

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría



“Diseño, elaboración e implementación de un Manual de procedimientos de facturación de la empresa Negocios Médicos, S.A.”
(Práctica Empresarial Dirigida -PED-)

Byron Vinicio García López

Guatemala, abril 2014

“Diseño, elaboración e implementación de un Manual de procedimientos de facturación de la empresa Negocios Médicos, S.A.”
(Práctica Empresarial Dirigida -PED-)

Byron Vinicio García López

Lic. Mynor Roél Godínez de León (**Asesor**)

Lic. Mario Alfredo Salazar Marroquín (**Revisor**)

Guatemala, abril 2014

AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus
Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González
Vicerrectora Académica

M. A. César Augusto Custodio Cobar
Vicerrector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque
Secretario General

AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

M.A. César Augusto Custodio Cobar
Decano

M.A. Ronaldo Antonio Girón
Vice Decano

Licda. Miriam Lucrecia Cardoza Bermúdez
Coordinadora

**Tribunal que practicó el examen general de la
Práctica Empresarial Dirigida -PED-**

Lic. Luis Fernando Rodríguez Duarte

Examinador

Lic. Hugo López Guerra

Examinador

Lic. Mario Alfonso Chen

Examinador

Lic. Mynor Godínez de León

Asesor

Lic. Mario Alfredo Salazar Marroquín

Revisor

Teléfonos 2434-3219
Telefax 2436-0362
Campus Naranjo,
27 Av. 4-36 Z. 4 de Mixco
Guatemala, ciudad.
Correo electrónico:
cienciaseconomicasupana@yahoo.com

REF.:C.C.E.E.00023.2014-CPA

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.

GUATEMALA, 06 DE MARZO DEL 2014

De acuerdo al dictamen rendido por el Licenciado Mynor Roél Godínez de León tutor y el Licenciado Mario Alfredo Salazar Marroquín revisor de la Práctica Empresarial Dirigida, proyecto -PED- titulada: "DISEÑO, ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE FACTURACIÓN DE LA EMPRESA NEGOCIOS MÉDICOS, S.A.", presentado por el estudiante Byron Vinicio García López y la aprobación del Examen Técnico Profesional, según consta en el Acta No. 0965 de fecha 16 de Enero del 2014; **AUTORIZA LA IMPRESIÓN**, previo a conferirle el título de Contador Público y Auditor, en el grado académico de Licenciado.



Lic. César Augusto Custodio Cobar
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas

Mynor Roél Godínez de león
Contador Público y Auditor

56966359

mrgodinezdeleon@yahoo.com.mx

Guatemala, 06 de noviembre de 2013


Señores:
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Ciudad.

Estimados Señores:

En relación al trabajo de Tutoría de la Práctica Empresarial Dirigida (PED), del tema: **“Diseño, elaboración e implementación de un Manual de procedimiento de facturación de la empresa Negocios Médicos, S.A.”**, realizado por Byron Vinicio García López, carné No. 201206603, estudiante de la carrera de Licenciatura Contaduría Pública y Auditoría; he procedido a la tutoría del mismo, observando que cumple con los requisitos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, considero que cumple con los requisitos para ser sometido al Examen Técnico en la Práctica Empresarial Dirigida con la nota de 85 puntos.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.



Lic. Mynor Roél Godínez de León
Contador Público y Auditor
Colegiado No. 2102

Título: Licenciado En Administración

Dirección: 20 avenida 4-49 zona 7 Kaminal Juyu 1

No. Teléfono Of. 24343219-24360362

No. Teléfono Cel. 54820416

No. de Fax 24360362

E-mail: licmariosalazar@gmail.com

Guatemala, 23 de noviembre 2013

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

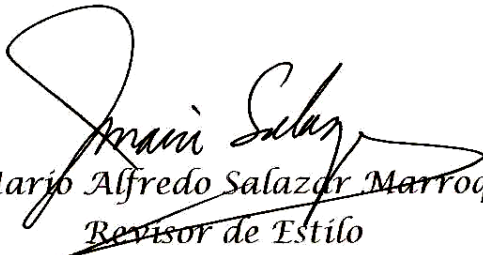
Universidad Panamericana

Estimados Señores:

En relación al trabajo de Práctica Empresarial Dirigida (PED), del tema **“Diseño, elaboración e implementación de un Manual de procedimientos de facturación de la empresa Negocios Médicos, S.A.”**, realizado por estudiante **Byron Vinicio García López** de la carrera de licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría; he procedido a la revisión de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, considero que la misma cumple con los requisitos para ser sometida al Examen Privado Técnico Profesional (EPTP), por lo tanto doy el dictamen de aprobado al tema desarrollado en la Práctica Empresarial Dirigida.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.


Lic. Mario Alfredo Salazar Marroquín
Revisor de Estilo



**UNIVERSIDAD
PANAMERICANA**

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

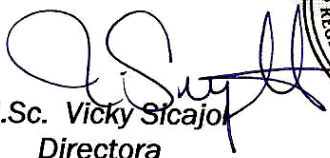
REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO

REF.: UPANA: RYCA: 231.2014

El infrascrito Secretario General EMBA Adolfo Noguera Bosque y la Directora de Registro y Control Académico M.Sc. Vicky Sicajol, hacen constar que el estudiante **GARCÍA LÓPEZ, BYRON VINICIO** con número de carné **201206603**, aprobó con **80 puntos** el Examen Técnico Profesional, del Programa de Actualización y Cierre Académico –ACA- de la Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, en la Facultad de Ciencias Económicas, a los dieciséis días del mes de enero del año dos mil catorce.


Para los usos que al interesado convengan, se extiende la presente en hoja membretada a los ocho días del mes de marzo del año dos mil catorce.

Atentamente,


M.Sc. Vicky Sicajol
Directora

Registro y Control Académico




EMBA Adolfo Noguera Bosque
Secretario General



Marina Fuentes
cc.Archivo.

DEDICATORIA:

- A DIOS:** Por sus bendiciones, sabiduría, salud y oportunidad de culminar la carrera.
- A MI MADRE:** Por su gran amor, por enseñarme que con la ayuda de Dios todo se puede lograr, por estar en cada momento que la necesito y por apoyarme siempre, ha sido mi principal inspiración para alcanzar esta meta.
- A MI PADRE (Q.E.P.D):** Por sus consejos y porque me enseñó a ser fuerte ante las adversidades.
- A MI ABUELO (Q.E.P.D):** Por sus consejos y porque siempre me motivo a seguir por este sueño recordando que con Dios todo es posible.
- A MIS HERMANOS:** Por su cariño, consejos, lealtad, apoyo y unidad demostrada en todo momento.
- A MI ESPOSA E HIJO:** María Fernanda, por su apoyo incondicional y por el regalo de un hijo que ha cambiado mi vida. Este logro también es tuyo.
- A LA EMPRESA:** Por brindarme su apoyo para realizar este trabajo.
- A LA UNIVERSIDAD:** Agradecimientos y reconocimiento, por permitirme culminar mis estudios profesionales.

