Farmacia Central

Facilitador: Keyling Peralta

Contenido: Capacitación al personal de Farmacia Central

Tiempo de la unidad: 30 minutos

Cantidad de personas: 8

Fecha: noviembre 2021

### Unidad II: Área Administrativa

#### Contenido:

Selección y contratación del personal

#### Indicadores de logros:

Los colaboradores conocerán los procedimientos establecidos en el manual del sistema de control interno para seleccionar y contratar a un nuevo colaborador.

#### Actividades Iniciales

Interacción con los participantes con dinámica (yo digo algo y el resto dice lo contrario, ejemplo: frío-caliente).

#### Estrategias Metodológicas

Material didáctico (presentación diapositivas)

#### Actividades

Dibuje en una hoja a una persona y escriba a la par las cualidades por las cuales la contratarían para laborar en la farmacia

### **Evaluación de las actividades.**

Complete

- Se debe revisar la \_\_\_\_\_ brindada por el postulante.
- Se debe de \_\_\_\_\_ la documentación en un lugar correcto.
- Al \_\_\_\_\_ se le debe de informar el día que se debe presentar a trabajar.

### **Culminación**

Recapitulación del procedimiento abordado

## PLAN DE CAPACITACIÓN

### Datos Generales

Lugar: Farmacia Central

Facilitador: Lorena Castro

Contenido: Capacitación al personal de Farmacia Central

Tiempo de la unidad: 30 minutos

Cantidad de personas: 8

Fecha: noviembre 2021

### Unidad II: Área Administrativa

#### Contenido:

Inducción al nuevo personal contratado.

#### Indicadores de logros:

Los colaboradores conocerán los procedimientos establecidos en el manual del sistema de control interno inducir al nuevo trabajador, en cuanto a las tareas a realizar

#### Actividades Iniciales

La silla pica

#### Estrategias Metodológicas

Material didáctico (presentación diapositivas)

#### Actividades

Describa alguna dinámica con la cual pueda detectar si el postulante va a poder trabajar en equipo y pueda tomar iniciativa

### **Evaluación de las actividades.**

Escriba a la par si se debe hacer o no

- Taller para informar sobre sus funciones en la farmacia.
- No informar sobre las reglas, normas y procedimientos de la entidad.
- No corregir la mala conducta.
- Faltar el respeto a los demás.

### **Culminación**

Recapitulación del procedimiento abordado

## PLAN DE CAPACITACIÓN

### Datos Generales

Lugar: Farmacia Central

Facilitador: Keyla Centeno

Contenido: Capacitación al personal de Farmacia Central

Tiempo de la unidad: 30 minutos

Cantidad de personas: 8

Fecha: noviembre 2021

### Unidad II: Área Administrativa

#### Contenido:

Capacitación al personal

#### Indicadores de logros:

Los colaboradores conocerán los procedimientos establecidos en el manual del sistema de control interno para que puedan identificar las necesidades existentes en la farmacia y de este modo, realizar capacitaciones para la mejora de las mismas.

#### Actividades Iniciales

Simón dice

#### Estrategias Metodológicas

Material didáctico (presentación diapositivas)

#### Actividades

- Menciona que temas te gustaría recibir en una capacitación.
- Qué necesidades has percibido en tu centro laboral.

### **Evaluación de las actividades.**

¿Es necesario capacitarnos en temas laborales?

¿Además de invertir en mercadería cree conveniente invertir en capacitaciones que contribuyan al crecimiento empresarial?

### **Culminación**

Recapitulación del procedimiento abordado

## Evaluación total

- ¿Qué les pareció la capacitación?
- ¿Cuál es su compromiso con la farmacia?
- ¿Qué otros temas les gustaría abordar?
- ¿Les gustó las actividades realizadas?
- ¿Qué otras dinámicas les gustaría realizar?

### 6.3.5. Honorarios del personal facilitador 2021

Han sido estimados de acuerdo a los tiempos implementados en la capacitación, el estimado de horas utilizados para la presente capacitación, han sido estimados de acuerdo a nuestra experiencia.

