

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA**

**TESIS PARA OPTAR POR EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIATURA**

**EVALUACIÓN Y PROPUESTA DEL CONTROL INTERNO
APLICABLE A LOS MEDICAMENTOS DE VENTA
REGULADA EN LA FARMACIA ROMA, EN EL PERIODO
COMPRENDIDO ENTRE EL 1° DE ABRIL Y EL 30 JUNIO
DE 2016**

POSTULANTE

ALEXANDER ESPINOZA RAMÍREZ

TUTOR

MBA. Alexander Cordero Céspedes

LECTOR

Gerardo Calderón Zúñiga

Octubre 2016

AGRADECIMIENTO

Dedico esta investigación a mi padre quien me ha brindado apoyo incondicional a través de tantos años para poder afrontar dificultades las cuales fueron superadas gracias a su consejo.

A mi jefe, Magdalena Inces, profesional admirable y ser humano inmensurable, por creer en mí en un momento crítico de mí vida profesional y cuyo apoyo ayudó para lograr hacer realidad esta investigación.

A todos los profesores que colaboraron en mi formación académica y que transmitieron sus conocimientos para el bien de mi formación profesional.

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	7
CAPÍTULO I	10
MARCO CONTEXTUAL.....	10
1.1 Tema	11
1.2. Planteamiento del problema	11
1.3. Problema.....	14
1.4. Justificación del problema.....	14
1.5. Objetivos	17
1.5.1. Objetivo general.....	17
1.5.2. Objetivos específicos.....	17
1.6 Justificación de la investigación	17
CAPÍTULO II	22
MARCO TEÓRICO.....	22
2. MARCO SITUACIONAL.....	23
2.1 Contexto histórico de Farmacia Roma.....	23
2.1.1 Farmacia Roma como empresa	24
2.1.2. Misión de la empresa.....	24
2.1.3. Visión de la empresa	24
2.1.4 Expectativas	24
2.1.5 Análisis FODA para Farmacia Roma.....	25
2.1.6 Estructura organizacional de la empresa	27
2.1.7 Características internas de Farmacia Roma	31
2.2. MARCO TEÓRICO.	34
2.2.1 Control interno	34
2.2.2 Pasos del proceso de control	35
2.2.3 Objetivos del control interno	36
2.2.4 Tipos de control interno	36
2.2.5 Riesgos de control interno	39
2.2.6 Tipos de riesgos	40
2.3 Marco de control COSO.....	41
2.3.1 Origen y actualizaciones.....	42

2.3.2 Misión y visión de COSO	43
2.3.3 ¿En qué consiste COSO?	44
2.3.4 Finalidad y objetivos de COSO	45
2.3.5 Componentes del control interno	45
2.3.6 Principios del marco COSO	50
2.3.7 Limitaciones del marco COSO	52
2.3.8 Ventajas de COSO	53
2.4. Entorno legal	54
2.5. Farmacia y otros conceptos relacionados	60
CAPÍTULO III	62
PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO	62
3.1. Diseño Metodológico	63
3.1.1 Encuadre paradigmático	63
3.1.2. Tipo de enfoque que caracteriza la investigación.....	63
3.1.2. Características del enfoque de la investigación	65
3.1.3 Características de la investigación	67
3.2.1 Sujetos de investigación	68
3.2.2 Fuentes de información	68
3.3 Población y muestra	69
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	71
3.4.1. Observación.....	71
3.4.2 Cuestionario.....	72
3.4.3 Entrevista.....	73
3.5 Identificación, descripción y relación de variables e indicadores.....	74
3.5.1 Matriz: Variable, indicadores, instrumentos e informantes.....	74
CAPÍTULO IV:	77
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	77
3.1 Análisis e interpretación de los resultados de la investigación	78
3.1.1 Cuestionario para evaluar el ambiente de control interno	78
CAPÍTULO V	102
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	102
5.1 Conclusiones.....	103

5.2	Conclusión general	103
5.3	Conclusiones específicas.....	104
5.4	Recomendaciones	106
5.5	Propuestas	106
5.5.1	Propuesta A.....	107
5.5.1.1	Procedimiento para la manipulación de medicamentos de venta regulada	109
5.5.2	Propuesta B.....	120
5.5.2.1	Propuesta de control interno para los medicamentos de venta regulada basado en los estándares COSO.	122
5.5.3	Propuesta C.....	127
	APARTADO DE ANEXOS.....	130
6.	Apartado de anexos.....	131
6.1	Anexo #1. Cuestionario.....	131
6.2	Anexo #2. Receta blanca	134
6.3	Anexo #3. Receta de estupefacientes	135
6.4	Anexo #4. Receta de psicotrópicos.....	136
6.5	Anexo #5. Declaración jurada.	137
6.6	Anexo #6. Carta del tutor.	138
6.7	Anexo #6. Carta del lector.....	139
6.8	Anexo #6. Carta del filólogo.	140
	BIBLIOGRAFÍA	141
7.	Referencia bibliográfica	142

Índice de Figuras

Figura 1: Organigrama Estructural de Farmacia Roma	30
Figura 2: Zonas de cobertura de Farmacia Roma	33

Índice de Tablas

Tabla 1: Cuadro de Variables de la Investigación	74
Tabla 2: Ambiente de control, pregunta 1	78
Tabla 3: Ambiente de control, pregunta 2	79
Tabla 4: Ambiente de control, pregunta 3	81
Tabla 5: Evaluación de riesgo, pregunta 4.....	82
Tabla 6: Evaluación de riesgo, pregunta 5.....	83
Tabla 7: Evaluación de riesgo, pregunta 6.....	84
Tabla 8: Evaluación de riesgo, pregunta 7.....	85
Tabla 9: Control de actividades, pregunta 8.....	86
Tabla 10: Control de actividades, pregunta 9.....	87
Tabla 11: Control de actividades, pregunta 10.....	89
Tabla 12: Control de actividades, pregunta 11.....	90
Tabla 13: Control de actividades, pregunta 12.....	91
Tabla 14: Información y comunicación, pregunta 13.....	93
Tabla 15: Información y comunicación, pregunta 14.....	93
Tabla 16: Información y comunicación, pregunta 15.....	95
Tabla 17: Información y comunicación, pregunta 16.....	96
Tabla 18: Actividades de monitoreo, pregunta 17.....	97
Tabla 19: Actividades de monitoreo, pregunta 18.....	98
Tabla 20: Actividades de monitoreo, pregunta 19.....	99
Tabla 21: Actividades de monitoreo, pregunta 20.....	100
Tabla 22: Matriz de actividades y responsables	129

Índice de Gráficos

Gráfico No. 1	79
Gráfico No. 2	80
Gráfico No. 3	81
Gráfico No. 4	82
Gráfico No. 5	83
Gráfico No. 6	84
Gráfico No. 7	85

Gráfico No. 8	86
Gráfico No. 9	87
Gráfico No. 10	89
Gráfico No. 11	90
Gráfico No. 12	91
Gráfico No. 13	93
Gráfico No. 14	94
Gráfico No. 15	95
Gráfico No. 16	96
Gráfico No. 17	97
Gráfico No. 18	98
Gráfico No. 19	99
Gráfico No. 20	100

INTRODUCCIÓN

Esta investigación estudia las causas que generan deficiencias en los procedimientos de control interno de inventarios de medicamentos de venta regulada en la Farmacia Roma, ubicada en el cantón de Escazú, provincia de San José, Costa Rica, para el periodo comprendido entre el 1° de abril y el 30 de junio de 2016, a efecto de diseñar una propuesta para el control interno de dicho inventario.

De inicio se establece y justifica la problemática sujeta a investigación, asimismo en el primer capítulo se mencionan los objetivos, tanto generales como específicos, al igual, la justificación de la presente investigación.

Seguidamente, se abordan en el capítulo dos las generalidades de Farmacia Roma en relación con aspectos de carácter histórico, estructura organizacional y un análisis de fortalezas y debilidades que permitan comprender las características del negocio sujetas a investigación. En este capítulo se estudia también lo relacionado con el control interno como una base teórica sobre la cual se desarrolla la investigación. Además, se referencia la normativa jurídica aplicable a negocios farmacéuticos.

Para llevar a cabo esta investigación, según se cita en el capítulo dos, se emplea el estándar internacional privado COSO, por sus siglas en inglés “Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission”, cuya implementación tiene lugar en el año 1992 como un esfuerzo conjunto para estandarizar conceptos respecto del control interno, y en el 2013 es objeto de una actualización.

El propósito del enfoque COSO es brindar un estándar mediante el cual las organizaciones pueden evaluar y mejorar los sistemas de control interno, incorporando a todos los participantes de la empresa, con el fin de identificar eventos potenciales que puedan afectar a la organización, gestionar sus riesgos y proporcionar seguridad razonable para el logro de los objetivos organizacionales.

Los estándares COSO son el eje central para el análisis de datos, de manera que sirva como marco de referencia interrelacionando las bases de dicho marco, como son la eficacia y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

Posteriormente, se menciona y explica, en el capítulo tres, el procedimiento metodológico bajo el cual se realiza y soporta la investigación científica. También se indican los instrumentos de recolección de datos que permiten obtener y recabar información que luego se analiza en el capítulo cuatro.

El análisis e interpretación de datos se efectúa en el cuarto capítulo mediante la aplicación de un cuestionario de 20 preguntas a los empleados que manipulan los medicamentos de venta regulada, dichas preguntas se enfocan en cada uno de los elementos del control interno y se analizan con el fin de evidenciar la problemática de la farmacia.

Para finalizar la investigación en el capítulo cinco se plantean las conclusiones y recomendaciones dirigidas a la administración de Farmacia Roma, tienen como propósito dar visibilidad de la situación ,además de acciones sugeridas para mejorar y seguir operando de manera competitiva y cumpliendo las exigencias

legales. Por último, el capítulo contiene tres propuestas que pretenden subsanar las situaciones detectadas a lo largo de este estudio, cuyo empleo lo decide la administración

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL

1.1 Tema

Evaluación y propuesta del control interno aplicable a los medicamentos de venta regulada en la Farmacia Roma, en el periodo comprendido entre el 1° de abril y el 30 de junio de 2016.

1.2. Planteamiento del problema

La empresa Farmacia Roma inicia operaciones en el año 2000, con el fin de cubrir la demanda de medicamentos en el cantón de Escazú, provincia de San José, Costa Rica, el cual en esa época ya refleja un desarrollo por encima del promedio del Valle Central y de acuerdo con el índice de desarrollo humano del 2014, Escazú ocupa el segundo lugar a nivel nacional , ello se refleja en el poder adquisitivo de sus ciudadanos.

Durante los 16 años de existencia, la empresa aumenta considerablemente su volumen de ventas debido a estrategias propias del negocio y también al mejoramiento del ambiente económico donde compete, lo cual implica un aumento proporcional en el volumen de inventario de medicamentos que deben mantener para satisfacer la demanda en una industria donde predominan las cadenas de farmacias, cuya manejo del mercado en 2014 se distribuye así: 37.3% para Cefa Fischel, 25% para Farmanova y 19% para COFASA, de la cual Farmacia Roma es asociada. Estas cadenas brindan a sus asociados mayores beneficios por parte de los grandes laboratorios, caso contrario si la farmacia independiente no estuviera asociada.

COFASA es una compañía farmacéutica creada por socios, tiene como finalidad ayudar estratégicamente a las farmacias socios para maximizar los beneficios por parte de los laboratorios, con el fin de obtener el precio más bajo posible, de manera que se pueda competir contra aquellos participantes del mercado quienes obtienen mejores beneficios de los mismos laboratorios debido a comprar un volumen mayor al que se maneja en COFASA.

Para esta empresa, los medicamentos de venta regulada constituyen una gran oportunidad para capturar y mantener un mercado elemental, a efecto de aumentar las posibilidades de continuar operando, por lo tanto los medicamentos constituyen un activo muy valioso. Su control y manejo depende del nivel de cumplimiento de las regulaciones emitidas por el Ministerio de Salud.

A partir del 2011 el entorno farmacéutico cambia totalmente al concretarse la compra del 50% de las acciones de Cefa-Fischel por parte de inversores chilenos, lo cual causa un conflicto legal entre dicha cadena farmacéutica y Cofasa, debido al aumento del mercado farmacéutico que alcanza con dicha transacción; este tipo de situaciones no existen al momento de fundación de la Farmacia, se esperaría entonces que la Administración haya tomado con el transcurrir del tiempo medidas para el control preciso y bajo cumplimiento de la regulación de los inventarios de medicamentos de venta controlada; sin embargo, este tema es una constante debilidad, la cual atenta contra la continuidad del negocio.

Es importante mencionar que el carecer de un control interno robusto da espacio para que en los inventarios se presenten diferencias respecto de la

documentación de respaldo, se genera así sobrantes o faltantes en medicamentos de venta regulada, imposibilitando constatar su origen.

Los empleados de la farmacia, sin importar el turno o día asignado, tienen como objetivo inherente a su rol dentro del negocio, procurar una óptima ejecución de las tareas asignadas, respecto del control de inventarios se tienen lineamientos sobre el recibo, control, custodia, manipulación y comercialización de los medicamentos, ello resulta en un control preciso de los fármacos, pero al momento de poner en práctica dicho proceso hay falencias que impiden el adecuado control de los inventarios, lo cual supone una debilidad en la supervisión de dichas tareas.

El reglamento para el control de drogas, estupefacientes y psicotrópicos, emitido y publicado el martes 5 de junio del 2012 en el diario oficial La Gaceta N° 108, exige reportes periódicos por parte del regente sobre documentos y medicamentos comercializados. Ante esta obligación es fundamental investigar sobre el control y verificación de inventarios de medicamentos de venta regulada, para mantener un expediente ejemplar ante las autoridades.

La industria farmacéutica costarricense tiene la obligación de velar por el cumplimiento de las directrices del Ministerio de Salud, por cuanto la comercialización de medicamentos concierne e involucra a entidades gubernamentales al ser estas las encargadas de dictar lineamientos que procuren salvaguardar la salud de los ciudadanos.

Esto evidencia lo relevante del problema, toda vez que si la Farmacia continúa con diferencias entre los registros auxiliares y las existencias físicas, se expone los procedimientos administrativos aplicables, que en un principio no afectan inmediatamente la operatividad del negocio, pues consisten en advertencias para corregir la situación anómala, pero si persisten los problemas de control de inventarios, existe un alto riesgo de reincidencia, lo cual implica la pérdida del permiso para comercializar medicamentos de venta regulada.

Es importante destacar el prestigio y preferencia que goza desde su fundación Farmacia Roma, cuya ubicación geográfica le permite generar flujos de efectivo significativos potenciados por la venta de medicamentos regulados, de los cuales normalmente poseen un inventario amplio y variado que logra satisfacer la alta demanda, por lo tanto el problema en cuestión merece la atención y estudios suficientes, debido a que la Farmacia en el pasado tiene dificultades para satisfacer las revisiones que lleva a cabo de manera sorpresiva el Ministerio de Salud, por cuanto están facultados para hacerlo así.

1.3. Problema

¿Cuáles son las causas por las que los inventarios de medicamentos de venta regulada presentan diferencias entre los registros auxiliares y las existencias físicas en Farmacia Roma entre el 1° de abril y el 30 junio de 2016?

1.4. Justificación del problema

En las operaciones diarias, las empresas farmacéuticas enfrentan riesgos en la falsificación de documentos, emisión alterada y manipulación en la información

concertada en documentos con fe pública como son las recetas, estos riesgos interfieren con el desempeño normal del negocio y atentan contra el cumplimiento de la normativa aplicable : Ley N° 5395, Reglamento de establecimientos farmacéuticos privados y Reglamento para el control de drogas estupefacientes y psicotrópicos.

La toma de decisiones es crucial para el rumbo que va a tomar la empresa, y puede definir el éxito o fracaso de una organización. Por esto es de vital importancia colaborar con conocimientos para generar información actualizada a la administración y así puedan tomar decisiones con datos veraces y confiables.

El cumplimiento constante de la normativa del Ministerio de Salud es de suma importancia, pues les garantiza la continuidad del negocio mediante controles robustos y supervisiones oportunas sobre las existencias de inventarios, por esto la presente investigación asiste a la administración para anticipar riesgos que puedan amenazar el cumplimiento de la normativa.

Asimismo, es de interés tratar este tema porque representa un reto colaborar al mejoramiento continuo del negocio familiar, mediante aportes intelectuales que permitan a la administración obtener datos para la toma de decisiones.

Farmacia Roma crece constantemente desde su fundación, esto implica que el volumen de inventario aumenta de manera proporcional, al 30 de junio de 2016 emplea a 14 personas, lo cual representa el aporte de este negocio al desarrollo del cantón y su impacto sobre las PYMES, siendo un ejemplo por seguir para nuevos emprendedores.

Representa una oportunidad valiosa emplear conocimientos adquiridos, a través de los años laborados, en una empresa familiar que permita obtener información actualizada para la administración, con el fin de mejorar controles sobre inventarios y así disminuir el riesgo de hallazgos por parte de las autoridades gubernamentales.

Considerando los años invertidos en la carrera universitaria, encuentro imperativo retribuir a la comunidad estudiantil de la Universidad Hispanoamericana con un trabajo de investigación que contribuya con el conocimiento del área contable y sirva como referencia para futuras investigaciones sobre la industria farmacéutica.

Con el fin de aprovechar la apertura de los dueños de la farmacia, el acceso a la información y al personal para poder cumplir los objetivos resulta favorable y sin duda ventajoso, pues existe la disposición para obtener los datos y comprender de manera detallada la problemática del control de los medicamentos regulados.

Es de gran satisfacción aplicar y compartir el conocimiento adquirido durante la carrera universitaria con personas emprendedoras, deseosas de seguirse superando por el bienestar del país y sus familias, lo anterior es fundamental para contribuir con la salud de quienes se acercan a conseguir medicamentos que están a tono con las obligaciones de los comercializadores de fármacos.

Este estudio pretende asistir a la administración para gestionar de manera apropiada el control de los comprobantes que respaldan las ventas de medicamentos regulados, con el objetivo de que puedan tomar acciones basadas

en las recomendaciones resultantes, que les permitan en un futuro ser referentes en la industria farmacéutica sobre el control de inventarios.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

1. Proponer mejoras al control interno de medicamentos de venta regulada que permita a la gerencia el cumplimiento de la normativa vigente, con el fin de asegurar la patente para el expendio de dichos medicamentos.

1.5.2. Objetivos específicos

1. Identificar las causas que provocan diferencias entre existencias físicas y registros auxiliares para medicamentos de venta regulada.
2. Diagnosticar los controles al 30 de junio de 2016 establecidos por Farmacia Roma para el control de medicamentos de venta regulada.
3. Diseñar una propuesta para el efectivo control de medicamentos de venta regulada que permita dar seguimiento y conocer en todo momento el nivel de cumplimiento de la normativa vigente, tomando como referencia los estándares del modelo COSO.
4. Determinar el nivel de cumplimiento de los controles establecidos por la administración para el manejo de medicamentos de venta regulada.

1.6 Justificación de la investigación

Las organizaciones de todos los tipos presentan retos en el ejercicio de sus actividades. En un mundo competitivo y exigente en la gestión de los recursos,

resulta fundamental resguardar los intereses de la compañía mediante una herramienta que permita la continuidad del negocio bajo un ambiente organizacional saludable, es por ello que resulta necesaria la utilización del sistema de control interno.

El control interno promueve un ambiente en el cual se pueda desarrollar actividades constantemente evaluadas con el propósito de alcanzar los objetivos y metas establecidas, lograr mayor eficiencia y transparencia en las operaciones, prevención de fraudes, los cuales permitan a la administración la toma correcta de decisiones.

Las pequeñas y medianas empresas tienen estructuras organizacionales reducidas, donde la toma de decisiones generalmente se concentra en un pequeño grupo de funcionarios, ante este contexto surge el menester de impulsar una cultura de control interno para todos los niveles jerárquicos de la organización.

Frente a los desafíos actuales del medio nacional e internacional en la venta al detalle en las farmacias de Costa Rica, resulta primordial operar bajo un sistema de control interno que ayude a conseguir los resultados establecidos en materia de rentabilidad y rendimiento.

El mercado de venta al detalle es un aporte relevante a la economía del país, esto se puede apreciar en cifras de ventas del periodo 2013, las cuales ascienden a \$405,0 millones; en términos de crecimiento se muestra una tendencia positiva desde 2008, de acuerdo con datos de la consultora Euromonitor Internacional (El Financiero, 2 de noviembre de 2014), además los participantes del mercado,

principalmente las cadenas, continúan con planes de expansión agresivos de acuerdo con las necesidades del mercado.

El adecuado uso del control interno en una organización permite mantener constantemente una revisión oportuna sobre los procesos para el manejo del inventario, de manera que la administración obtiene datos confiables para la toma de decisiones. Es fundamental recabar información de los procesos de control interno utilizados por la empresa con el fin de poder determinar si son idóneos para la consecución de los resultados que espera la gerencia.