Contenido

Resumen	i
Introducción	ii
Capítulo 1	1
1.1 Antecedentes	1
1.1.1 Misión	2
1.1.2 Visión	3
1.1.3 Actividad económica	3
1.1.4 Estructura organizacional	3
1.2 Planteamiento del problema	5
1.3 Justificación	6
1.4 Pregunta de investigación	7
1.5 Objetivos	7
1.5.1 Objetivo general	7
1.5.2 Objetivos específicos	8
1.6 Alcance y límites de la investigación	8
1.6.1 Alcance	8
1.6.2 Límites	9
1.7 Marco Teórico	9
1.7.1 Aspectos legales y fiscales	9

1.7.1.1 Código de Comercio, Decreto 2-70 y reformas, Decretos 62-92 y 8-98	10
1.7.1.2 Régimen del Seguro Social	10
1.7.1.3 Ley código de trabajo, decreto 1441 y reformas, decreto 64-92	10
1.7.1.4 Ley del Impuesto Sobre la Renta decreto ley 26-92 y sus reformas	11
1.7.1.5 Ley del Impuesto al Valor Agregado, decreto ley 27-92 y sus reformas	11
1.7.2 Empresa	11
1.7.3 Estados financieros	11
1.7.3.1 Cuentas por cobrar	12
1.7.3.2 Ventas	14
1.7.3.3 Contribuyentes	14
1.7.3.4 Servicio	14
1.7.3.5 Facturación	14
1.7.3.6 Procesos	16
1.7.3.7 Automatización	17
1.7.3.8 Plataforma	17
1.7.4 Manual de normas y procedimientos	17
Capítulo 2	23
2.1 Metodología	23
2.1.1 Tipos de investigación	23
2.1.2 Sujetos de la investigación	24

2.3 Instrumentos de estudio	24
2.4 Procedimientos	25
2.5 Diseño de la investigación	26
2.6 Aporte esperado	27
2.6.1 A la universidad	27
2.6.2 A la empresa	27
2.6.3 Al país	27
Capítulo 3	28
3 Resultados y análisis de la investigación	28
3.1 Resultados de la investigación	28
3.1.1 Área contable-financiera	29
3.1.1.1 Hallazgo No.1 Registro manual de los procedimientos médicos efectuados	29
3.1.1.2 Hallazgo No.2 Facturas anuladas físicamente incluidas en libro de ventas	36
3.2. Análisis de los resultados	36
3.2.1 Análisis contable y financiero	36
3.2.2 Interpretación y análisis de los estados financieros	39
3.2.2.1 Análisis de los estados financieros de 2012	40
3.2.3 Área fiscal	43
3.2.3.1 Código de comercio, decreto 2-70	43
3.2.3.2 Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social	43

3.2.3.3 Ley del Código de Trabajo, decreto 1441 y sus reformas	44
3.2.3.4 Ley del Impuesto Sobre la Renta, decreto 26-92 y sus reformas	44
3.2.3.5 Ley del Impuesto al Valor Agregado -IVA- decreto 27-92 y sus reformas	45
3.2.4 Análisis de Auditoría	46
3.2.4.1 Procedimiento de auditoría realizados	46
3.2.5 Hallazgo No.3 Antigüedad de saldos	47
3.2.6 Otros hallazgos derivados de los procedimientos aplicados	49
3.3 Análisis FODA	51
3.3.1 Fortalezas	51
3.3.2 Oportunidades	51
3.3.3 Debilidades	52
3.3.4 Amenazas	52
Capítulo 4	53
4 Propuesta de solución	53
4.1 Antecedentes	53
4.1.1 Justificación	53
4.1.2 Objetivo general	54
4.1.3 Objetivos específicos	54
4.1.4 Manual de procedimiento	54
4.1.5 Flujograma propuesto	75

4.1.6 Implementación de un sistema computarizado	77
4.1.6.1 Capacitación para uso del sistema computarizado	78
4.1.7 Capacitación fiscal	78
4.1.8 Promoción de personal	79
4.1.8.1 Funciones del encargado de facturación	80
4.2 Avance de implementación	80
4.2.1 Manual de procedimiento	81
4.2.2 Implementación del sistema computarizado	81
4.2.3 Capacitación para el uso del sistema computarizado	82
4.2.4 Capacitación fiscal	82
4.2.5 Ventajas de la implementación de las propuestas de mejora	83
4.2.6 Recursos humanos	83
4.2.7 Costo del proyecto	84
Cronograma de actividades	86
Conclusiones	87
Recomendaciones	88
Referencias	89
Anexos	90

Índice de cuadros

Cuadro No. 1	Detalle de procedimientos médicos efectuados	30
Cuadro No. 2	Detalle por empresa de seguro	31
Cuadro No. 3	Detalle de contraseñas de pago	34
Cuadro No. 4	Reporte de ventas del mes	35
Cuadro No. 5	Reporte de facturas anuladas	36
Cuadro No. 6	Estado de Situación General	37
Cuadro No. 7	Estado de Resultados	38
Cuadro No. 8	Comparación fiscal	44
Cuadro No. 9	Reporte de antigüedad de saldos	47
Cuadro No.10	Verificación de saldos	48
Cuadro No.11	Arqueo de caja chica	50
Cuadro No. 12	Flujograma propuesto	76
Cuadro No. 13	Variación del gasto por promoción de auxiliar administrativo	84

Índice de anexos

Formulario de solicitud de diagnóstico	91
Cuestionario estudio de la organización	92
Cuestionario de personal	93
Cuestionario para las encargadas de facturación	94
Cuestionario para el contador general	95

Resumen

Para la realización de la Práctica Empresarial Dirigida, requisito indispensable del Programa de Actualización y Cierre Académico -ACA-, que se imparte en la Facultad de Ciencias Económicas, de la Universidad Panamericana, Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, se seleccionó a la empresa denominada Negocios Médicos, S.A. ubicada en la ciudad de Guatemala, la cual se dedica a la prestación de servicios médicos.

Con base a la evaluación y diagnóstico se determinó que la empresa necesita fortalecer su proceso de facturación mediante un manual escrito, derivado de la deficiencia encontrada en la emisión de las facturas, dicho problema ha provocado que las cifras presentadas en el rubro de cuentas por cobrar no sean correctos y oportunos.

En consecuencia de las deficiencias que se encontraron se puede mencionar que la compañía corre varios riesgos tales como:

- Duplicidad de registro de facturas de clientes.
- Duplicidad en pagos de impuestos.
- Perdida de documentos originales.
- No existe un documento de traslado de información del departamento mensajería hacia contabilidad.

Derivado de los avances tecnológicos actuales es necesario que el Contador Público y Auditor actual posea habilidades y destrezas que le ayuden a poder prestar un servicio de calidad presentando soluciones factibles y llevando a cabo un enfoque moderno en los procesos.