Nombres	Valor H/H	Horas estimadas	Total
Keyling Peralta	C\$ 400.00	1	C\$ 400.00
Lorena Castro	C\$ 400.00	1	C\$ 400.00
Keyla centeno	C\$ 400.00	1,5	C\$ 600.00
<b>Total</b>	<b>C\$ 12000.00</b>	<b>3.5</b>	<b>C\$ 1400.00</b>

## VI. CONCLUSIONES

La presente investigación tiene como principal propósito realizar a través de una investigación cualitativa, el diseño de un sistema de control interno en el área financiera y administrativa en farmacia central de la ciudad de Estelí en el período de enero a diciembre del año 2021.

A través de las técnicas de recolección de datos como lo es la entrevista, guía de observación revisión documental se obtuvieron los resultados de este estudio, lo que permitió identificar que procedimientos de control interno son aplicados actualmente. Se logró constatar que para poder llevar una contabilidad exacta se tiene que cumplir con un sinnúmero de procedimientos indispensables, los cuales ayudan a garantizar una excelente administración financiera.

Se diseñó un sistema de control interno adecuado a las necesidades de la empresa, siendo esto diseñado para que las actividades tanto en el área financiera como en el área administrativa se den de manera eficiente. Los manuales de procedimiento son la mejor herramienta idónea para plasmar el proceso de actividades específicas dentro de una organización en las cuales se especifican políticas, aspectos legales, procedimientos, controles para realizar actividades de una manera eficaz y eficiente.

Capacitar al personal sobre el uso y manejo de un sistema de control interno, puesto a que, la necesidad de farmacia central, radica en contar con un manual de control interno donde se pueda apreciar los procedimientos contables que se deben seguir para la realización de un registro contable.

El supuesto de esta investigación es positivo, porque al cumplir de manera adecuada cada uno de los procedimientos establecidos en el manual, sus registros contables serán adecuados, y existirá información confiable y verídica.

Todo el personal que labora dentro de la empresa es responsable del sistema de control interno, ya que el cumplimiento del ordenamiento jurídico, técnico y administrativo va de la mano con el sistema de control interno

## VII. RECOMENDACIONES

- Implementar mejoras al control interno antes descritas, estableciendo los mecanismos de control interno sugerido.
- Implementar el manual de funciones que permitirá la fluidez del cumplimiento de las políticas y normas de control interno de la Farmacia Central, lo cual proporcionará un control efectivo y eficiente, evitando confusiones o malas interpretaciones entre los distintos colaboradores de la farmacia, permitiendo una delegación transparente de autoridad que acelerará el proceso de las actividades y armonice las acciones individuales hacia el logro de los objetivos institucionales.
- Realizar respectivos registros contables propios de los intereses moratorias.
- Crear periódicamente los procedimientos de control interno establecidos en el manual de control interno, con el fin de fortalecer el sistema control interno de la entidad.
- Establecer un programa de capacitación del sistema. Donde se garantice que cada uno de los puntos clave establecidos en el manual sean cumplidos de manera adecuada.
- En base a lo anteriormente definido si se cumple cada aspecto del manual, el registro contable de las transacciones genera mayor confiabilidad
- Brindar capacitaciones a los colaboradores de farmacia central, sobre el manual de control interno con el objetivo de informar cada uno de los aspectos que en este se muestran y de esta manera las actividades se darán con mayor desempeño.