La materialidad que representan los medicamentos de venta regulada en Farmacia Roma es alta desde el punto de vista contable, debido a que dichos enseres representan el activo más valioso para el negocio, pues constituye el 75% del total de activos de la farmacia, por lo cual esta investigación tiene como fin evaluar en primera instancia el control interno sobre dichos medicamentos.

Cada organización es única y con exigencias particulares, por ello es vital analizar los procesos de la empresa, con la finalidad de determinar las necesidades de control existentes, para que se evalúen y comprobar si son los que se ajustan a los requerimientos de la entidad, con el propósito de alcanzar los resultados proyectados por la gerencia.

Los medicamentos de venta regulada poseen un control jurídico por parte del Ministerio de Salud, quien es el ente encargado de velar por el cumplimiento y monitoreo para el resguardo de la salud pública, esto demanda especial atención por parte de las farmacias, pues deben asegurar la ejecución estricta que

demanda la ley, lo cual implica tener procesos en la organización capaces de ejecutar los controles requeridos por dicho Ministerio, por ello el control interno es la herramienta para disminuir los riesgos y asegurar un manejo eficiente de los inventarios.

El personal manipula el inventario de medicamentos de venta regulada de manera libre y sin ninguna restricción. La manipulación se refiere al proceso de recepción por parte del proveedor, administración del inventario en la bodega, ingreso al sistema para el manejo de existencias, venta de medicamentos y finalmente el control de las existencias; situaciones que se asocian al cumplimiento exigido por el Ministerio de Salud, por lo que es necesario diagnosticar el control interno actual para determinar si es el requerido por la empresa para ajustarse a cabalidad con la norma legal aplicable.

El Ministerio de Salud y el Colegio de farmacéuticos realizan inspecciones en los años 2015 y 2016 para evaluar el nivel de cumplimiento sobre el control de medicamentos de venta regulada y la empresa ha tenido hallazgos ante la solicitud de información, debido a que carece de controles suficientes para demostrar consistencia entre las recetas de medicamentos y los saldos de inventarios de medicamentos de venta regulada. Ante estas inconsistencias la farmacia recibe advertencias para que corrija integralmente las fallas detectadas, de lo contrario se le retiraría el permiso de comercialización de medicamentos regulados.

Ante los retos organizacionales, como lo son las carencias en la divulgación del sistema de control entre todos los colaboradores de la empresa, la ausencia de

evaluaciones de riesgo y de actividades de control gerencial, las pequeñas y medianas empresas (PYMES) deben priorizar el establecimiento del control interno, de manera tal que les sirva como plataforma para aventajar a la competencia y prevalecer en el entorno económico actual.

Ante esta situación de la entidad, la presente investigación analiza el entorno legal en el cual se desenvuelve la farmacia para integrar en la investigación los elementos de riesgo, con el fin de que la propuesta de control interno considere las necesidades de la organización, permita proteger los inventarios de manera óptima y al mismo tiempo cumplir con los requisitos legales para asegurar en la medida de lo posible la sostenibilidad de la empresa en el futuro.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2. MARCO SITUACIONAL

El presente capítulo tiene por objetivo describir la situación de la empresa en el contexto organizacional, estratégico, administrativo y financiero, con el propósito de mostrar de manera clara el funcionamiento interno, que sirve como base para los análisis posteriores.

El cumplimiento del objetivo descrito implica la metodología empleada, ella consiste en visitas a la empresa, entrevistas y revisión de documentos de uso interno.

2.1 Contexto histórico de Farmacia Roma

La Farmacia Roma fue fundada el 1 de Mayo de 1995 en San Rafael de Escazú, provincia de San José, Costa Rica, por Marvin Espinoza Gómez, quien es el dueño único e invirtió capital propio y financiamiento de terceros para hacer realidad el proyecto. A través de los años tiene oportunidades variadas como incorporar un socio e incluso la venta del negocio; sin embargo, los objetivos del fundador discrepan con esas opciones, de manera que se mantiene como el dueño único.

En sus 21 años de historia, Farmacia Roma logra consolidarse como un referente en la venta al detalle en el cantón de Escazú, por lo cual es ampliamente conocido por los lugareños a pesar de ser una farmacia independiente.

2.1.1 Farmacia Roma como empresa

Farmacia Roma, S.A. es una farmacia independiente, cuya categoría tributaria es el régimen tradicional debido a su volumen de ventas y nivel de empleo. Al 30 de junio de 2016 emplea a 14 individuos, dentro de los que destacan regentes, dependientes y repartidores. El área de cobertura de ventas considera las zonas de Sabana y Rohrmoser, del cantón de San José, el cantón de Santa Ana, además de San Rafael y San Antonio, ambos del cantón de Escazú.

Farmacia Roma es socio activo de Compañía Farmacéutica S.A., COFASA. Esta alianza le permite acceder a un conjunto de beneficios, como por ejemplo mejores precios y compras por volumen. Desde su fundación, Farmacia Roma es socio de la distribuidora COFASA, la cual agrupa a la mayoría de farmacias independientes de Costa Rica.

2.1.2. Misión de la empresa

La empresa no tiene definida la misión, de acuerdo con lo expresado por su personal y por el dueño de la farmacia.

2.1.3. Visión de la empresa

Según indicaciones de la gerencia, la empresa no tiene definida la visión.

2.1.4 Expectativas

La empresa nace como un negocio familiar y se conserva en el mismo estado a través de los años. Al haberse consolidado, sus expectativas son las siguientes:

- Perdurar a pesar del cambio generacional al incorporar familiares dentro del negocio.
- Mantener el negocio a pesar de la competencia del mercado

2.1.5 Análisis FODA para Farmacia Roma

El análisis FODA se utiliza para realizar un estudio a nivel interno de la organización, identifica los recursos, las capacidades y las opciones de mejora (fortalezas y debilidades), así como las condiciones externas (oportunidades y amenazas) para aprovechar ese potencial.

A continuación se presenta el siguiente análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de Farmacia Roma.

Fortalezas

1. Amplio surtido en los inventarios. La farmacia cuenta con una variedad de casi todos los productos del mercado y aún más importante, posee aquellos que se encuentran vigentes en el mercado. De esta manera, la experiencia del usuario es positiva dado que consigue prácticamente cualquier medicamento en un solo lugar.
2. Servicio a domicilio gratuito. La farmacia cuenta con una cobertura importante en la venta de medicamentos gracias a su servicio gratuito a domicilio, lo que le permite sobresalir respecto de la competencia.
3. Personal de baja rotación. La farmacia goza de estabilidad laboral en sus distintas áreas, esto permite retención del conocimiento, especialización en el manejo de cada puesto, como es el caso de los repartidores, ya que dominan las zonas en las cuales realizan las entregas.

4. Conocimiento del mercado. La administración comprende que el nicho de mercado en el cual la farmacia se desenvuelve consiste en estratos sociales altos desde un punto de vista de ingreso per cápita, lo que le permite surtir de inventario de acuerdo con las necesidades del mercado.

Oportunidades

1. Aumentar el volumen de ventas. La venta al detalle de medicamentos posee todavía potencial de crecimiento sostenido tal y como ocurre en los últimos nueve años.
2. Aumentar los establecimientos de venta. El mercado de venta de medicamentos tiene como factor de ventaja el volumen de compra, de manera que pueda obtener mejores precios que la competencia, al aumentar los puntos de venta, y consecuentemente, accede a negociaciones más favorables con los distribuidores de medicamentos para aprovechar la economía de escala.
3. Incrementar el servicio a domicilio a otras zonas del país. Mediante la implementación de una farmacia virtual, los usuarios realizarían compras digitales que posteriormente recibirían a domicilio de manera gratuita, se acapara así otro nicho de mercado.
4. Complementar servicios. El ritmo de vida actual en la ciudad demanda diversidad de bienes y servicios concentrados en un solo lugar. La farmacia, al integrar servicios complementarios de salud, por ejemplo un médico general, aumenta la penetración de mercado, puesto que pasaría a ofrecer un valor agregado por encima de la competencia.

5. Brindar servicio de inyectables a domicilio. Este servicio es altamente demandado, y lo usual es que las personas se deben desplazar hasta la farmacia para aplicar un inyectable, por lo cual resultaría innovador ofrecerlo a domicilio.

Debilidades

1. Ausencia de un sistema robusto que permite la toma de decisiones basada en datos o estadísticas.
2. Falta de planificación en compra de medicamentos.
3. Centralización de poder y toma de decisiones en un solo empleado.
4. Ausencia de cobertura de mercado. Con el paso de los años, Farmacia Roma ha mantenido un solo punto de venta, ello implica que su cobertura de mercado se limita a lo que su único punto de venta pueda abarcar.

Amenazas

1. Competencia de precios. El mercado de venta de medicamentos se integra básicamente por cadenas farmacéuticas y farmacias independientes. Al ser Farmacia Roma del segundo tipo, implica compra de volúmenes menores, por lo tanto no obtiene las mejores negociaciones, esto a pesar de estar asociada a COFASA.

2.1.6 Estructura organizacional de la empresa

Farmacia Roma posee una estructura organizacional que se puede clasificar dentro del tipo mono funcional o bajo el tipo lineal. Debido a la naturaleza de negocio de esta empresa, posee características de ambos tipos. De la estructura mono funcional se destaca la concentración de autoridad en una persona, la cual

normalmente es el fundador, quien se ocupa de la totalidad de las decisiones y funcionamiento de la estructura organizacional.

Por otro lado, la estructura de tipo lineal, también conocida como simple, se caracteriza por ser utilizada por empresas pequeñas dedicadas a un campo específico del mercado. Es usual en este tipo de entidad que el dueño y el gerente es uno y el mismo. Al estar la autoridad centrada en una sola persona, es quien toma las decisiones y asume el control, por eso los integrantes de la organización están sujetos a las decisiones del propietario.

Al tener claras las características organizacionales de Farmacia Roma, existen pequeñas áreas que integran la estructura de esta empresa, lo cual no significa que están claramente delimitadas en la práctica o comprendidas por los individuos de la organización.

Existen cinco áreas clave dentro de la empresa, son los siguientes:

- **Área de Gerencia**

Se centraliza en el propietario y su rol consiste en coordinar el trabajo de la farmacia en términos de toma de decisiones, gestión del talento humano, administración de los recursos financieros, desempeña el rol de reclutamiento de personal y demás acciones relacionadas con el manejo de recursos humanos.

Adicionalmente, se encarga de realizar negociaciones con terceros, como es el caso de compra de medicamentos, representación ante COFASA.

- **Área de cajas y facturación**

Esta área se encarga del manejo de efectivo en el caso de cajas y la responsabilidad de esta función recae sobre los dependientes de la farmacia, o dicho en otras palabras, en los vendedores. Normalmente la farmacia opera con tres dependientes más el regente de turno.

Los involucrados en la facturación son quienes reciben las solicitudes por parte de los clientes y se tabulan a través del sistema informático, que cumple dicho fin, de esta manera la empresa busca salvaguardar dos activos fundamentales para operar como son el efectivo y el inventario de medicamentos.

- **Área de bodega**

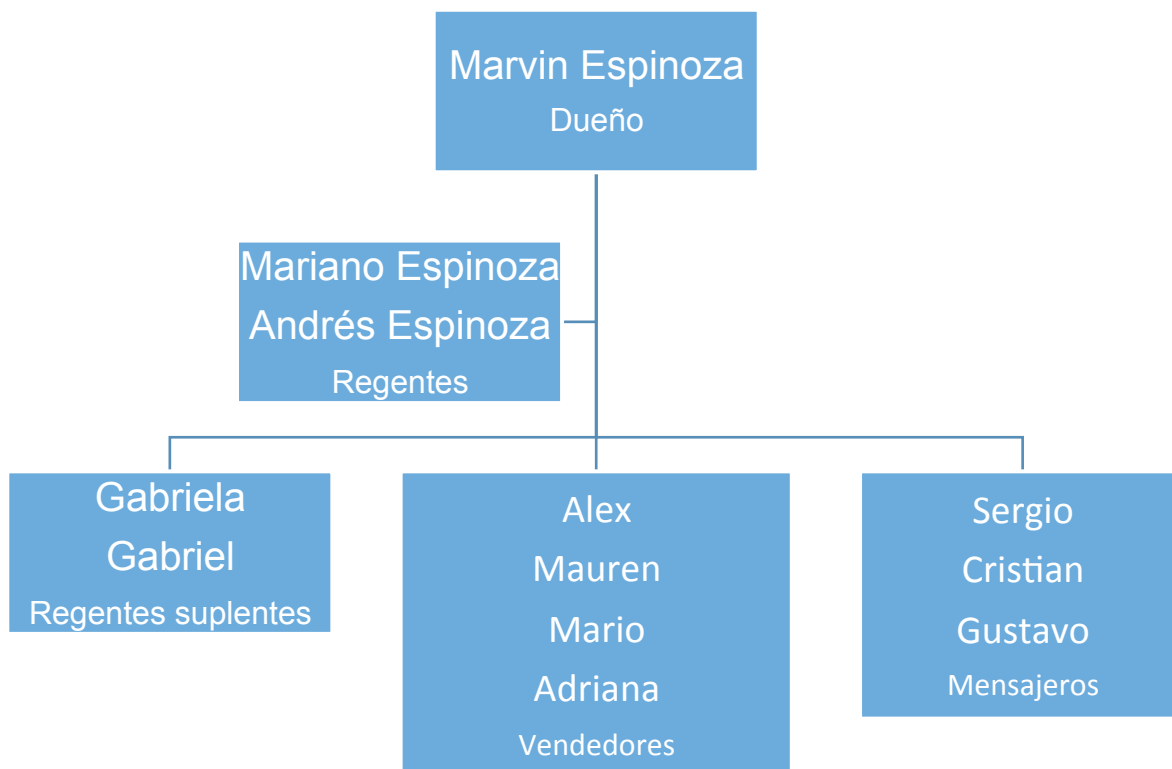
El área de bodega se encarga de administrar los medicamentos, con el propósito principal de salvaguardar este activo de manera eficiente y eficaz. Para llevar a cabo este fin, recibe los medicamentos y corrobora que coincidan con la documentación respectiva, caso contrario debe rechazarlos. Después de la recepción satisfactoria, debe almacenar adecuadamente las existencias y velar para que coincidan con los inventarios indicados en el sistema informático, y por último, emite informes a gerencia para la debida toma de decisiones.

- **Área de mensajería**

El área de mensajería se integra por tres personas que se encargan de las entregas a domicilio. Tienen la responsabilidad de manejar efectivo, facturas y los medicamentos, deben rendir cuentas sobre cada diligencia realizada, de manera que se relacionan con el área de cajas y facturación.

La estructura organizacional de la empresa se ilustra en el siguiente gráfico:

Figura 1: Organigrama Estructural de Farmacia Roma



Fuente: Farmacia Roma, 2016

2.1.7 Características internas de Farmacia Roma

Farmacia Roma se especializa en la venta de medicamentos al detalle, no obstante ofrece una serie adicional de productos que tiene como fin cubrir la demanda de los usuarios. A continuación se muestra la lista de productos y servicios ofrecidos.

- **Productos**

Los principales productos de la empresa son los siguientes:

- Macrobióticos.
- Alopáticos, en sus modalidades de venta libre y controlada.
- Cosméticos.
- Soportes terapéuticos.

- **Servicios**

Los servicios de la empresa son los siguientes:

- Entrega de medicamentos a domicilio.
- Inyectables en la farmacia.
- Medición de la presión en la farmacia.

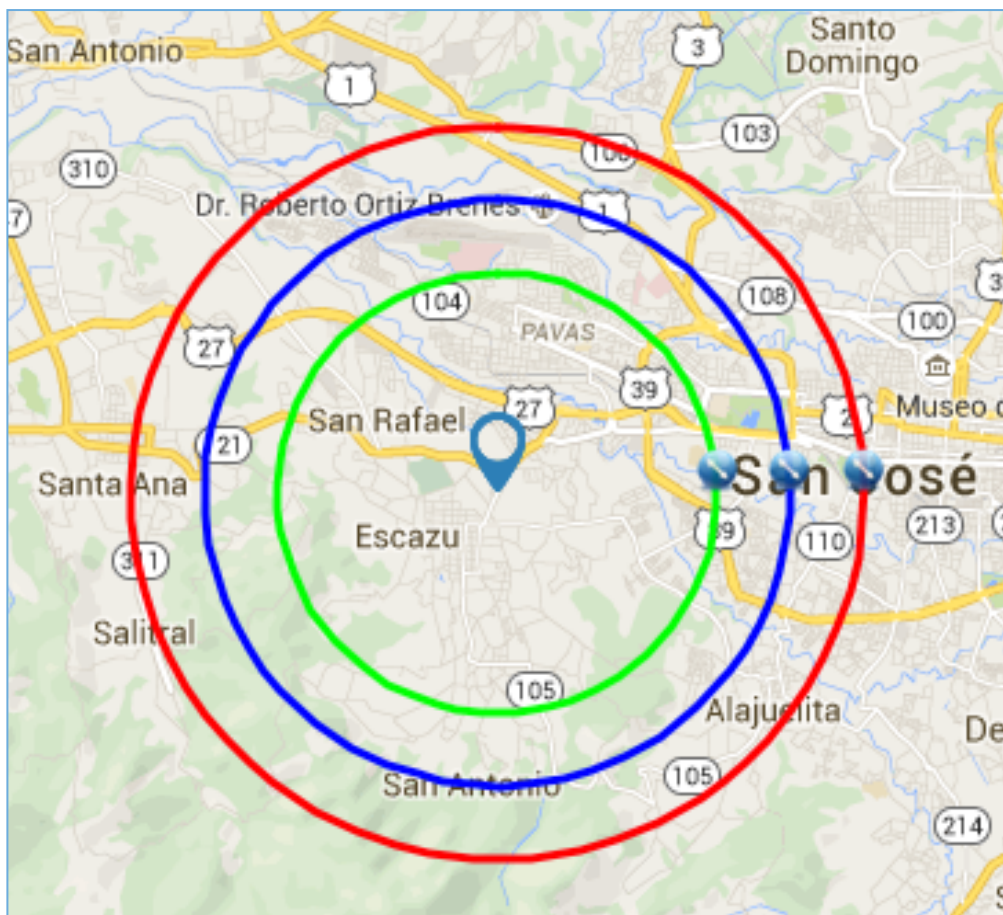
Principales zonas de cobertura de Farmacia Roma

Los principales zonas de cobertura de la empresa son los siguientes:

- Cantón de Escazú, específicamente San Rafael y San Antonio.
- Sabana (cantón de San José).

- Rohrmoser (cantón de San José).
- Cantón de Santa Ana

Figura 2: Zonas de cobertura de Farmacia Roma



Fuente: Mapas de Google

2.2. MARCO TEÓRICO.

2.2.1 Control interno

El control interno es un proceso mediante el cual se puede verificar el desempeño de diversas áreas de una organización, y se puede plantear como una comparación entre el desempeño ideal y el rendimiento documentado, de esta manera se obtiene información que permite probar si los objetivos están siendo cumplidos de forma eficiente y eficaz, de lo contrario permite aplicar medidas correctivas según las necesidades.

Koontz (2007) define la función de control en general de la siguiente manera:

La función administrativa del control consiste en la medición y corrección del desempeño con la finalidad de asegurarse de que se cumplen los objetivos de la empresa y los planes para lograrlos. La planeación y el control están relacionados estrechamente. De hecho, algunos estudiosos de la administración piensan que estas funciones no se pueden separar. Sin embargo, es aconsejable separarlas conceptualmente. (p.372)

Mientras que Santillana (2013) da la siguiente definición: “El sistema de control interno es aquel cuya estructura, actividades, y procesos coadyuvan a lograr una administración efectiva, mitigando los riesgos que puedan entorpecer el logro de los objetivos de la organización” (p.12).

Tanto la definición de Koontz como la de Santillana mencionan la expectativa sobre los controles de la organización, los cuales deben brindar de manera

oportuna desviaciones en el proceso, en caso de haber riesgos que se asocien a incumplimientos de los objetivos de la organización.

2.2.2 Pasos del proceso de control

Ante un ambiente organizacional de cambio, se requieren gerentes vigilantes de las variaciones en los procesos y las repercusiones que puedan tener. Para lograr el efectivo cumplimiento de los objetivos organizacionales es necesario comprender los pasos del proceso de control. Tomando como referencia la definición de Mockler se divide en los siguientes pasos:

- Establecer normas y métodos para medir el rendimiento. Esto se refiere al establecimiento claro de objetivos que la gerencia considera óptimos para la operación efectiva del negocio, idealmente las metas se han establecido en el proceso de planificación, por lo que proporciona una base sobre la cual se aplican modelos y métodos que permitan medir los resultados.
- Medir resultados. Es un proceso repetitivo y constante, cuya frecuencia dependerá del tipo de actividad que se mida, idealmente la gerencia debería evitar el transcurso de periodos extensos sin medición de resultados.
- Determinar si los resultados corresponden a los parámetros. Este paso implica la comparación de los resultados medidos en la etapa anterior contra las metas o criterios establecidos previamente, el resultado satisfactorio significaría que el proceso está bajo control, lo contrario si el resultado es adverso.
- Tomar medidas correctivas. Este paso es necesario si los resultados incumplen los niveles estándar, lo cual implica que hay desviaciones negativas. Cabe destacar que el proceso de control es un proceso dinámico, por lo tanto la

gerencia deben asegurar el cumplimiento a cabalidad, de lo contrario, estarían vigilando el proceso sin ejercer el control. Dependiendo del resultado, la gerencia puede optar por medidas correctivas que impliquen un cambio en una o varias actividades operativas de la organización.

