



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN - MANAGUA

**FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA DE CHONTALES  
"CORNELIO SILVA ARGUELLO"**

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS**

**Seminario de Graduación para optar al título de:**

**Licenciado en Contaduría Pública y Finanzas**

**Tema General:** Controles internos contables de las MIPYMES de los departamento de Boaco, Chontales y la RACCS.

**Tema Delimitado:** La efectividad del control interno en las ventas y cobranzas de las farmacias.

**Autores:**

**Br: Méndez Sequeira Miriam Sebastiana**

**Br: Vargas Mejía Elsa María**

**Br: Gómez Peña Fátima del Rosario**

**Tutora:**

**Msc. Ramona Lillyam Tablada Corrales**

**Febrero 2020**

**¡A LA LIBERTAD POR LA UNIVERSIDAD!**



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN - MANAGUA

## **TEMA**

Controles internos contables de las MIPYMES de los departamentos de Boaco, Chontales y la RACCS.

## **SUBTEMA**

La efectividad del control interno en las ventas y cobranzas de las farmacias.



## **DEDICATORIA**

Dedicamos esta tesis a Dios en primer lugar por darnos la fuerza y sabiduría para continuar aun en medio de las adversidades, por guiarnos en los senderos difíciles.

A nuestros padres por darnos la vida y enseñarnos a luchar día a día para que lográramos escalar y conquistar un peldaño más en la vida, por darnos sus consejos, comprensión, amor y ayuda.

Gracias también a nuestros maestros por el pan de la enseñanza que nos brindaron a lo largo de cinco años consecutivos.

A nuestros compañeros que siempre compartieron conocimientos y ayuda en momento difíciles.



## **AGRADECIMIENTO**

Primeramente, agradecemos a Dios por haber permitido que llegáramos hasta este momento, a la UNAN por haber permitido que fuésemos parte de ella y haber abierto las puertas de su seno científico para poder estudiar nuestra carrera, así como también a los diferentes docentes que brindaron sus conocimientos y apoyo para seguir adelante día a día.

Agradecemos también a la tutora de la tesis Lic. Ramona Lillyam Tablada Corrales por habernos brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento científico, así como también por habernos tenido toda la paciencia del mundo para guiarnos durante todo el desarrollo de la tesis.

Y al finalizar agradecemos también a todos los que fueron mis compañeros de clase durante todo el transcurso en la universidad y que gracias al compañerismo, amistad y apoyo moral han aportado en un alto porcentaje de los deseos de seguir adelante en la carrera.



## VALORACIÓN DEL DOCENTE

**Facultad Regional Multidisciplinario de Chontales**

**FAREM-CHONTALES “Cornelio Silva Argüello”**

### CARTA AVAL

El presente informe de investigación elaborado por **Br. Miriam Sebastiana Méndez Sequeira, Br. Elsa María Vargas Mejía y Br. Fátima del Rosario Gómez Peña**; para optar al Título de Licenciado en Contaduría Pública y Finanzas en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, UNAN- FAREM- Chontales en el año 2020, sobre el sub tema denominado:

**“Efectividad del control interno contable en las ventas y cobranzas de las farmacias.”**

Este informe ha sido elaborado con mucho empeño y dedicación, tanto en materia de investigación y contenido científico, como trabajo de campo y su posterior procesamiento y análisis de la información. Ha cumplido con todas las exigencias establecidas en la Normativa de Seminario de Graduación.

El desarrollo del sub tema, los resultados y conclusiones de la investigación, se encuentran en el presente documento.

El suscrito tutor, considera que el estudio presenta la calidad científica, para ser defendido ante el Comité Académico Evaluador para que califique y emita las observaciones pertinentes.

Agradecemos a la Universidad, la oportunidad otorgada para guiar este trabajo, y a los bachilleres, que se han empeñado en esta labor encomendada.

Dado en la ciudad de Juigalpa, Chontales, a los 12 días del mes de febrero del año dos mil veinte.

---

**Msc. Ramona Lillyam Tablada Corrales.**



## RESUMEN

La presente investigación tiene como objeto evaluar la efectividad del control interno Contable en base a los componentes del modelo COSO 2013 siendo de gran importancia porque con el desarrollo de este tema ayudara a las persona que trabajan en las farmacias a tener un conocimiento sobre un sistema de control interno y a su vez aplicarlo para ratificar la eficiencia de la entidad, los resultados de la investigación fueron los siguientes:

Las estructuras del control interno según los componentes del modelo cosos son: entorno de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación, actividades de supervisión.

Las actividades de control interno aplicada a ventas y cobranzas son las siguientes: Autorización y aprobación, verificación, conciliación ,acceso restringidos a los recursos, activos y registros, segregación de funciones, registro oportuno, indicadores de desempeño, formulario uniformes, rotación del personal con tareas claves, Se realizó un estudio de caso en la farmacia RIMEY con el objetivo de calificar la efectividad de control determina qué; los propietarios son los que autorizan las decisiones con respecto a las operaciones de ventas de acuerdo las cuentas por cobrar las facturas de ventas a créditos son permitidas por la persona competente, en la evaluación aplicada en la farmacia RIMEY se obtuvo un nivel de confianza bajo con 33% según el extracto de calificación encontrándose en un rango entre 15\_50 considerando un nivel de riesgo alto de un 67% por no obtener un control interno apropiado encontrando un porcentaje mayor de deficiencia que fortalezas.



## INDICE

I. INTRODUCCION DEL TEMA Y SUB TEMA.....	1
II JUSTIFICACIÓN.....	2
III OBJETIVO.....	3
3.1 Objetivo general:.....	3
3.2 Objetivos específicos: .....	3
IV DESARROLLO DEL SUB-TEMA.....	4
4.1 Estructura del control interno en base a los componentes del modelo COSO 2013 .....	4
4.1.1Definición de control interno .....	4
4.1.2Tipos de control interno .....	5
4.1.3Características del control interno.....	6
4.1.4Objetivos del control interno.....	7
4.1.5Elementos del sistema de control interno.....	10
4.1.6Propósito del control interno.....	11
4.1.7. Elementos básicos que deben de tener en cuenta para un buen control.....	12
4.1.8Los objetivos del control contable son:.....	14
4.1.9Modelo COSO 2013.....	14
4.1.10Componentes y Principios.....	16
4.2Actividades de control aplicadas a venta y cobranza de la farmacia .....	18
4.2.1Normas específicas de actividades de control.....	18
4.2.2Actividades de control.....	19
4.2.3Combinación de distintos tipos de actividades de control. ....	20
4.2.4A qué nivel aplicar las actividades de control.....	23
Separación de funciones (registro, autorización y aprobación). ....	23



4.2.5	Concepto de venta.....	24
4.2.6	Elementos básicos de la función de ventas .....	25
4.2.7	Concepto de cobranza. ....	26
4.2.7.1	Cuentas por cobrar Producto:.....	26
4.3	La efectividad de las actividades del control interno aplicadas a ventas y cobranzas de la farmacia RIMEY .....	28
4.3.1.	Efectividad del control interno.....	28
4.3.2.	Evaluación del control interno .....	29
4.3.3.	Métodos de evaluación de control interno .....	29
4.3.4	Escalas de evaluación del control interno .....	31
4.3.5.	Controles claves .....	33
4.3.6	Deficiencia de control .....	33
4.3.7.	Responsabilidades de la administración sobre el control interno .....	34
4.3.8	Caso practico.....	34
V	.CONCLUSIONES .....	42
VI	Bibliografía .....	44
VII	ANEXOS .....	46
7.1	cuestionario .....	46
7.2	Cronograma de actividades.....	51





## I. INTRODUCCION DEL TEMA Y SUB TEMA

El presente trabajo de investigación se refiere al tema de Controles internos contables, éste comprende el plan de organización de una entidad y el conjunto de medios adoptados para salvaguardar sus recursos y en este caso está dirigido específicamente a la efectividad del control interno en las ventas y cobranzas de las farmacias.

La MIPYMES es una empresa con características especiales, cumplen un importante papel en la economía del país. Las farmacias RIMEY es un establecimiento que ofrece medicamentos y otros productos medicinales, con los mejores precios, priorizando los medicamentos que tienen más demandas, trabajando con un personal profesional para la comunidad y de esa manera contribuye al fortalecimiento y la economía de la población.

Las variables a desarrollar en esta investigación de la efectividad de control interno son la estructura de control interno, componentes del modelo coso, actividades de control, ventas y cobranzas y efectividad de las actividades.

En este último objetivo se realizó un caso práctico en la empresa RIMEY donde se hizo una investigación descriptiva para determinar los controles contables y deficiencia de control y un instrumento compuesto por 43 preguntas cerradas

Este trabajo está estructurado de la siguiente manera, tema y subtema de investigación, introducción, la justificación describiendo los beneficiados de la investigación, a continuación un objetivo general y tres objetivos específicos, se trabajó el desarrollo del tema y subtema obteniendo información de fuentes primarias a través del cuestionario que fue aplicado en la farmacia RIMEY que fue la empresa seleccionada para realizar el caso práctico, conclusiones, bibliografía y al final reflejamos los anexos entre ellos tablas, fotos y otros.



## II JUSTIFICACIÓN

Esta investigación de la efectividad del control interno de las ventas y cobranzas en las farmacias y los resultados obtenidos puede contribuir:

A aumentar el interés de la farmacia RIMEY en mantener aquellos controles claves efectivos que producen aseguramiento de sus recursos y procesos.

Contribuir a que otras farmacias retomen las prácticas de controles que lleva la farmacia antes dicha.

Fortalecer los conocimientos teóricos y prácticos acerca de la teoría de la efectividad del control interno contables utilizando el modelo COSO 2,013, de los futuros profesionales de la Contaduría pública y finanzas.

Aplicación de controles internos en otras MIPYMES de la región de Boaco Chontales y la RACCS



### III OBJETIVO

#### 3.1 Objetivo general:

- Evaluar la efectividad del control interno contable de las ventas y cobranzas en las farmacias.

#### 3.2 Objetivos específicos:

- Analizar la estructura del control interno en base a los componentes del modelo COSO 2013.
- Detallar las actividades del control interno aplicadas a ventas y cobranzas de la farmacia RIMEY.
- Calificar la efectividad de las actividades del control interno aplicadas a ventas y cobranzas de la farmacia RIMEY en el segundo semestre de 2019.



## IV DESARROLLO DEL SUB-TEMA

### 4.1 Estructura del control interno en base a los componentes del modelo COSO 2013

#### 4.1.1 Definición de control interno

Según Everson, Miles; Soske, Stephen; Martens, J, Frank; Aarón, García (2014) COSO 2013 el control interno es un proceso efectuado por el directorio de una entidad de administración, management, y otro personal, diseñado para proporcionar una seguridad razonable respecto al logro de los objetivos relacionados con las operaciones, informes y cumplimiento. (p. 9)

Según Estupiñan (2015) el control interno es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal diseñado específicamente para proporcionar la seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos. Efectividad y eficiencia de las operaciones, Suficiencia y confiabilidad de la información financiera, Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. (p. 15)

Por otra parte Quiroz & Quiroz (2018) definen como control interno que es una herramienta de gran importancia en las empresas para obtener un mayor control de su personal, llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionado con las operaciones.