## XI. ANEXOS

### Anexo N° 1 Síntomas y pronóstico

<b>SINTOMAS</b>	<b>CAUSA</b>	<b>EFECTO</b>	<b>PRONÓSTICO</b>
<b>Ventas registradas no</b>	Cada vendedor no tiene acceso a una computadora al momento de realizar una venta.	No se lleva un registro exacto de las ventas a diario, ocasionando un desbalance entre los ingresos y las salidas de inventario o de caja.	Se descontrola el inventario y no va a cuadrar el dinero en caja ni las unidades físicas en el inventario.
<b>El inventario no está actualizado</b>	Debido al descontrol en el registro de ventas y el inventario no muestra las cifras correctas de la existencia de productos.	Se compran productos existentes dentro del inventario y no los que realmente se necesitan.	Se realicen compras de productos ya en existencia dentro del inventario y no se tengan cifras exactas para saber que producto se debe de comprar al momento de ordenar un pedido.
<b>Falta de segregación de funciones</b>	No se ha asignado a cada trabajador sus funciones específicas en el área de que se desempeña.	Los empleados no desempeñan correctamente sus funciones laborales, debido a que no tienen asignaciones concretas, específicamente para el área de caja e inventario.	Algunas áreas y funciones del negocio no cuentan con el personal adecuado para cumplir de manera eficiente, y no se puedan desarrollar de forma eficaz.
<b>Eventualmente hacen arqueos de caja</b>	Falta de tiempo y que en ocasiones no se realizan porque las ventas del día han sido bajas.	No se conoce si el dinero reflejado en la cuenta es el correcto en comparación con el dinero que se encuentra físico en caja	Esto afecta a las finanzas de la farmacia, ya que no se obtendrán los datos correctos, ni la verificación de que las cifras en reflejadas en

			la cuenta sean correctas con el dinero en caja.
<b>El dinero no se deposita en el Banco</b>	El dinero se mantiene en efectivo para pagos a proveedores para evitar pagos en cheque.	El dinero esta propenso a algún tipo de robo o que sea utilizado por la dueña del negocio en gastos personales.	Se corre el riesgo de algún tipo de robo hacia el establecimiento, exponiendo también al personal que labora.
<b>No se pagan horas extras</b>	Las horas extras que labora el personal es compensado con reducir sus horas laborales en periodo normal.	Genera un desequilibrio en el personal durante sus jornadas laborales en periodo normal, produciendo que en ocasiones se cuente con menos personal.	Puede haber malos entendidos entre el personal, pudiendo llegar incluso a demandas que desprestigien el negocio.
<b>No hay un solo encargado de recibir los pedidos</b>	No se ha asignado a un encargado de bodega que reciba todos los pedidos por parte de los proveedores.	No se revisa con cautela el estado de los productos recibidos o si el pedido llego completo.	Se puede perder algún pedido o parte de él y sería una perdida para la farmacia, ya que al no haber un solo responsable no se sabría a quién hacer cargo.
<b>Todos los trabajadores tienen acceso a caja</b>	Solo se cuenta con una caja y no se ha asignado a un encargado para manejarla.	En ocasiones el dinero en caja no cuadra con las ventas, y no se puede saber con exactitud quien es responsable de dicha variante.	Puede ocurrir algún fraude o pérdida del dinero, nadie se haría responsable al momento de ocurrir algo así.
<b>No se lleva registro exacto de todas las ventas y gastos</b>	Por falta de tiempo y porque no se cuenta con un encargado de llevar estos registros.	No se puede conocer el margen de ganancia o pérdida exacto del negocio	No se podría conocer el estado de la farmacia, ni su rentabilidad de manera precisa, en



		para saber si es rentable o no.	algún momento puede haber perdidas y no se sabría de ello.
--	--	---------------------------------	--

## Anexo N° 2 Bosquejo

### 1. Empresa

- 1.1 Definición
- 1.2 Importancia y beneficios
- 1.3 Características
- 1.4 Clasificación
- 1.5 Ente regulador
- 1.6 Estructura organizacional
- 1.7 Tipos de estructura organizacional

### 2. Control Interno

- 2.1 Definición
- 2.2 Objetivos
- 2.3 Estructura
- 2.4 Características
- 2.5 Procedimientos de control interno
- 2.6 Importancia de Control Interno
- 2.7 Fases del proceso de control interno

### 3. Clasificación del control interno

- 3.1 Control Interno Contable
  - 3.1.1 Objetivos
  - 3.1.2 Elementos del Control Interno Contable
- 3.2 Control Interno Administrativo
  - 3.2.1 Elementos del Control Interno Administrativo

### 4. Evaluación de Riesgo y control interno

- 4.1 Riesgo inherente
- 4.2 Riesgo de control
- 4.3 Riesgo de Detección

### 5. Contabilidad

- 5.1 Definición
- 5.2 Tipos de Contabilidad
- 5.3 Administración
- 5.4 Efectividad
- 5.5 Registros Contables
- 5.6 Importancia de la Contabilidad
- 5.7 Estados de situación financiera

## Anexo N°3 Entrevista



**Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua**

**UNAN-Managua Facultad regional multidisciplinaria, Estelí**

**FAREM-Estelí**

**Tema:** Diseño del sistema de control interno en el área financiera y administrativa de la Farmacia Central de la ciudad de Estelí, en el período de enero a diciembre del año 2021.