2.2.3 Objetivos del control interno

El control interno es un proceso que brinda a la administración y a todo el personal de la entidad, una seguridad razonable en aras del cumplimiento de los objetivos en las siguientes áreas.

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Suficiencia y confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables

2.2.4 Tipos de control interno

El control interno se configura como un área de gestión con una perspectiva integral acerca de la empresa, y no se limita únicamente a asuntos relacionados con funciones de los departamentos de administración y finanzas.

A continuación se explican los distintos tipos de control.

Control interno financiero

Comprende la custodia de los recursos mediante el plan de la organización junto con los procedimientos y registros, así como la verificación de la exactitud y confiabilidad de los registros e informes financieros, de manera que proporcione una seguridad razonable de que las transacciones y operaciones se ejecutan de

acuerdo a los lineamientos de la administración, con el fin de que los registros contables permitan el control de los recursos, por ejemplo el inventario de mercadería, y de esta manera las transacciones se registren correctamente para permitir la preparación de los estados financieros. Este control recae sobre el funcionario encargado de la dirección financiera, quien debe velar porque la información financiera se muestre congruente.

Control interno administrativo

Bajo este control se pretende fomentar la eficiencia de las operaciones. El logro de metas y objetivos programados mediante el plan de la organización y los procedimientos y registros relacionados con los procesos de decisión que llevan a la autorización de las transacciones y actividades por parte de la gerencia.

Un control administrativo idóneo existe cuando le permite a la administración confiar en una autocomprobación de las operaciones y actividades, sin necesidad de realizar inspecciones o controles externos a las operaciones normales.

Cabe destacar las características del sistema de control interno administrativo:

- De organización: es el control que se logra al momento en que la empresa define responsabilidades, lo cual se puede entender como estructura organizativa, y la delegación de autoridad. Estos dos elementos deben guiar sobre temas de relaciones jerárquicas, límites de autoridad, y la responsabilidad de los individuos sobre las tareas que les son asignadas.

- De operación: considera la observación de políticas y procedimientos dentro de la empresa. El control operacional es el método a través del cual la organización planea, ejecuta y controla la marcha de sus actividades.

Control de detección

Son las acciones empleadas para identificar desviaciones en la realización de un proceso, de manera que las actividades de control permitan detectar eventos que de hecho ocurrieron y alerte a la administración de lo acontecido, de esta manera la empresa puede determinar la eficiencia de las políticas organizacionales.

Control preventivo

Este control se enfoca en la prevención de posibles riesgos antes de que se realicen determinadas actividades, aplicando mecanismos y procedimientos, con el propósito de determinar la veracidad de las operaciones, y su concordancia con los planes y presupuestos definidos por la administración (Koontz, 2007).

Control correctivo

Es la acción de corregir, mediante procedimientos administrativos, eventos imprevistos a fin de restablecer las condiciones originales o planeadas por la organización. El control correctivo permite enmendar los errores detectados que se rige bajo la observancia de las normas y políticas de la empresa para poder continuar con el funcionamiento apropiado de la organización (Koontz, 2007).

Sobre las anomalías Koontz (2007) menciona:

La corrección de anomalías es el punto en el que el control aparece como una parte del sistema de administración y se relaciona con las otras funciones administrativas. Para corregir las anomalías, los administradores vuelven a trazar sus planes o modifican sus metas. (p.373)

2.2.5 Riesgos de control interno

Toda empresa, independientemente del tipo de negocio en el que se desarrolle está expuesta a riesgos en todo momento. Las amenazas pueden surgir a lo interno, pero no están exentas de situaciones externas, que no necesariamente son provocadas por una inadecuada estructura organizacional, sino se debe a agentes externos; cualquiera que sea el origen, las empresas deben estar en capacidad de afrontarlas y dar solución de manera efectiva para que la amenaza o el riesgo se gestione de manera oportuna.

La evaluación de riesgos consiste en la actividad mediante la cual se efectúan análisis de información para detectar los riesgos que puedan existir en todos y cada uno de los puestos de trabajo de la empresa y puedan afectar la seguridad y el desempeño de la organización. Fonseca (2011) refiere que un buen resultado en la evaluación del control interno se encuentra condicionado a la evaluación del riesgo que realice la gerencia.

En la evaluación de riesgos se deben considerar tres etapas, a saber:

- Preparación: en esta etapa se determina el encargado de realizar la evaluación, con el fin de que se proporcione la información y los medios para que pueda realizar dicha evaluación de manera eficaz. El

encargado de ejecutar la evaluación debe definir cómo la va a realizar, los procedimientos y el plazo para concluirla, y también debe considerar los mecanismos por utilizar, con el fin de aplicarlos y comprobar si la evaluación realizada es operativa y eficaz.

- Ejecución: consiste en el entorno del lugar de trabajo, así como la formación del personal y la adecuación de las medidas precautorias y de los controles existentes.
- Registro documental: finalmente, esta etapa considera el registro de todo lo observado mediante la documentación apropiada, de manera que se incluya las distintas tareas analizadas, con el fin de facilitar el seguimiento que corresponda. Posteriormente, se adoptan las medidas correctivas o de control donde sea necesario, de manera que se identifique los riesgos, los individuos de la organización que afectan para que se puedan implementar las medidas y que puedan ser adoptadas en plazos indicados a razón de obtener los resultados que se espera.

2.2.6 Tipos de riesgos

La Norma Internacional de Auditoría 400, evaluación de riesgo y control interno, establece lineamientos para comprender el riesgo de auditoría. No obstante que la presente investigación no implica el desarrollo de una auditoría, sí es relevante mencionar los componentes indicados en esta norma.

Riesgo de control

En este riesgo influyen fundamentalmente los sistemas de control interno que la empresa tenga implementados y los mismos sean insuficientes o inadecuados para la aplicación y detección oportuna de irregularidades. El riesgo de control es propiciado por la falta de control de las actividades de la organización y por ende generan deficiencias en el sistema de control interno.

Riesgo de detección

Este riesgo consiste en la no detección de la existencia de eventos inadecuados para la empresa, debido a que los procesos de control interno son insuficientes para identificarlos.

Riesgo inherente

Este riesgo está directamente relacionado con el giro normal del negocio, sin que tenga influencia lo robusto que sea el sistema de control interno que opera en la empresa. La existencia de este tipo de riesgo radica en factores como la naturaleza de las actividades económicas de la empresa y también la naturaleza del volumen transaccional que ocurre en la organización.

2.3 Marco de control COSO

El modelo de Control COSO es un marco de referencia aplicable a cualquier organización. Para COSO, el proceso debe estar integrado con el negocio, con el fin de que ayude a conseguir los resultados esperados en materia de rentabilidad y rendimiento, a través de la efectiva comunicación desde la alta dirección, hasta los empleados de rangos más bajos.

2.3.1 Origen y actualizaciones

COSO, por sus siglas en inglés “Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission”, fue primeramente organizado en 1985 como un patrocinador de la Comisión Nacional de Información Fraudulenta, una iniciativa independiente del sector privado que estudia los factores causales que pueden conducir a la información financiera fraudulenta. Adicionalmente elaboró recomendaciones para las empresas públicas y sus auditores independientes.

La Comisión Nacional fue patrocinada por las siguientes cinco asociaciones profesionales con sede en Estados Unidos de América:

- The American Accounting Association (AAA)
- The American Institute of Certified Public Accountants (AICPA)
- Financial Executives International (FEI)
- The Institute of Internal Auditors (IIA)
- The National Association of Accountants (ahora llamado The Institute of Management Accountants (IMA))

El objetivo de COSO es proporcionar liderazgo al lidiar con tres temas que se interrelacionan entre sí:

- Gestión de riesgo empresarial
- Control interno
- Disuasión del fraude

En 1992 se publica COSO Control Interno – Marco Integrado, el cual se revisa y reedita en Mayo de 2013, incluyendo principalmente 17 principios relacionados con los componentes de control interno. Producto de este cambio, el marco de 1992 queda reemplazado por la versión actualizada a partir del 15 de Diciembre de 2014.

En 2006 se publica COSO Control Interno sobre información financiera para pequeñas empresas públicas, seguido de una guía de orientación para sistemas de control interno publicada en 2009.

Por último, con respecto del área de disuasión del fraude, COSO publica dos estudios de investigación, el primero publicado en 1999 se llama Reporte Financiero Fraudulento, y el segundo publicado en 2010 consiste en un estudio dando seguimiento al reporte previamente mencionado (COSO, s.f.).

2.3.2 Misión y visión de COSO

COSO tiene como misión proporcionar liderazgo mediante el desarrollo de marcos generales y orientación sobre la gestión del riesgo empresarial, el control interno y la disuasión del fraude diseñado para mejorar el rendimiento de la organización y reducir el alcance del fraude en las organizaciones.

Con respecto de la visión, COSO pretende ser un líder reconocido en el mercado global en el desarrollo de la orientación en las áreas de riesgo y el control que permitan la reducción del fraude y el óptimo desempeño organizacional.

2.3.3 ¿En qué consiste COSO?

Es un documento que contiene las principales directrices para la implementación, gestión y comprobación del sistema de control interno.

The Committee of Sponsoring Organizations COSO (2013) afirma sobre el control interno: “Es un proceso efectuado por los directores, la administración, y demás personal, diseñado para proporcionar una seguridad razonable con respecto al logro de objetivos relacionados a las operaciones, informes y el cumplimiento” (Internal Control – Integrated Framework [Control Interno – Marco Integrado] p.3).

El marco COSO considera dentro de control interno cinco conceptos fundamentales, por lo cual se puede indicar que el control interno es:

- Orientado a la consecución de objetivos de varias categorías, como pueden ser la generación de reportes, las operaciones de la empresa y el cumplimiento.
- Un proceso que consiste en tareas y actividades, como un medio para un fin, no un fin en sí mismo.
- Afectado por individuos. No se limita solamente a manuales de políticas y procedimientos, sino a las acciones que toman los individuos de una organización para afectar el control interno.
- Capaz de proporcionar una seguridad razonable, pero no absoluta.

- Adaptable a la estructura de la entidad, es flexible para aplicar de acuerdo a las particularidades de la división de la organización.

2.3.4 Finalidad y objetivos de COSO

COSO establece tres categorías de objetivos, los cuales permiten a la organización enfocarse en los distintos aspectos del control interno. COSO Internal Control – Integrated Framework (2013) [Control Interno – Marco Integrado] se refiere a estas categorías de la siguiente manera:

- **Objetivos operativos:** son aquellos relacionados a la eficacia y eficiencia de las operaciones de la entidad, incluidos los objetivos de rendimiento operativo y financiero, y la salvaguarda de los activos contra las pérdidas.
- **Objetivos de informes:** estos se refieren a los reportes internos y externos financieros y no financieros y pueden abarcar confiabilidad, oportunidad y transparencia.
- **Objetivos de cumplimiento:** son aquellos relacionados directamente con la legislación, el cumplimiento de las leyes y reglamentos a los que esté sujeta la entidad.

2.3.5 Componentes del control interno

El modelo COSO está definido por cinco componentes integrados los cuales son: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y actividades de monitoreo, los cuales se explican a

continuación. COSO Internal Control – Integrated Framework (2013) [Control Interno – Marco Integrado] se refiere conceptualmente a los componentes de la siguiente manera.

Ambiente de control

Es el conjunto de normas y procesos que proporcionan la base para llevar a cabo el control interno en toda la organización. La alta gerencia debe establecer la importancia del control interno y las expectativas para todos los niveles de la organización. El ambiente de control comprende:

- La integridad y los valores éticos de la organización;
- los parámetros que permiten a la administración llevar a cabo sus funciones de supervisión;
- la estructura organizativa y la asignación de autoridad y responsabilidad;
- el proceso de atraer, desarrollar y retener los empleados competentes.

Estupiñán (2006) indica sobre el ambiente de control:

Es el elemento que proporciona disciplina y estructura. El ambiente de control se determina en función de la integridad y competencia del personal de una organización; valores éticos son un elemento esencial que afecta a otros componentes del control. Entre sus factores se incluye la filosofía de la administración, la atención y guía proporcionados por el consejo de administración, el estilo operativo, así como la manera en que la gerencia

confiere autoridad y asigna responsabilidades, organiza y desarrollo a su personal. (p.4)

Evaluación de riesgo

Cada entidad enfrenta variedad de riesgos provenientes de fuentes internas o externas. El riesgo se define como la posibilidad de que ocurra un evento y afecte negativamente la consecución de objetivos. La evaluación de riesgos implica un proceso dinámico capaz de identificar y evaluar los riesgos para alcanzar las metas. Los riesgos para el logro de los objetivos se consideran en relación con las tolerancias del riesgo establecido, por lo tanto la evaluación de riesgos constituye la base para determinar la forma en que se gestionan los riesgos.

Es fundamental definir los objetivos vinculados a cada uno de los diferentes niveles de la entidad para la evaluación del riesgo. Adicionalmente, evaluar el riesgo requiere que la administración considere el impacto de los posibles cambios en el entorno externo e interno y que lleven a un rendimiento ineficaz del control interno.

Sobre la evaluación de riesgo Estupiñán (2006) menciona: “Es la identificación y análisis de los riesgos que se relacionan con el logro de los objetivos; la administración debe cuantificar su magnitud, proyectar su probabilidad y sus posibles consecuencias” (p.6).

Actividades de control

Son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que ayudan a gestionar los riesgos con el fin de cumplir con los objetivos establecidos.

Las actividades de control se consideran en todos los niveles de la organización, a través de distintas etapas dentro de los procesos de negocio y considerando el entorno tecnológico.

La naturaleza de las actividades de control puede ser preventivo o de detección, y abarcan una amplia gama de actividades manuales y automatizadas. La segregación de funciones es un típico caso de desarrollo de actividades de control, sin embargo en casos en que la segregación no sea práctica para la empresa, la gerencia debe seleccionar y desarrollar otro tipo de actividades de control.

Estupiñán (2006) clasifica las actividades de control de la siguiente manera:
“Las actividades de control se clasifican en:

- Controles preventivos
- Controles de detección
- Controles correctivos
- Controles manuales o de usuario
- Controles de cómputo o de tecnología de información
- Controles administrativos” (p.7)

Información y comunicación

La información es necesaria para la entidad con el propósito de llevar a cabo las responsabilidades de control interno y así apoyar el logro de objetivos. La

gerencia obtiene y utiliza la información relevante de fuentes internas y externas para apoyar el funcionamiento de los demás componentes de control interno.

La comunicación es el proceso continuo de obtener, proporcionar y compartir la información que puede ser de tipo interna, la cual consiste en la difusión a través de toda la organización, mientras que el otro tipo es externa, y consiste en permitir la entrada de comunicación relevante.

Estupiñán (2006) menciona:

La información pertinente debe ser identificada, capturada y comunicada en forma y estructuras de tiempo que faciliten a la gente cumplir sus responsabilidades. Los sistemas de información producen información operacional financiera y suplementaria que hacen posible controlar y manejar los negocios. (p.8)

Actividades de monitoreo

Las evaluaciones continuas permiten determinar si cada uno de los cinco componentes del control interno funcionan correctamente. Dichas evaluaciones están integradas con los distintos niveles de la organización y proporcionan información oportuna.

Las evaluaciones separadas se caracterizan por efectuarse periódicamente, y su alcance y frecuencia varían de acuerdo con la evaluación de riesgo y la eficacia de las evaluaciones.

Los resultados se evalúan contra los criterios definidos por la gerencia, y las deficiencias se comunican a la administración para gestionar según corresponda.

2.3.6 Principios del marco COSO

Es importante mencionar los 17 principios relacionados con los componentes del enfoque COSO III, debido a que las organizaciones pueden lograr un efectivo control interno aplicándolos a sus operaciones, informes y objetivos de cumplimiento. COSO Internal Control – Integrated Framework (2013) [Control Interno – Marco Integrado] se refiere de la siguiente manera a esos principios.

Ambiente de control

- La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.
- La junta directiva demuestra independencia de la gestión y tareas de supervisión del desarrollo y desempeño del control interno.
- La gerencia establece estructuras, canales de comunicación, autoridades apropiadas y responsabilidades para el logro de objetivos.
- La organización tiene individuos que deben ser responsables sobre sus obligaciones sobre el control interno para consecución de objetivos.

Evaluación de riesgo

- La organización especifica los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos que puedan afectar los objetivos.

- La organización identifica los riesgos en toda la entidad para el logro de objetivos y analiza los riesgos como base para determinar cómo deben ser gestionados los riesgos.
- La organización considera la exposición al fraude evaluando los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos.
- La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente el sistema de control interno.

Actividades de control

- La organización selecciona y desarrolla actividades de control que ayudan a la mitigación de riesgos para el logro de los objetivos a niveles aceptables.
- La organización selecciona y desarrolla actividades de control sobre la tecnología para apoyar el logro de objetivos.
- La organización implementa actividades de control a través de políticas que establecen las expectativas y los procedimientos que ponen las políticas en acción.

Información y comunicación

- La organización obtiene y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.

- La organización comunica información internamente, incluye los objetivos y responsabilidades del control interno, necesarios para apoyar el funcionamiento del control interno.
- La organización se comunica con partes externas con respecto de temas que afectan el funcionamiento del control interno.

Actividades de monitoreo

- La organización selecciona, desarrolla y ejecuta evaluaciones para determinar si los componentes del control interno están presentes y funcionando.
- La organización evalúa y comunica deficiencias de control interno de manera oportuna a las partes responsables de la adopción de medidas correctivas.

2.3.7 Limitaciones del marco COSO

El control interno proporciona una seguridad razonable para la consecución de objetivos de la entidad, sin embargo el marco COSO reconoce que existen limitaciones. El control interno no puede prevenir el mal juicio o eventos externos que puedan ocasionar que una organización no alcance sus objetivos operacionales, por lo cual se puede indicar que incluso un sistema efectivo de control interno puede experimentar fallas. Las limitaciones se pueden originar debido a:

- Adecuación de los objetivos establecidos como una condición previa para el control interno.
- El juicio humano en la toma de decisiones puede ser incorrecto y sujeto al sesgo.
- Las averías que pueden ocurrir debido a errores humanos como simples errores.
- Capacidad de la gerencia para sustituir el control interno.
- Capacidad de la administración u otros miembros de la organización para eludir los controles a través del complot.

Estas limitaciones evitan que la gerencia tenga seguridad absoluta en el logro de objetivos, por lo que proporciona solamente seguridad razonable para dicho fin. A pesar de estas limitaciones inherentes, la gerencia debe ser consciente de ellas al momento de desarrollar y probar los controles que minimizan, en la medida de lo posible, estas limitaciones.

2.3.8 Ventajas de COSO

COSO Internal Control – Integrated Framework (2013) [Control Interno – Marco Integrado] se refiere a las ventajas de la siguiente manera.

- Permite a la dirección de la entidad poseer una visión global del riesgo, y gestionarlo adecuadamente.

- Hace posible la priorización de los objetivos, de manera que los controles implantados minimicen el riesgo y permite toma de decisiones más segura.
- Permite dar soporte a las actividades de control interno y planificación estratégica.
- Impulsa que la gestión de riesgos pase a formar parte de la cultura de la organización.

2.4. Entorno legal

El sector farmacéutico costarricense se regula por normas y reglamentos emitidos localmente. El entorno legal contempla las normas, leyes y acatamientos que debe cumplir para participar en el mercado con prácticas lícitas, garantizando al consumidor final confiabilidad para el bienestar de la salud.

Dentro del marco normativo local se encuentran una serie de leyes y reglamentos los cuales se describen a continuación:

- Manual de normas para la habilitación de farmacias. Decreto No. 31969- Se emite por el Ministerio de Salud mediante Gaceta N° 81, San José, Costa Rica, 28 de abril de 2008. Esta norma vela por la salud de la población, por lo que el Ministerio de Salud, en su rol de ente rector, establece las normas básicas para garantizar la calidad el servicio que brindan los establecimientos farmacéuticos.