“En otra definición se establece como control interno que son normas, procedimientos y técnicas que permiten un mejor manejo de sus actividades que se realizan, asegurando la eficiencia y eficacia en sus operaciones.” (Prado & Rios, 2019)

Según los autores antes mencionados el control interno es el que permite tener la eficacia en todos los productos, obteniendo la verificabilidad en todos sus movimientos realizados, donde se comprueba y se fundamentan buenos resultados. Por otra parte,



comprende un plan organizacional que garantiza la seguridad, verificando con claridad la eficiencia y eficacia de las operaciones.

El control interno es un proceso, de la organización para custodiar los activos de la entidad, y capacitar a los funcionarios para que cumplan con los objetivos y metas mediante los controles del registro de las operaciones de forma clara y razonable además de evaluar las actividades de la empresa.

#### **4.1.2 Tipos de control interno**

##### **4.1.2.1 Controles contables**

Según Narvaez & Narvaez (2007) el control contable comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que tienen que ver principalmente con la protección de los activos y la confiabilidad de los registros financieros, Generalmente incluye controles tales como: los sistemas de autorización y aprobación, segregación de tareas relativas a la anotación de registros de informes contables de aquellas concernientes a las operaciones o custodia de los activos y la auditoria interna. (p. 34)

Control contable son los diferentes métodos o políticas que utilizan las empresas privadas o públicas para salvaguardar los bienes. También se puede decir que controlan todos los movimientos económicos esto con el fin de conocer los resultados de las actividades que se realizan.

##### **4.1.2.2 Control administrativo**

Según Narvaez & Narvaez (2007) el control administrativo comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que están relacionados principalmente con la eficacia de las operaciones, la adhesión a las políticas gerenciales y que por lo común solo tiene que ver indirectamente con los registros financieros. Generalmente incluye controles tales como: los análisis estadísticos, estudios de tiempo y movimiento, informes de desempeño, programas de adiestramiento del personal y controles de calidad. (p. 35)



El control administrativo es el que permite obtener un mejor funcionamiento en todos sus registros o transacciones realizadas en cada una de sus operaciones. El control se enfoca en evaluar y corregir el desempeño de las actividades para asegurar que los objetivos y planes de la organización se están llevando a cabo.

#### **4.1.3 Características del control interno**

Según Prado & Rios (2019) “El sistema de control interno forma parte integrante de los sistemas contables, financieros, de planeación, de información y operaciones de las respectivas entidad, la cual Corresponde a la máxima autoridad del organismo o entidad, la responsabilidad de establecer, mantener y el perspeccionar sistema de control interno, el cual debe de ser adecuado a la naturaleza, estructura y misión de la organización;

En cada área de la organización el funcionario encargado de dirigirla es responsable por el control interno ante su jefe inmediato de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos en una entidad.

La unidad de control interno o quien haga sus veces es la encargada de evaluar en forma independiente el sistema de control interno de la entidad y proponer al representante legal del respectivo organismo las recomendaciones para mejorarlo;

Todas las transacciones de las entidades deberán registrarse en forma exacta, veraz y oportuna de forma tal que permita preparar informes operativos, administrativos y financieros. (pp. 24-25)

Menciono que todo personal de la empresa (administración, dirección y resto del personal) debe de estar involucrado tanto en la realización, en la aplicación del control interno con el propósito de proporcionar garantía razonable para el logro de los objetivos. (Garcia & Orozco, 2015)

El control interno es un proceso, es decir un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí mismo. Cuándo se habla de un proceso se refiere a una cadena de acciones y a todas las actividades inherentes y a la gestión e integrado a los demás procesos básicos (planificación, ejecución y supervisión.



#### 4.1.4 Objetivos del control interno

Para Arceda (2015)” el control interno consiste en promover operaciones metódicas, económicas, eficientes y eficaces, así como productos y servicios de la calidad esperada, preservar al patrimonio de pérdidas por despilfarro, abuso, mala gestión, errores, fraudes o irregularidades.” (p. 15)

Además de respetar las leyes y reglamentaciones, y estimular al mismo tiempo la adhesión de los integrantes de la organización a las políticas y objetivos de la misma.

Obtener datos financieros y de gestión completos y confiables y presentados a través de informes oportunos.

Lo que indica que los funcionarios trabajen de manera organizada, eficiente que compren producto de calidad para ofertar servicios excelentes, que hagan buen uso y cuidado de los recursos de la Empresa, cumplir con las normas establecidas por la Entidad y poner en prácticas las políticas y objetivos, ser transparente en presentar los diferentes informes para la toma de decisiones y buscar alternativas de solución, si hubiera problema.

En las instituciones hoy en día los objetivos de control interno proporcionan un sentido de dirección, sin ellos los colaboradores al igual que la organización tiende a la confusión, reacción ante el cambio del entorno sin sentido claro de lo que en realidad quieren alcanzar.

Para Arceda (2015) Para lograr los objetivos y metas en todas instituciones, organizaciones y Empresas es necesaria la aplicación de Normas y Técnicas de control interno, las que permiten realizar las operaciones administrativas de una manera ordenada planificando sus actividades, retomar cómo guías las normas emitida por la contraloría, para lograr que los controles promuevan las eficiencias de las operaciones de manera clara, y ordenada. Es necesario que las entidades tanto privadas como estatales tengan conocimientos amplios de los objetivos que les ayude a funcionar el sistema, estructurado de la organización de forma claramente establecida, medible y con fecha específica que se convierte en un estándar para el desempeño de los colaboradores que le permita al factor humano evaluar sus progresos en las actividades propias realizadas en la institución. (pp. 15-16)



El control interno tiene como fin coadyuvar con la organización en el cumplimiento de sus objetivos, fundamentalmente en las siguientes categorías: Eficiencia y eficacia de las operaciones, Confiabilidad, oportunidad de la información y Cumplimiento de la normativa vigente.

Protección y conservación del patrimonio contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal. El control interno procura proporcionar una seguridad razonable de que la organización alcance los objetivos en las siguientes categorías: (Arceda, 2015, p. 17)

Eficacia y eficiencia de las operaciones, lo que implica una conducción adecuada de las actividades organizacionales, haciendo un uso apropiado de los recursos disponibles y atendiendo las mejores prácticas, lo que idealmente debe conducir al logro de los objetivos al menor costo.

Confiabilidad y oportunidad de la información, incluyendo informes sobre la ejecución presupuestaria, estados financieros y otros informes contables, administrativos y de otra naturaleza, para uso interno y externo. Los informes serán confiables si contienen la información precisa, veraz y exacta relacionada con el asunto que traten; y serán oportunos si contienen los datos suficientes y se comunican en tiempo propicio para que las autoridades pertinentes emprendan acciones adecuadas para promover una gestión eficaz y eficiente.

Cumplimiento de la normativa aplicable, sea ésta de carácter jurídico (leyes, decretos, reglamentos, jurisprudencia legal, etc.), técnico (documentos normativos emitidos por autoridades con competencia en materias específicas) o administrativo (disposiciones internas de la empresa).

Obtención de una seguridad razonable en cuanto a la protección de los activos y a la detección y corrección oportunas de eventuales desviaciones y usos indebidos. Por ello se dice que el control interno también resulta útil como “primera línea de defensa” que sirve de salvaguarda de los activos y coadyuva en la prevención y detección de errores y fraudes.

*MIRIAM MENDEZ, ELSA VARGAS, FATIMA GOMEZ*





La entidad debe de cumplir con los objetivos para lograr la eficiencia, eficacia de los controles interno de la organización, y promover la seguridad, custodia de todos los recursos.

Propios que se les otorguen a los funcionarios y llevar a cabo la toma de decisiones de la institución.

A demás se debe cumplir con las políticas de la entidad para un buen funcionamiento, dar buen uso a los recursos y no malgastar innecesariamente que esto trae como consecuencia invertir capital que no estaba presupuestado.

Arceda (2015) afirma que: los objetivos son la eficacia y eficiencia de las operaciones que juegan un papel muy importante, porque cuando hablamos de eficacia, implica que se ha tomado las decisiones correctas y cuando hablamos de eficiencia nos referimos a los métodos que hemos empleado para llevarlas a cabo. Sin embargo, en las discusiones comunes entre directivos no existe una diferencia real entre los dos términos, conseguir que se logre eficacia y eficiencia en cualquier organización es una tarea difícil de lograr; existen factores complejos que a veces parecen trabajar como sistemas contrapuestos, ejemplo, los principios de eficiencia de la gerencia que incorpora un sistema de relación cordial con el cumplimiento de las obligaciones con sus empleados, a veces, dicha postura estará en contra de los principios de eficiencia económica en organizaciones que no contemplan los aspectos humanos en su gestión empresarial. (p. 18)

Para los funcionarios es importante saber definir los diferentes conceptos de eficiencia y eficacia, para lograr mayor organización en sus colaboradores, sin embargo, es eficaz que los trabajadores identifiquen los objetivos de la empresa para adquirir conocimientos teóricos y prácticos y poder asociarlos para las tomas de decisión y obtener rendimientos rentables de la organización.

Las organizaciones deben concientizarse con los objetivos del control interno ya que influyen para la toma de decisiones y promover la eficiencia en los colaboradores para lograr las metas y crecimiento, estructura dentro de la organización.

El objetivo del sistema de control desarrolla la elaboración de controles necesarios para las actividades de gestión y dirección dentro del sistema informativo de la empresa, los

cuales convergen principalmente en la contabilidad como instrumento para la toma de decisiones. Por lo que el objetivo primordial de un sistema de control interno es el alcance de la información. (Arceda, 2015, pp. 18-19)

Para Arceda (2015) el control interno en las instituciones es fundamental, ya que el factor humano suministra la información directa, y transformarla en gestión financiera con el objetivo de presentar cifras razonables para los análisis de la información contables a los directivos.

Objetivos del control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración de acuerdo a lo anterior, los objetivos básicos son:

- Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución.
- Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos.
- Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas;
- Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados

Los objetivos antes mencionados para la empresa son de cumplimiento primordial, ya que sirven de guías de instrumentos para proteger los recursos propios de la institución, promover normas, interna que favorecen a la organización y al recurso humano. (pp. 18-19)

Hoy en día las Empresas están en proceso de inducción de los objetivos sobre la estructura propia.

#### **4.1.5 Elementos del sistema de control interno.**

También Narvaez & Narvaez (2007) establece los elementos del control interno que son políticas como guías de acción y procedimientos para la ejecución de los siguientes procesos:

- Adopción de un sistema de organización adecuada para ejecutar los planes.
- Delimitación precisa de la autoridad y los niveles de responsabilidad.