**Entrevista dirigida a:** Lic. Jorge Alberto Rivera Molina, Propietario de Farmacia Central Estelí

**Fecha de Aplicación:**

**Instrucciones:** Somos estudiantes de V año de la carrera de Contaduría Pública y Finanzas de la UNAN-Managua/FAREM-Estelí, se pretende investigar sobre el tema: Diseño e implementación del sistema de control interno en el área financiera y administrativa de la Farmacia Central de la ciudad de Estelí, en el período de enero a diciembre del año 2021.

### **Características Generales de la Farmacia**

¿Qué objetivos tiene planteados como Farmacia?

Ser la farmacia número uno en cuanto a ventas y atención a nuestros clientes, de tal manera que, puedan satisfacer sus necesidades médicas mediante los medicamentos e insumos médicos

¿Cuál es la misión y visión de la Farmacia?

Por el momento no la tenemos planteada por escrito de manera formal, pero en un futuro la realizaremos.

¿Con cuantas áreas cuenta la empresa? ¿Puede mencionarlas?

Específicamente como áreas formalmente establecidas no, pero está caja, ventas e inventario.

**Objetivo:** Con la aplicación de esta entrevista se tratará de recopilar información para identificar los procedimientos de control interno que se aplican actualmente en la Farmacia Central de Estelí

¿Los empleados responden adecuadamente a la integridad y valores éticos propiciados por la entidad?

Todos los que trabajan en esta farmacia, son personas honestas y responsables, no solo con su trabajo sino también en su familia.

¿Se realizan arqueos periódicos de caja para verificar que las transacciones hechas sean las correctas?

Se trata de que todo vaya al día, pero en ocasiones por falta de tiempo no se realiza.

¿Cómo es controlada la asistencia de los trabajadores?

Existe una lista de empleados la cual ellos firman diariamente.

¿Se delimitan funciones y responsabilidades en todas las áreas de la farmacia?

Todos están en el deber de hacer cualquier actividad que se necesite.

¿Se hace un conteo físico de los fármacos que existen en la farmacia con los que están registrado en el inventario?

Se hacen cada año y al momento de la compra, pero no siempre lo ingresamos al sistema.

¿Evalúa periódicamente el desempeño del personal que labora en la entidad?

Sí, de manera visual.

¿Cómo realiza el pago de los salarios?

Antes lo realizaba directamente el pago en efectivo, pero ahora por medio de tarjeta de pago.

¿Las facturas emitidas poseen un número consecutivo?

Sí, cada factura está pre numerada.

¿Quién es el encargado de registrar las compras, ventas, gastos y pagos de la empresa?

Libertad, mi esposa y gerente.

¿Existe un encargado del área de caja que maneje las entradas y salidas de efectivo?

Por lo general lo hago en cuanto sea referente a algún pago o si no cualquiera que esté atendiendo puede recibir el dinero de las ventas y pagar si yo autorizo.

¿De qué manera calcula sus márgenes de ganancia?

Depende de las regalías que traiga x producto le aplico el 15% o el 20%.

¿Existe una persona encargada de verificar y actualizar el inventario al momento de realizar un pedido y de recibir el pedido?

No, por lo general no se ingresan los pedidos.

¿Cuál es el método de control de caducidad para los productos fármacos y qué pasa con los medicamentos que están dentro del inventario de la farmacia y ya llegaron a su fecha de vencimiento?

Por lo general se revisa la factura y los productos con fecha de vencimiento. Si estos llegaron a su punto de caducidad y no se devolvieron se pierde y si aún se pueden devolver al laboratorio, los acepta, pero a mitad de precio.