Introducción

La presente Práctica Empresarial Dirigida, titulada “Diseño, elaboración e implementación de un Manual de procedimientos para la empresa Negocios Médicos, S.A.”, ubicada en la ciudad de Guatemala, contiene el análisis de las debilidades del área contable, y los procedimientos sugeridos para mejorar los procesos de registro de la información.

La empresa seleccionada necesita actualizarse en esta área, ya que posee un segmento significativo del mercado, el cual se mantiene en crecimiento, por lo que el número de operaciones que se generan y se registran es elevado.

El presente informe está estructurado en cuatro capítulos los cuales se describen a continuación:

En el capítulo uno se describen los antecedentes de la empresa, desarrolla el planteamiento del problema, objetivos generales y específicos, alcances, limitaciones y finalmente el Marco Teórico que se utilizó para la solución de los problemas encontrados que en si determinaron la investigación.

En el capítulo dos, se explica la metodología utilizada durante la realización del informe así como los instrumentos y sujetos de la misma.

El capítulo tres, contiene el análisis efectuado a la información documental proporcionada por la empresa y entrevista realizada a personas en puestos claves e involucrados en el área de estudio.

Y por último en el capítulo cuatro se presenta la propuesta de solución a la problemática detectada, conclusiones, recomendaciones, referencias y anexos. El aporte esperado en el presente trabajo es proporcionar una herramienta de consulta para fortalecer la gestión que se realiza en el departamento de contabilidad y específicamente en la emisión de facturas, lo que ayudará a tener información veraz de su cuenta por cobrar en los Estados Financieros.

Capítulo 1

1.1 Antecedentes

La empresa Negocios Médicos, S.A. se dedica a prestar toda clase de servicios médicos en la República de Guatemala, está enfocada en proveer servicios médicos en general a pacientes de distinta clase social, así también al arrendamiento de clínicas y alquiler de equipo médico a profesionales de la salud que no están en la posibilidad de instalar su propia clínica.

El 22 de septiembre fue constituida la sociedad anónima y se ubica en la 6ta. Avenida 9-82 zona 10, Edificio Sixtino nivel 2. Según la escritura de constitución y patente de comercio, la empresa puede dedicarse a toda clase de actividades relacionadas con la salud humana, también se encuentra inscrito en la Superintendencia de administración tributaria -SAT-

La sede de la empresa se encuentra en una ubicación estratégica que le ha servido para posicionarse de una parte del mercado, ya que cuenta con espacio adecuado a favor de sus empleados y clientes, presta el servicio de entrega de medicamento a domicilio lo cual le permite brindar un servicio adecuado a toda su clientela.

-

Entre los servicios que presta se encuentran:

- Procedimiento de endoscopía.
- Procedimiento de colonoscopía.
- Consulta médica especializada.
- Arrendamiento de clínicas y oficinas.
- Alquiler de equipo médico.
- Venta de producto farmacéutico, medicinas, entre otros.

Sus clientes son:

- Pacientes asegurados con problemas del aparato digestivo.
- Las aseguradoras.
- Personas individuales que necesiten los servicios médicos.
- Médicos que necesiten establecer su clínica.

En la actualidad cuenta con un gerente general y once empleados que trabajan en distintas áreas y su forma de contratación es por medio de obligaciones patronales y pago de honorarios.

El diagnóstico integral se realizó a través de varios instrumentos tales como: cuestionarios y entrevistas, que permitieron evaluar las distintas áreas y así conocer los procesos. Estos instrumentos se aplicaron dentro del área de facturación, cuentas por cobrar, recaudo, contabilidad, así como entrevista con el gerente general y el contador general.

Concluido el diagnóstico, se pudo detectar que varios aspectos se pueden mejorar y uno de los principales problemas que se encuentran es el área de facturación, ya que la emisión de las mismas se hace en forma manual, que implica hacer demasiado esfuerzo, desperdiciar facturas, exceso de horario laboral debido a la demanda de los servicios y productos que se venden, los empleados necesitan quedarse después de su horario normal de trabajo para realizar sus tareas y estar al día en sus operaciones.

1.1.1 Misión

Somos una empresa que se dedica a brindar soluciones que contribuyan a mejorar la salud de nuestros clientes con problemas del aparato digestivo, ofreciéndoles un servicio de calidad y atención personalizada, por medio de nuestro equipo de profesionales altamente calificados.

1.1.2 Visión

Ser reconocida como la empresa de gastroenterología más eficiente que cuenta con los mejores expertos en la materia en el departamento de Guatemala.

1.1.3 Actividad económica

Actividades relacionadas con la salud humana, venta de medicamento, arrendamiento de oficinas y alquiler de equipo médico.

1.1.4 Estructura organizacional

Actualmente Negocios Médicos, S.A. cuenta con doce colaboradores que trabajan en dos jornadas distintas, la primera se realiza a partir de las 7:00 am a las 3:00 pm y la segunda de 10:00 am a 7:00 pm de lunes a viernes y sábado de 7:00 am a 12:00 pm.

Gerente general: Es la máxima autoridad dentro de la organización siendo el principal responsable de presentar los resultados mensuales a los accionistas y de dirigir al personal médico de la empresa.

Administrador: Es la persona encargada de dirigir las funciones administrativas de la empresa, tiene a su cargo el personal de secretaría, recepción y al personal de limpieza.

Médicos: Son las personas encargadas de tratar a los pacientes que llegan a la empresa, tienen la responsabilidad de entregar los informes de los procedimientos médicos efectuados y de dirigir a las enfermeras de la empresa.