## Adaptación de normas para la protección y utilización racional de los recursos.

- Dirección y administración del personal adecuado con un adecuado sistema de evaluación.
- Aplicación de las recomendaciones resultantes de las evaluaciones del control interno.
- Establecimiento de mecanismo que les permitan a las organizaciones reconocer las operaciones que tienen sus usuarios o clientes sobre la gestión desarrollada.
- Establecimiento de sistemas modernos de información que faciliten la gestión y el control.
- Organización de métodos contables para la evaluación de la gestión.
- Establecimiento de programas de inducción, capacitación y actualización de directivos y demás personal de la organización.
- Simplificación y actualización de normas y procedimientos.

### **4.1.6 Propósito del control interno**

Según Arceda (2015) el control interno consiste en promover operaciones metódicas económicas, eficientes, eficaces, así como productos y servicios de calidad esperada preservar el patrimonio por pérdidas por despilfarro, abusos, mala gestión, errores fraudes o irregularidades.

Además de respetar las leyes y reglamentaciones, y estimular al mismo tiempo la adhesión de los integrantes de la organización a las políticas y objetivos de la misma, obtener datos financieros y de gestión completo y confiables, y presentados a través del informe oportuno.

Lo que indica a los funcionarios trabajen de manera organizada, eficiente que compren productos de calidad para ofertar servicios excelentes que hagan un buen uso y cuidado de los recursos de la empresa, cumplir con las normas establecidas por la entidad y poner en prácticas las políticas y objetivos, ser transparente en presentar los diferentes informes para la toma de decisiones y buscar alternativas de solución si hubiese problema.



En las instituciones hoy en día los objetivos de control interno proporcionan un sentido de dirección, sin ellos los colaboradores al igual que la organización tiende confusión, reacción ante el cambio del entorno sin sentido claro de que la entidad quiere alcanzar.

El control interno tiene como fin coadyuvar con la organización en el cumplimiento de sus objetivos, fundamentalmente en la siguiente categoría: Eficiencia y eficacia de las operaciones, confiabilidad y oportunidad de la información y cumplimiento de la normativa vigente. Protección y conservación del patrimonio, despilfarro uso indebido, irregularidad o acto ilegal. (pp. 15-16)

#### **4.1.7. Elementos básicos que deben de tener en cuenta para un buen control**

Según Arceda (2015) los elementos sobre los que tienen que basar un sistema de control interno se debe ser lo suficientemente amplio como para cubrir toda la esfera de la empresa existen tres aspectos: organización estructural, políticas y procedimientos contables operativos y supervisión.

Los controles en la empresa son fundamentales ya que de ellos depende un buen funcionamiento del esquema de la organización y luego se desglosaría normas y procedimientos en las áreas contables, administrativas, operativas y tener resultado positivo para la toma de decisiones

Los elementos de control interno se pueden agrupar en cuatro clasificaciones: organización, procedimiento, personal, supervisión.

Organización: La magnitud y alcance de la empresa de nuestra época es tal, que en la mayoría de los casos los funcionarios ejecutivos no pueden ejercer la supervisión profesional sobre el modo de conducir las operaciones. Bajo esta circunstancia es indispensable establecer una organización estructuralmente adecuada. La organización estructuralmente adecuada, varía de acuerdo con el tipo de empresa, su tamaño, con el grado en el cual quedan geográficamente dividida sus operaciones, con el número de sucursales o agencias, u otros factores que pueden ser peculiares de determinada empresa en particular.



Los elementos de control interno que intervienen la organización son:

Dirección que asume la política general en la empresa y de las decisiones tomadas en su desarrollo.

La dirección o gerencia de un negocio es quien tiene la responsabilidad primordial de establecer y mantener un adecuado sistema de control interno. Un control interno efectivo resulta de tal importancia para el problema de confianza en la información financiera y tan fundamental para el debido cumplimiento de la responsabilidad global de la gerencia como para requerir que esta se encuentre en condicione de demostrar las medidas tomadas para lograrlo.

Procedimientos: la existencia de control interno no se demuestra solo con una adecuada organización, pues es necesario que sus principios se apliquen en la practicas mediante procedimientos que garantice la solides de la organización.

Pues las entidades, su responsabilidad no solo es conlleva el control, debe considerar procedimiento de cada proceso, en la actividad que realiza cada dirección con la finalidad de permitir eficiencia y calidad.

Personal: por sólida que sea la organización de la empresa y adecuado el procedimiento implantado, el sistema de control interno no puede cumplir sus objetivos si las actividades diarias de la empresa no están continuamente en manos de personal idónea.

Las entidad por más que tengas controles y procedimientos el personal es el pilar de la empresa, y debe ser funcionario calificado para cada puesto con el fin que las tareas sean eficaces y eficientes, para lograr los objetivos de la organización.

Supervisión: como se ha dicho, no es únicamente necesario el diseño de una buena organización, sino también la vigilancia constante para que el personal desarrolle los procedimientos a su cargo con los planes de la organización. La supervisión se ejerce en diferentes niveles por diferentes funcionarios y empleados de forma directa o indirecta. Una buena planeación y sistematización de procedimientos y un buen diseño de registro formal o informal permite la su perfección casi automática de los diversos aspectos del control interno.

En negocios de mayor importancia, la supervisión de control interno amerita un auditor interno o un departamento de auditoria interna que actúa como vigilante constante de



cumplimiento de la empresa con los otros elementos del control: organización, procedimiento y personal. Así, la función de auditoría interna que vigila la existencia constante de control interno es a su vez un elemento muy importante del mismo control interno. (pp. 32-37)

#### **4.1.8 Los objetivos del control contable son:**

- **La integridad de la información:** que todas las operaciones efectuadas queden incluidas en los registros contables.
- **La validez de la información:** que todas las operaciones registradas representen acontecimientos económicos que en verdad ocurrieron y fueron debidamente autorizados.
- **La exactitud de la información:** que las operaciones se registren por su importe correcto, en la cuenta correspondiente y oportunamente.
- **El mantenimiento de la información:** que los registros contables, una vez asentadas todas las operaciones, siguen reflejando los resultados y la situación financiera del negocio.
- **La seguridad física:** que el acceso al activo y a los documentos que controlan su movimiento este restringido al personal autorizado.

#### **4.1.9 Modelo COSO 2013**

##### **4.1.9.1 Concepto de COSO**

Según Lacayo & Ruiz (2018) el modelo COSO 2013, provee un enfoque integral y herramientas para la implementación de un sistema de control interno efectivo y en pro de la mejora continua. Está diseñado para controlar los riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos, reduciendo dichos riesgos a un nivel aceptable, afirmando que el control interno proporciona razonables garantías para que las empresas puedan lograr sus objetivos, y mantener y mejorar su rendimiento. Sin embargo, cabe tener cuenta que cada organización debe tener su propio sistema de control interno, considerando sus características como, por ejemplo, industria, leyes y regulaciones pertinentes, tamaño y naturaleza. (p. 21)



#### **4.1.9.2 Componentes**

Según Everson (2014) el control interno consta de cinco componentes integrados que se detallaran a continuación:

##### **4.1.9.2.1 Entorno de control**

Es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que se desarrollará el control interno de la organización. El consejo y la alta dirección son quienes marcan el “Toneatthe Top” con respecto a la importancia del control interno y los estándares de conducta esperados dentro de la entidad. (Everson, et al., 2014)

##### **4.1.9.2.2 Evaluación de riesgos**

Para Miles E.A.Everson (2013) cada entidad se enfrenta a una gama diferente de riesgo procedentes de fuentes externas e internas, él riesgo se define como la posibilidad de que un acontecimiento ocurra y efectué negativamente a los acontecimientos de los objetivos, la evaluación de riesgo implica un proceso dinámico e interactivo para identificar y evaluar los riesgo de cara a la consecución de los objetivos , una condición previa a la evaluación de riesgo es el establecimiento de objetivos asociados a los diferentes niveles de la entidad. (p. 16)

##### **4.1.9.2.3 Actividades de control**

Las actividades de control son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que las directivas de gestión para mitigar los riesgos para el logro de los objetivos se llevan a cabo. Las actividades de control se llevan a cabo en todos los niveles de la entidad, en diferentes etapas dentro de los procesos de negocio, y sobre el entorno tecnológico. Pueden ser preventivo o detective en la naturaleza y pueden abarcar una amplia gama de actividades manuales y automatizados, tales como autorizaciones y aprobaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones de desempeño. La separación de funciones está típicamente integrada en la selección y desarrollo de las actividades de control.

##### **4.1.9.2.4 Información y comunicación**

La información es necesaria para la entidad para llevar a cabo las responsabilidades de control interno para apoyar la consecución de sus objetivos. Gestión obtiene o

*MIRIAM MENDEZ, ELSA VARGAS, FATIMA GOMEZ*

genera y utiliza la información relevante y de calidad, tanto de fuentes internas y externas para apoyar el funcionamiento de otros componentes del control interno. La comunicación es el proceso continuo e iterativo de proporcionar, compartir y obtener la información necesaria. La comunicación interna es el medio por el cual la información se difunde en toda la organización, que fluye hacia arriba, abajo, y en toda la entidad. Se permite al personal para recibir un mensaje claro de la alta dirección que controlan las responsabilidades deben ser tomadas en serio. La comunicación externa es doble: permite la comunicación de entrada de la información relevante externos.

#### **4.1.9.2.5 Actividades de supervisión**

Las evaluaciones continuas, las evaluaciones independientes o una combinación de ambas se utilizan para determinar si cada uno de los cinco componentes del control interno, incluidos los controles para cumplir los principios de cada componente, está presenta y funcionan adecuadamente.

Según COSO 2014 la valoración continua en las entidades ayuda a comprobar el cumplimiento de cada uno de los componentes, principios y al buen funcionamiento de los mismos en las entidades.

#### **4.1.10 Componentes y Principios**

Según Everson, et al (2014) el marco establece diecisiete principios que representan los conceptos fundamentales asociados a cada componente. Debido a que estos principios proceden directamente de los componentes, una entidad puede lograr un control interno efectivo mediante la aplicación de todos los principios. Todos los principios se aplican a las operaciones, informes y objetivos de cumplimiento. Los principios que sustentan los componentes del control interno se enumeran a continuación. (pp. 15-17)

1. La organización demuestra un compromiso con la integridad y los valores éticos.
2. El consejo de administración demuestra la independencia de gestión y supervisión del desarrollo y desempeño del control interno.





3. Administración establece, con la supervisión de la junta, estructuras, líneas de comunicación y las autoridades apropiadas y responsabilidades en la búsqueda de objetivos.

4. La organización demuestra un compromiso para atraer, desarrollar y retener a las personas competentes en alineación con los objetivos.

5. La organización mantiene los individuos responsables de sus responsabilidades de control interno en la búsqueda de objetivos.

6. La organización especifica objetivos con claridad suficiente para que la identificación y evaluación de los riesgos relacionados con los objetivos.

7. La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos a través de la entidad y los análisis de riesgos como base para determinar cómo se deben manejar los riesgos.