## Anexo N°4 Guía de Revisión Documental



**Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua**

**UNAN-Managua Facultad regional multidisciplinaria, Estelí**

**FAREM-Estelí**

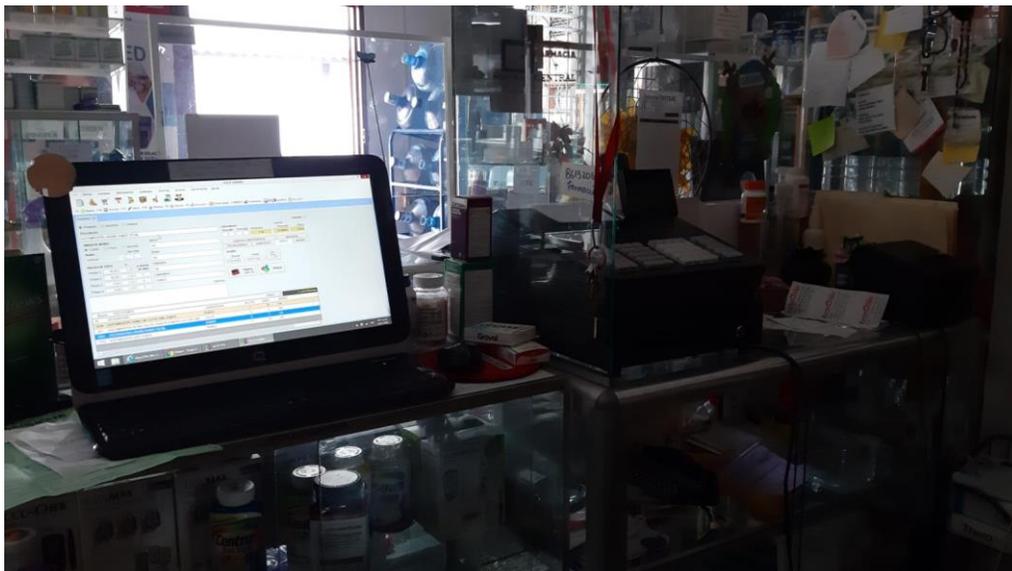
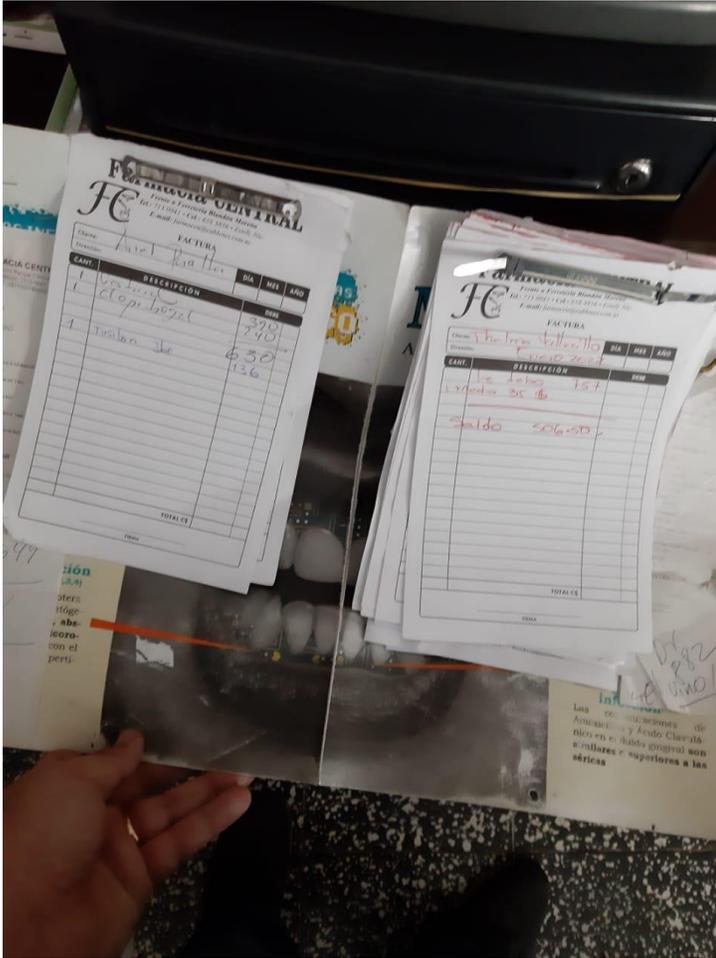
**Tema:** Diseño del sistema de control interno en el área financiera y administrativa de la Farmacia Central de la ciudad de Estelí, en el período de enero a diciembre del año 2021.