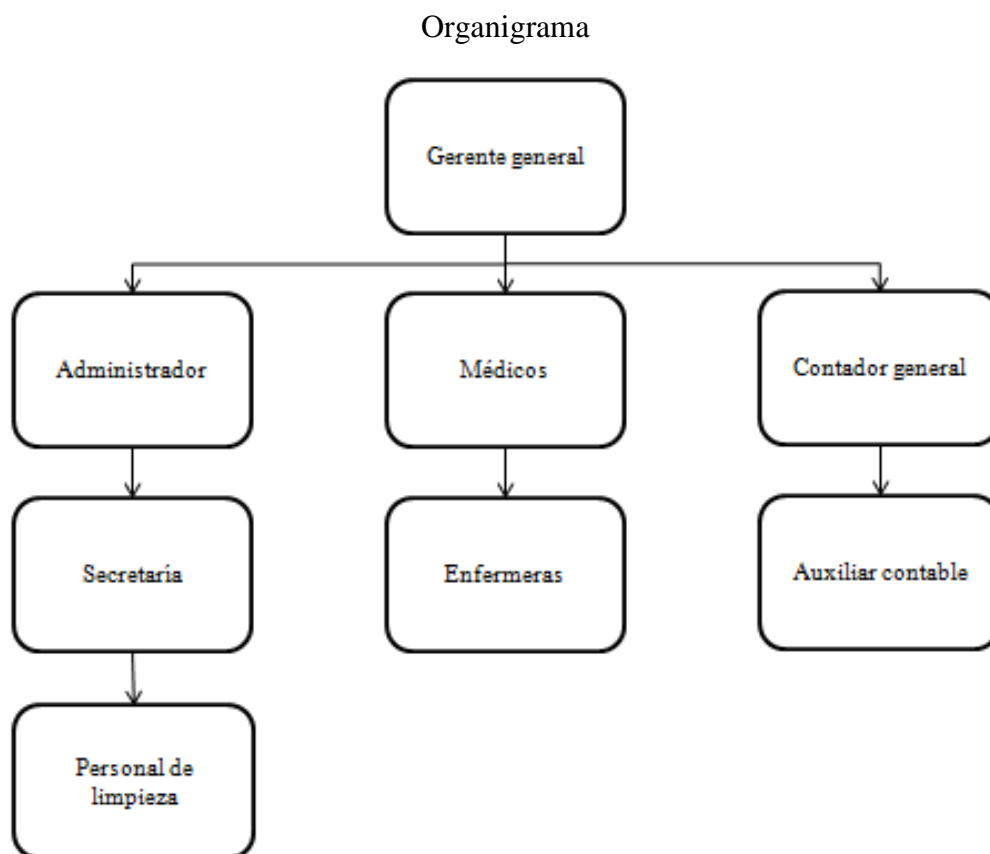
Contador general: Es el responsable de entregar a tiempo los resultados de la empresa, así como también la revisión de los formularios de pago de impuestos y del seguro social, libros contables, entre otros.

Secretaría: La empresa cuenta con dos secretarías que son las encargadas de recibir a los pacientes, darles información general de la empresa, facturar y realizar los cobros respectivos.

Enfermeras: La empresa cuenta con dos enfermeras las cuales se encargan de colaborar con los médicos en los procedimientos médicos.

Auxiliar contable: Es el encargado de apoyar al Contador general en las actividades financieras de la empresa.

Personal de limpieza: La empresa cuenta con dos personas encargadas de la limpieza y manejo de material desechable que se genera en el establecimiento.



Fuente: Departamento de administración.

1.2 Planteamiento del problema

Durante la investigación realizada en la evaluación integral se determinó que la empresa no cuenta con un procedimiento de facturación y cobro definido por los servicios médicos prestados a los asegurados, por el arrendamiento de clínicas y alquiler del equipo médico. Así también manuales de puestos en las distintas áreas del departamento de administración y contabilidad, para el manejo y administración del personal, la administración de planillas, y el servicio de cobros, siendo los principales productos de servicios de la entidad.

Para efectos de reportes cada mes el gerente general recibe la información de los Estados Financieros a través del servicio contable externo contratado, los servicios contables son única y exclusivamente para registrar las operaciones contables que se desarrollan dentro de la compañía mensualmente y elaborar los estados financieros de Balance General y Estado de Resultados, para efectos de determinar los cálculos y pago de los impuestos a que está afecto la entidad.

Actualmente estos reportes no son medidos con ninguna herramienta para determinar el progreso o crecimiento de los servicios prestados, por lo que hace muy vulnerable a una disminución lenta e incontrolable del servicio en el futuro, o contribuir a un crecimiento lento, porque no se ha tomado con mucha seriedad que el negocio debe ser cuantificable y medible en todos sus aspectos. También se observó que no hay una segregación de funciones de parte del Gerente General, quien realiza muchas atribuciones que podría delegar a alguien más de la administración, para poder dedicarse a desarrollar análisis financieros.

De acuerdo a la interacción que se realizó con los empleados, el contador general y el gerente general, se analizaron los hallazgos detectados en el diagnóstico de evaluación de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, -FODA-.

A través de la entrevista y cuestionario se estableció el área que más debilidades tienen, es el departamento de administración, la cual se ha visto afectada desde varias circunstancias como las siguientes:

- Carga de trabajo.
- Rutinas y procedimientos manuales.
- Ausencia de controles por escrito para las actividades que se aplican.
- Duplicidad de tareas básicas entre el personal.

Estas debilidades hacen que los procesos sean lentos y por consiguiente de costo alto, lo que complica el alcance de los objetivos operacionales.

1.3 Justificación

En la actualidad la entidad se está direccionando hacia la búsqueda de mejores prácticas sobre la base de la eficiencia y esto se traduce en encontrar una mejor forma de trasladar información verídica, exacta, fiable y oportuna, para ello es necesario el diseño, elaboración e implementación de un manual de procedimientos de facturación efectivo que llene las expectativas de la administración.

Toda empresa mercantil, industrial, agropecuaria o de servicios, debe de contar con un procedimiento de facturación y cobro general definido, el cual sirve para agilizar la emisión y envío de facturas, para luego proceder a realizar el cobro respectivo respetando los límites de crédito pactados con las aseguradoras, así también contar con las retenciones emitidas por las mismas y así evitar la duplicidad en el pago de impuestos. Con esta herramienta se puede controlar las facturas emitidas y evitar errores que obligue a anular dichos documentos, realizar los cobros respectivos con base a las contraseñas recibidas y luego manejar un reporte de antigüedad de saldos para lograr proyectar en qué momento la entidad podrá contar con fondos para cumplir con sus obligaciones.

Se estableció que la empresa objeto de estudio no cuenta con un Manual de procedimientos adecuado que le permita maximizar su cuenta por cobrar, con dicho Manual podrá establecer reportes que le ayuden a analizar la antigüedad de saldos de clientes, implementar controles para la recepción de pagos y liquidación de los cobros efectuados por día, semana o mes.

Es por ello que se recomienda diseñar, elaborar e implementar un Manual de procedimientos de facturación para que contribuya al desarrollo económico, y que sea de tipo estándar y acondicionado al sistema financiero o a la estructura financiera de la empresa. También se obtendrá el beneficio de poder agilizar la valuación y proyección de ingresos

1.4 Pregunta de investigación

Del planteamiento del problema indicado anteriormente se estructura la siguiente pregunta de investigación:

¿Cómo proveer a la empresa de un manual de procedimientos de facturación, de acuerdo a las necesidades de la entidad Negocios Médicos, S.A., para mejorar el proceso de facturación?

1.5 Objetivos

1.5.1 General

- Diseño, elaboración e implementación de un Manual de procedimientos de facturación de la empresa Negocios Médicos, S.A., de acuerdo a las necesidades de la entidad.

1.5.2 Específicos

- Elaborar un procedimiento eficiente de facturación y cobro.
- Optimizar los recursos financieros a través de un programa de facturación.
- Delimitar las funciones y puestos específicos en el área administrativa y contable.
- Capacitar al personal sobre el procedimiento de facturación y cobros.