- Ley General de Salud No. 5395 decretada por la Asamblea Legislativa, San José, Costa Rica, 30 de octubre de 1993. La Farmacia comercializa productos que entran dentro del alcance de esta Ley, por lo tanto debe acatar los artículos aplicables que para fines de esta investigación concierne considerar para el alcance de los objetivos.
- La Declaración de Tokio: normas de calidad de servicios farmacéuticos, adoptada por el Consejo de la Federación Internacional Farmacéutica el 5 de septiembre de 1993. A manera de referencia, este documento expone normas de calidad de los servicios farmacéuticos y de las buenas prácticas de farmacia para Centroamérica y el Caribe.
- Reglamento para el control de drogas estupefacientes y psicotrópicas, emitido por el Ministerio de Salud según decreto N° 37111-S, publicado en la Gaceta N° 72 del 5 de junio de 2012. Este documento establece los lineamientos de la compra y venta de este tipo de drogas, así como su prescripción, dispensación y control en torno a la comercialización.
- Reglamento de establecimientos farmacéuticos privados. Decreto N° 16765-S emitido por el Ministerio de Salud mediante Gaceta N° 10, San José, Costa Rica, 15 de enero de 1986. Este documento establece las obligaciones y condiciones de operación relacionadas con la comercialización de fármacos en puntos de venta privados.

El reglamento anteriormente mencionado establece la obligatoriedad de cumplir las normas legales concernientes al suministro de medicamentos de uso restringido, el artículo 33, inciso 12, indica lo siguiente:

“Hacer que se cumplan las normas legales que regulan la venta o el suministro de medicamentos de uso restringido.” (Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos Privados, Decreto N°. 16765-S, 1986, art. 33)

Este artículo es fundamental para el propósito de esta investigación, pues de manera explícita indica la responsabilidad que poseen los establecimientos de venta privada de medicamentos de uso restringido.

Asimismo, el artículo 33, inciso 8 y 9 indican, respectivamente, lo siguiente:

“8) Conservar las recetas en la farmacia, debidamente firmadas por el regente que las despachó, llevando el archivo correspondiente.

9) Reportar y enviar las recetas de estupefacientes y psicotrópicos despachadas en la farmacia del Ministerio.” (Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos Privados, Decreto N°. 16765-S, 1986, art. 33)

Además, se mencionan artículos primordiales para realizar la presente investigación incluidos en el reglamento mencionado de la sección de drogas y sus composiciones, el cual pertenece al capítulo 9:

“ARTICULO 49. Los medicamentos estupefacientes y psicotrópicos y los medicamentos declarados de uso restringido, para su despacho, deberán guardarse en áreas separadas, bajo la responsabilidad del regente. “(Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos Privados, Decreto N°. 16765-S, 1985, art. 49)

“ARTICULO 51. Para el despacho de medicamentos estupefacientes y psicotrópicos, se exigirán los respectivos formularios oficiales y en el caso de psicotrópicos la receta blanca por duplicado.” (Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos Privados, Decreto N°. 16765-S, 1986, art. 51)

El Manual de Normas para la habilitación de Farmacias indica lo siguiente respecto de la documentación que debe controlar el establecimiento:

- Un protocolo para el control de fecha de vencimiento, obsolescencia y deterioro de los medicamentos.
- Una lista de medicamentos ofrecidos.
- Recetas mensuales dispensadas de: Psicotrópicos, estupefacientes y antibióticos.
- Un Manual de Protocolos Técnicos y Profesionales de preparación y dispensación de recetas, el que debe ser de conocimiento de todo el personal.
- Un protocolo técnico y de seguridad para la prevención de enfermedades infectocontagiosas como hepatitis y SIDA, según se requiera, para el servicio de inyectables.
- Un protocolo técnico para la correcta determinación y reporte de la toma de presión.
- Cuando se realice en la farmacias privadas o comunales.

- Un manual de funciones que identifique las responsabilidades de todos y cada uno de los empleados.
- Un Plan de Acción ante una emergencia como resultado al menos de los siguientes aspectos: un procedimiento realizado, emergencias en salud y emergencias naturales.
- Un protocolo para la conservación de la cadena de frío: control, acondicionamiento, orden, mantenimiento del refrigerador para vacunas, plan ante emergencia y disposición de las normas vigentes y circulares accesibles sobre el manejo de biológicos. Deben ser de conocimiento de todo el personal.
- Un manual de normas y procedimientos de limpieza de las diferentes áreas del establecimiento, así como el equipo y materiales.
- Un libro para llevar el registro de psicotrópicos y estupefacientes, con sus correspondientes estadísticas.

Con respecto del recurso humano, el manual de normas indica lo siguiente:

- El establecimiento debe estar a cargo de un regente farmacéutico (debidamente incorporado al colegio profesional).
- El regente farmacéutico debe permanecer durante todo el horario de atención con un máximo de 12 horas por día para cada regente. Dicho funcionario es el único empleado que puede utilizar gabacha de color blanco en el establecimiento.

- Debe contar con personal de despacho debidamente capacitados y supervisados por el regente.
- Debe contar con personal de apoyo necesario acorde a la complejidad del establecimiento.
- En caso de que se apliquen medicamentos inyectables o toma de presión arterial, deberá de llevarlo a cabo el personal competente de acuerdo con la legislación vigente.

El tema de las prácticas farmacéuticas ha sido estudiado por el Grupo Centroamericano de Política de Competencia y Banco Interamericano de Desarrollo. En este estudio regional se analiza las condiciones de competencia en cadenas mayoristas y minoristas de medicamentos en Centroamérica.

En el estudio indicado se analizan las cadenas que conforman el mercado y también los participantes minoristas en un entorno de competencia que busca promover la protección de la misma para facilitar el acceso a medicamentos seguros, lo cual se relaciona directamente con el objetivo general que pretende analizar los controles en los inventarios de venta regulada.

El estudio es importante para fines del cumplimiento de objetivos de esta investigación, pues aplica dentro de su metodología el análisis del mercado privado farmacéutico segmentado por la comercialización de medicamentos de venta libre y regulada.

2.5. Farmacia y otros conceptos relacionados

Es importante delimitar los tipos de medicamentos debido a que la legislación estipula controles específicos, como en el caso de los medicamentos de venta regulada. También, para efectos de esta investigación se definen enseguida conceptos básicos, pero relevantes para su desarrollo .

El reglamento de establecimientos farmacéuticos privados define farmacia de la siguiente manera:

“Aquel que se dedica a la preparación de recetas y al expendio y suministro directo al público de medicamentos. Es un centro de información y asesoramiento sobre todos los aspectos que atañen al medicamento.” (Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos Privado, Decreto N°. 16765-S, 1986, art. 2)

Luego de definir el concepto de farmacia, es preciso mencionar la conceptualización de medicamento que aparece en el citado reglamento:

“Se considera medicamento, para los efectos legales y reglamentarios, toda sustancia o productos naturales, sintéticos o semisintéticos y toda mezcla de esa sustancia o productos que se utilicen para el tratamiento, diagnóstico, prevención y alivio de las enfermedades o de estados físicos anormales o de los síntomas de los mismos y para el restablecimiento o modificación de funciones orgánicas en las personas o en los animales.” (Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos Privados, Decreto N°. 16765-S, 1986, art. 1)

El manual de normas para la habilitación de farmacias define los tipos de medicamentos de la siguiente manera:

“14. Medicamento de libre venta: aquel que el Ministerio de Salud declare como tales con el correspondiente decreto.

15. Medicamento ético: medicamentos de venta restringida por no estar incluidos en el decreto No 28496-S publicado en el Diario Oficial La Gaceta No 52 del 14 de marzo del 2000 y sus reformas.” (Manual de Normas para la Habilitación de Farmacias, Decreto N°. 31969-S, 2008, sección 2)

CAPÍTULO III

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO

3.1. Diseño Metodológico

En el presente capítulo se describe la forma en que se desarrolla y sustenta la investigación científica. La metodología descrita en este capítulo se enfoca en la Farmacia Roma, lugar donde se investigan los controles de los medicamentos de venta regulada y su problemática, de manera que se pueda medir el ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información, comunicación, supervisión y seguimiento, que componen el sistema de control interno.

3.1.1 Encuadre paradigmático

Esta investigación se realiza desde un enfoque positivista, que permita establecer comprobaciones para establecer las causas de los hechos mediante búsqueda de relaciones determinadas de causa y efecto. El enfoque positivista asume que es posible establecer las causas de los hechos.

Ferreres y González (2006) sobre el paradigma positivista indican: “Mantiene que todo conocimiento científico se basa sobre la experiencia de los sentidos sólo puede avanzarse mediante la observación y el experimento, asociados al método científico” (p.117).

3.1.2. Tipo de enfoque que caracteriza la investigación

Es importante definir el tipo de método que lleva a obtener de la investigación resultados válidos de acuerdo con los objetivos planteados.

El enfoque cuantitativo utiliza preguntas específicas y los datos cuantitativos se exponen de manera numérica. Hernández, Fernández y Baptista (2006) se refieren a este enfoque como aquel que usa la recolección de datos para probar

hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

Con respecto al enfoque cuantitativo Hernández et al (2006) en su cuarta edición expresan:

La investigación cuantitativa nos ofrece la posibilidad de generalizar los resultados más ampliamente, nos otorga control sobre los fenómenos, así como un punto de vista de conteo y las magnitudes de éstos. Asimismo, nos brinda una gran posibilidad de réplica y un enfoque sobre puntos específicos de tales fenómenos, además de que facilita la comparación entre estudios similares. (p.21)

De acuerdo con Hernández et al (2006) en su cuarta edición, el proceso cuantitativo se define de la siguiente manera: “El proceso cuantitativo es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar o eludir” pasos, el orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase.” (p.22 y 23)

Hernández et al (2006) citan además:

El proceso cuantitativo parte de una idea, que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se desarrolla un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas (con frecuencia utilizando métodos

estadísticos), y se establece una serie de conclusiones respecto de las hipótesis. (p. 23)

Por otro lado, el enfoque cualitativo pretende la descripción de las cualidades de un fenómeno, por lo que no intenta medir ni probar el grado en que se encuentra determinada cualidad respecto a un acontecimiento dado. Así, el enfoque cualitativo utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación (Hernández et al 2006).

Los mismos autores (2006) mencionan además:

El proceso cualitativo también se guía por áreas o temas significativos de investigación. Sin embargo, en lugar de que la claridad sobre las preguntas de investigación e hipótesis preceda (como en la mayoría de los estudios cuantitativos) a la recolección y el análisis de los datos, los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos. (p. 23)

Esta investigación se basa en el enfoque metodológico de tipo cuantitativo porque se requiere que sea objetiva, lógica deductiva y principalmente por la recolección de datos que pretende probar hipótesis mediante la medición numérica del fenómeno que se estudia y analiza en esta investigación.

3.1.2. Características del enfoque de la investigación

El enfoque cuantitativo tiene las siguientes características según Hernández et al (2006).

- Se plantea un problema de estudio delimitado y concreto.
- Una vez planteado el problema, se revisa lo que se ha investigado anteriormente.
- Sobre la revisión de la literatura se construye un marco teórico.
- Se somete a prueba las hipótesis mediante el empleo de los diseños apropiados de investigación.
- Para obtener los resultados, el investigador recolecta datos numéricos de los fenómenos que estudia y analiza mediante procedimientos estadísticos.
- Las hipótesis se generan antes de recolectar y analizar los datos.
- La recolección de los datos se fundamenta en la medición. Esta recolección o medición se lleva a cabo al utilizar procedimientos estandarizados y aceptados por una comunidad científica.
- Las mediciones se transforman en valores numéricos que se analizarán por medio de la estadística.
- En el proceso se busca el máximo control para lograr que otras explicaciones posibles, distintas a la propuesta del estudio, sean desechadas y se excluya la incertidumbre y minimice el error. Es por eso que se confía en la experimentación y los análisis de causa-efecto.

- Los estudios cuantitativos siguen un patrón predecible y estructurado y se debe en cuenta que las decisiones críticas son efectuadas antes de recolectar los datos.
- En una investigación cuantitativa se pretende generalizar los resultados encontrados en un grupo a una colectividad mayor.
- Los estudios cuantitativos pretenden explicar y predecir los fenómenos investigados, buscando regularidades y relaciones causales entre elementos.
- Este enfoque utiliza la lógica o razonamiento deductivo, que comienza con la teoría y de ésta se derivan expresiones lógicas denominadas hipótesis que el investigador busca someter a prueba.

3.1.3 Características de la investigación

Este trabajo se realiza sobre una investigación cuasi experimental, consiste en análisis para aproximarse el máximo posible a una similitud de las características que poseen todos los elementos, pero basándose solamente en una parte de ellos.

3.2 Sujetos y fuentes de investigación.

Se analizan todas las posibles fuentes de información, y se descartan todas aquellas que no sean útiles para esta investigación.

3.2.1 Sujetos de investigación

Farmacia Roma es un negocio familiar que posee un único punto de venta ubicado en Escazú. Al estar en un cantón de alto desarrollo, incluso por encima del promedio nacional, que de acuerdo con el índice de desarrollo humano del 2014, Escazú ocupa el segundo lugar a nivel nacional, experimenta un aumento exponencial en la venta de medicamentos, entre ellos los de venta regulada; sin embargo, el control ante el aumento de ventas no es proporcional, por lo cual presenta retos para lograr cumplir con las regulaciones del Ministerio de Salud.

3.2.2 Fuentes de información

3.2.2.1 Fuentes primarias

Corresponde a fuentes que contienen información directa y de primera mano, y es material original que no ha sido interpretado o evaluado por otra persona. Las fuentes primarias se definen de la siguiente manera por parte de Hernández et al (2006): “Proporcionan datos de primera mano, pues se trata de documentos que contienen los resultados de estudios, como libros, antologías, artículos, monografías, tesis y disertaciones, documentos oficiales, reportes de asociaciones, trabajos presentados” (p.66).

Como fuente primaria se consideran los documentos de control de la farmacia para medicamentos de venta regulada, los cuales son la materia prima de la investigación. También, revisión de documentos de inventarios efectuados por personal de la farmacia.

3.2.2.2 Fuentes secundarias

Las fuentes secundarias consisten en analizar, interpretar o debatir la información sobre una fuente primaria. Son posteriores a lo que describen, debido a producirse tiempo después de que se origina la fuente primaria.

Hernández et al (2006) lo definen así: “Son listas, compilaciones y resúmenes de referencias o fuentes primarias publicadas en un área de conocimiento en particular. Es decir, reprocessan información de primera mano” (p.66).

Como fuente secundaria se utilizan los informes del resultado de las inspecciones realizadas por el Ministerio de Salud respecto del cumplimiento de los requisitos que exige la respectiva ley para medicamentos de venta regulada.

3.3 Población y muestra

La población es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. Hernández et al (2006) citan al respecto: “Las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo” (p.239).

La población de esta investigación se conforma por los controles de la Farmacia Roma, sobre la manipulación de los medicamentos de venta regulada.

Además de los funcionarios, esta investigación abarca la población de recetas recibidas entre Abril de 2016 y Junio de 2016, siempre y cuando tengan relación con medicamentos de venta regulada, por estos elementos se conforman las poblaciones de esta investigación.

La muestra es un subconjunto fielmente representativo de la población. Debido a que las recetas constituyen una cantidad considerable, es preciso definir el método de muestreo probabilístico para cada una de las poblaciones previamente mencionadas.

La muestra probabilística consiste en que todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria de las unidades de análisis. Para efectos de la presente investigación la muestra probabilística es la siguiente.

Probabilística. Para desarrollar la investigación se realiza un muestro de comprobantes de medicamentos de venta regulada con el fin de medir el grado de cumplimiento de la legislación que restringe la venta de dichos medicamentos.

En la muestra no probabilística la elección de los elementos no depende de la probabilidad, más bien de las causas relacionadas con las características de la investigación, y depende del proceso de toma de decisiones de una persona por lo que las muestras seleccionadas se deben a los criterios de investigación. La muestra no probabilística de esta investigación es la siguiente:

No Probabilística. La medición de cumplimiento de los controles internos de la farmacia se analiza utilizando como base trabajadores específicos que tengan conocimiento profundo sobre la aplicación de controles para mantener a la empresa en un nivel de cumplimiento legal óptimo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Con el fin de analizar la situación actual de la Farmacia es necesario recolectar la mayor cantidad de datos posible mediante técnicas e instrumentos que lo permitan. De esta manera se puede comprender desde una perspectiva objetiva y precisa la problemática de la empresa, considerando los requisitos que debe cubrir un instrumento de medición como son la confiabilidad, validez y objetividad. Hernández et al (2006) mencionan: “Recolectar datos implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico” (p.274).

Para recolectar los datos necesarios para llevar a cabo esta investigación se emplea los siguientes instrumentos de recolección de datos:

1. Observación
2. Cuestionario
3. Entrevista personal.

3.4.1. Observación

Este método consiste en la obtención activa de información a partir de la percepción visual y se emplea para indicar todas las formas de percepción utilizadas para el registro de respuestas tal como se presentan a los sentidos. Al respecto, Corbetta (2007) cita: “La distinción entre <<observación>> y <<observación participante>> es clara: la primera indica la técnica para la recopilación de datos sobre comportamiento no verbal” (p.304).

El empleo de este método en la presente investigación tiene como propósito el registro de situaciones observadas en el control de medicamentos de venta regulada, los registros deben ser sistemáticos y confiables para luego ser evaluados.

Ortiz (2006) menciona :

Para que la observación científica se lleve a cabo, el observador (investigador) deberá reunir en principio las siguientes tres condiciones:

1. Estar convencido de la actividad que va a desempeñar, con una actitud positiva, pero sobre todo la de colaboración si forma parte de un equipo de investigación.
2. Contar con los conocimientos necesarios (entrenamiento) para la observación, lo cual implica la habilidad de concentración y conocimiento previo acerca del objeto o sujeto a observar; condiciones y sucesos de la circunstancia.
3. Disponer de los instrumentos necesarios para el levantamiento de los datos. (p.123)

3.4.2 Cuestionario

El cuestionario es un instrumento de investigación que facilita la recopilación de datos, el cual evita la dispersión de la información al concentrarse en preguntas de elección forzosa. Como tal, el cuestionario consiste en un conjunto de preguntas que se confecciona para obtener información con algún objetivo en concreto. Ortiz (2006) menciona:

El contenido de las preguntas invariablemente tendrán que estar relacionadas con la hipótesis, o sea que, las preguntas deberán estar enfocadas hacia los puntos clave, que una vez que se viertan las respuestas, éstas contengan los datos directamente relacionados con la hipótesis, pero sobre todo, que una vez codificados e interpretados, permitan confirmar o refutar la hipótesis. (p.127)

3.4.3 Entrevista

La entrevista consiste en un intercambio de ideas mediante una conversación que se da entre dos o más personas, donde un entrevistador es el designado para preguntar.

Ortiz (2006) lo define de la siguiente manera: “La entrevista es la práctica que permite al investigador obtener información de primera mano. La entrevista se puede llevar a cabo en forma directa, por vía telefónica, enviando cuestionarios por correo o en sesiones grupales” (p.124).

Para esta investigación se utiliza la entrevista personal, busca recolectar información que permita determinar el nivel de cumplimiento de los controles establecidos por la Farmacia para poder cumplir con la regulación aplicable sobre la comercialización de medicamentos de venta regulada.

La entrevista personal es definida por Ortiz (2006) de la siguiente manera:

Esta se puede definir como una entrevista cara a cara, donde el entrevistador pregunta al entrevistado y recibe de éste las respuestas pertinentes a las hipótesis de la investigación. Las preguntas y su secuenciación marcarán el grado de estructuración del cuestionario, objeto de la entrevista. (p.124)

3.5 Identificación, descripción y relación de variables e indicadores

3.5.1 Matriz: Variable, indicadores, instrumentos e informantes

Las variables de la investigación son las siguientes:

Tabla 1: Cuadro de Variables de la Investigación

Hipótesis	Concepto	Detalle operacional	Instrumento
Comercialización de muestras dadas por casas farmacéuticas	Las muestras farmacéuticas son aquellas dadas por casas farmacéuticas que no deberían comercializarse.	Cualquier medicamento de venta regulada que sea dado solamente como una muestra, y que esté siendo comercializado.	Muestreo.
Obtención irregular de recetas por parte de médicos profesionales	La receta médica es un documento legal con fe pública que prescribe la medicación del paciente.	Aceptación de recetas irregulares para respaldar ventas de medicamentos regulados legalmente.	Muestreo.

Carencia de cultura de control sobre medicamentos regulad	La cultura de control consiste en el ambiente que existe en un el cual permite promover buenas conductas para cumplir las medidas para ejercer el control	Los funcionarios de una organización están influenciados de cierta manera con el ambiente existente en el lugar de trabajo, de estar expuesto a un ambiente de poco cumplimiento se verá expuesto a incurrir en faltas a los controles de la administración.	Observación.
Inexistencia de controles internos	El control interno es un conjunto de acciones, procedimientos y	Se refiere a cualquier proceso que esté expuesto por	Cuestionario.

	métodos que buscan prevenir riesgos en una organización.	posibles carencias o inexistencia de controles interno que perjudiquen a la organización para el cumplimiento de requisitos legales.	
--	--	--	--

Fuente: Espinoza, 2016

CAPÍTULO IV:

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

3.1 Análisis e interpretación de los resultados de la investigación

Este capítulo expone, analiza y grafica los datos recolectados mediante el cuestionario aplicado al personal a cargo del manejo de los medicamentos de venta regulada.