**Instrucciones:** Somos estudiantes de V año de la carrera de Contaduría Pública y Finanzas de la UNAN-Managua/FAREM-Estelí, se pretende investigar sobre el tema: Diseño e implementación del sistema de control interno en el área financiera y administrativa de la Farmacia Central de la ciudad de Estelí, en el período de enero a diciembre del año 2021.

**Objetivo:** Evaluar la eficiencia de la aplicación de un sistema de control interno en el área administrativa y financiera de la Farmacia Central de Estelí

N°	Documento	Aspecto	Cumple	No Cumple	Observaciones
1	Planillas	Los trabajadores están inscritos en el INSS			
		Cumple con las 48 horas laborales establecidas en el código de trabajo			

		Se pagan horas extras			
		Se pagan a los trabajadores sus prestaciones sociales			
2	Inventario	Se registran las salidas de productos diariamente			
		Se registran las entradas de productos`			
3	Facturas	Se archivan las facturas anuladas			
		Se registran las ventas diariamente			
4	Área Financiera	Cuentan con documentos soporte			
		Revisión de cálculos de mora y su registro contable			



## BIBLIOGRAFIA

- Actualicese. (2015 ). Obtenido de <https://actualicese.com/control-interno-tipos-de-control-y-sus-elementos-basicos/#:~:text=El%20control%20interno%2C%20de%20acuerdo,de%20la%20informaci%C3%B3n%20financiera%20y>
- Alcántara Ramirez, J. M. (03 de Junio de 2013). *Funciones del area de recursos humanos*. Recuperado el 18 de junio de 2021
- Argudo, J. M. (3 de junio de 2021). *¿Por qué son tan importantes las empresas, los empresarios y los emprendedores?* Obtenido de <http://www.econosublime.com/2017/11/funciones-empresa-importancia-emprendedores.html#:~:text=Las%20empresas%20contribuyen%20a%20la,sociedad%20y%20permiten%20el%20progreso>.
- Arias, A. S. (4 de Noviembre de 2015). *Rentabilidad* . Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/rentabilidad.html>
- Arias, E. R. (05 de febrero de 2021). *investigacion cualitativa*. Obtenido de [economipedia.com: https://economipedia.com/definiciones/investigacion-cualitativa.html](https://economipedia.com/definiciones/investigacion-cualitativa.html)
- Asamblea Nacional de la Republica de Nicaragua. (16 de abril de 1998). *Ley de medicamentos y farmacias*. Obtenido de [http://legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/\(\\$All\)/10B9BC0F73CCA7FD062570A10057793D?OpenDocument](http://legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/($All)/10B9BC0F73CCA7FD062570A10057793D?OpenDocument)
- Bembibre, C. (Diciembre de 2009). *Definicion de Farmacia*. Recuperado el 16 de Junio de 2021, de <https://www.definicionabc.com/general/farmacia.php>
- Cabia, D. L. (06 de Diciembre de 2016). *Obligacion Tributaria*. Obtenido de [Economipedia.com: https://economipedia.com/definiciones/obligacion-tributaria.html](https://economipedia.com/definiciones/obligacion-tributaria.html)
- Calderon Atuaje, T. (30 de diciembre de 2014). *metodologia de la investigacion*. Recuperado el 06 de junio de 2021, de [slideshare: https://es.slideshare.net/TomsCaldern/universo-poblacin-y-muestra](https://es.slideshare.net/TomsCaldern/universo-poblacin-y-muestra)
- Calvo, M. (30 de octubre de 2019). *Los estados financieros básicos*. Obtenido de <https://www.captio.net/blog/los-estados-financieros-basicos>
- Corvo, H. b. (2 de julio de 2018). *Control Interno Contable: Elementos, Objetivos y Ejemplo*. Recuperado el 04 de junio de 2021, de <https://www.lifeder.com/control-interno-contable/>
- durán, a. m. (05 de noviembre de 2015). *unidad de analisis* . Obtenido de [slideshare: https://es.slideshare.net/margaraduran/unidades-de-analisis-54758257](https://es.slideshare.net/margaraduran/unidades-de-analisis-54758257)
- Estrada. (2010). *Sistema de Control Interno*. Lima, Perú: Matiz.