1.6 Alcances y límites

1.6.1 Alcances

La Práctica Empresarial Dirigida se realizó en las instalaciones de la empresa “Negocios Médicos, S.A.”, se analizaron y se evaluaron los documentos correspondientes, se realizaron entrevistas y cuestionarios a las personas involucradas en los procesos objeto de análisis, así como las visitas necesarias para conocer el método y forma de realizar el proceso de facturación de la empresa.

- Se realizó la entrevista al gerente general en las oficinas de la empresa, sobre el proceso de facturación y cobro.
- Se realizaron cuestionarios elaborados al personal administrativo, a cargo del proceso de facturación.
- Se realizó cuestionario al contador general a cargo de la supervisión de la facturación, dicho cuestionario comprende información del periodo que inicia del 1 de enero al 31 de diciembre de 2012, y con ello se identificaron las necesidades del departamento de contabilidad.

1.6.2 Límites

Las limitaciones fueron por motivos de privacidad y seguridad, por solicitud del gerente general se procede a:

- No utilizar el nombre real de la empresa.
- No utilizar la información general de la empresa.
- No tomar fotografías del área de trabajo y otros departamentos.

La investigación se limitó a los departamentos de administración y de contabilidad, debido al proceso de facturación que tiene participación de ambas áreas en la elaboración del mismo y fue donde se detectaron varias debilidades de la empresa.

1.7 Marco Teórico

1.7.1 Aspectos legales y fiscales

Está organizada y establecida conforme las leyes del país, además se encuentra inscrita en la superintendencia de administración tributaria -SAT- con su respectivo número de identificación tributaria -NIT-.

Su ejercicio contable es de enero a diciembre, la empresa está sujeta al pago del Impuesto Sobre la Renta -ISR-, régimen optativo y el pago lo realiza trimestralmente, el cual aplica para el año 2012, periodo objeto de estudio de este documento, para el año 2013 la empresa se adhirió al régimen sobre utilidades, para lo cual se elaboró el cuadro No.8 de la comparativa fiscal del Impuesto Sobre la Renta. Asimismo realiza pagos de Impuesto de Solidaridad -ISO-, al Impuesto al Valor Agregado -IVA-, no tiene en trámite procesos legales de ninguna naturaleza y se encuentra actualizada en la Superintendencia de Administración Tributaria -SAT-, cumple con las obligaciones fiscales y legales a las cuales está afecta, mismas que se describen a continuación:

1.7.1.1 Código de comercio, Decreto 2-70 y reformas, Decretos 62-92 y 8-98

Según esta disposición legal, en su artículo 2, son comerciantes quienes ejercen con fines de lucro, actividades mercantiles, dentro de las cuáles se puede mencionar la intermediación en circulación de bienes y a la prestación de servicios, por lo que las empresas de servicio están sujetas a los preceptos establecidos en el mismo.

Se encuentra inscrita en el registro mercantil como sociedad anónima, según el artículo 339, tiene las patentes de comercio y de sociedad respectivas.

1.7.1.2 Régimen del Seguro Social

Según acuerdo número 1118 de la junta directiva del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS-, el cual establece todas las disposiciones en cuanto a recaudación de contribuciones al régimen de seguridad social, la empresa se encuentra inscrita, realiza los pagos mensuales establecidos, cuota patronal 10.67%, laboral 4.83%, Instituto recreativo de los trabajadores -IRTRA- 1% e Instituto técnico de capacitación -INTECAP- 1% los cuales se calculan en base a los sueldos ordinarios y extraordinarios que son cancelados mensualmente a los trabajadores de la misma.

1.7.1.3 Ley código de trabajo, decreto 1441 y reformas, decreto 64-92

Regula la relación patrono y trabajadores, con el objeto de que se cumplan las obligaciones y derechos de ambas partes conforme lo que establece dicho código, contratación laboral, salario mínimo según el tipo de trabajo desempeñado, pago de prestaciones laborales y jornadas de trabajo. El Código de Trabajo regula los derechos y obligaciones en la relación patrono-trabajador, y es aplicable en las empresas mercantiles derivado de que en las empresas mismas, la mano de obra representa un elemento del gasto operativo.

1.7.1.4 Ley del Impuesto Sobre la Renta decreto ley 26-92 y sus reformas

El Impuesto Sobre la Renta –ISR-, es el impuesto que grava todas las rentas obtenidas en el país por personas individuales o jurídicas, por lo que las ganancias obtenidas por las empresas mercantiles se encuentran sujetas al mismo. Se encuentra inscrita al Impuesto Sobre la Renta pagos trimestrales, en el régimen optativo por el 5% y luego por el 31%.

1.7.1.5 Ley del Impuesto al Valor Agregado, decreto Ley 27-92 y sus reformas

Este impuesto es generado, entre otros actos, por: la venta de bienes muebles o de derechos reales constituidos sobre ellos y las importaciones, y los contribuyentes afectados, deben pagar un 12% sobre la base imponible, el cual deberá estar incluido en el precio de venta.

1.7.2 Empresa

El Diccionario de la Real Academia Española, en una de sus definiciones menciona que la empresa es una "unidad de organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos"

1.7.3 Estados financieros

“Muestran la posición financiera, los resultados de las operaciones y la información pertinente sobre los cobros y pagos de efectivo de una empresa durante un período contable. Se preparan a fin de presentar una revisión periódica o informe acerca del progreso de la administración y sobre la situación de las inversiones del negocio y los resultados obtenidos durante el período que se estudia.”

Los estados financieros contienen un desglose mensual de las operaciones que se deben considerar para reportarlos correctamente. Son útiles para diversas razones dependiendo de la persona que los solicite y los consulte:

- A los usuarios individuales les permite conocer qué tanto gastaron, ahorraron, invirtieron, entre otros, lo cual tiende a traducirse en tener una base para planear el año siguiente.
- A quienes manejan un negocio les permite saber qué tan rentable es, y les facilita comparar anualmente el rendimiento real de la empresa.
- A los acreedores y bancos les puede ayudar a saber cómo está la situación financiera de la empresa para analizar la capacidad de pago de la misma a una fecha determinada, pasada, presente o futura.

Los estados financieros son de gran importancia para cualquier empresa ya que este permite saber con exactitud en qué forma se ha manejado la empresa debido a una serie de acontecimientos contables.

1.7.3.1 Cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar representan derechos exigibles originados por ventas. Servicios prestados, otorgamiento de créditos o cualquier otro concepto análogo.

- Clasificación

Las cuentas por cobrar agrupan los conceptos: Clientes, Documentos por cobrar, Deudores diversos, Clientes por consignaciones, Comisionistas e intereses y Dividendos por cobrar.

- Registro, auxiliares e informes

No basta a la administración de la entidad económica conocer el saldo a su favor por concepto de cuentas por cobrar y su respectivo análisis. Es necesario presentar, como información adicional, un reporte de antigüedad de saldos.

Dicho reporte divide los saldos de los clientes en vencidos y no vencidos, por su parte, respecto a los saldos vencidos, se indica la antigüedad de vencimientos señalando los que tienen 30, 60, 90 y 120 días o más según el caso.