3.1.1 Cuestionario para evaluar el ambiente de control interno

El cuestionario pretende obtener información relacionada con el control interno de Farmacia Roma y cómo éste afecta al manejo de los medicamentos de venta regulada, usando como referencia los elementos del estándar internacional de control interno COSO.

Tabla 2: Ambiente de control, pregunta 1

Pregunta		Sí	No
1	¿Tiene la organización identificados valores éticos bajo los cuales se rigen los empleados?	9	1

Gráfico No. 1



Fuente: Espinoza, 2016

La opinión de los empleados que se entrevista sobre la existencia de los valores éticos indica que un 90% considera que sí existen, mientras que el 10% considera que no hay evidencia de ello. Es importante mencionar que los valores no están establecidos por parte de la gerencia; sin embargo, los empleados perciben que en el ambiente organizacional en el cual se desempeñan prevalecen valores éticos bajo los cuales se rigen.

Tabla 3: Ambiente de control, pregunta 2

Pregunta		Sí	No
2	¿Está la organización apegada y comprometida con la integridad y valores éticos?	10	0

Gráfico No. 2



Fuente: Espinoza, 2016

Se determina que un 100% de los entrevistados considera que la organización apoya la idea de estar comprometida y apegada con la integridad y valores éticos, esto a pesar de que la Farmacia no cuenta con un código de ética que defina los valores y las conductas consideradas como inapropiadas. La gerencia no cuenta con ningún plan para implementar un código de conducta.

Tabla 4: Ambiente de control, pregunta 3

Pregunta		Sí	No
3	¿Demuestra la organización compromiso para retener el talento humano para la consecución de los objetivos?	9	1

Gráfico No. 3

Fuente: Espinoza, 2016

De acuerdo con las respuestas de la pregunta tres, los colaboradores indican en su mayoría que la organización demuestra de manera constante compromiso para retener el talento humano. Según se aprecia en el gráfico, 90% considera que la organización está comprometida a retener el recurso humano, mientras que 10% considera que no existe tal compromiso. Prueba de esto es que la antigüedad

promedio de los empleados que se entrevista es de nueve años, siendo el de mayor antigüedad de 22 años y el menor de cuatro meses.

Tabla 5: Evaluación de riesgo, pregunta 4

Pregunta		Sí	No
4	¿Están identificados los riesgos de la organización por parte de la gerencia?	8	2

Gráfico No. 4



Fuente: Espinoza, 2016

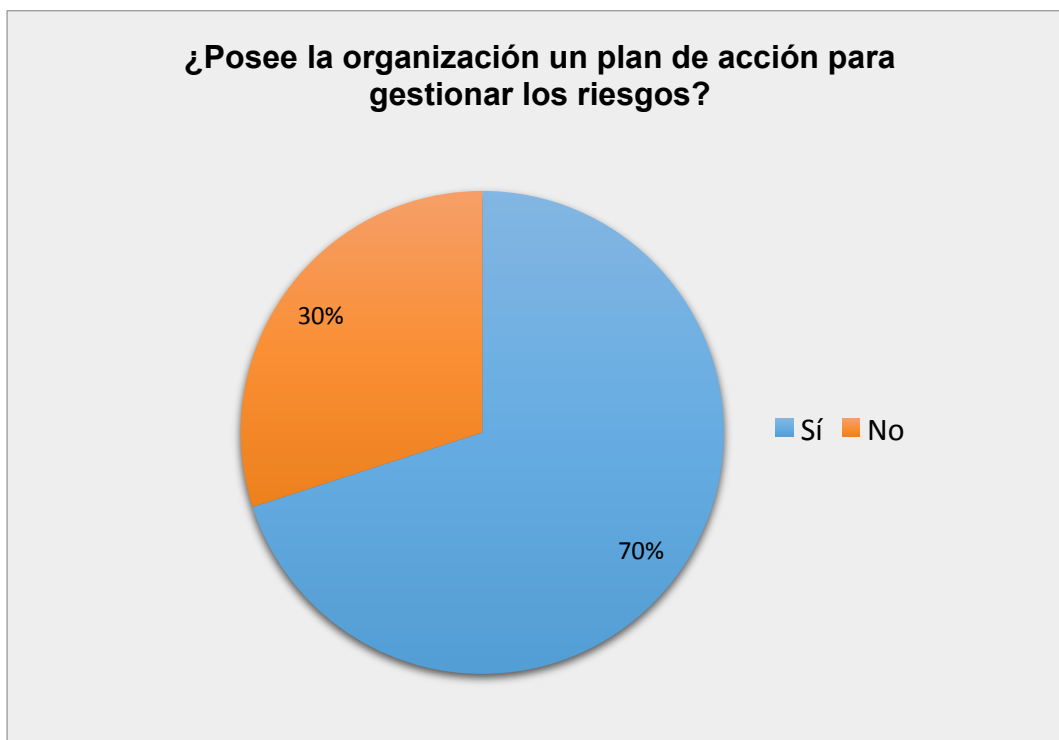
Según indica el gráfico cuatro, el 80% los colaboradores entrevistados responde que la gerencia tiene identificados los riesgos a los cuales está expuesta la organización, mientras que el 20% considera que la gerencia no invierte recursos en identificar los riesgos de la organización y por lo tanto tampoco los

gestiona. El gerente indica que tiene identificados los riesgos; sin embargo, no posee una metodología bajo la cual detectarlos, por tanto se realiza de manera empírica y bajo la experiencia adquirida a través de los años.

Tabla 6: Evaluación de riesgo, pregunta 5

Pregunta		Sí	No
5	¿Posee la organización un plan de acción para gestionar los riesgos?	7	3

Gráfico No. 5



Fuente: Espinoza, 2016

Se puede observar que el 70% de los entrevistados indica que la gerencia posee un plan de acción para gestionar los riesgos, de manera que una vez identificados la organización posee la capacidad para mitigar el riesgo, por otro

lado, el 30% de los colaboradores indica que no existe plan de acción alguno cuando se materializa un riesgo.

Tabla 7: Evaluación de riesgo, pregunta 6

Pregunta		Sí	No
6	¿Están los objetivos organizacionales claramente definidos?	7	3

Gráfico No. 6



Fuente: Espinoza, 2016

Respecto de la existencia de los objetivos organizacionales, el 70% indica que sí están definidos, a pesar de que no se encuentren por escrito indican que sí existen, mientras que un 30% manifiesta que son inexistentes los objetivos

organizacionales y por el contrario no se les informa sobre este tema con regularidad. Cabe mencionar que los empleados de mayor antigüedad son quienes indican que los objetivos están definidos, sin embargo mencionan que no son frecuentemente actualizados por la gerencia.

Tabla 8: Evaluación de riesgo, pregunta 7

Pregunta		Sí	No
7	¿Se manejan evaluaciones para analizar potenciales fraudes en la organización?	2	8

Gráfico No. 7



Fuente: Espinoza, 2016

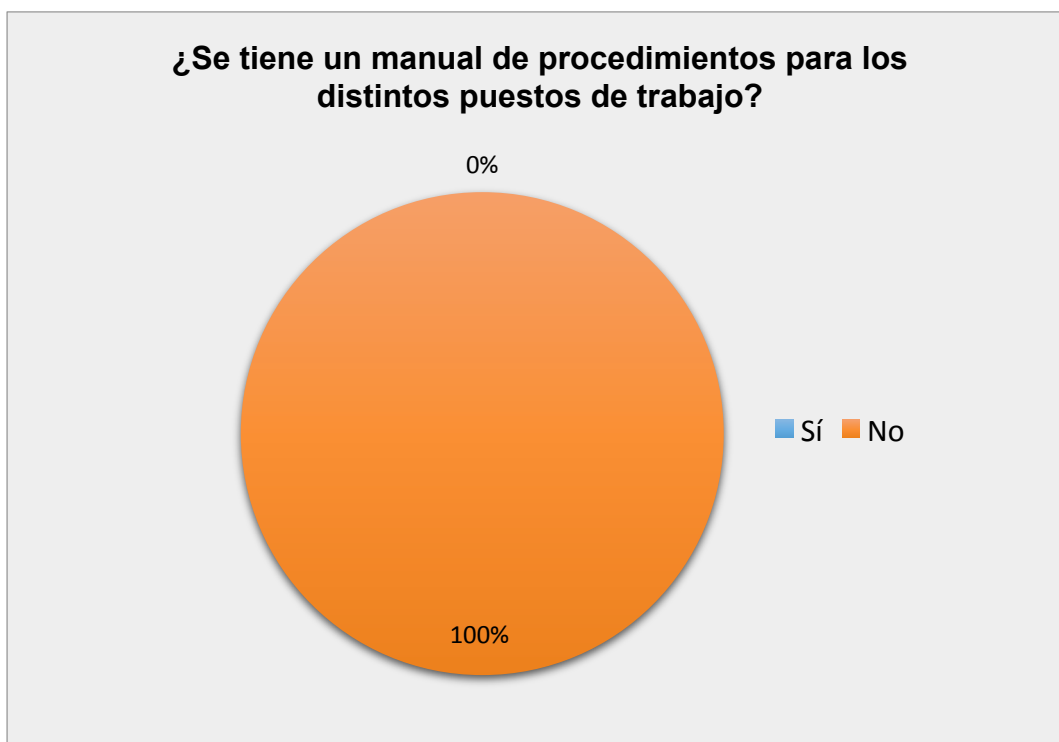
La pregunta siete muestra que el 80% de los entrevistados indica que no existen evaluaciones de ningún tipo para analizar potenciales fraudes en la

organización, mientras que el 20% afirma que sí se realiza algún tipo de evaluación para analizar potenciales fraudes. La gerencia carece de procesos que permitan establecer evaluaciones bajo una metodología que se ajuste a las necesidades del negocio. Expone así la operación con riesgos altos con probabilidades elevadas de que se materialicen.

Tabla 9: Control de actividades, pregunta 8

Pregunta		Sí	No
8	¿Se tiene un manual de procedimientos para los distintos puestos de trabajo?	0	10

Gráfico No. 8



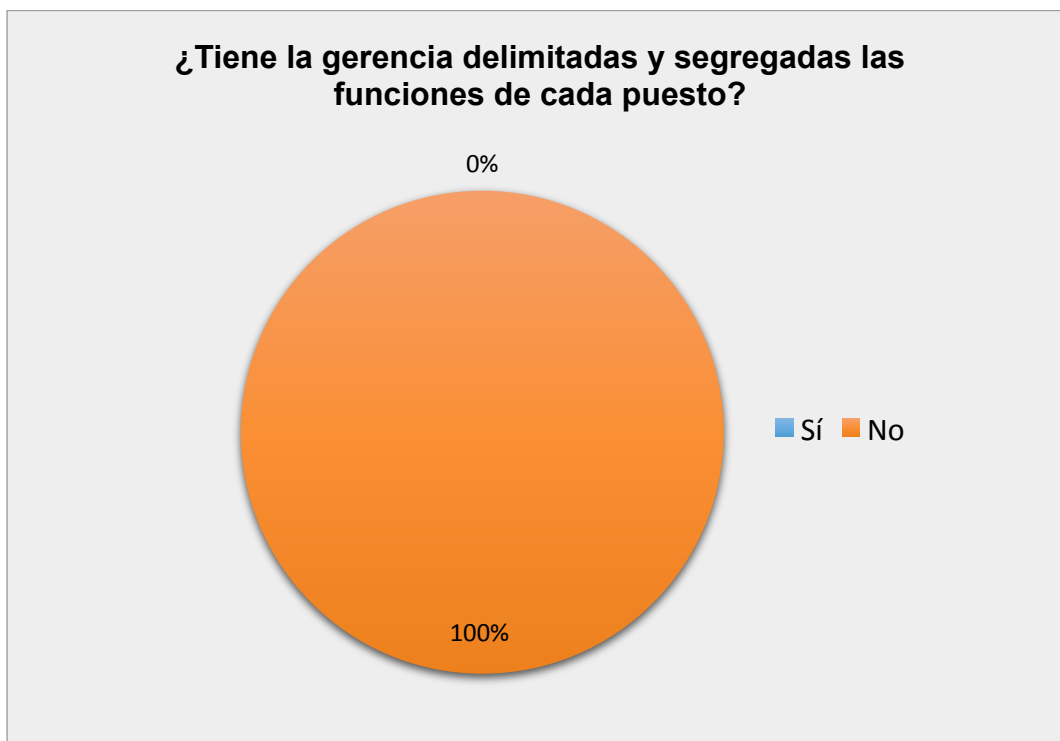
Fuente: Espinoza, 2016

El gráfico ocho evidencia que no existe un manual de procedimientos para los puestos de trabajo, el 100% de los entrevistados indica que ninguno tiene un manual de procedimientos para cada uno de los puestos que existen y por el contrario realizan múltiples funciones en varios puestos de trabajo, conforme son solicitadas por la gerencia o surgen las necesidades, sin importar si implica poner en riesgo la farmacia.

Tabla 10: Control de actividades, pregunta 9

Pregunta		Sí	No
9	¿Tiene la gerencia delimitadas y segregadas las funciones de cada puesto?	0	10

Gráfico No. 9

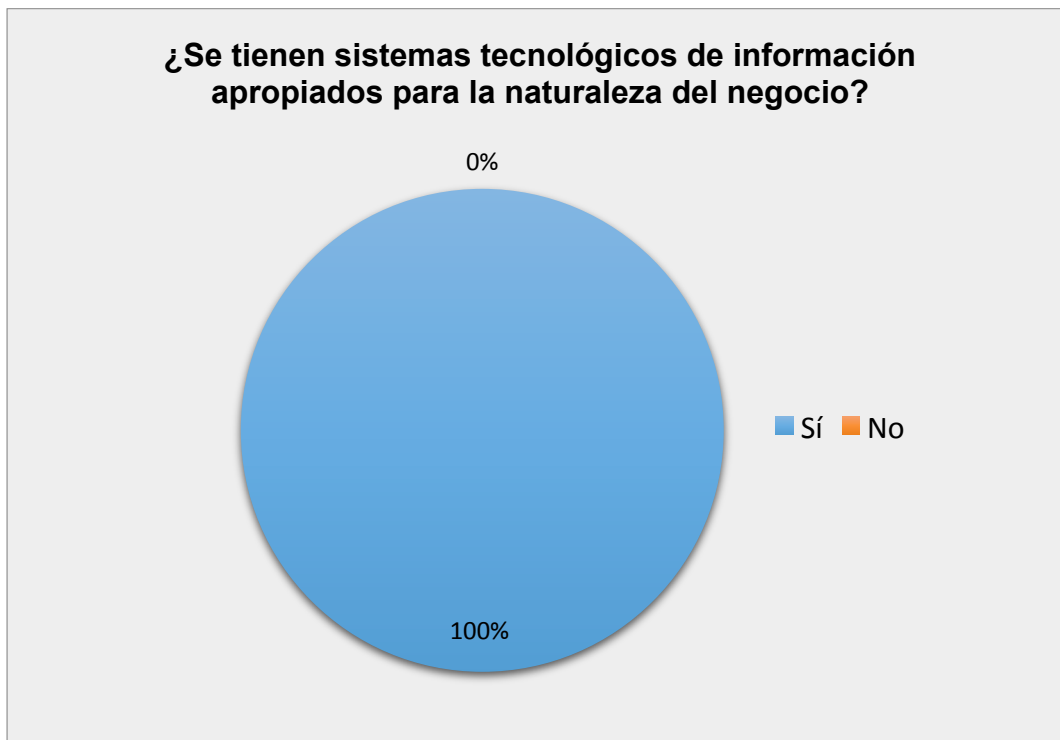


Fuente: Espinoza, 2016

Se puede constatar que el 100% de los colaboradores afirman que la gerencia no tiene delimitadas ni segregadas las funciones de cada puesto, y por el contrario frecuentemente realizan todo tipo de funciones a pesar de no cumplir los requisitos necesarios para desempeñarlas o no haber sido contratados para ello. De acuerdo con los funcionarios entrevistados, es común que deban realizar todo tipo de funciones a pesar de que se les contratara para otro tipos de tareas, de igual manera indican que la filosofía es realizar el trabajo sin importar quien lo realice.

Tabla 11: Control de actividades, pregunta 10

Pregunta		Sí	No
10	¿Se tienen sistemas de tecnológicos de información apropiados para la naturaleza del negocio?	0	10

Gráfico No. 10

Fuente: Espinoza, 2016

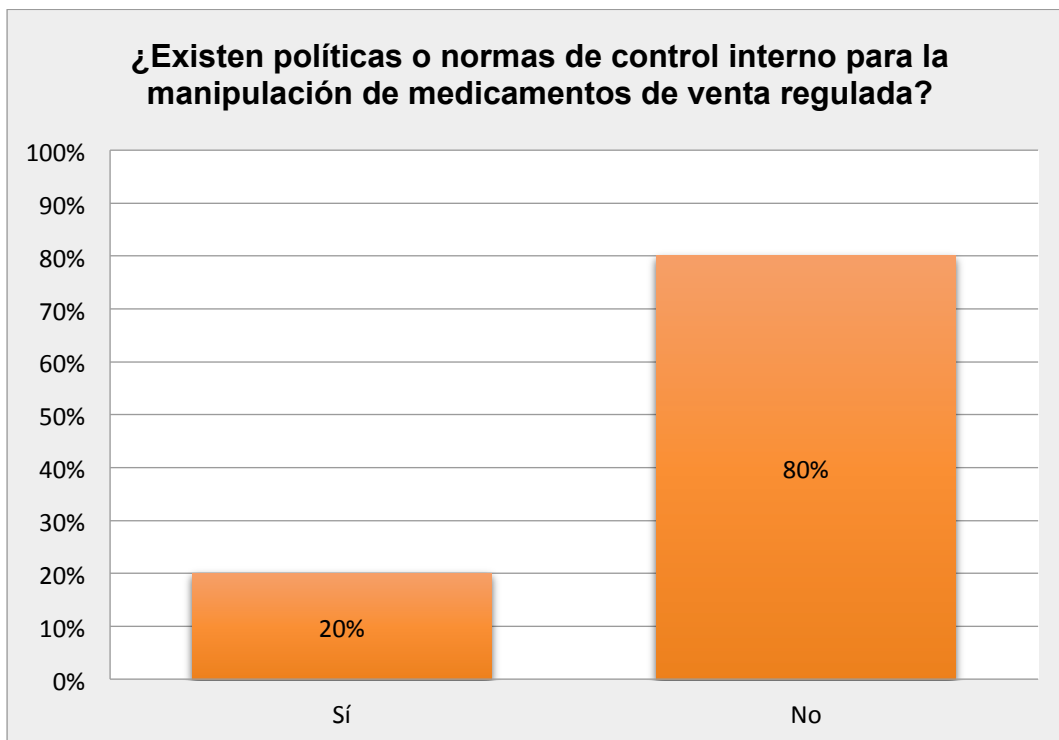
Se determina que el 100% de los colaboradores entrevistados responde que la farmacia cuenta con los sistemas tecnológicos de información apropiados para la naturaleza del negocio, el cual a nivel de programas informáticos está actualizado, sin embargo el equipo de cómputo requiere renovarse, según indican los colaboradores. Cabe mencionar que el sistema de inventarios está instalado solamente en una computadora, lo cual limita al regente en caso de tener que realizar ingresos de mercadería de venta regulada o de cualquier otro tipo, pues si

tuviera que registrar la venta de medicamentos, debe interrumpir el registro de mercadería entrante para procesar la venta, por lo tanto es una limitación tecnológica que no fue apreciada por parte de los entrevistados al responder a esta pregunta.