- Estrada, M. (2010). *Sistemas de Control Interno*. Lima, Perú: Publicidad y Matiz. Recuperado el 06 de Junio de 2021
- Eucent. (2017). *5 fases del proceso de control de gestión*. Recuperado el 02 de Junio de 2021, de <https://blog.euncet.es/5-fases-proceso-control-gestion/>
- García del Junco, J., Casanueva Rocha, C., Ganazas Vargas, J. D., & Alonso Rodríguez, M. A. (2000). *Prácticas de la gestión empresarial*. Madrid, España: MCGRAW-HILL Interamericana de España. Recuperado el 05 de junio de 2021
- García, I. (14 de noviembre de 2017). *Definición de Efectividad*. Recuperado el 18 de Junio de 2021
- Gardey. (6 de marzo de 2015). *Contabilidad Basica*. Obtenido de <http://contabasicatif.blogspot.com/2015/03/registros-contables.html>
- Gómez, G. (1 de diciembre de 2020). *Manual de procedimientos: qué es, objetivos, estructura y su justificación frente al control interno*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/manuales-procedimientos-uso-control-interno/>
- Gómez, Giovanni. (01 de Diciembre de 2020). *Manual de Procedimientos*. Recuperado el 26 de Agosto de 2021, de <https://www.gestiopolis.com/manuales-procedimientos-uso-control-interno/>
- Henderson, K. (24 de marzo de 2017). *La Voz*. Recuperado el 02 de junio de 2021, de La Voz: <https://pyme.lavoztx.com/componentes-de-la-estructura-de-control-interno-8182.html#:~:text=Un%20estructura%20o%20sistema%20de,el%20equipo%20de%20direcci%C3%B3n%20superior.>
- Henderson, K. J. (mayo de 2020). *Componentes de la estructura de control interno*. Recuperado el 01 de Julio de 2021, de <https://pyme.lavoztx.com/componentes-de-la-estructura-de-control-interno-8182.html>
- Jhons, T. (10 de diciembre de 2014). Recuperado el 16 de junio de 2021, de <http://www.oberaxe.es/la-importancia-de-la-farmacia-en-el-sistema-sanitario/>
- JLCAUDITORS. (2019). *Que son los registros contables*. Obtenido de <https://jlcauditors.com/que-son-los-registros-contables/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20son%20los%20registros%20contables%3F%20Los%20registros%20contables,que%20permite%20reconocer%20oportunamente%20la%20posici%C3%B3n%20financiera%20actual.>
- Lumbi Hernandez, A. d., Campos Marin, J., & Espinales Centeno, M. R. (17 de Enero de 2016). *Repositorio Universitario de Nicaragua*. Recuperado el 15 de junio de 2021, de <http://repositorio.cnu.edu.ni/Record/RepoUNANM3871/Description#tabnav>
- Martillo, L. (2008). *Control interno de instrumentos financieros*. Bogotá, Colombia: Ecoe.