8. La organización considera que la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos para el logro de objetivos.

9. La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente el sistema de control interno.

10. La organización selecciona y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de riesgos para el logro de los objetivos a niveles aceptables.

11. La organización selecciona y desarrolla actividades generales de control sobre la tecnología para apoyar el logro de los objetivos.

12. La organización implementa las actividades de control a través de políticas que establecen lo que se espera y los procedimientos que ponen en práctica las políticas.

13. La organización obtiene o genera y utiliza la información pertinente, de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.

14. La organización se comunica internamente información, incluyendo objetivos y responsabilidades para el control interno, necesarios para apoyar el funcionamiento del control interno.

*MIRIAM MENDEZ, ELSA VARGAS, FATIMA GOMEZ*



15. La organización se comunica con las partes externas con respecto a asuntos que afectan al funcionamiento del control interno.

16. La organización selecciona, desarrolla, y lleva a cabo evaluaciones en curso y / o separados para determinar si los componentes del control interno están presentes y funcionando.

17. La organización evalúa y comunica deficiencias de control interno de manera oportuna a las partes responsables de la adopción de medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo de administración, según el caso.

#### **4.1.10.1 Objetivos de COSO**

Según Lacayo (2018) el marco establece tres categorías de objetivos, que permiten a las organizaciones centrarse en diferentes aspectos del control interno:

**Objetivos operativos:** hacen referencias a la efectividad y eficiencia de las operaciones de la entidad, incluidos sus objetivos de rendimiento financiero y operacional, y la protección de sus activos frente a posibles pérdidas.

**Objetivos de información:** hacen referencia a la información financiera y no financiera interna y externa y pueden abarcar aspectos de confiabilidad, oportunidad, transparencia, u otros conceptos establecidos por los reguladores, organismos reconocidos o políticas de la propia Entidad.

**Objetivos de cumplimiento:** referidos al cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad. (pp. 22-23)

Existe una relación directa entre los objetivos, que es lo que una entidad se esfuerza por alcanzar, los componentes, que representa lo que se necesita para lograr los objetivos y la estructura organizacional de la entidad.

### **4.2 Actividades de control aplicadas a venta y cobranza de la farmacia**

#### **4.2.1 Normas específicas de actividades de control**

Según la Contraloría General de la Republica (2015) las actividades de control son acciones establecidas a través de las políticas y procedimientos de la entidad que contribuye a la mitigación de los riesgos a los que están expuestos los objetivos de

la entidad. Las actividades de control se llevan a cabo por personas con ayuda de la tecnología y mecanismos de control, y deben ejecutarse con seguridad razonable para enfrentar de forma eficaz los riesgos que, de acuerdo a la evaluación de riesgo realiza, requieren de atención por el impacto potencial que pueden tener en los objetivos. (p. 3299)

#### **4.2.2 Actividades de control**

Por otra parte la Contraloría General de la Republica (2015) afirma que la administración deberá definir y desarrollar las actividades de control orientadas a minimizar los riesgos que dificultan la realización de los objetivos generales de la entidad. Cada control que se realice debe de estar de acuerdo con el riesgo que proviene, teniendo en cuenta que demasiados controles son tan peligrosos como lo es tomar riesgos excesivos. (p. 3299)

Según la Contraloría General de la Republica (2015) las actividades de control deberá de considerar la siguiente:

**Integración con la evaluación de riesgo:** durante la evaluación de riesgo la administración identifica e implementa acciones para mitigar los riesgos y asegurar que sean apropiadas y oportunas. Las actividades de control deben de dar repuesta al riesgo que enfrentan y reduce

**Factores específicos de la entidad:** durante la selección de las actividades de control deben contemplarse los factores específicos de la entidad lo hacen particular, ya que influyen en el desarrollo del control algunos factores pueden ser:

El ambiente y la complejidad de la entidad por la naturaleza y alcance de sus operaciones.

Naturaleza y alcance de las repuestas a los riesgos y actividades de control por ubicación, entorno y condiciones específicas de sus operaciones.

Sistema de información más sofisticada y/o de propiedad externa de uso obligatorio. (pp. 2299-2300)



### 4.2.3 Combinación de distintos tipos de actividades de control.

Según la Contraloría General de la Republica (2015) las actividades de control pueden ser:

**Autorizaciones y aprobaciones:** las autorizaciones confirman que una transacción es válida si se convierten en aprobaciones a nivel de la administración. Las transacciones y tareas más relevantes para la entidad solo deben de ser autorizadas y ejecutadas por personal al que se le asignó la responsabilidad dentro de su competencia.

Las autorizaciones deben documentarse y comunicarse debidamente a las personas o áreas autorizadas, quienes deben de ejecutar las tareas asignadas explicitas en el ámbito de las competencias de la entidad.

**Verificaciones:** las verificaciones comprenden comparaciones de dos o más ítems, para constatar que se cumplan las políticas y regulaciones pertinentes.

**Registro restringido a los recursos, activos y registros:** todo activo de valor para la entidad debe asignarse a un responsable para su custodia y, además, debe contar con las protecciones adecuadas como seguros almacenes sistema de alarma. Deben de estar debidamente registrados periódicamente verificar las existencias físicas y registros contables para controlar su coincidencia. Estos mecanismos de protección representan tiempo y dinero, por lo que deben analizarse cuidadosamente los riesgos que puedan afectar los activos de la entidad, como: robo, mal uso, destrucción, y realizar una comparación con los costos del control que se quiera implementar.

**Indicadores de rendimiento:** el análisis de diferentes datos operativos o financieros junto con puesta en marcha de acciones correctivas, constituyen actividades de control los métodos de medición desempeños deben estar presentes en toda entidad .El resultado de la evaluación de estos indicadores se utilizara para tomar medidas correctivas en las actividades y de esta manera mejorar el rendimiento este mecanismo contribuye el sustento de las decisiones, así que los indicadores de rendimiento, por lo que no deben de ser ,muy numerosos, ni tampoco escasos.

**Rotación del personal en las tareas claves:** la idea es que ningún servidor público tenga la posibilidad de cometer algún tipo de irregularidad en un tiempo prolongado al



realizar su tarea. Para esto, el personal debe ser rotado periódicamente con otros empleados de la entidad, que cuenten con las capacidades y competencias requeridas para el puesto.

Para supervisar, monitorear y fortalecer las actividades de control, deben cumplirse con las siguientes actividades.

**Preventivas y de detección:** las preventivas son diseñadas para evitar eventos no deseados mientras que los controles de detección son diseñados para detectar y descubrir eventos no deseados después de que han ocurrido.

Manuales automatizados o informatizados, de acuerdo a la complejidad y características específicas del riesgo a mitigar.

**Gerenciales y operativas:** las actividades de control gerenciales son diseñadas para determinar en qué medida se están alcanzando los objetivos de la entidad y detectar eventos relevantes para la oportuna toma de decisiones mientras que las operativas, son diseñadas para mitigar de manera específica eventos que se desarrollan en su área de competencia de acuerdo a sus responsabilidades y autoridad.

Las entidades deben de realizar actividades de control por su necesidad pueden requerir de uno o la combinación de diferentes tipos de control, estos pueden ser:

**Gestión directa de funciones por actividades:** los responsables de las diversas funciones o actividades en la entidad deben de revisar los informes sobre resultados alcanzados.

**Proceso de información:** se deben de realizar una serie de controles para comprobar la exactitud, totalidad y autorización de las transacciones. Así mismo se debe de controlar el desarrollo de nuevos sistemas y la modificación de los existentes, al igual que el acceso a los datos, archivos y programas.

**Controles físicos:** los equipos, inversiones financieras tesorería, y demás activos, son objetos de protección y supervisión constante para comparar los recuentos físicos con las cifras que aparezcan en los registros de control.



**Controles sobre la información de inicio:** la información de inicio es utilizada para apoyar las transacciones dentro de los procesos de la entidad. Se deben efectuar actividades de control sobre los procesos de ingresos de datos actualización de datos y mantenimiento de la precisión, totalidad y valides de los datos.

**Documentación:** todas las transacciones, hechos significativos y la estructura del control interno deben estar generalmente documentados y disponibles para su revisión. La información referente al control interno debe estar consignada en las políticas de la entidad y en los manuales de procedimientos incluyendo objetivos, estructura y procedimientos.

**Función de la unidad de auditoría interna:** esta depende de sus autoridades, y, las funciones y actividades que se realizan en dichas autoridades deben ser independientes de las operaciones que se analizan. Es una forma certera y efectiva para toda gerencia está informada sobre el funcionamiento y confiabilidad de los sistemas de control interno que posee la entidad. De esta manera, al ser la auditoria interna independiente, puede realizar su cometido con total libertad realizando inspecciones, verificaciones, y pruebas que considere necesarias, debido a que las actividades que realizan están desligadas de las operaciones que analizan. La autoridad interna hace las veces de un representante de la autoridad superior, en cuanto a vigilar el adecuado funcionamiento del sistema, informando de forma oportuna de las ocurrencias de la entidad.

**Evaluación de los controles informales:** en primera instancia es necesario identificar los controles informales dentro del ambiente de control y los controles formales en los cuatro componentes restantes del marco de control interno: evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación, y supervisión-monitoreo.

**Evaluación de controles formales:** este método analiza las actividades de control que se relacionan con los objetivos específicos de los trabajos que se realizan en cada área de la entidad.

**Informe de resultados:** la máxima autoridad debe disponer de un informe detallado de la autoevaluación de control elaborada por la administración de la entidad, el cual brindará una visión general de los controles formales e informales, a su vez tienen que recibir un reporte del perfil de confianza, en el que se constate la evaluación de los



controles de cada componente con el nivel general determinado en la entidad. Este proceso permite obtener información valiosa sobre los controles potenciales a implementar.

La máxima autoridad adquiere un conocimiento integral de las operaciones de la entidad y para efectos de revisiones posteriores ayuda a identificar las prioridades en el proceso de planeación de las actividades que se requieran.

**Controles de aplicación:** estos controles permiten asegurar la total exactitud en el proceso de transacciones, autorización y validez. Son diseñados principalmente para evitar que se ingresen en el sistema datos erróneos, es decir, son controles preventivos.

También pueden ser eficaces para detectar y corregir errores que fueron ingresados al sistema con anterioridad. Están dirigidos al registro de transacciones, actualización de datos aceptados y seguimiento de los rechazados, actualización de archivos, controles de acceso a los registros, documentación técnica y del usuario actualizado, resguardo de los archivos, administración del sistema e interfaces con otros sistemas. Estos controles de aplicación se basan en los criterios siguientes:

**Totalidad:** todas las transacciones son registradas.

**Exactitud y precisión:** las transacciones son registradas con las cantidades correctas y en las cuentas adecuadas en cada fase del proceso.

**Validez:** implementación de actividades de control que incluyan la autorización de transacciones de acuerdo con las políticas y procedimientos de la entidad. (pp. 3299- 3300)

#### **4.2.4A qué nivel aplicar las actividades de control**

La administración debe establecer actividades de control a distintos niveles de la institución, de acuerdo a los procesos, operaciones y personal involucrado en la gestión del riesgo.