Tabla 12: Control de actividades, pregunta 11

Pregunta		Sí	No
11	¿Existen políticas o normas de control interno para la manipulación de medicamentos de venta regulada?	2	8

Gráfico No. 11



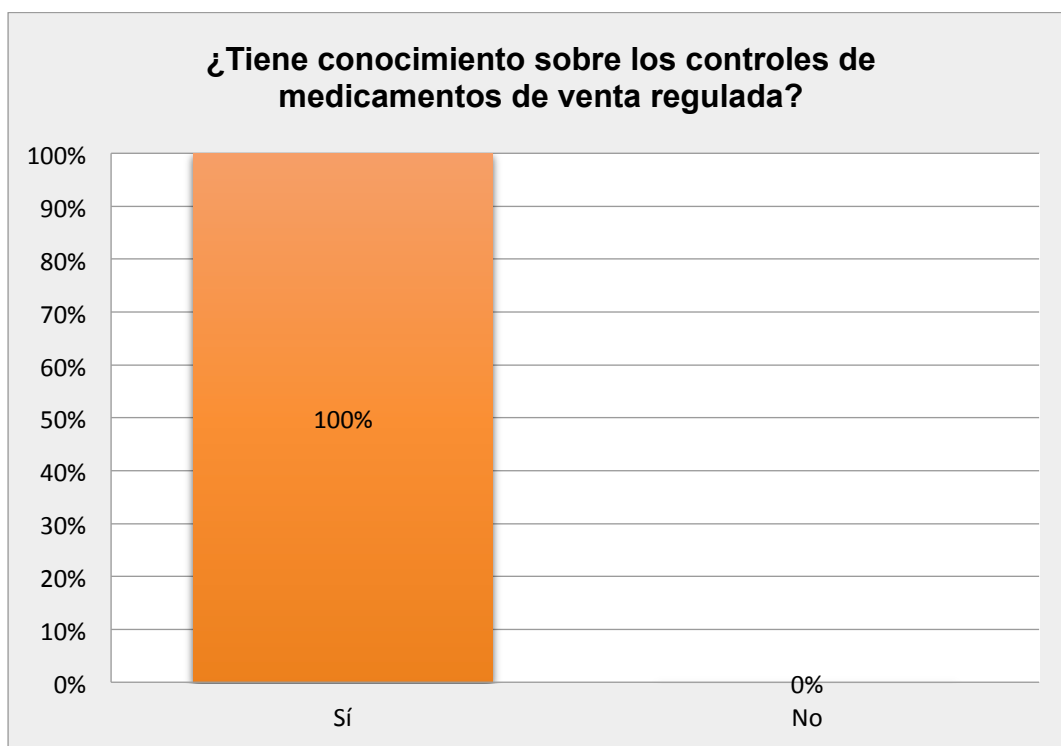
Fuente: Espinoza, 2016

Según las respuestas de los entrevistados, el 80% indica que no existen políticas o normas de control interno para la manipulación de medicamentos de venta regulada, mientras que solamente el 20% considera que sí existen. Esto evidencia el riesgo existente respecto del manejo de los medicamentos regulados, el cual se manipula por cualquier empleado y el acceso a ellos está al alcance de todo el personal, sin que exista restricción alguna.

Tabla 13: Control de actividades, pregunta 12

Pregunta		Sí	No
12	¿Tiene conocimiento sobre los controles de medicamentos de venta regulada?	10	0

Gráfico No. 12



Fuente: Espinoza, 2016

De acuerdo con las respuestas de la pregunta 12, el 100% responde afirmativamente sobre el conocimiento de los controles de medicamentos de venta regulada, es importante mencionar que los controles a los cuales se refieren los empleados son los de índole legal, es decir, los controles que ejerce el Ministerio de Salud cuyas periodicidades son mensual y trimestral.

Tabla 14: Información y comunicación, pregunta 13

Pregunta		Sí	No
13	¿Existe apertura por parte de la gerencia para brindar retroalimentación sobre el funcionamiento de la organización?	10	0

Gráfico No. 13

Fuente: Espinoza, 2016

Respecto del elemento COSO de información y comunicación, el 100% de los entrevistados indica que la gerencia tiene apertura para recibir retroalimentación sobre el funcionamiento de la empresa. Los empleados indican que no existe un canal de comunicación oficial por parte de la gerencia, sino que se acostumbra realizar comentarios esporádicamente sobre el funcionamiento de la farmacia.

Tabla 15: Información y comunicación, pregunta 14

Pregunta		Sí	No
14	¿Tiene la organización comunicaciones que permitan informar sobre mejoras a controles de medicamentos de venta regulada?	8	2

Gráfico No. 14

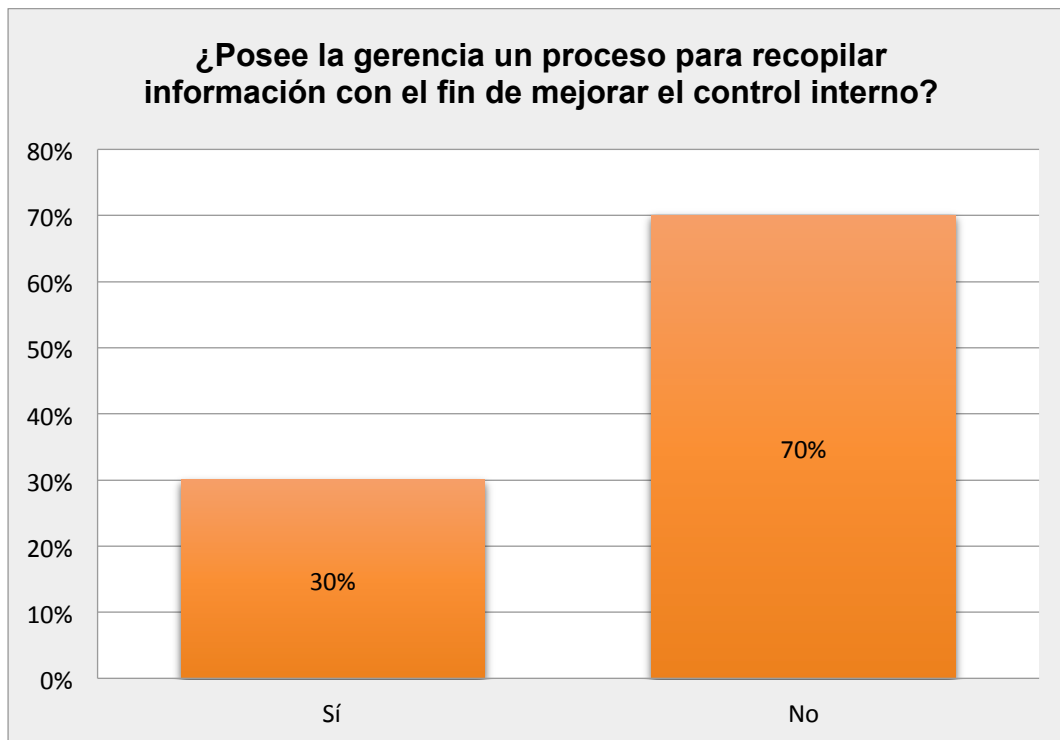


Fuente: Espinoza, 2016

El gráfico 14 muestra que el 80% de los entrevistados percibe que la organización informa oportunamente sobre mejoras a controles de medicamentos de venta regulada, mientras que el 20% considera que no existe forma alguna en que se realicen dichas comunicaciones.

Tabla 16: Información y comunicación, pregunta 15

Pregunta		Sí	No
15	¿Posee la gerencia un proceso para recopilar información con el fin de mejorar el control interno?	3	7

Gráfico No. 15

Fuente: Espinoza, 2016

La pregunta 15, muestra que el 70% de las opiniones de los entrevistados considera que la gerencia carece de un proceso para recopilar información con el fin de mejorar el control interno. Por otra parte, el 30% considera que sí existe. El gerente indica que no tienen procesos implementados para mejorar el control interno, dado que el tiempo normalmente se consume por las tareas diarias y ningún empleado, ni siquiera él mismo, invierten tiempo en recopilar información

por no considerarlo primordial ni indispensable para el funcionamiento del negocio.

Tabla 17: Información y comunicación, pregunta 16

Pregunta		Sí	No
16	¿Comunica la organización oportunamente sobre deficiencias en los controles internos?	2	8

Gráfico No. 16



Fuente: Espinoza, 2016

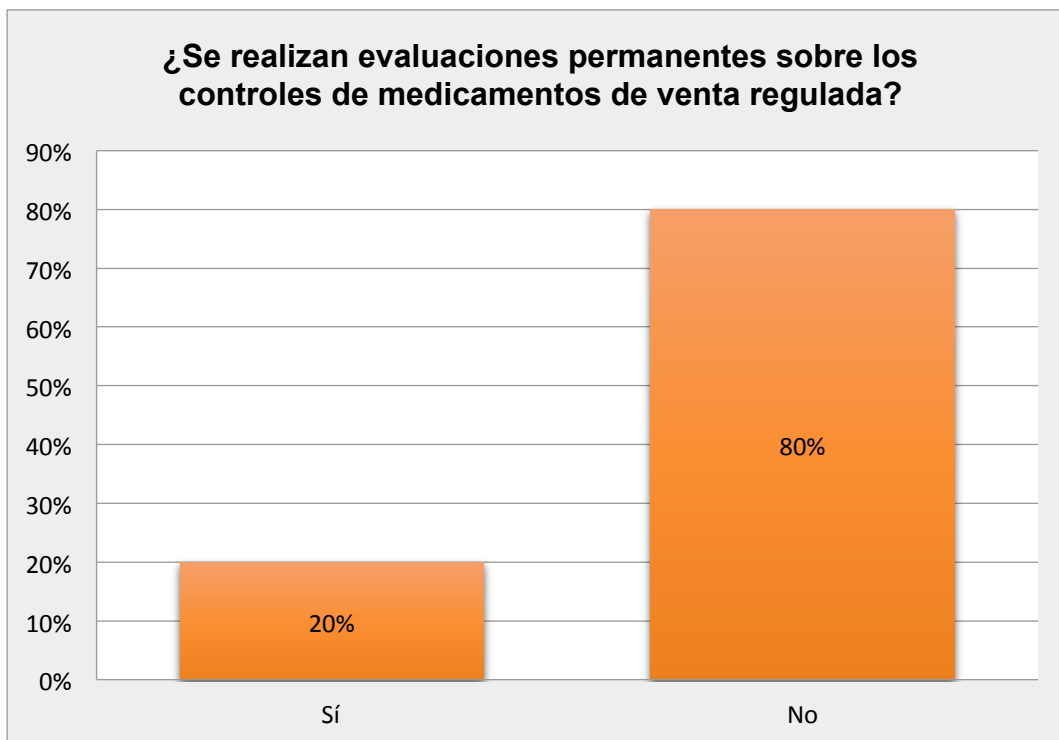
Se puede observar que el 80% de quienes responden al cuestionario consideran que la organización no comunica oportunamente sobre deficiencias en los controles internos, esto es perjudicial para la organización, pues supone que de haberlas se mantendrían, por cuanto los funcionarios no son informados de

ellas y persistirían las deficiencias en la farmacia. Nuevamente la gerencia indica que no invierten tiempo en realizar comunicaciones de manera recurrente y se limitan a informar a los colaboradores de asuntos realmente críticos y que tendrían una consecuencia de manera inmediata de no tomarse acción alguna, pero de manera preventiva no existe ningún tipo de comunicación.

Tabla 18: Actividades de monitoreo, pregunta 17

Pregunta		Sí	No
17	¿Se realizan evaluaciones permanentes sobre los controles de medicamentos de venta regulada?	2	8

Gráfico No. 17



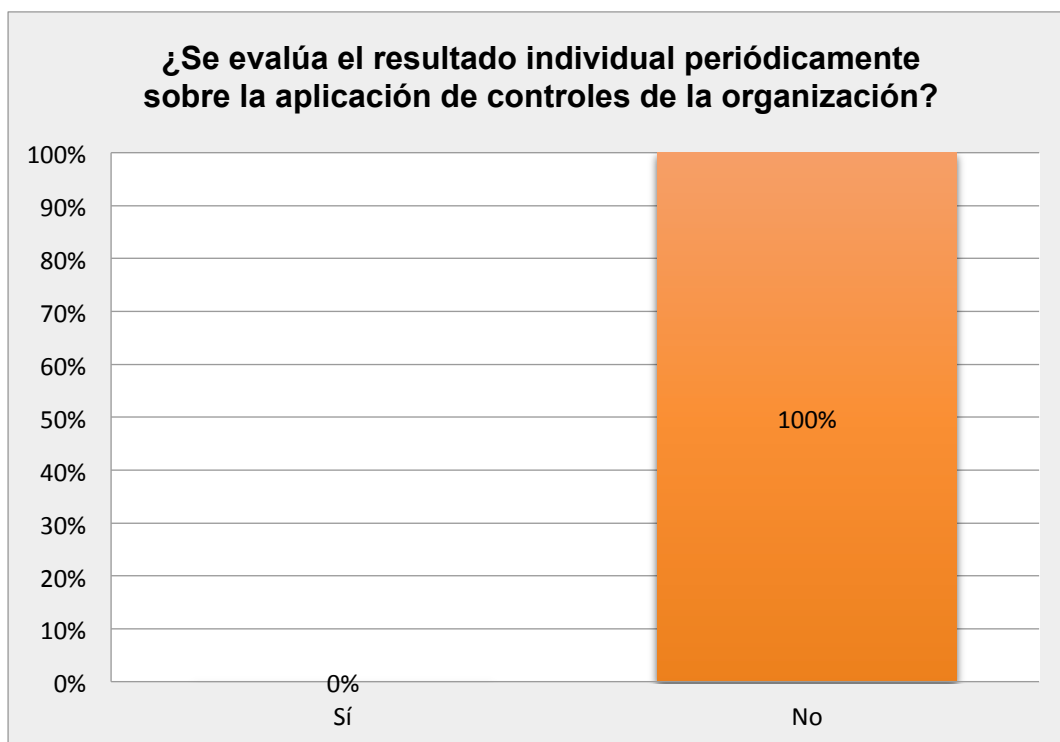
Fuente: Espinoza, 2016

La opinión de los entrevistados sobre la aplicación de evaluaciones permanentes sobre los controles de medicamentos de venta regulada, muestra que el 80% responde que tales evaluaciones no se realizan, mientras que el 20% indica que sí se aplican. Cabe mencionar que las evaluaciones referidas en esta pregunta son distintas a las exigidas mensualmente por el Ministerio de Salud.

Tabla 19: Actividades de monitoreo, pregunta 18

Pregunta		Sí	No
18	¿Se evalúa el resultado individual periódicamente sobre la aplicación de controles de la organización?	0	10

Gráfico No. 18



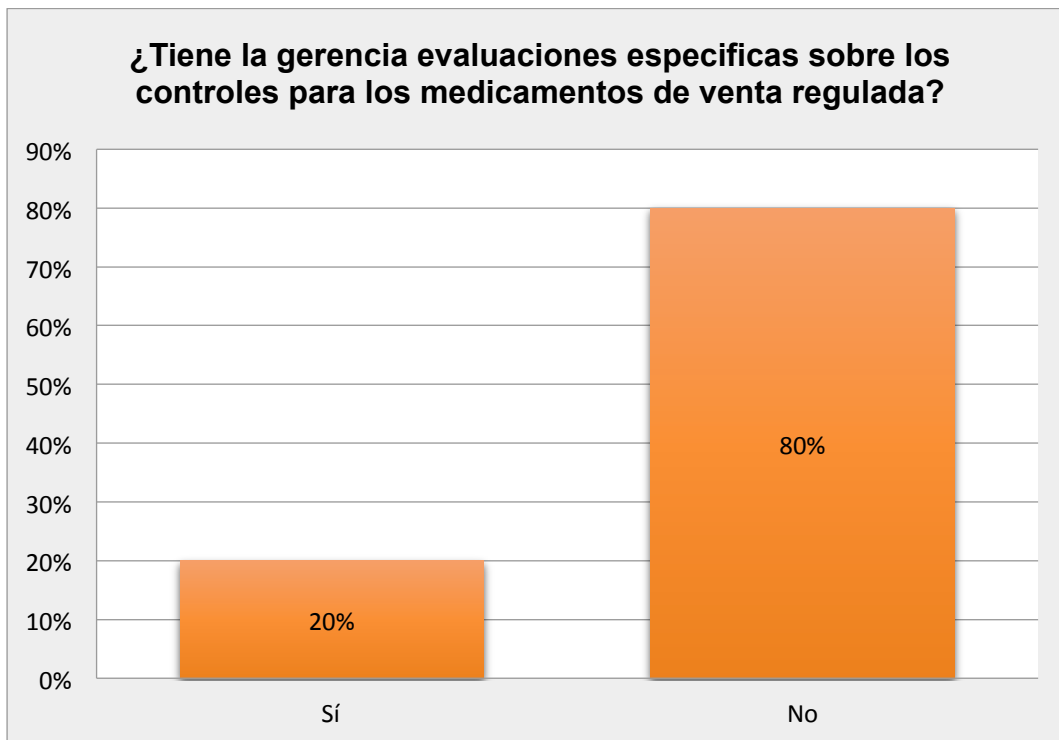
Fuente: Espinoza, 2016

Se determina que el 100% de los entrevistados opina que no se evalúa el resultado individual periódicamente sobre la aplicación de controles establecidos por la organización, es decir, no hay evaluación alguna sobre la efectiva aplicación de los controles de medicamentos de venta regulada.

Tabla 20: Actividades de monitoreo, pregunta 19

Pregunta		Sí	No
19	¿Tiene la gerencia evaluaciones específicas sobre los controles para los medicamentos de venta regulada?	2	8

Gráfico No. 19



Fuente: Espinoza, 2016

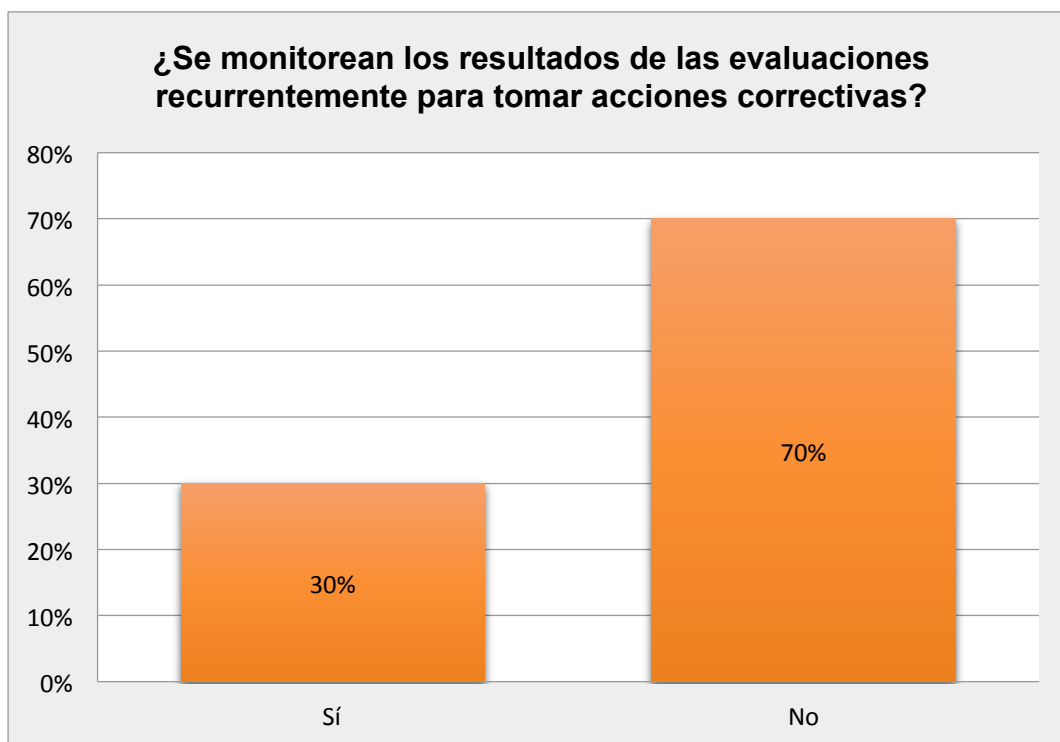
Se puede constatar que el 80% de los funcionarios entrevistados indica que la gerencia no posee ningún tipo de evaluación específica sobre los controles para

los medicamentos de venta regulada, por el contrario, solamente el 20% de los entrevistados considera que sí existen dichas evaluaciones. Los empleados manifiestan que no se realizan evaluaciones desde que laboran para la farmacia y los controles internos para los medicamentos de venta regulada son mínimos y prácticamente cualquier empleado tiene acceso a ellos.

Tabla 21: Actividades de monitoreo, pregunta 20

Pregunta		Sí	No
20	¿Se monitorean los resultados de las evaluaciones recurrentemente para tomar acciones correctivas?	3	7

Gráfico No. 20



Fuente: Espinoza, 2016

Según se observa en el gráfico 20, el 70% de los consultados indica que no se monitorean los resultados de las evaluaciones recurrentemente para tomar acciones correctivas y un 30% considera que sí se monitorean. La gerencia exterioriza que no se invierte tiempo en analizar información ni en ejecutar evaluaciones, por lo cual no se cuenta con datos suficientes para tomar acciones correctivas que permitan mejorar el control sobre medicamentos de venta regulada.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Las conclusiones obtenidas con base en los datos expuestos e interpretados en el capítulo previo son las siguientes:

5.2 Conclusión general

El análisis de datos del capítulo anterior permite confirmar que la manera de operación de la farmacia representa un riesgo ante el fin de cumplir con las exigencias legales requeridas para poder comercializar medicamentos de venta regulada.

Asimismo, se determina que de continuar con las prácticas y procesos analizados en esta investigación, la patente para el expendio de medicamentos de venta regulada podría revocarse por el Ministerio de Salud, dados los incumplimientos posibles de ocurrir por la falta de un sistema de control interno, el cual se determina que es muy vulnerable y posee áreas de mejora.

La presente investigación permite determinar la necesidad de proponer mejoras al control interno de medicamentos de venta regulada que permita a la gerencia de Farmacia Roma, S.A., el cumplimiento de la normativa vigente.

Adicionalmente se determina que la incorrecta manipulación de los medicamentos de venta regulada identificada en el análisis e interpretación de los datos indagados, prueba la posibilidad de realizar propuestas para mejorar el sistema de control interno en torno a los medicamentos de venta regulada, lo cual permitiría cumplir de la manera más adecuada los requerimientos legales.