- Mejía, G. (2006). *Gerencia de Proceso para el Control Interno*. Bogotá, Colombia: Ecoe. Recuperado el 15 de mayo de 2021
- MIFIC. (2017). Obtenido de <https://www.mific.gob.ni/Portals/0/Documentos/FomentoEmpresarial/DocumentosDeInteres/GUIA%20PARA%20LA%20FORMALIZACION%20DE%20EMPRESAS%202017%20VERS%20FINAL.pdf?ver=2019-08-07-110017-000#:~:text=La%20Ley%20645%20hace%20referencia,pecuarias%2C%20comerciales>
- Moscoso Chiriboga, A. E., & Echeverría Brito, M. d. (2015). Recuperado el 6 de abril de 2021, de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/47682/1/CORRECCION%20TESIS%20MOSCOSO%20%281%29.pdf>
- Osorio, Y. A. (29 de diciembre de 2011). *Dirección Efectiva*. Recuperado el 18 de junio de 2021, de <http://yesidariza.blogspot.com/2011/12/la-direccion-efectiva.html>
- PIRANI. (2014). Obtenido de <https://www.piranirisk.com/es/academia/especiales/coso-una-vision-360-grados-para-gestionar-el-riesgo>
- Quiroa, M. (29 de enero de 2020). *Administración*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/administracion.html>
- Quiroa, M. (28 de mayo de 2020). *Estructura Organizacional*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/estructura-organizacional.html>
- Ramirez, M. J. (2009). *Manual de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa. Una contribución a la mejora de los sistemas e información y el desarrollo de las políticas públicas*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Deutsche Gesellschaft para la CEPAL ONU, GTZ y CENPROMYPE. Recuperado el 16 de Junio de 2021
- Riquelme, M. (5 de Junio de 2017). Obtenido de <https://www.webyempresas.com/cual-es-la-importancia-de-la-contabilidad/>
- Rizo Centeno, L. F. (2017). *EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA*. Matagalpa. Recuperado el 6 de abril de 2021
- Robles, F. (23 de junio de 2020). *10 ramas de la contabilidad y que estudian*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/tipos-de-contabilidad/>
- Rocha, J. L. (2003). *El apoyo municipal a las microempresas*. Obtenido de <http://biblioteca.clacso.edu.ar/Nicaragua/iid-uca/20120808025923/rocha.pdf>
- Rodriguez, H., & Moya, K. (s.f.). *evaluación de los procedimientos de control interno en el área de crédito y su incidencia contable en la micro financiera FUNDEMUJER en la ciudad de Estelí en el primer semestre del 2019*. Estelí.

- Romero, J. (31 de agosto de 2012). *Control interno y sus 5 componentes*. Recuperado el 01 de Julio de 2021, de <https://www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>
- Romero, J. (31 de agosto de 2012). *Control internos y sus componente segun COSO* . Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>
- Rubio, R. A. (2015 ). *COSO II: los sistemas para el control interno*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/01/coso-ii-los-sistemas-para-el-control-interno/#:~:text=El%20COSO%20II%20es%20un,la%20efectividad%20de%20los%20mismos.>
- Rubio, R. A. (2015). *COSO II: Gestión integral de riesgos del negocio*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/01/coso-ii-los-sistemas-para-el-control-interno/>
- Silva. (2010). *Fundamentos de la Contabilidad*. Caracas, Venezuela: Ediciones CO-BO.
- Silva, K. D. (15 de septiembre de 2018 ). *Cuáles son las características más importantes de una empresa*. Obtenido de <https://www.cuidatudinero.com/13714602/cuales-son-las-caracteristicas-mas-importantes-de-una-empresa>
- Smith, Y. (27 de Febrero de 2019). *NEWS Medical*. Recuperado el 15 de Junio de 2021, de [https://www.news-medical.net/health/Types-of-Pharmacy-\(Spanish\).aspx](https://www.news-medical.net/health/Types-of-Pharmacy-(Spanish).aspx)
- Thompson, I. (16 de Enero de 2008). *Definición de Eficiencia*. Recuperado el 18 de Junio de 2021, de <https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficiencia.html>
- Tributario, C. (23 de Noviembre de 2005). *Normas jurídicas de Nicaragua*. Obtenido de <http://legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/fb812bd5a06244ba062568a30051ce81/ede7f16a7db78776062571a1004f84fd?OpenDocument>
- UNIDEG. (13 de Junio de 2013). *Elementos del control inyterno administrativo* . Obtenido de <https://conocimientosweb.net/dcmt/ficha11341.html>
- Universidad del Cauca, Colombia . (2014). *Evaluacion de riesgo y control interno* . Obtenido de <http://fccea.unicauca.edu.co/old/evaluacion.htm#:~:text=La%20evaluaci%C3%B3n%20preliminar%20del%20riesgo,representaciones%20err%C3%B3neas%20de%20importancia%20relativa.>