- Reglas de valuación

Las cuentas por cobrar deben computarse de acuerdo al valor pactado originalmente del derecho exigible. Atendiendo al principio de realización del mismo boletín, el valor pactado deberá modificarse para reflejar lo que en forma razonable se espera obtener en efectivo, especie, crédito o servicios, de cada una de las partidas que lo integran; esto requiere que se le dé efecto a descuentos y bonificaciones pactadas, así como a estimaciones por cuentas incobrables.

Los incrementos o reducciones que se tengan que hacer a las estimaciones, con base en los estudios de valuación, deberán cargarse o acreditarse a los resultados en que se efectúen. Las cuentas por cobrar en moneda extranjera deben valuarse al tipo de cambio bancario que esté en vigor a la fecha de los estados financieros.

- Reglas de presentación

Considerando su disponibilidad, las cuentas por cobrar se clasificarán como de corto y largo plazo. Las cuentas de corto plazo serán aquellas cuya exigibilidad sea menor a un año a partir de la fecha de presentación de los estados financieros, y las de largo plazo, mayores a un año.

Las cuentas por cobrar a corto plazo deberán presentarse en el activo corriente inmediatamente después del efectivo y de las inversiones en valores negociables. La cantidad a vencer a más de un año deberá presentarse fuera del activo corriente.

Los saldos acreedores de las cuentas por cobrar deben reclasificarse como cuentas por pagar, si su importancia relativa lo amerita.

1.7.3.2 Ventas

“Todo acto o contrato que sirva para transferir a título oneroso el dominio total o parcial de bienes muebles o inmuebles situados en el territorio nacional o derechos reales sobre ellos, independientemente de la designación que le den las partes y del lugar en que se celebre el acto o contrato respectivo”. Ley del -IVA-

1.7.3.3 Contribuyentes

“Toda persona individual o jurídica, incluyendo el Estado y sus entidades descentralizadas o autónomas, las copropiedades, sociedades irregulares, sociedades de hecho y demás entes aún cuando no tengan personalidad jurídica, que realicen en el territorio nacional, en forma habitual o periódica, actos gravados de conformidad con esta ley”. Ley del -IVA-

1.7.3.4 Servicio

“La acción o prestación que una persona hace para otra y por la cual percibe un honorario, interés, prima, comisión o cualquiera otra forma de remuneración, siempre que no sea en relación de dependencia”. Ley del -IVA-

1.7.3.5 Facturación

Al respecto de la facturación que debe emitir la empresa para reportar sus ventas de bienes o servicios, nos referimos a decreto 27-92 que menciona los documentos obligatorios para el contribuyente: “Los documentos a que se refieren los artículos 9 primer párrafo, 29, 52 y 52 "A" de la Ley, deben emitirse, como mínimo, en original y una copia. El original será entregado al adquirente y la copia quedará en poder del emisor, excepto en el caso de la factura especial, en que el emisor conservará el original y entregará la copia a quien le vendió el bien o le prestó el servicio.” Acuerdo gubernativo 5-2013 Reglamento de la Ley del IVA

- Requisitos

En el mismo artículo nos menciona los tipos de factura que pueden existir, los cuales deben cumplir con los siguientes requisitos mínimos para ser aceptados, estos son:

- Identificación del tipo de documento de que se trate.
- Serie y número correlativo del documento. La serie será distinta para cada establecimiento del contribuyente.
- Según corresponda a cada tipo de documento, conforme legislación vigente, las frases siguientes:
 - a. No genera derecho a crédito fiscal.
 - b. Pago directo, No. De resolución y fecha.
 - c. Sujeto a pagos trimestrales.
 - d. Sujeto a retención definitiva
- Nombres y apellidos completos y nombre comercial del contribuyente emisor, si lo tuviere, si es persona individual; razón o denominación social y nombre comercial, si es persona jurídica.
- Número de identificación tributaria del contribuyente emisor.
- Dirección del establecimiento u oficina en donde se emita el documento.
- Fecha de emisión del documento.
- Nombres y apellidos completos del adquirente, si es persona individual; razón o denominación social, si es persona jurídica.
- NIT del adquirente. Si este no lo tiene o no lo proporciona, se consignarán las palabras consumidor final o las siglas “CF” o en su defecto el número de documento de identificación personal.
- Detalle o descripción de la venta, el servicio prestado o de los arrendamientos y de sus respectivos valores.
- Descuentos concedidos, sí los hubiere.
- Cargos aplicados con motivo de la transacción.

- Precio total de la operación, con inclusión del impuesto cuando corresponda. Los datos a que se refieren los numerales del 1) al 6) deben estar impresos en los documentos elaborados por la imprenta, excepto cuanto la SAT les autorice el cambio de régimen, caso en el cual podrán seguir utilizando las facturas autorizadas hasta agotarlas, agregándoles un sello para agregar las frases indicadas en el numeral 3) anterior.

La emisión de las facturas en papel deberá realizarse de forma que se garantice su legibilidad y que no se borren con el transcurso del tiempo.

En cuanto a los datos señalados que deberán contener los documentos autorizados, los mismos se imprimirán de conformidad con las especificaciones que autorice la Administración Tributaria.

Dependiendo de la naturaleza de la actividad económica del contribuyente, la Administración Tributaria podrá autorizar el uso de facturas con espacios en blanco para que el adquirente consigne su nombre completo y su Número de Identificación Tributaria. También podrá autorizar el uso de facturas para establecimientos temporales. En ningún caso estas últimas podrán sustituirse por las autorizadas para su uso en establecimientos con dirección comercial fija.”
Reglamento de la Ley del IVA

1.7.3.6 Procesos:

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.” (ISO 9000)

1.7.3.7 Automatización:

El término “automatización se refiere a una amplia variedad de sistemas y procesos que operan con mínima o sin intervención del ser humano, es realizar procesos o trabajos utilizando poco o nada la mano de hombre”.

1.7.3.8 Plataforma:

Al definir plataforma en informática “es una sistema que sirve como base para hacer funcionar determinados módulos de hardware o software”.

1.7.4 Manual de normas y procedimientos

“Conjunto de instrumentos de comunicación que contienen en forma ordenada y sistemática la información sobre la historia, objetivos, políticas, estructura, funciones y procedimientos de una entidad, transmitidos al personal y sirven para normar su actuación y cumplimiento de metas”.

La definición de un manual se resume en un documento que puede tener diversas formas, folleto, libro, carpeta, entre otros, en el cual de una forma fácil de manejar se concentran en forma ordenada una serie de normas, procedimientos y políticas contables para un fin concreto; orientar y uniformar los procesos del personal de la empresa.

Derivado de lo anterior un manual estandariza de forma lógica las normas, procedimientos y políticas del departamento de contabilidad.