#### **Separación de funciones (registro, autorización y aprobación).**

Todas las actividades de registrar, autorizar y aprobar una transacción deben ser claramente segregadas en las políticas y procedimientos, y diferenciadas, para no generar



conflictos durante la ejecución de los controles. La segregación de responsabilidades es fundamental para la rendición de cuentas y para la mitigación del riesgo de posibles irregularidades, debido a que lo reduce a niveles aceptables.

Por otra parte Estupiñan (2015) define las actividades de control son aquellas que realiza la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos: ejemplos de estas actividades son las aprobaciones la autorización, la verificación la conciliación, la inspección la revisión de indicadores de rendimiento la salvaguarda de los recursos, la segregación de funciones la supervisión y entrenamientos adecuados. Políticas y procedimientos que se desarrollan a través de toda organización y garantizan que las directrices de las gerencias se lleven a cabo y los riesgos se administren de manera que se cumplan los objetivos incluyen actividades preventivas, defectivas y correctivas. (pp. 34-35)

Las actividades de control tienen distintas características pueden ser manuales o computarizadas, administrativas u operacionales, generales o específicas, preventivas o detectivas. Sin embargo, lo trascendente es que, sin importar su categoría o tipo, todas ellas están apuntando hacia los riesgos (reales o potenciales) en beneficio de la organización, su misión y objetivos, así como la protección de los recursos propios o de terceros a su poder.

Las actividades de control son importantes no solo porque en si misma implican la forma correcta de hacer las cosas, si no debido a que son el medio idóneo de asegurar en mayor grado el logro.

#### **4.2.5 Concepto de venta**

Según Kotler & Armstrong (1996) define venta como muchas organizaciones se guían por el concepto de venta, el cual sostiene que los consumidores no comprarán bastante cantidad de producto de una organización salvo que esta realice ventas y promociones a gran escala. Se suele aplicar a bienes no buscados bienes que los compradores no piensan comprar normalmente. (p. 14)





Para Castro (2015) realizar una venta, en ocasiones es necesario salir a buscar al cliente o prospecto, pero antes hay que preparar una lista de clientes potenciales, también salir al mercado a buscar ventas frías, esto es tocar puertas o buscar compradores en la calle, pero es más rentable buscar los prospectos calientes, es decir aquellos que tienen interés en comprar el producto, lo que tiene como fin ahorrarse tiempo y esfuerzo para concentrarse sobre los clientes más inclinados a comprarnos. Para buscar clientes se pueden revisar bases de datos como las diferentes guías, directorios de asociaciones profesionales. (p. 11)

También establece otro concepto Kotler & Armstrong (1996) que se aplica en el campo de las actividades no lucrativas. En otra definición se establece como venta transacción comercial por el cual se entrega un bien o un derecho y se ejecuta un servicio a cambio de una contraprestación en dinero o en bienes. Transferencia de la titularidad de un bien o el compromiso de realizar un servicio a cambio de una contraprestación o pago. (p. 14).

Kotler 1996 sostiene como venta el intercambio de un bien por dinero, o a la entrega de un producto con el fin de recibir algo a cambio.

#### **4.2.6 Elementos básicos de la función de ventas**

**Producto:** el producto es el punto central de la oferta que realiza toda empresa u organización (ya sea lucrativa o no) a su mercado meta para satisfacer sus necesidades y deseos, con la finalidad de lograr los objetivos que persigue. (Castro, 2015, p. 17)

El producto es una de las herramientas más importantes de la composición de mercadotecnia porque representa el ofrecimiento de toda empresa u organización a su mercado objetivo, con la finalidad de satisfacer sus necesidades y deseos, y de esa manera, lograr también los objetivos de la empresa, es además cualquier ofrecimiento que tenga la capacidad de satisfacer una necesidad o un deseo, y que, para ello, pueda atraer la atención del público objetivo para ser adquirido, usado o consumido. Un producto, puede ser un bien tangible, un servicio, una idea, una persona, un evento, una experiencia, un lugar, una organización, una información o una propiedad.



## 4.2.7 Concepto de cobranza.

**Producto:** “el producto es el punto central de la oferta que realiza toda empresa u organización (ya sea lucrativa o no) a su mercado meta para satisfacer sus necesidades y deseos, con la finalidad de lograr los objetivos que persigue”. (Castro, 2015, p. 17)

Godoy (2006) Actividad destinada a la recaudación de fondos mediante el cobro por ventas efectuadas al contado o por crédito de diversas clases a cobrar. Se puede definir como cobranza la entrega de un producto para efectuar el pago mediante crédito o pago a inmediato, con el fin de obtener el valor de la venta efectuada. (p. 176)

### 4.2.7.1 Cuentas por cobrar Producto:

Según Godoy (2006) las cuentas por cobrar representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto análogo.

Son activos relativamente líquidos, que generalmente se convierten en efectivo en un periodo de 30 a 60 días. Por lo tanto aparecen en el balance general inmediatamente después del efectivo y las inversiones de corto plazo.

Su objetivo primordial es de registrar todas las operaciones originales por adeudos de clientes, de terceros o de funcionarios y empleados de la compañía.

Las cuentas por cobrar fundamentalmente son un instrumento de mercadotecnia para promover las ventas, el director de finanzas debe cuidar que su empleo ayude a maximizar las utilidades y el rendimiento de la inversión y que no se abuse del procedimiento hasta el grado en que el otorgamiento de crédito deje de ser rentable y atractivo en términos de rendimiento sobre inversión.

Las cuentas por cobrar representan el crédito que conceden la empresa a sus clientes con una cuenta abierta. Para conservar los clientes (actuales) y atraer nueva clientela, la mayoría de las empresas manufacturera encuentra que es necesario ofrecer créditos. Las condiciones de crédito pueden variar entre campo industrial generalmente ofrecen condición es de créditos similares.



Como la mayoría de las empresas manufactureras encuentran que las cuentas por cobrar representan gran parte de sus activos circulares, normalmente se presta muchísima atención a la administración de las cuentas. (p. 178)

#### **4.2.7.2 Clasificación**

Para Godoy (2006) los saldos acreedores en las cuentas por cobrar deben clasificarse como cuentas por pagar si su importancia relativa lo amerita.

Los intereses por cobrar no devengados que hayan sido incluidos formando parte de las cuentas por cobrar, deben de presentarse deduciéndose del saldo de la cuenta en la que fueron cargados.

Cuando el saldo de cuentas por cobrar de una entidad incluye partidas importantes a cargos de una sola persona física o moral, su importe deberá mostrarse por separado dentro del rubro genérico cuentas por cobrar o en su defecto, revelarse a través de una nota o de sus estados financieros.

Cuando existan cuentas por cobrar o por pagar a la misma persona física o moral deberán cuando sean aplicables compensarse para efecto de presentación en el balance general, mostrando el saldo resultante como activo o pasivo según corresponda. (p. 179)

##### **4.2.7.2.1 De acuerdo a su disponibilidad**

a) a corto plazo: son aquellas cuentas que pueden disponerse de forma inmediata en periodo menor de un año

b) a largo plazo: en las cuentas a largo plazo son aquellas que puedan ser disponibles después de un periodo superior a un año. No pueden presentarse dentro del activo circulante, deberán presentarse como otros activos y tener una nota aclaratoria para explicar su aplicación.

##### **4.2.7.2.2 De acuerdo a su origen.**

Quiroz & Quiroz (2018) Estas cuentas se originan por transacciones distintas a aquellas para las cuales fue constituida la entidad tales como préstamos a accionistas y a funcionarios y empleados, reclamaciones, ventas de activos fijos, impuestos pagados en



excesos. Si los montos involucrados no son de importancia pueden mostrarse como otras cuentas por cobrar.

Las cuentas a cargo de compañías tenedoras, subsidiarias afiliadas y asociadas deben presentarse en un reglón por separado dentro del grupo de cuentas por cobrar, debido a que frecuentemente tienen características especiales en cuanto a su exigibilidad. Si se considera que estas cuentas no son exigibles de inmediato y que sus saldos más bien tienen el carácter de inversiones por parte de la entidad deberán clasificarse en capítulo especial del activo no circulante. (pp. 21 - 23)

### **4.3 La efectividad de las actividades del control interno aplicadas a ventas y cobranzas de la farmacia RIMEY**

#### **4.3.1. Efectividad del control interno.**

“Los sistemas de control interno de entidades diferentes operan con distintos niveles de efectividad. En forma similar un sistema de control interno alcanza una calidad razonable, puede ser considerado efectivo.” (Arceda, 2015, p. 37)

Arceda( 2015) afirma que el Control Interno puede ser juzgado efectivo en cada uno de los tres grupos respectivamente si la Junta Directiva y la gerencia tienen una razonable seguridad de que: el ambiente de control consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e influencia de la actividad del personal con respecto al control de sus actividades. Es en esencia el principal elemento sobre el que se sustenta o actúan los otros cuatro elementos e indispensable, a su vez para la realización de los propios objetivos de control como son:

a) Los informes financieros sean preparados en forma confiable.

b) Se observen las leyes y los reglamentos aplicables.

c) Dado que el Control Interno es un proceso, su efectividad es un estado o condición del mismo en un punto en el tiempo.



Al afirmar que la entidad sea una efectividad de control interno toda la organización debe estar coordinada, planeada, con los objetivos propios de la organización debe de haber una motivación para el factor humano. Dado con esto un estímulo para que ellos se motiven a dar resultado positivo y llegar tener una efectividad total dentro de la empresa. El factor humano es una herramienta fundamental en la organización para llegar a las metas efectivas propuestas con anterioridad a cada área y tener una efectividad de resultados óptimos dentro de la organización. (p. 38)

#### **4.3.2. Evaluación del control interno**

La evaluación del control interno es la impresión que se fija en la mente del auditor respecto de si el control interno es bueno o defectuoso, es decir, se permite la consecución plena de sus objetivos o no.

Mendivil (2002) la forma en la que el contador público resuelve si el control interno es razonable o insuficiente es, principio, por la comparación de estándares ideales de control interno contra el control interno vigente. Esto hace particularmente importante que el contador público tenga conocimiento de la teoría de un buen control interno en actividades específicas. (pp. 29-30)

Según Mendivil el control interno es el que permite valorar los riesgos si son buenos o deficientes, una ayuda a conocer si hay una organización y si se cumplen con los objetivos de control.