5.3 Conclusiones específicas

1. Se identifican las causas de las diferencias entre las existencias físicas y los registros auxiliares, las cuales se deben, principalmente, al expendio de medicamentos de venta regulada sin la apropiada receta. También se reconoce como causa de las diferencias, la manipulación por parte de todos los empleados de la farmacia, lo cual impide mantener un control sobre quienes acceden al inventario de venta regulada, imposibilitando determinar quién y en qué momento origina la diferencia de los medicamentos.
2. Se determina que los controles vigentes en la Farmacia Roma para el caso de medicamentos de venta regulada son raquíuticos, debido a no estar documentados y además se encuentran desactualizados, y no se informa apropiadamente a todos los empleados que mantienen interacción con este tipo de medicamentos.
3. Se justifica una propuesta para el efectivo control de medicamentos de venta regulada, con el fin de dar seguimiento y conocer en todo momento el nivel de cumplimiento de la normativa vigente tomando como referencia los estándares del modelo COSO. Lo anterior, debido principalmente a que la gerencia no tiene en sus prioridades mejorar de manera continua los procesos de control interno, tanto para el ámbito general de la Farmacia, como el relacionado con los procesos afines a los medicamentos de venta regulada.

4. Se realizan entrevistas a los regentes con el fin de determinar el nivel de cumplimiento de los controles establecidos por la administración para el manejo de medicamentos de venta regulada, pues la gerencia no invierte el recurso humano, ni el tiempo requerido para realizar evaluaciones sobre esos controles.

5. Se determina que los medicamentos de venta regulada se manipulan por todos los empleados de la Farmacia en detrimento de la normativa vigente; toda vez que en su mayoría poseen un grado académico de primaria y algunos casos de secundaria, lo cual no cumple con la expectativa de exigencia en nivel de formación técnica y profesional exigida por la normativa aplicable.

6. Se identifica la necesidad de sugerir recomendaciones con el fin de que Farmacia Roma pueda mejorar su nivel de cumplimiento en el manejo de inventarios de medicamentos de venta regulada, pues en el transcurso de la investigación se determina que no cuenta con controles rutinarios adicionales a los solicitados por el Ministerio de Salud, y tampoco se realizan auditorías internas para conocer el nivel de cumplimiento de la normativa, se da incluso que en las revisiones del Ministerio de Salud se identifican deficiencias en el manejo del inventario de los citados artículos.

7. Se carece de una segregación de funciones para todos los puestos de trabajo. Lo anterior debido a que conforme surge una necesidad interna, esta debe ser atendida por el empleado que esté disponible, excepto que no tenga el conocimiento para ejecutarla; sin embargo, la ejecución empírica de las tareas es bien vista en la Farmacia.

5.4 Recomendaciones

Al considerar las conclusiones y los datos analizados en el capítulo anterior, se identifican deficiencias en el sistema de control interno, ante lo cual se somete a la consideración del propietario de la empresa implementar las siguientes acciones:

- Elaborar y aprobar un manual de procedimientos para la manipulación de medicamentos de venta regulada.
- Crear una lista de actividades relacionadas con el sistema de control interno para los procesos que intervienen con la manipulación de medicamentos de venta regulada, con base en los estándares COSO.
- Crear e implementar una matriz con las principales tareas y responsabilidades para cada puesto de trabajo.

5.5 Propuestas

Los resultados de los datos recabados que se exponen y analizan en el capítulo cuatro, evidencian la ausencia de manuales de procedimientos para las distintas funciones y puestos de trabajo que hay en el negocio, también se

muestra en dicho capítulo la inexistencia de segregación de funciones y por último una endeble estructuración del sistema de control interno, todos estos factores inciden en un ineficaz monitoreo y control sobre los medicamentos de venta regulada de acuerdo con la legislación promulgada al 30 de Junio de 2016.

Estas propuestas se desarrollan sobre el marco de referencia COSO y sus elementos de control interno. También se elaboran considerando el entorno legal vigente al 30 de Junio de 2016, de manera que el contenido de ellas está en cumplimiento con lo dispuesto por las leyes y reglamentos mencionados en el capítulo dos de esta investigación, los cuales se consultan y aplican para asegurar la veracidad de estas propuestas.

Las siguientes tres propuestas contienen una serie de actividades y cambios a la manera en la cual opera tradicionalmente la farmacia para que la gerencia tome decisiones tomando como base esta investigación.

5.5.1 Propuesta A.

Introducción

El manual de procedimientos contempla actividades y define las obligaciones y responsabilidades de los colaboradores en función de cumplir con las metas organizacionales. Está considerado como un componente del control interno y su propósito consiste en conseguir información que cumpla con una serie de características como detallada, integral, sistemática y ordenada, e incluye los pormenores de la organización tales como responsabilidades, procedimientos y actividades de las diferentes operaciones que se ejecutan en ella.

Objetivo general

Esta propuesta pretende subsanar las debilidades identificadas en la manipulación de medicamentos de venta regulada, para que se considere y revise por parte de la gerencia de manera que pueda tener una opción para implementar los procedimientos en la farmacia.

Objetivos específicos

Los objetivos específicos de esta propuesta se desglosan a continuación:

1. Promover una cultura organizacional mejor estructurada desde el punto de vista de procedimientos para el control de medicamentos de venta regulada.
2. Concientizar a los colaboradores y la gerencia sobre la importancia de contar con un procedimiento documentado específico para sus necesidades organizacionales.
3. Facilitar la ejecución de tareas bajo una serie de procedimientos que cumplan con los objetivos organizacionales y a la vez se ejecuten en concordancia con los procedimientos incluidos en esta propuesta.
4. Favorecer el cumplimiento de la normativa vigente mediante la aplicación de los procedimientos descritos en esta propuesta; específicamente el Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos Privados.

5.5.1.1 Procedimiento para la manipulación de medicamentos de venta regulada

Procedimientos para la solicitud de compra de medicamentos regulados

Responsables:

- Dueño del negocio
- Regentes farmacéuticos

Los requerimientos de compras de psicotrópicos se realizan por parte del dueño del negocio o bien por los regentes que éste autorice al distribuidor CEFA, S.A. quien es el actual proveedor de medicamentos, además Farmacia Roma es miembro de dicho distribuidor. Es importante que el requerimiento de medicamentos en caso de solicitarse por el regente, sea de conocimiento previo por parte del dueño de la farmacia.

Cabe destacar que de conformidad con el reglamento de drogas estupefacientes y psicotrópicos, emitido por el Ministerio de Salud según decreto N° 37111-S publicado en la Gaceta N° 72 del 5 de junio de 2012, se requiere tener vigente el permiso sanitario de funcionamiento para poder realizar cualquier tipo de transacción. El permiso lo otorga el área rectora de salud, esto de acuerdo con el artículo 16 de dicho reglamento. Además, según al artículo 132 de la Ley General de Salud, sólo los establecimientos farmacéuticos apropiadamente regentados pueden obtener estupefacientes y productos o sustancias psicotrópicas que sean de uso restringido de acuerdo con el Ministerio de Salud.

La revisión por parte del regente del requerimiento de medicamentos regulados debe cotejarse con las existencias que muestre el sistema informático, con el propósito de evitar el exceso de inventario que produzca problemas posteriores de rotación .

Una vez aprobado por parte del dueño y el regente de la farmacia, éste último procede a realizar la solicitud de compra, preferiblemente aprovechando las opciones de crédito con el fin de maximizar el uso de los recursos de terceros, de esta manera la farmacia podría, en el mejor escenario, colocar el medicamento antes de haberse pagado a CEFA. Se menciona que el dueño o el regente deben aprobar la solicitud de medicamentos, debido que el primero es responsable solidario de las funciones que indica el artículo cinco del Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos privados, el cual especifica que el regente es responsable directo del estado de los medicamentos y de cómo éstos se manipulan, mantienen y suministran, y de igual forma es responsable solidario el dueño de la farmacia.

El dueño de la farmacia puede optar por autorizar ante CEFA los únicos contactos de quienes podría recibir solicitudes de psicotrópicos o estupefacientes como mecanismo para reducir el riesgo de fraude y evitar que terceros llamen a nombre de Farmacia Roma para crear solicitudes no autorizadas.

Adicionalmente, el dueño de la farmacia puede elaborar una lista de personas autorizadas para recibir los medicamentos en el establecimiento e informárselo a CEFA, quienes deben ser única y exclusivamente los regentes, esto permite asegurar un control más eficiente en la recepción de medicamentos

regulados por parte del proveedor y al mismo tiempo cumplir con la normativa vigente, la cual indica que el depósito y la manipulación de estupefacientes y productos psicotrópicos le competen exclusivamente a los farmacéuticos, según el artículo 133 de la Ley General de Salud.

Procedimientos para la recepción de medicamentos regulados por parte del proveedor

Con el fin de maximizar el uso de los recursos en la farmacia, el dueño de ella junto con sus regentes pueden identificar el rango de horas de menor visitación por parte de los clientes, de manera que en esos lapsos se realice la entrega de los medicamentos por parte del proveedor, el propósito es que los farmacéuticos tengan suficiente tiempo para cotejar la entrega del pedido de manera precisa, sin que esto perjudique la calidad de atención hacia los clientes.

Se debe informar al proveedor las horas en las cuales debe entregar los medicamentos y también hacerle de su conocimiento el farmacéutico que lo atenderá, pues solamente dicho profesional puede realizar la recepción de los medicamentos.

El farmacéutico debe cotejar todos y cada uno de los siguientes elementos al momento de recibir la mercadería:

1. Constatar que la factura incluye todos y cada uno de los medicamentos solicitados.
2. Verificar que la factura contenga los requerimientos establecidos de ley, como son fecha, cédula jurídica, razón social, timbrada,

impuestos aplicables, fecha, cliente, unidades, costo unitario y costo total. Lo anterior es necesario por cuanto la factura será el respaldo para los ingresos de inventario y servirá como documento de respaldo para el control mensual y trimestral que solicita el Ministerio de Salud.

3. Cotejar que lo indicado en la factura coincide con las unidades que están siendo entregadas.
4. Validar aspectos como el laboratorio, si es genérico u original y que se facture de manera correcta según estas características.
5. Verificar las condiciones de crédito y si aplican descuentos por pronto pago.
6. Revisar que todos los medicamentos cuenten con el envase o envoltura original, y posea la etiqueta o rotulación apropiada.
7. Asegurarse de que no son medicamentos deteriorados, lo cual significa que la fecha de duración esté vigente.
8. Revisar que el medicamento no haya sido adulterado.

Una vez cotejados los puntos anteriores, se procede a firmar el recibido conforme por parte de los farmacéuticos, hasta este momento solamente se han involucrado por parte de la farmacia el dueño cuando así la ley se lo permite, y los farmacéuticos de conformidad con la normativa vigente.

Procedimientos para el apropiado registro y almacenaje del inventario

entrante

El inventario debe incluirse de manera apropiada en el sistema informático, esta tarea se debe realizar únicamente por parte del regente, por ser su responsabilidad de acuerdo con la normativa vigente . El sistema informático brinda un código específico para cada uno de los medicamentos regulados , se debe tener especial atención con las unidades que ingresan y dejar registro de las facturas relacionadas con el inventario entrante, en caso de que posteriormente sea necesario realizar una revisión de él.

La farmacia posee sólo un equipo de cómputo con el sistema informático de inventario, por lo tanto en el momento de ingresar la mercadería se limita el registro de mercadería saliente, es decir, venta de medicamentos regulados, por lo cual es aconsejable adquirir otra terminal informática de manera que se pueda realizar operaciones simultáneas para no afectar la atención al cliente.

Al tener instalado el programa en al menos dos computadoras, se procede a realizar el ingreso de la mercadería recién recibida por parte del proveedor, es importante realizar esta tarea el mismo día, ya que el control de medicamentos regulados se debe llevar a cabo diariamente, además el Ministerio de Salud puede realizar visitas sorpresa, por lo cual no se puede atrasar el ingreso del inventario al sistema.

Una vez finalizado el ingreso de la nueva mercadería, se genera un reporte de ingresos, con el fin de cotejar la factura y los ingresos realizados al sistema, de

manera que se revise si hubo errores en la digitación o selección del tipo de medicamento.

Luego se procede a almacenar los medicamentos de forma correcta, esto significa clasificarlos homogéneamente y de acuerdo con la fecha de vencimiento, de manera que conforme se realizan disminuciones del inventario, se retire primero los próximos a vencer .

El almacenamiento se realiza en estanterías por separado de acuerdo con su naturaleza, es decir, si es estupefaciente, psicotrópico o medicamento de uso regulado. Dicha estantería debe contar con seguro bajo llave, a la cual solamente los regentes de cada turno deben tener acceso, de conformidad con el artículo 21 del Reglamento de psicotrópicos y estupefacientes. Este es claro al indicar que el control y manejo corresponde exclusivamente a los regentes farmacéuticos.

El orden del almacenamiento es clave para realizar toma física del inventario y también poder determinar necesidades del mismo, o bien que se requiera constatar las existencias de algún medicamento específico, estas tareas se deben ejecutar únicamente por parte del regente farmacéutico.

Procedimiento para el apropiado registro y manejo del despacho de inventario

Las salidas del inventario se deben realizar de manera exclusiva por parte del regente y deben estar debidamente justificadas, es decir, deben tener un documento que respalde la salida del medicamento y bajo ninguna circunstancia se puede afectar el inventario sin tener el apropiado respaldo.

La reducción del inventario de estupefacientes y psicotrópicos puede estar relacionada con los siguientes aspectos:

1. Venta al público con la receta correspondiente.
2. Eliminación de medicamentos deteriorados o vencidos.
3. Decomiso por parte del Ministerio de Salud de conformidad con el artículo 137 de la Ley General de Salud.

Procedimientos para el apropiado registro y manejo del despacho de inventario por venta al público

Las salidas del inventario por venta al público se deben documentar con la receta correspondiente, ella debe contar con las siguientes condiciones, tomadas del artículo 28 del Reglamento de Psicotrópicos y Estupefacientes:

1. Estar escrita en forma clara, con tinta a un solo color y con un solo tipo de letra, o bien a máquina.
2. Ser prescritas para un solo paciente.
3. Prescribir un solo medicamento por receta.
4. Prescribir cada medicamento según las indicaciones y dosis oficiales.
5. Contener instrucciones precisas para su administración y cantidad total a despachar en números y letras.

De acuerdo con el artículo 29 del Reglamento de drogas estupefacientes y psicotrópicos y el artículo 44 del Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos Privados, emitidos por el Ministerio de Salud el 5 de junio de 2012 y 15 de enero de 1986 respectivamente, el regente farmacéutico deberá también revisar una

serie de datos en las recetas prescritas por profesionales en odontología y medicina, a saber:

1. Nombre y dos apellidos del profesional prescriptor.
2. Código del profesional.
3. Teléfono del profesional.
4. Fecha de la prescripción.
5. Nombre y dos apellidos del paciente.
6. Número de identificación del paciente.
7. Domicilio del paciente.
8. Edad en años cumplidos del paciente.
9. Usando el formulario oficial de acuerdo al fármaco que se receta.
10. Debe ser presentada sin errores ni tachaduras

La fecha de la prescripción es muy importante, ya que de acuerdo con el Reglamento de Psicotrópicos y Estupefacientes, el despacho de una receta de estupefacientes o psicotrópicos se puede realizar máximo hasta siete días contados a partir de la fecha de emisión de la prescripción.

Luego de validar los aspectos citados, se procede a realizar la venta con cargo al inventario, de manera que se deduzca la misma cantidad consignada en la receta, tanto en el sistema como en el inventario físico. En caso de que los requerimientos citados no se cumplan, el farmacéutico debe rechazar la receta y no concretar la venta.

El regente es quien debe acceder al inventario del medicamento requerido, mientras una vez validada la receta, él mismo debe ser quien termine de efectuar la venta, luego se debe archivar la receta física original de acuerdo con su tipo y de manera cronológica, pues esta información debe ser entregada posteriormente al Ministerio de Salud.

El regente farmacéutico al despachar la receta oficial, debe anotar al dorso de ella la fecha de despacho, su nombre, firma y código, a mano y por último el sello de la farmacia. Las recetas oficiales son las de psicotrópicos y las de estupefacientes, por lo tanto deben documentarse de manera separada en un archivo y conservarse por al menos dos años. Transcurrido este tiempo se pueden destruir mediante el levantamiento de un acta establecida en la página Web del Ministerio de Salud.

La venta de estupefacientes y psicotrópicos se puede realizar únicamente en el establecimiento registrado ante el Ministerio de Salud, por ello las ventas con servicio a domicilio que ofrece la farmacia, podrán llevarse a cabo siempre y cuando no impliquen medicamentos que requieren receta, de lo contrario se indica al cliente que debe apersonarse al establecimiento para que el regente pueda validar los requerimientos y concretar el despacho de la receta.

Procedimientos para el apropiado registro y manejo de eliminación de inventario por deterioro o vencimiento

El regente farmacéutico debe velar por revisar periódicamente el estado de los estupefacientes y psicotrópicos con el fin de determinar si éstos sufren pérdida

total o parcial de su pureza, seguridad o potencia. También, el regente debe controlar si esos productos han vencido, en tal caso el regente debe retirarlos inmediatamente del inventario para eliminarlos y evitar así su venta.

El regente debe ingresar al sistema la reducción de inventario y dejar evidencia de que se trata de eliminación por deterioro o vencimiento, pues para efectos del Ministerio de Salud se debe aclarar que no fue una venta.

Procedimientos para el reporte de estupefacientes y psicotrópicos al

Ministerio de Salud

El regente debe generar un informe de movimientos de estupefacientes y psicotrópicos que se presenta a la Dirección del Ministerio de Salud, el formato es establecido por dicho Ministerio y también se debe enviar a la Dirección un archivo electrónico con el desglose de las recetas despachadas. Los informes para cada uno de los medicamentos indicados se realizan con diferente periodicidad:

1. Reporte de estupefacientes: cada mes y se reporta dentro de los primeros 15 días del mes siguiente al periodo del informe.
2. Reporte de psicotrópicos: cada tres meses y se reporta dentro de los primeros 15 días del mes siguiente al periodo del informe.

Procedimientos para el manejo del inventario de estupefaciente y psicotrópicos ante la ausencia del regente

Es absolutamente prohibido despachar recetas en ausencia del regente farmacéutico, por lo tanto es importante establecer los procedimientos en caso de que se ausente el regente, de no hacerlo se atenta contra las disposiciones del

Ministerio de Salud según establece el artículo 19 del Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos Privados.

Por lo indicado en el párrafo anterior, se incluye en la propuesta de procedimientos los pasos por seguir en caso de ausencia del regente, ya que esto incide directamente en el control del inventario de estupefacientes y psicotrópicos al ser éste el responsable directo establecido por ley y el único para manipular y despachar recetas.

Los procedimientos de competencia del regente farmacéutico pueden ser delegados por parte del regente farmacéutico siempre y cuando se apruebe por parte de la Junta Directiva del Colegio, la delegación de funciones se puede realizar a otro farmacéutico, pero ambos son responsables solidariamente.

En caso de ser necesario delegar funciones, se debe establecer los días y turnos de dicha delegación, con el fin de mantener control sobre quiénes y cuándo manipulan el inventario de medicamentos regulados, con el fin de asegurar transparencia en el reporte al Ministerio de Salud de las recetas despachadas.

En caso de que el regente deba ausentarse de manera temporal, se debe informar de manera escrita a la Fiscalía del Colegio de Farmacéuticos consignando el sustituto, quien asume los derechos y obligaciones. El regente deberá coordinar con el dueño de la farmacia este trámite con el fin de que se pueda garantizar la continuidad de operación de la farmacia.

De presentarse la renuncia del regente, se debe informar a la Fiscalía del Colegio de Farmacéuticos con quince días de anticipación al día en que la

renuncia será efectiva. El dueño de la farmacia debe informar, tan pronto sea seleccionado, al Colegio de Farmacéuticos el reemplazo del regente, a quien puede conseguir mediante la bolsa de empleo de la institución previamente indicada o bien en las distintas plataformas virtuales de trabajo.

El dueño de la farmacia en cumplimiento con el artículo 37 del Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos Privados, debe promover entre los colaboradores que no tienen atestados de regentes farmacéuticos, el respeto de las funciones de dicho profesional, para que la manipulación de estupefacientes y psicotrópicos no se realice por parte de funcionarios no preparados académicamente para tal fin.

Por último, el propietario de la farmacia debe asegurar que ante la ausencia de los regentes no se lleven a cabo tareas que son competencia exclusiva de éstos, para lo cual se debe informar claramente a los demás funcionarios con el propósito de crear una cultura apegada al cumplimiento de la normativa.

5.5.2 Propuesta B

Introducción

Farmacia Roma posee un endeble control interno para los medicamentos de venta regulada, de acuerdo con el análisis de datos y lo observado durante las visitas al establecimiento, la propuesta sugiere una serie de actividades que incrementen las buenas prácticas operativas para el cumplimiento de los objetivos organizacionales y legales.