Se denomina un manual de normas porque contiene lineamientos o reglas preestablecidas por la administración, documentadas en forma integral detallando los lineamientos administrativos para el departamento de contabilidad, tomando en cuenta las necesidades específicas de la empresa y sus características.

Adicionalmente se denomina manual de procedimientos porque orienta y especifica ciertos detalles de las actividades que normalmente se ejecutan en el departamento con el fin de unificar criterios, para proporcionar la información de la forma más adecuada asegurando su calidad y por último agilizar la circulación de la información para que esta llegue oportunamente a las secciones que la requieren.

- Características

Las principales características de un manual de procedimientos son los detallados en la siguiente página:

- Flexibles: Porque se adaptan al desarrollo de la entidad, permiten modificaciones de acuerdo a las necesidades de la empresa en bienestar de la misma.
- Coherentes: Los procedimientos tendrán un orden lógico y secuencial para que atiendan a un mismo objetivo.
- Útiles y oportunos: Sirve de guía básica para los empleados en la realización de sus labores.
- Claros y concisos: Es redactado en un lenguaje comprensible para los usuarios y detallan cada una de las actividades concisamente.
- Uniformidad: Estandarizan las actividades a través de la estructura de los procedimientos”.

- Importancia

Actualmente las empresas tienen la necesidad de operar con eficiencia estableciendo el uso de manuales de normas, procedimientos necesarios para construir un sistema financiero confiable, coherente y acorde al propósito que requiere la misma, de acuerdo a su estructura, volumen de operaciones, recursos, demanda de productos y/o servicios por parte de los clientes o usuarios.

- Contenido de un manual de normas, procedimientos y políticas contables

El principal contenido de un manual de normas y procedimientos está integrado de la siguiente información:

- Portada o carátula de identificación.
 - Índice del contenido.
 - Introducción.
 - Objetivos generales.
 - Políticas administrativas.
 - Políticas contables.
 - Procedimientos contables.
 - Anexos.
-
- Portada o carátula de identificación

La identificación del manual debe contener varios elementos que se listan a continuación para una mejor presentación del mismo:

- Logotipo de la organización.
- Nombre oficial de la organización.
- Título o extensión del manual.
- Lugar y fecha de realización.
- Número de revisión (si fuera el caso).
- Cantidad de ejemplares impresos.
- Algún otro dato que a discreción de los que elaboraron el manual se desee escribir.

- Índice del contenido

Es el listado de partes que conforman al manual con un orden lógico y clasificado con número de página. Este debe estar lo más detallado posible porque es la guía base para que el mismo sea utilizado en una rápida consulta.

- Introducción

Consiste en una explicación acerca del documento, sus componentes, el propósito de su elaboración y los objetivos básicos que se pretenden cumplir por medio de él. Además, incluye información sobre a quién va dirigido, cómo se usará y cómo y cuándo se harán revisiones y actualizaciones.

- Objetivos

Los objetivos detallarán lo que se pretende alcanzar con la elaboración y utilización del manual, además de poseer un sistema de información contable que permita dar los resultados esperados por la dirección para la toma de decisiones y efectuar acciones ya sean preventivas o correctivas para el logro de objetivos de la empresa.

- Políticas administrativas

Las políticas administrativas son los criterios o directrices de acción elegidos como guía en el proceso de toma de decisiones al poner en práctica o ejecutar las estrategias, programas y proyectos específicos del nivel institucional.

- Políticas contables

Las políticas contables son estrategias adoptadas por la dirección para el registro de sus operaciones, de acuerdo a leyes o normas establecidas, por ejemplo: período contable, base de registro de ingresos y gastos, moneda, estimaciones contables, registro de inversiones, entre otras.

- Procedimientos contables

Se detallarán las operaciones de aplicación contable principales para el funcionamiento de la empresa describiendo las cuentas contables establecidas en el catálogo, adicionalmente se debe indicar la manera en la cual, cada cuenta es abonada/cargada dentro de las operaciones normales de la empresa.

- Anexos

Se deben efectuar de acuerdo a la necesidad de cada empresa, pueden ser procedimientos o formas a utilizar.

El Contador Público y Auditor su participación en la elaboración de un manual de normas y procedimientos:

El Contador Público y Auditor, es un profesional que se ha ganado la confianza y credibilidad de sus servicios por la amplia gama de trabajos en la que se ha especializado, no solo como verificador, supervisor o analista de estados financieros sino también como asesor, consultor financiero-fiscal y encargado de controles internos en las empresas, además cuenta con una alta responsabilidad moral e intelectual y capacidad investigativa, analítica e interpretativa.

El nivel académico de los estudios realizados, así como el profundo conocimiento adquirido a través de casos reales de distinta naturaleza y magnitud atendidos en el ejercicio de su profesión, colocan al Contador Público y Auditor en una situación apropiada para intervenir con éxito en el diseño, elaboración e implementación de manuales de normas y procedimientos ya que posee una amplia experiencia en la solución de los problemas relacionados con las operaciones contables de las empresas, cuyo resultado es resguardar no solamente los intereses de los propietarios de los capitales invertidos, sino el de personas desconocidas que van a utilizar su trabajo como base para la toma de decisiones.

Capítulo 2

2.1 Metodología

“La metodología representa la manera de organizar el proceso de la investigación, de controlar los resultados y de presentar posibles soluciones al problema que nos llevará a la toma de decisiones” (Zorrilla y Torres 1992).

2.1.1 Tipo de investigación

Los tipos de investigación que existen son:

- Exploratoria: es considerada como el primer acercamiento científico a un problema. Se utiliza cuando éste aún no ha sido abordado o no ha sido suficientemente estudiado y las condiciones existentes no son aún determinantes;
- Descriptiva: se efectúa cuando se desea describir, en todos sus componentes principales, una realidad;
- Explicativa: es aquella que tiene relación causal; no sólo persigue describir o acercarse a un problema, sino que intenta encontrar las causas del mismo.

Para el presente trabajo se utilizó la investigación descriptiva debido a que se adapta de una mejor manera a lo realizado en la recopilación de datos y documentos por medio de entrevistas cuestionarios para obtener información más clara y objetiva respecto a temas fiscales, financieros y de auditoría, sobre los aspectos generales de un proceso de facturación y cobros acorde a la entidad objeto de estudio.

2.2 Sujetos de la investigación

Para efectos del análisis los sujetos involucrados en la investigación fueron los siguientes:

- Gerente General.
- Administrador.
- Contador general.
- Personal administrativo.
- Auxiliar contable.

2.3 Instrumentos de estudio

Para que el trabajo de investigación sea exitoso se necesita emplear técnicas de recopilación de información, y con el fin de poder desarrollar lo planteado se utilizan métodos de estudios como los que se detallan a continuación:

- Observación

La observación, es una técnica que se utiliza en el momento o sea lo que ocurre en una situación real de acuerdo con algún esquema previsto clasificando y consignando acontecimientos pertinentes.