#### **4.3.3. Métodos de evaluación de control interno**

##### **4.3.3.1 Cuestionario**

**Según Everson, (2014) el método de cuestionario consiste:**

En diseñar cuestionarios con base a preguntas que deben de ser contestadas por funcionarios y personal responsable de las distintas áreas de la empresa bajo examen. Las preguntas son formuladas de tal forma que la respuesta afirmativa indique una debilidad o un aspecto no muy confiable. Normalmente, el auditor tiene las repuestas de los funcionarios mediante una entrevista tratando de obtener la mayor evidencia. El auditor debe obtener evidencia y otras pruebas por medio de procedimiento alternativos que las permitan determinar si realmente se llevan a la práctica los procedimientos que la empresa



tiene previstos. La aplicación de cuestionario permite servir de guía para relevamiento y la determinación de las áreas críticas de una manera uniforme, facilitando la preparación de las cartas de control interno. Este documento está constituido por varias listas de preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios o empleados de la entidad bajo revisión o que el auditor mismo contesta durante el curso de la auditoria basado en sus observaciones las preguntas del cuestionario sobre el control interno deben de ser formulars de manera que la repuesta sea “si” o “no” sin embargo algunas preguntas por su naturaleza requieren afirmaciones, detalles. El formato del cuestionario se presenta en forma de columna con espacio para repuestas “si”, “no” o “n, a” (no aplicable) y para observaciones. Las preguntas siguen un orden lógico y definido. (p. 18)

#### **4.3.3.2 Narrativo o descriptivo**

Por otra parte Everson, (2014) detallan el método descriptivo que es la descripción de los procedimientos más importantes las características del sistema del control interno para las distintas áreas clasificadas por actividades, mencionando los registros y formularios que intervienen en el sistema puede ser aplicado en auditorias de pequeñas empresas requiere que el auditor que realiza el levantamiento tenga la suficiente experiencia para obtener la información que le es necesaria y determinar el alcance del examen.

Las descripciones narrativas consisten en presentar en forma de relato, las actividades del ente, indican la secuencia de cada operación, las personas que participan, los informes que resultan de cada procesamiento y volcado todo en forma de una descripción simple, sí utilización de gráfico.

Es importante el lenguaje a emplear y las formas de trasladar el conocimiento adquirido del sistema a los papeles de trabajo, de manera que no resulte engorroso el entendimiento de la descripción vertida. (p. 18)

#### **4.3.3.3 Grafico**

Por otra parte, Everson, et al., 2014 (2014)definen que el metodo grafico consiste en describir objetivamente la estructura orgánica de las áreas con auditoría, así como los procedimientos a través de sus distintos departamentos y actividades, sus principales ventajas son: identificar la existencia o ausencia de controles financieros



y operativos. Permitir al auditor apreciar en forma panorámica los distintos procedimientos que se combinan e identificar las desviaciones de procedimientos.

Se trata de la representación gráfica del flujo documentos, de las operaciones que se realicen con ellos y de las personas que intervienen por medio de un diagrama de flujo .La información que debe formar parte de un diagrama de flujo es:

Los procedimientos para iniciar la acción, como la autorización del suministro, imputación a centros de costo.

La naturaleza de las verificaciones rutinarias, como la secuencia numérica, los precios es las solicitudes de compra, la división de funciones entre los departamentos.

La secuencia de las operaciones, el destino de cada uno de los documentos y sus copias, la identificación de las funciones de custodia.

La técnica de flujogramación también conocida como diagramación, curso diagramación, es una herramienta valiosa para el entendimiento e identificación de áreas débiles, (deficiencia) y fuertes (controles claves) en la estructura de un sistema de controles. El propósito de un flujograma es ilustrar en forma gráfica la forma como se tramita un conjunto de operaciones y procedimientos dados, en un sistema. (p. 19).

#### **4.3.4 Escalas de evaluación del control interno**

Las escalas para la evaluación del control interno según el Ministerio de Hacienda, (2016) son valoración cuantitativa: tiene el objetivo de evaluar, en forma cuantitativa, el control interno contable, valorando la existencia y el grado de efectividad de los controles asociados con el cumplimiento del marco normativo de referencia, las actividades de las etapas del proceso contable, rendición de cuenta y de gestión de riesgo contable.

Esta valoración se realiza mediante la formulación de preguntas relacionadas con los criterios de control que deben ser calificadas conforme a la información y la evidencia documental obtenida.

*MIRIAM MENDEZ, ELSA VARGAS, FATIMA GOMEZ*



**Valoración cualitativa:** es parte del formulario tiene como propósito describir cualitativamente, y en forma breve ,el análisis de las principales fortalezas y debilidades del control interno contable que se determinaron en la valoración cuantitativa ,los avances con respecto a las recomendaciones realizada en las evaluaciones anteriores ,así como las recomendaciones realizadas a la evaluación actual por parte del jefe del control interno, o quien haga sus veces para efectos de mejorar el proceso contable de la entidad . (Ministerio de Hacienda, 2016)

**Fortaleza:** se describe en forma breve, los principales factores, actividades, situaciones o aspectos favorables, determinados para partir de la evaluación que se desarrolle en el proceso contable a fin de producir una información con las características fundamentales de relevancia y representación fiel. La descripción de las fortalezas no requieren la clasificación por actividades del proceso contable en este caso, es suficiente la referencia general sobre las principales fortalezas detectadas. (Ministerio de Hacienda, 2016)

**Debilidades:** se describen en forma breve, los principales factores, actividades, situaciones o aspectos desfavorables determinados a partir de la evaluación, que limita, inhiben o afectan la capacidad del proceso contable para general información con las características fundamentales de relevancia y representación fiel.

La descripción de las debilidades tampoco requiere la clasificación por actividades de procesos contable. En este caso, es suficiente, la referencia general sobre las principales debilidades detectadas.

Avances y mejoras del proceso del control interno contable: indique en forma breve los logros y mejora que alcanzo el proceso de control interno contable en el último periodo contable

Recomendaciones: se relacionan brevemente la repuesta que se hace a partir de la evaluación realizada para efectos de mejorar la efectividad de los controles implementados.





Identifique las acciones y estrategias de mejoramiento que permita superar las limitaciones presentada o acciones de control; par ellos podrá basarse en la deficiencia y debilidades identificados. (Ministerio de Hacienda, 2016, pp. 42,43)

#### **4.3.5. Controles claves**

Según el Manual de auditoría gubernamental (2009) control clave es aquel procedimiento, técnica o grupo que siempre que funcione bien, ayudaran a que el sistema o ciclo de transacciones produzca información confiable y ayude a evitar o detectar oportunamente errores o irregularidades importantes y que además proporcione al auditor satisfacción de auditoria relevante, en comparación con otros controles o procedimientos que ejecuta la entidad.

Dicho de otra forma, el auditor decide que un control es clave, porque considera que si dicho control no funciona como está previsto, podría producirse errores o irregularidades materiales en perjuicios de los recursos de la entidad y el estado, incluyendo la distorsión de datos consignados en la información financiera; será aquel control sobre el cual el auditor deposite un grado importante de confianza sobre su eficiencia, antes de someterlo a prueba en la práctica.

Comprender la relación de los controles con los objetivos de auditoría es esencial para identificar los controles claves. Los directivos establecen controles para alcanzar una variedad de objetivos del ente, mucho de los cuales no están relacionados con los objetivos de auditoria. Si el auditor gubernamental intenta identificar los controles claves preguntándose. ¿Qué controles existen? Es muy probable que se seleccionen y prueben más controles que los necesarios. (pp. 59,60)

#### **4.3.6Deficiencia de control**

Según Controlaria Genereal de la Republica (2009)el efecto de la calificación del riesgo de control en el enfoque de auditoria traería como consecuencia:

**Riesgo bajo “B”**, por el cual se harían revisiones analíticas y comprobaciones de controles claves suficientes para confirmar el juicio de “ riesgo bajo”.



**Riesgo medio o intermedio** ‘‘m’’, por el cual se efectuaría pruebas de cumplimiento orientadas a establecer que la diferencia no ocasionaron errores o irregularidades.

Importantes.

**Riesgo alto** ‘‘A’’ por el cual se prescindiría de hacer pruebas de cumplimiento a los sistemas y se sugeriría efectuar una revisión especial, o en el caso de una auditoría financiera se programarían pruebas sustantivas de amplio alcance.

El riesgo de control disminuye en la medida en que aumenta la eficiencia del diseño y funcionamiento del control interno y por tanto, alcanzas sus objetivos. Sin embargo, el riesgo de control nunca desaparece totalmente, aun cuando se alcanzan todos los objetivos del control interno, debido a las limitaciones inherentes a cualquier sistema de ese tipo. (p. 43)

#### **4.3.7. Responsabilidades de la administración sobre el control interno**

Según Luna (2007) es responsabilidad de los encargados del mando de una organización asegurar, mediante supervisión de la administración la integridad de los sistemas de información financiera y contable de una organización y de que estén establecidos los controles apropiados, incluyendo los de vigilancia y control de riesgo, control financiero y cumplimiento con la ley. (p. 256)

#### **4.3.8Caso practico**

##### **4.3.8.1Generalidades de la farmacia RIMEY**

La Farmacia RIMEY está ubicada en el municipio de Villa Sandino Chontales del triángulo 100 metros al este.

Dando inicio a sus actividades en Diciembre del 2000, surgiendo como una respuesta a la necesidad de que en este lugar no había un local para ofrecer servicios medicinales desde entonces nació la idea de formar una farmacia de nombre RIMEY cuyas siglas significa RI: Richard Y MEY de Meyvi y de esta manera aportar a la sociedad dichos servicios medicinales.



#### **4.3.8.2 Razón social: FARMACIA RIMEY.**

#### **4.3.8.3 Actividad económica:**

La principal actividad económica de la farmacia RIMEY es la venta de productos medicinales.

#### **4.3.8.4 Misión**

Prestar un servicio a la comunidad logrando la satisfacción del cliente proporcionando confianza, calidad y servicio brindando a los sectores con menos recursos económicos innovación y comercialización de productos farmacéuticos con precios y oferta accesibles a su comodidad, manteniendo siempre vivo el orgullo de ser parte de esta empresa y el amor al feliz desempeño en nuestras actividades, existiendo siempre nuestra prioridad y primer interés la salud integrar del paciente. Fuente: Creación propia con información del dueño de la empresa.

#### **4.3.8.5 Visión**

Convertirnos en la mejor farmacia social comunitaria formando el mejor equipo humano trabajando con profesionalismo, honestidad, compromiso, transparencia, dedicación y esmero para sí poder llegar a ser el mejor establecimiento y proyectarnos, así como reflejar en el desarrollo de nuestra comunidad. Fuente: Creación propia con información del dueño de la empresa.

#### **4.3.8.6 Objetivos Estratégicos**

Asegurar una dispensación con información personalizada al paciente sobre cualquier tipo de medicamento y producto sanitario.

Trabajar para incorporar nuevos servicios asistenciales en torno al medicamento que mejoren el cumplimiento de los tratamientos.

Establecer el dialogo entre paciente y clientes de la farmacia para detectar nuevas necesidades y ofrecer la mejor repuesta que el cliente necesita. Fuente: Creación propia con información del dueño de la empresa.



### 4.3.9 Descripción del procedimiento utilizado

Para la evaluación del control interno de las actividades de control se utilizó el cuestionario que está estructurado de la siguiente manera: se plantea cuarenta y tres (43) criterios de control cada aspecto condicionante se evaluara a través de una pregunta que verificara su existencia. Las opciones de calificación que se realizaron para seleccionar todas las preguntas fueron 'si' 'no' 'N/A', las cuales tienen la siguiente valoración.