Objetivo general

Listar una serie de actividades que permitan a la gerencia iniciar un sistema de control interno con base en el marco de referencia COSO, aplicable a los controles y actividades relacionadas con el manejo de medicamentos de venta regulada referenciados a los componentes de COSO, los cuales son los siguientes:

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

Objetivos específicos

Los objetivos específicos de esta propuesta se listan a continuación:

1. Definir los controles internos para el alcance de los objetivos organizacionales relacionados con la venta de medicamentos regulados.
2. Brindar un grado de certeza razonable de control sobre medicamentos de venta regulada a la gerencia
3. Influir sobre los funcionarios de la farmacia de manera que sus acciones afecten positivamente el control interno de los medicamentos de venta regulada.
4. Adoptar controles internos acordes con las necesidades específicas de Farmacia Roma.

Participantes

Todo el personal de la Farmacia forma parte del esfuerzo para implementar esta propuesta de control interno.

5.5.2.1 Propuesta de control interno para los medicamentos de venta regulada basado en los estándares COSO.

1. Ambiente de control

El ambiente de control contempla las conductas esperadas por parte de la gerencia en aras de mantener la organización en un óptimo nivel de control, la gerencia es quien debe tomar la iniciativa con el objetivo de definir las expectativas para todos los puestos de trabajo y niveles de ellos. Con el fin de crear el ambiente ideal de control se sugieren las siguientes acciones:

- Promover los valores de integridad y éticos mediante charlas a los empleados, también se pueden promover realizando actividades grupales para aumentar el compromiso de los funcionarios hacia dichos valores.
- Documentar por escrito los valores éticos bajo los cuales la gerencia desea que se rijan los empleados.
- Determinar el grado de responsabilidad de cada empleado referente al manejo de medicamentos de venta regulada.
- Capacitar a los empleados constantemente de acuerdo con su puesto de trabajo.
- Definir las expectativas de rendimiento junto con las responsabilidades de cada empleado y que se evalúen con un programa que permite

reconocimiento o bien un plan de mejora según el alcance individual de los objetivos establecidos por la gerencia.

- Crear un código de conducta y documentarlo para que se establezca claramente los comportamientos esperados por parte del personal.
- Establecer un código de ética, tanto de valores como de cumplimiento legal, con el fin de definir las pautas bajo las cuales se rige la organización para cumplir con el ordenamiento jurídico.

2. Evaluación de riesgos

La evaluación de riesgos no se realiza por parte de la gerencia, la mayoría de los procesos se efectúan bajo la confianza existente entre los empleados y el dueño de la farmacia, sin embargo, es necesario que cualquier organización invierta en la evaluación de riesgos para poder enfrentarlos y gestionarlos de manera apropiada. Este componente COSO es un proceso dinámico, eso quiere decir que se debe evaluar constantemente los riesgos para alcanzar los objetivos organizacionales y el cumplimiento jurídico. Farmacia Roma no está exenta de los riesgos, motivo por el cual se proponen las siguientes acciones:

- Definir los objetivos de la organización y mantenerlos actualizados, los cuales deben enfocarse en áreas tales como: cumplimiento, operativas y financieras.
- Identificar los riesgos que amenazan el alcance de los objetivos previamente definidos y concretar cómo gestionarlos.

- Revisar el procedimiento del manejo de los medicamentos regulados para definir el riesgo de fraude que amenace con el cumplimiento de la normativa vigente.
- Definir un plan de acción para cada uno de los riesgos identificados con el fin que si se materializan, se gestionen apropiadamente.
- Ajustar los controles de medicamentos regulados conforme sea necesario para reducir la posibilidad de riesgo y fraude.

3. Actividades de control

De acuerdo con el cuestionario aplicado a los empleados de la farmacia, el área detectada de mayor falencia son las actividades de control, las preguntas de este componente COSO evidencian que se carece de manuales de procedimiento, segregación de funciones y revisión de los procesos.

Las actividades de control que se proponen a continuación pretenden colaborar con el alcance de los objetivos organizacionales y deben ser ejecutadas en todos los niveles de la organización. Las acciones propuestas son de naturaleza preventiva o de detección.

- Realizar revisiones constantes para cotejar las existencias de medicamentos regulados en el sistema y las existencias físicas.
- Hacer inventario físico de medicamentos regulados para controlar las existencias.
- Revisar que las recetas cuentan con los requerimientos de ley.
- Verificar que los accesos informáticos para los inventarios de medicamentos regulados están asignados únicamente a los regentes.

- Ejecutar las tareas que por normativa del Ministerio de Salud le corresponden a los regentes.
- Archivar las recetas debidamente, de acuerdo con su tipo y orden cronológico.
- Segregar las responsabilidades de control y ejecución de medicamentos de venta regulada.
- Cotejar el ingreso y salida de inventario de medicamentos de venta regulada del sistema informático contra las recetas despachadas y cualquier inventario que haya sido eliminado.
- Revisar que el ingreso de inventario al sistema coincida con las facturas emitidas por el proveedor.

4. Información y comunicación

El proceso de información y comunicación en Farmacia Roma posee grandes retos de acuerdo con los datos recopilados entre los empleados, quienes indican que la gerencia no cumple la entrega de información de manera oportuna, tampoco constantemente y carece de apertura para que fluya la información en todas las direcciones de la organización. Las acciones recomendadas son las siguientes:

- Hacer del conocimiento de los empleados cada uno de los objetivos, responsabilidades y actividades organizacionales e individuales que permitan definir las expectativas de la gerencia.

- Asegurar que la información obtenida del sistema informático es precisa, con el fin de realizar revisiones y cumplir con los requerimientos del Ministerio de Salud.
- Realizar reuniones donde se pueda comunicar cualquier inquietud o sugerencia que posean los empleados.
- Informar a los empleados sobre los cambios a los procedimientos de cada puesto.
- Valorar la utilidad de promulgar un código de ética y de conducta ,además comunicarlo oportunamente a los empleados para su implementación.

5. Actividades de monitoreo

Las actividades de monitoreo representan un reto para Farmacia Roma porque es el área más vulnerable de acuerdo con la información obtenida por parte de los empleados. Se sugieren las siguientes acciones para mejorar este aspecto:

- Definir revisiones periódicas sorpresivas sobre los inventarios de medicamentos regulados.
- Revisar el estado de almacenamiento de los medicamentos regulados de manera frecuente.
- Evaluar el nivel de cumplimiento de responsabilidades y controles por parte de los regentes.
- Supervisar que se ejecute de manera correcta el ingreso de inventarios al sistema informático.
- Evaluar constantemente los controles de medicamentos de venta regulada.

- Informar de manera oportuna sobre acciones correctivas que deban implementar los empleados producto de las evaluaciones determinadas por la gerencia.

5.5.3 Propuesta C

Introducción

La segregación de funciones separa las responsabilidades de las distintas actividades que son necesarias para llevar a cabo los diferentes procedimientos de la organización, al ser esto parte de las actividades de control, la idea es que se integre con las propuestas anteriores para conseguir el mejor resultado posible. La inexistencia de la segregación de funciones en Farmacia Roma puede originar deficiencias y debilidades materiales, porque pueden terminar en mayor posibilidad de fraude o errores al llevar a cabo los procesos y tareas de los funcionarios.

Objetivo general

Brindar una propuesta que delimite las responsabilidades de cada uno de los perfiles de trabajo para optimizar el uso del recurso humano y mejorar el cumplimiento de la normativa de medicamentos de venta regulada.

Objetivos específicos

Los objetivos específicos de esta propuesta son los siguientes:

1. Proveer un nivel óptimo de entendimiento sobre las funciones y responsabilidades que cada puesto de trabajo debe tener a cargo.

2. Mejorar el ambiente de control mediante la segregación de funciones.
3. Asignar tareas y responsabilidades principales en concordancia con las capacidades y aptitudes de cada empleado.

Participantes

Todo el personal de la farmacia. Se identifican los siguientes puestos de trabajo:

- Vendedor
- Cajero
- Regente
- Mensajero

Tabla 22: Matriz de actividades y responsables

Actividades y responsables	Cajero	Vendedor	Dueño	Regente	Mensajero
Atención de llamadas de clientes		X		X	
Venta de medicamentos no regulados		X	X	X	
Despacho de medicamentos regulados				X	
Entrega a domicilio de medicamentos no regulados					X
Control y manipulación de inventario regulado				X	
Procesamiento de distintos métodos de pago de clientes	X				
Pago a proveedores			X		
Cobro de entregas a domicilio					X
Control de facturación contra el pago de entregas a domicilio	X				
Almacenamiento de medicamentos regulados				X	
Almacenamiento de medicamentos no regulados		X	X		
Registro de compras inventario de medicamentos no regulados		X	X	X	
Registro de compras inventario de medicamentos regulados				X	
Reporte al Ministerio Salud de recetas despachadas				X	
Cobro de ventas realizadas en la farmacia	X				

APARTADO DE ANEXOS

6. Apartado de anexos

6.1 Anexo #1. Cuestionario.

Estimado colaborador de Farmacia Roma, se le solicita atentamente completar el siguiente cuestionario siguiendo las instrucciones que más abajo se indican. Este cuestionario permitirá recopilar información sobre el control interno de Farmacia Roma relacionado al manejo de medicamentos de venta regulada así como con aspectos del ambiente organizacional de la Farmacia.

Instrucciones

- Completar con una equis (X) cada una de las 20 preguntas;
- En caso de tener alguna duda sobre la pregunta, consultar con el entrevistador;
- Las respuesta serán confidenciales y su propósito se limita al trabajo de investigación.


Nombre: _____

Fecha: _____

Cuestionario para la evaluación del control interno de Farmacia Roma					
Principio COSO	Preguntas		Sí	No	Porcentaje
Ambiente de control	1	¿Tiene la organización identificados valores éticos bajo los cuales se rigen los empleados?			
	2	¿Está la organización apegada y comprometida con la integridad y valores éticos?			
	3	¿Demuestra la organización compromiso para retener el talento humano para la consecución de los objetivos?			
Evaluación de riesgo	4	¿Están identificados los riesgos de la organización por parte de la gerencia?			
	5	¿Posee la organización un plan de acción para gestionar los riesgos?			
	6	¿Están los objetivos organizacionales claramente definidos?			
	7	¿Se manejan evaluaciones para analizar potenciales fraudes en la organización?			
Control de actividades	8	¿Se tiene un manual de procedimientos para los distintos puestos de trabajo?			
	9	¿Tiene la gerencia delimitadas y segregadas las funciones de cada puesto?			
	10	¿Se tienen sistemas de tecnológicos de información apropiados para la naturaleza del negocio?			
	11	¿Existen políticas o normas de control interno para la manipulación de medicamentos de venta regulada?			
Información y comunicación	12	¿Tiene conocimiento sobre los controles de medicamentos de venta regulada?			
	13	¿Existe apertura por parte de la gerencia para brindar retroalimentación sobre el funcionamiento de la organización?			
	14	¿Tiene la organización comunicaciones que permitan informar sobre mejoras a controles de medicamentos de venta regulada?			
	15	¿Posee la gerencia un proceso para recopilar información con el fin de mejorar el control interno?			
	16	¿Comunica la organización oportunamente sobre deficiencias en los controles internos?			
Actividades de monitoreo	17	¿Se realizan evaluaciones permanentes sobre los controles de medicamentos de venta regulada?			
	18	¿Se evalúa el resultado individual			

		periódicamente sobre la aplicación de controles de la organización?			
	19	¿Tiene la gerencia evaluaciones específicas sobre los controles para los medicamentos de venta regulada?			
	20	¿Se monitorean los resultados de las evaluaciones recurrentemente para tomar acciones correctivas?			

6.2 Anexo #2. Receta blanca



CLÍNICA INTEGRAL
SAN RAFAEL
"Profesionales comprometidos con su salud"
Tels: 2289-2421 • 8375-9776 • 2289-4519

Fecha: _____

Nombre: _____

_____ Firma

San Rafael de Escazú, del Scotiabank, 300 mts. al sur
en el Centro Comercial Roma, primer piso, local número 4

6.3 Anexo #3. Receta de estupefacientes

MINISTERIO DE SALUD
JUNTA DE VIGILANCIA DE DROGAS ESTUPEFACIENTES

No. 3961269

DÍA	MES	AÑO
-----	-----	-----

ESCRIBA CON FIRMEZA

COD. 8637 Dr.: MADRIGAL ABARCA JUAN ALBERTO TEL.: 8375-9776

PARA _____ NOMBRE _____ 1ER APELLIDO _____ 2DO APELLIDO _____

DOMICILIO _____ No. IDENTIFICACIÓN _____ EDAD _____

ESTUPEFACIENTES

R/ MEDICAMENTO A PRESCRIBIR _____

DOSIS DIARIA _____

TOTAL DE PRESCRIPCIÓN (EN # Y LETRAS) _____ ORIGINAL

FIRMA AUTORIZADA _____

AFIRME BIEN EL BOLÍGRAFO

6241804 C-0350 5259611 20

HOSPITAL APLICOS STANBARD TEL: 2246-3003 FAX: 2246-5205 - 150 M - 05/2016 TEL. NO. 1317 001 74 76 4 407 200 - NO. 621804

MINISTERIO DE SALUD

PRODUCTO C.A. HECHO EN C.R.

6.4 Anexo #4. Receta de psicotr3picos

MINISTERIO DE SALUD
JUNTA DE VIGILANCIA DE DROGAS ESTUPEFACIENTES

No. **4248091**

DÍA	MES	AÑO

COD. 8637 Dr.: MADRIGAL ABARCA JUAN ALBERTO TEL: 8375-9776

PARA _____ 1er. APELLIDO _____ 2do. APELLIDO _____

DOMICILIO _____ No. IDENTIFICACIÓN: _____ EDAD: _____

R/ MEDICAMENTO A PRESCRIBIR

DOSIS DIARIA

TOTAL DE PRESCRIPCIÓN (EN # Y LETRAS)

PSICOTR3PICOS

ORIGINAL

FIRMA AUTORIZADA

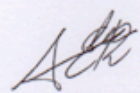
FORMULARIOS STANDARD TEL. 2240-0943 FAX 2240-8095 - 175 M - 01/2016 DEL No. 4291 DEL No. 4298 DEL No. 4291106

www.formulariosstandard.com PRODUCTO C.A. HECHO EN C.R.

6.5 Anexo #5. Declaración jurada.

DECLARACIÓN JURADA

Yo Alexander Espinoza Ramírez, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número 1-1403-0562 egresado de la carrera de Contaduría Pública de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de éste acto y debidamente aperebido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código Penal el delito de perjurio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi trabajo de tesis para optar por el título de licenciatura, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: **“Evaluación y propuesta del control interno aplicable a los medicamentos de venta regulada en la Farmacia Roma, en el periodo comprendido entre el 1° de abril y el 30 de junio de 2016”** es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derecho de Autor y Derecho Conexos número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte; artículo 70. Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original. Asimismo, quedo advertido que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. en fe de lo anterior, firmo en la ciudad de San José, a los veinte días del mes de noviembre del año dos mil dieciséis.

 Cédula 1-1403-0562

Firma del estudiante

Cédula

6.6 Anexo #6. Carta del tutor.

CARTA DEL TUTOR

San José, 24 de agosto de 2016

Destinatario
Carrera
Universidad Hispanoamericana

Estimado señor:

El estudiante Alexander Espinoza Ramirez, cédula de identidad número 1.1403-0562, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado Evaluación y Propuesta del Control Interno de Medicamentos de Venta Regulada de la Farmacia Roma para el periodo comprendido entre el 01 de abril de 2016 y el 30 de junio de 2016, el cual, ha elaborado para optar por el grado académico de Licenciatura.

En mi calidad de tutor, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	10
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	20
c)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	25
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	20
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	20
	TOTAL		95

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente,



MBA. Alexander Cordero Céspedes, Lic.
Cédula identidad No. 1-732-096
Carné Colegio Profesional No. 5813

6.7 Anexo #6. Carta del lector.

CARTA DE LECTOR

San José, 10 de noviembre de 2016

Señores
Universidad Hispanoamericana
Sede Heredia
Carrera Contaduría

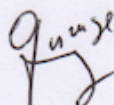
Estimados señores:

El estudiante Alexander Espinoza Ramírez, cédula de identidad 1-1403-0562, me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **"Evaluación y propuesta del control interno aplicable a los medicamentos de venta regulada en la Farmacia Roma, en el periodo comprendido entre el 1° de abril y el 30 de junio de 2016"**, el cual ha elaborado para obtener su grado de Licenciatura en Contaduría.

He revisado y he hecho las observaciones relativas al contenido analizado, particularmente lo relativo a la coherencia entre el marco teórico y el análisis de datos, la consistencia de los datos recopilados y la coherencia entre estos y las conclusiones; asimismo, la aplicabilidad y originalidad de las recomendaciones, en términos de aporte de la investigación.

Por consiguiente, este trabajo cuenta con mi aval para ser presentado ante un filólogo.

Atentamente,



Lic. Gerardo Calderón Zúñiga, MBA, MCP
Cédula identidad N° 1-0485-0009
Carné 1397-Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica



6.8 Anexo #6. Carta de la filóloga.

Santo Domingo, 16 de noviembre de 2016

Señores

Universidad Hispanoamericana

Facultad de Ciencias Económicas

Carrera de Contaduría Pública

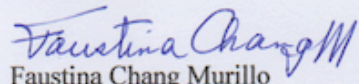
Presente

Estimados señores:

Revisé y corregí los aspectos referentes a estructura gramatical, ortografía, puntuación y vicios del lenguaje del Trabajo final de graduación, para optar por el grado académico de Licenciatura denominado "Evaluación y Propuesta del Control Interno aplicable a los medicamentos de venta regulada en la Farmacia Roma, en el período comprendido entre el 1° de abril y el 30 de junio de 2016". Lo elabora el estudiante Alexander Espinoza Ramírez, cédula de identidad número 1-1403-0562. Por lo tanto, puedo afirmar que desde el punto de vista filológico cumple con todos los requisitos para su presentación.

Cabe aclarar que a lo largo del trabajo se respeta el estilo del autor.

Atentamente



Faustina Chang Murillo

Cédula 4 0095 0462

Filóloga, código de colegiada 1807

BIBLIOGRAFÍA

7. Referencia bibliográfica

Libros

Corbetta, Plergiorgio, (2007), Metodología y técnicas de investigación social, España: McGraw Hill.

Estupiñán, Rodrigo (2006), Administración de riesgos E.R.M. y la auditoria interna, Bogotá: Ecoe Ediciones.

Ferreres, V. y Gonzales, Á., (2006), Epistemología de las ciencias sociales (cuarta edición), México, D.F., México: McGraw Hill.

Fonseca, Oswaldo (2011), Sistemas de control interno para organizaciones (primera edición), Lima, Perú: Instituto de Investigación en Accountability y Control – IICO.

Hernández, Fernández, Baptista, (2006), Metodología de la investigación (cuarta edición), México, D.F., México: McGraw Hill.

Koontz Harold, (2007), Elementos de administración. Un enfoque internacional (séptima edición), México D.F., México: McGraw-Hill.

Ortiz, F. Y García MdP. (2006), Metodología de la investigación. El proceso y sus técnicas, México, D.F., México: Limusa.

Santillana González, Juan Ramón, (2013), Auditoría interna (tercera edición), México: Pearson Educación.

Tamayo M. (2003), El proceso de la investigación científica, México, D.F., México: Limusa.

Leyes y reglamentos

Ley N°. 5395. Ley General de Salud, San José Costa Rica, 30 de octubre de 1993.

La Declaración de Tokio. Normas de calidad de servicios farmacéuticos, San José, Costa Rica, 1995.

Manual de normas para la habilitación de farmacias. Decreto N°. 31969-S. Gaceta N°. 81, San José, Costa Rica, 28 de abril de 2008.

Reglamento de establecimientos farmacéuticos privados. Decreto N°. 16765-S. Gaceta N°. 10, San José, Costa Rica, 15 de enero de 1986.

Reglamento para el control de drogas estupefacientes y psicotrópicos. Decreto N°. 37111-S. Gaceta N°. 72, San José, Costa Rica, 5 Junio del 2012.

Publicaciones

COSO (2013). Internal Control – Integrated Framework

Páginas electrónicas

El Financiero (19 de mayo de 2013). Nuevos distribuidores, cadenas de farmacias y alianzas agitan sector farmacéutico en Costa Rica. San José, Costa Rica. Recuperado de http://www.elfinancierocr.com/negocios/Sector_farmaceutico-Farmacias-Cefa-Fischel-Grupo_Farmanova-Farmacias_Sucre_0_301169891.html

El Financiero (2 de noviembre de 2014). Mercado farmacéutico refleja una agresiva competencia. San José, Costa Rica. Recuperado de http://www.elfinancierocr.com/negocios/Farmacias-Fischel-Sucre-La_Bomba-Santa_Lucia-Chavarria-Farmanova-Cofasa_0_620337987.html

COSO (s.f.). Recuperado de <http://www.coso.org/aboutus.htm>