Componentes de control	Numero de preguntas	Puntuación	Nota: El marco control interno recientemente actualizado y también conocido como coso III, le da la misma importancia a los cinco componentes del control interno y, para efectos de la calificación independientemente del número de preguntas establecidas para evaluar cada componente.
<b>Interno a evaluar</b>			
<b>Ambiente de control</b>	10	20	
<b>Administración de riesgo</b>	8	20	
<b>Actividades de control</b>	11	20	
<b>Información y comunicación</b>	8	20	
<b>Supervisión, seguimiento</b>	3	20	
<b>Total</b>	40	100	

Cada pregunta tiene tres opciones de respuesta (su explicación se presenta en la siguiente tabla) y en ningún caso se requiere anexar documentación soporte, sin embargo, conforme al artículo 14 de las normas de control interno para el Instituto Nacional de Estadísticas y Geografía es responsabilidad de las unidades administrativas conservar y resguardar la evidencia documental y/o electrónica que sustente sus respuestas.



Opción de respuesta	Puntuación	Descripción de las respuestas e implicación
Si	1	La actividad se cumple y se describe la documentación soporte con la que se cuenta o se indica que es posible generarla
Si Parcialmente	0	La actividad se cumple, pero se explica que se tiene dificultad o no es factible generar la documentación soporte.
No	0.00	La actividad no cumple y se requiere establecer las opciones de mejora correspondiente.

La respuesta afirmativa deben estar soportadas con evidencias documental y las repuestas negativas deben general acciones de mejora; en ambos casos, tanto la evidencia documental cómo la implementación de acciones de mejora, puede ser verificadas mediante auditorias que practique la contraloría interna.

#### 4.3.9.1 Valoración cuantitativa

A continuación, presentaremos la matriz para la evaluación del control interno que utilizamos



<b>MATRIZ GENERAL DE VALORACION DEL COSO</b>		
<b>COMPONENTE</b>	<b>CALIFICACION</b>	
	<b>Puntaje asignado</b>	<b>Nivel de Confianza</b>
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>	<b>33%</b>	<b>Bajo</b>
<b>CALIFICACIÓN DE LA MATRIZ</b>	<b>33%</b>	<b>Bajo</b>
<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>		
<b>BAJO</b>	<b>MODERANO</b>	<b>ALTO</b>
15% -50%	51% -75%	76% -95%
85% -50%	49% -25%	24% -5%
<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>
<b>NIVEL DE RIESGO (100-NC)</b>		

Se aplicó a la farmacia RIMEY el cuestionario para evaluar la efectividad del control interno en las ventas y cobranza, en las cuales la empresa presenta un nivel de confianza bajo de un 33 por ciento, según el extracto de calificación encontrándose en un nivel bajo del 15-50 los cuales aparecen en la matriz general de valoración del caso, considerando un nivel de riesgo alto por no tener un control apropiado. Encontrando un porcentaje mayor de deficiencia que fortaleza.

#### 4.3.9.2 Valoración cualitativa:

<b>ÁREA DE VENTAS</b>	
<b>Controles claves</b>	<b>Deficiencia de control</b>
<b>Autorización y aprobación</b>	
La empresa cuenta con una persona que autoriza las ventas, realiza políticas de descuentos y rebajas, listas de precios de los bienes, los créditos son aprobados ante de su registro, descarga y realizan informes de ventas mensuales debidamente aprobado por los empleados.	La emisión de nuevos formatos no se pone en practicas
<b>Verificación</b>	



Se verifican los bienes facturados con los bienes físicos y los precios reflejados en facturas aprobados	No se confirma la existencia de clientes en la base de datos de clientes de la empresa antes de facturación de créditos.
<b>Conciliación</b>	
	No se realizan cotejos periódicos de los bienes facturados contra los bienes de registro de inventarios por salida de bodega, conciliaciones periódicas de las entradas de efectivos a caja, arqueos diarios de efectivo percibidos por los cobradores.
<b>Acceso restringidos de los recursos ,activos y registros</b>	
	No existe restricción al acceso del personal en el área de bodega, cajá y contabilidad
<b>Segregación de funciones</b>	
Existen separación de funciones, las funciones incompatibles son realizadas por diferentes colaboradores.	No se realizan depósitos a banco de los ingresos en efectivos de las ventas.
<b>Registro oportuno</b>	
Las ventas son registradas y controladas de forma manual y empírica através de un cuaderno.	No cuentan con un sistema de información financiera para registrar los ingresos de efectivo por las ventas de contado y los depósitos al banco.
	No tiene establecidos presupuestos operativos que definan metas de ventas, ni se realizan evaluaciones periódicas de los indicadores de ventas.
<b>Formularios uniformes</b>	
	No se utilizan formularios de ventas



	realizadas, notas de débitos, créditos, recibos de caja, ni se hacen en orden cronológico y consecutivo.
<b>Rotación del personal en tareas claves</b>	
	No hay rotación del personal en puestos claves, programas entrenamiento y capacitación.
<b>Cuentas por cobrar</b>	
<b>Controles claves</b>	<b>Deficiencia de control</b>
<b>Autorización y aprobación</b>	
Las facturas de ventas a créditos son autorizados por el empleado competente.	La empresa no cuenta con un límite de créditos previamente aprobados según la capacidad de pago de los clientes.
<b>Supervisión</b>	
	No se realizan niveles de supervisión en el control en cobranzas que realiza la entidad.
<b>Conciliación</b>	
	No realiza conciliaciones en los abonos que se identifican en el registro de clientes contra la entrada de efectivo en caja, saldo por cobrar a los clientes para conciliar con el saldo en los registros.
<b>Acceso restringidos de los recursos ,activos y registros</b>	
	No mantiene sistema de registro de información financiera con acceso solo al personal
<b>Segregación de funciones</b>	





La autorización de ventas de créditos, de cobros son realizadas por distintos colaboradores.	No hay autorización de descuento por pronto pago si no por el personal competente
<b>Registro oportuno</b>	
Las cuentas de los clientes son abonadas al día y de manera oportuna,	
<b>Indicadores de desempeño</b>	
	No cuenta con un presupuesto operativo, ni evaluación de los indicadores de cobranzas, en la toma de decisiones operativas.



## V .CONCLUSIONES

En esta investigación se ha logrado cumplir con los objetivos propuestos, a través de la aplicación de un cuestionario para determinar la efectividad del control interno de las ventas y cobranzas en la farmacia RIMEY y las conclusiones son las siguientes

### **Analizar la estructura del control interno en base a los componentes del modelo COSO 2013.**

Según el componente COSO 2013 el control interno está estructurado por cinco componente los cuales son :entorno de control: constituye la base en la que se desarrolla el control interno ,evaluación de riesgo; identifica y evalúa los riesgos actividades de control; son acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que ayuda a la mitigación de riesgo, información y comunicación; lleva acabo las responsabilidad del control interno para apoyar las consecuencias de sus objetivos ,actividades de supervisión; sé determina si cada uno de los cinco componentes del control interno cumple con los principios de cada componente y diecisiete principios que son la guía para la conducción de las actividades de control los cuales se aplican en las MYPYMES brindado gran beneficio o aporte en el control interno de la entidad diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionado con las operaciones.

### **Detallar las actividades del control interno aplicadas a ventas y cobranzas de la farmacia RIMEY.**

Las actividades de control aplicadas en la farmacia RIMEY en el área de ventas y cobranzas son las siguientes; Autorización y aprobación, verificación, conciliación ,acceso restringidos a los recursos, activos y registros, segregación de funciones, registro oportuno, indicadores de desempeño, formulario uniformes, rotación del personal con tareas claves, ya que tiene como objetivo de realizar las operaciones de la entidad.

### **Calificar la efectividad de las actividades del control interno aplicadas a ventas y cobranzas de la farmacia RIMEY**

*MIRIAM MENDEZ, ELSA VARGAS, FATIMA GOMEZ*



Las actividades de control aplicado en la farmacia RIMEY los propietarios son los que autorizan las decisiones con respecto a las operaciones de ventas, de acuerdo al área de venta, hay verificación de bienes, separación de funciones, las ventas son registrada y controladas de forma manual e empírica atreves de un cuaderno, no existe ningún tipo de formato para las operaciones de ventas, ni se confirman la existencia de clientes

No se realizan cotejos periódicos de los bienes facturados contra los bienes de registro de inventario tampoco existe alguna restricción al acceso del personal en el área de bodega, cajá y contabilidad, los ingresos diarios no son depositados al banco, no cuenta con sistema de información, presupuestos operativos, y formularios de ventas.

De acuerdo las cuentas por cobrar las facturas de ventas a créditos son autorizada por la persona competente, las cuentas de los clientes son abonada al día y de manera oportuna, esta empresa no cuenta con un límite de crédito y supervisión en el control de la cobranzas, conciliaciones en los abonos que se identifica en el registro de clientes contra la entrada en efectivo en caja, un sistema de información financiera con acceso al personal, y presupuesto operativo.

En la evaluación aplicada en la farmacia RIMEY se obtuvo un nivel de confianza bajo con el 33 % considerando un nivel de riesgo alto de un 67 % por no obtener un control apropiado.



## VI Bibliografía

Arceda, S., 2015. *Efectividad de los Procedimientos de Control Interno que se aplican en las áreas de administración y contabilidad en la Empresa Agrícola “Jacinto López” S.A. del municipio de Jinotega.* [En línea] Available at: [www.edu.ni](http://www.edu.ni) [Último acceso: 7 Octubre 2019].

Castro, M., 2015. *Incidencia de las Políticas de Ventas y Cobranza en la Rotación de Clientes de la Empresa de Televisión por cable TELECABLE.* [Arte] (Univercidad Nacional Autonoma de Nicaragua).

Cepeda, G., 1997. *Auditoria y control interno.* Colombia: Nomos S. A..

Comamala, J. & Aguilar, E., 2015. *Auditoria.* Madrid: RA-MA,S.A.

Contadores publicos, 1996. *Normas y procedimientos de auditoria.* Mexico: edicion 16.

Contraloria General de la Republica, 2015. *WW.google.* [En línea] Available at: [WWW,google](http://WWW,google) [Último acceso: 21 Octubre 2019].

Controlaria genereal de la Republica, 2009. *Manual de auditoria gubernamental.* Managua -Nicaragua: BID-CGR.

Estupiñan, R., 2015. *Control Interno y Fraudes con base a los ciclos de transaccionales analicis de informe COSO I,II,III.* Bogota: Andrea de Pilar Sierra.

Everson, M., Soske, S., Martens, f. J. M. & Harris, 2014. *Marco Integrado de control interno - COSO 2013.* [En línea] Available at: <http://www.coso.org/guidance.htm>. [Último acceso: 3 Noviembre 2019].

Everson, M., Soske, S., Martens, J. & Aaron, G., 2014. *WWW.google.* [En línea] Available at: [WWW.COSO.org.guidance.htm](http://WWW.COSO.org.guidance.htm) [Último acceso: 20 Octubre 2019].

Garcia, Y. & Orozco, I., 2015. *evaluacion del control interno como procedimientos de auditoria en las cuentas por cobrar-clientes.* [Arte] (Univercidad nacional autonoma de Nicaragua).

Godoy, A., 2006. *Diccionario contable y comercial.* Argentina: S.R.L.



Isaza, C., Isaza, G., Murulanda, T. & Fuentes, J., 1996. *Farmacología en Terapeutica*. Colombia: POSTERGRAPH.

Kotler, P. & Amstrong, G., 1996. *Mercadotecnia*. Mexico: Prentice-Hall Inc.

Lacayo, E. & Ruiz, T., 2018. *Evaluacion del sistema de control interno segun COSO 2013*. [Arte] (Unan Faren Chontales).

Lacayo, E., Ruiz, T. & Umaña, R., 2018. *EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO SEGÚN COSO 2013, PARA LA EMPRESA INVERSIONES NETSOLUTIONS*

S.A. [En línea]

Available at: [WWW.edu.ni](http://WWW.edu.ni)

[Último acceso: 28 Octubre 2019].

L, L. d., 2013. *Control interno-Marco integrado*, Nueva york-Estados Unidos: ISBN-978-1-93735-239-4.

Luna, o., 2007. *Auditoria Gubernamental moderna*. Lima Peru: Enlace Gubernamental S.A.C..

Melendez, J., 2019. *Google books*. [En línea]

Available at: [www.google.com.ni](http://www.google.com.ni)

Mendivil, V., 2002. *Auditoria*. Mexico: COPYRIGHT.

Ministerio de hacienda, 2016. *procedimientos para la evaluacion del control interno contable*, Colombia: incorporadon por la resolucacion 193 de 2016.

Modelo COSO, 2014. *google*. [En línea]

Available at: <http://www.auditoriainternadegobierno.gob.cl/wp-content/uploads/2014/12/COSO-2013.pdf>

[Último acceso: 3 noviembre 2019].

Narvaez, A. & Narvaez, J., 2007. *Contabilidad II*. Managua: Ediciones A.N.

Pradillo, P., 2009. *Farmacología en enfermería*. España: Ediciones DAE(Grupo Paradigma).

Prado, Z. & Rios, V., 2019. *incidencias del sistema administrativo y de control interno en cuenta de Inventarios*. [Arte] (Univercidad Nacional Autonoma de Nicaragua).

Quiroz, Y. & Quiroz, Y., 2018. *Efectividad del control interno en el registro y manejo del efectivo de los inventarios*. [Arte] (Univercidad Nacional autonoma de Nicaragua).



## VII ANEXOS

### 7.1 cuestionario

**Cuestionario para evaluar el componente Actividades de Control**

Nombre de la Entidad:		Alcance: Ventas y Cobranzas.		Periodo Evaluado:		
Aspectos condicionantes	Cumplimiento			Evaluación		
	Si	No	N/A	Observaciones	Calificación	Hecho por:
<b>Ventas.</b>						
<b>Autorización y Aprobación.</b>						
1	¿Cuenta la entidad con el (los) nivel (es) competentes para la autorización de las transacciones de ventas?	x			1	
2	¿La emisión de nuevos formatos de facturas de ventas, son autorizadas por el personal competente?		x		0	
3	¿La política de descuentos y rebajas sobre las ventas, se encuentran previamente aprobados por el empleado competente, antes de ser aplicados por el vendedor a los clientes?	x			1	
4	¿Las listas de precios de los bienes y/o servicios son previamente aprobados, lo mismo con las cambios o modificaciones a las listas de precios?	x			1	
5	¿Las notas de crédito por devoluciones sobre ventas, son debidamente aprobadas antes de su registro y descargo en el estado de cuenta del cliente?	x			1	
6	¿Se autoriza la salidad de bodega o de almacén, de los bienes vendidos, con la respectiva factura de venta autorizada y cancelada?		x		0	
7	¿Los informes de ventas mensuales que se emiten, son debidamente aprobados por el empleado competente?	x			1	
<b>Verificación.</b>						
8	¿Se verifica la cantidad y descripción de los bienes facturados con los bienes físicos, al momento de hacer la entrega al cliente?	x			1	
9	¿Se hacen verificaciones periódicas de los precios reflejados en factura contra la lista de precios de bienes o servicios, previamente aprobados?	x			1	
10	¿Se verifica la existencia del cliente en la base de datos clientes de la empresa, (con los datos de identidad) antes de realizar una factura de crédito?		x		0	
<b>Conciliación.</b>						

MIRIAM MENDEZ, ELSA VARGAS, FATIMA GOMEZ



### Cuestionario para evaluar el componente Actividades de Control

Nombre de la Entidad:							
Alcance: Ventas y Cobranzas.				Periodo Evaluado:			
	Aspectos condicionantes	Cumplimiento			Evaluación		
		Si	No	N/A	Observaciones	Calificación	Hecho por:
11	¿Se hacen cotejos periódicos de los bienes facturados contra los bienes descargados del registro de inventario por salidas de bodega o almacén?		x			0	
12	¿Se hacen conciliaciones periódicas de las entradas de efectivo a caja, contra el total de ventas de contado y cobros a clientes, y se justifican diferencias si existieren?		x			0	
13	¿Se realiza arqueo diario del ingreso de efectivo percibido por los cobradores, contra los recibos de caja emitidos y lo estados de cuenta de los clientes?		x			0	
<b>Acceso Restringido a los recursos, activos y registros.</b>							
14	¿El área de despacho de bienes es de acceso restringido a personal solamente del área de bodega?		x			0	
15	¿El área de recepción de efectivo (caja) es de acceso restringido y exclusivo solo para el cajero y personal de contabilidad y auditoría?		x			0	
16	¿Se mantienen los sistemas de registros de información financiero con acceso solo a personal autorizado según sus competencias?		x			0	
<b>Segregación de Funciones</b>							
17	¿Las funciones de facturación y despacho de bienes vendidos, son realizadas por distintos empleados?	x				1	
18	¿Los depósitos al banco son realizados por un empleado independiente de la función de recepción de efectivo y de realización de registros contables del efectivo?		x			0	
19	¿Existe independencia y separación entre funciones incompatibles, siendo asignados a diferentes colaboradores, las funciones de: autorización, ejecución, registro, custodia de fondos, valores y bienes y control de las operaciones de la Entidad?	x				1	
<b>Registro oportuno.</b>							
20	¿Las ventas de contado o de crédito, son registradas en el sistema de información financiera en el momento en que se realiza la transacción?	x				1	

MIRIAM MENDEZ, ELSA VARGAS, FATIMA GOMEZ



Cuestionario para evaluar el componente Actividades de Control

Nombre de la Entidad:							
Alcance: Ventas y Cobranzas.				Periodo Evaluado:			
	Aspectos condicionantes	Cumplimiento			Evaluación		
		SI	No	N/A	Observaciones	Calificación	Hecho por:
21	¿Los ingresos de efectivo a caja por las ventas de contado y los depósitos al banco, son registrados de manera oportuna en el sistema de información financiero?		x			0	
<b>Indicadores de Desempeño.</b>							
22	¿Tienen establecidos presupuestos operativos en el que se definen metas de ventas durante el periodo económico?		x			0	
23	¿Se realiza evaluación periódica de los indicadores de ventas reales contra los presupuestos de metas previamente establecidos, para toma de decisiones operativas?		x			0	
<b>Formularios uniformes.</b>							
24	¿La entidad utiliza un formulario estandar y único para documentar las operaciones de: ventas realizadas, notas de débito, notas de crédito, salidas de inventarios, registros de clientes y las entradas de efectivo?		x			0	
25	¿Los formularios de ventas (facturas) y los recibos de caja, contienen prenumeración de imprenta y son emitidos en original y copias?		x			0	
26	¿Son utilizados los formularios en orden cronológico y consecutivo?			x		0	
<b>Rotación del personal en tareas claves.</b>							
27	¿La Administración de la entidad realiza rotación de personal en puestos claves dentro del area de ventas y cobranzas?		x			0	
28	¿La entidad tiene formalizados programas de entrenamiento y capacitación, preparados de acuerdo a las necesidades de la organización?		x			0	
<b>Cuentas por Cobrar</b>							
<b>Autorización y Aprobación.</b>							
29	¿Las facturas de ventas a crédito son autorizadas por el empleado competente antes de la emisión de la correspondiente factura?	x				1	
30	¿La entidad cuenta con límites de créditos previamente aprobados, según la capacidad de pago de cada cliente aprobado?		x			0	

MIRIAM MENDEZ, ELSA VARGAS, FATIMA GOMEZ





### Cuestionario para evaluar el componente Actividades de Control

Nombre de la Entidad:							
Alcance: Ventas y Cobranzas.				Período Evaluado:			
Aspectos condicionantes	Cumplimiento			Evaluación			
	Si	No	N/A	Observaciones	Calificación	Hecho por:	
<b>Registro oportuno.</b>							
41	¿Los estados de cuentas de los clientes son mantenidos con todos sus créditos y abonos al día y de manera oportuna?	x			1		
<b>Indicadores de Desempeño.</b>							
42	¿Tienen establecidos presupuestos operativos en el que se definen metas de cobranzas durante el periodo económico?		x		0		
43	¿Se realiza evaluación periódica de los indicadores de cobranzas y mora reales contra los presupuestos de metas previamente establecidos, para toma de decisiones operativas?		x		0		

Valoración de Componente DPN	
Calificación Total	14
Ponderación Total	43
Calificación Porcentual %	33%

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERANO	ALTO
15%-50%	51%-75%	76%-95%
85%-50%	49%-25%	24%-5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		



Questionario para evaluar el componente Actividades de Control

Nombre de la Entidad:						
Alcance: Ventas y Cobranzas.			Periodo Evaluado:			
Aspectos condicionantes	Cumplimiento			Evaluación		
	Si	No	N/A	Observaciones	Calificación	Hecho por:

*E. Vargas*  
Firma del Evaluador

*[Signature]*  
Firma por la Entidad Evaluada

## 7.2 Cronograma de actividades

		Semanas											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
N <sup>o</sup>	Etapa/sub etapa de procesos.	28/09/19	05/10/19	12/10/19	19/10/19	26/10/19	09/11/19	16/11/19	23/11/19	30/11/19	07/12/19	14/12/19	20/12/19
1	Título del tema y sub tema												
2	Título del tema y subtema												
3	Introducción del tema y sub tema												
4	Justificación y Objetivo												
5	Desarrollo del subtema												
6	Desarrollo del subtema												
7	Desarrollo del sub tema												
8	Desarrollo del sub tema												
9	Conclusiones, bibliografías, anexos.												
10	Entrega del informe final en digital para el comité académico evaluador.												
11	Revisión por parte del comité académico evaluador												
12	Predefensa del informe final.												