- Entrevista estructurada

Entrevista estructurada se basan en un marco de preguntas predeterminadas. Las preguntas se establecen antes de que inicie la entrevista y todo solicitante debe responderla.

Este enfoque mejora la confiabilidad de la entrevista, pero no permite que el entrevistador explore las respuestas interesantes o poco comunes, por eso la impresión de entrevistado y entrevistador es la de estar sometidos a un proceso sumamente mecánico.

- Cuestionarios

Busca identificar y responder los objetivos planteados al inicio, se elaboran para conocer las necesidades de ellos por medio de preguntas abiertas. Se llevaran a la mano cuestionarios previamente formulados, así como cédulas para recabar la información.

- Inspecciones

Este instrumento sirvió para comprobar la nueva forma de realizar pruebas en el proceso de facturación.

2.4 Procedimientos

- Contacto inicial con la empresa: Se procedió a realizar la visita preliminar y calendarizar las entrevistas.
- Elaboración de la entrevista inicial: Se realizó la entrevista al gerente general para conocer los aspectos generales de la empresa.
- Diagnóstico de la situación general de la empresa: Con la información de la entrevista se logró determinar la situación de la empresa y las áreas que serán objeto de estudio.
- Cronograma de actividades: Se procedió a calendarizar las visitas, entrevistas, realización de cuestionarios al personal.
- Elaboración de cuestionario y entrevistas escritas: Se elaboraron los cuestionarios y las entrevistas que se utilizaron.
- Se recabo, analizó, comparó y revisó toda la información obtenida: Se revisó y se analizó la información recabada en los instrumentos de investigación.
- Se elaboró el informe final en base a los resultados obtenidos

2.5 Diseño de la investigación

Debido a la demanda de servicio que tiene la empresa en el año 2011 en el departamento de contabilidad se consideró la necesidad de utilizar procedimientos específicos para la facturación y la emisión de reportes de antigüedad, por lo que a inicios de marzo del 2013 se procedió a realizar el diagnóstico integral, que permitió a través de sus herramientas como la observación, entrevistas y cuestionarios, identificar las deficiencias en las áreas de la empresa, y de estas la más crítica es el área administrativa, donde se emiten las facturas, las cuales se emiten de forma manual y luego emiten un memorando para enviar las mismas para contraseña de pago a las aseguradoras, luego proceden a enviar las copias de las facturas emitidas al departamento contable quienes se encargan de ingresar las mismas en los libros contables.

Como parte de los objetivos que se pretendió alcanzar, el más relevante a nuestro parecer es el diseño, elaboración e implementación de un procedimiento y respectivo manual de facturación y cobro, por lo cual se necesita la ayuda de las siguientes áreas con lo siguiente:

- Área administrativa, entregando reporte de los vales, cupones, formularios de autorización emitidos en el mes.
- Área administrativa que indique la cantidad de facturas a emitir acompañado de datos generales de los clientes y costo de los servicios prestados.
- Área de contabilidad emitiendo las facturas de forma oportuna y adecuada, evitando el vencimiento del plazo para la entrega de las facturas a los clientes.
- Área de contabilidad generando un reporte de antigüedad de saldos, dependiendo de la fecha de la emisión de la factura y otro de la emisión de la contraseña de pago de clientes.

2.6 Aporte esperado

2.6.1 A la universidad

Dejar un documento valioso a la Universidad para futuras consultas profesionales para estudiantes y docentes de la Carrera de Auditoría o carrera afín, para el diseño e implementación de un procedimiento de facturación y cobros de una empresa de servicios.

2.6.2 A la empresa

Entregar a la empresa una herramienta que le sirva financieramente para agilizar el proceso de facturación y cobro, para cumplir con sus objetivos, planes y programas establecidos para un periodo determinado.

2.6.3 Al país

Contribuir con el conocimiento de elaboración de procedimientos de facturación y cobros a las aseguradoras, para empresas de servicios que se dedican a la actividad de prestar servicios a dichas entidades, para que más empresas puedan usarlas y aumentar sus ganancias, y por ende aumentaran las tributaciones al Estado.

Capítulo 3

3 Resultados y análisis de la investigación

3.1 Resultados de la investigación

En el desarrollo de este capítulo se detallan los resultados del trabajo de campo realizado en la empresa Negocios Médicos, S.A. con el fin de presentar las deficiencias encontradas a lo largo de la investigación la cual cubrió las áreas:

- Contable y financiero
- Fiscal y
- Auditoría

Dicha revisión se realizó en los departamentos de administración y contabilidad de la empresa, la información fue recabada por medio de los cuestionarios y las entrevistas realizadas.

Como parte de la revisión se estableció como se encuentran organizados actualmente dichos departamentos, definiendo los rangos jerárquicos y como están distribuidas las responsabilidades con el objeto de cumplir los lineamientos establecidos en la empresa.

Dentro de las debilidades principales de la empresa, se encontró en la emisión y registro de la facturación por servicios prestados a clientes, y esto se debe principalmente porque los responsables de la misma no cuentan con un procedimiento escrito para poder realizar esta actividad.

3.1.1 Área contable-financiera

En la empresa Negocios Médicos, S.A. existen varios reportes que alimentan los estados financieros, los cuales se realizan manualmente.

3.1.1.1 Hallazgo No.1 Registro manual de los procedimientos médicos realizados

La emisión de facturas y cobro a las aseguradoras, inicia con la elaboración de un archivo donde se registran a detalle los procedimientos médicos, consultas y venta de medicamentos a pacientes que cuentan con seguro, el cual se realiza semanalmente por el departamento de administración y es entregado al departamento de contabilidad. Este archivo contiene la información detallada de los servicios prestados de la semana anterior con los datos necesarios para soportar la facturación que se emitirá, el cual contiene la siguiente información:

- Fecha
- Nombre de paciente
- Procedimiento realizado
- Número de autorización
- Aseguradora y
- Monto del servicio.

El registro manual de este proceso puede ocasionar que se generen reportes con errores, los datos de los pacientes pueden ser ingresados incorrectamente, la incidencia de los mismos es motivo para que la empresa de seguros que cubre al paciente no acepte la factura emitida y la misma se deba anular, a continuación se presentan los reportes manuales con su respectiva explicación, las que se trabajan en hojas electrónicas:

Cuadro No. 1

Detalle de procedimientos médicos efectuados

Cifras expresadas en quetzales

Fecha	Nombre del paciente	Procedimiento	Autorización	Aseguradora	Monto
07/04/2012	Marcos Sanchez	Endoscopia y Colonoscopia	2012-0815	General	5,660.00
07/04/2012	Alba Marina Juarez	Encoscopia	2012-0816	General	2,800.00
07/04/2012	Marcos Sanchez	Encoscopia	2012-0817	General	2,800.00
07/04/2012	Maria Fernanda Guitz	Endoscopia y Colonoscopia	2012-0826	General	5,660.00
07/04/2012	Carlos Argueta	Encoscopia	2012-0835	General	2,800.00
07/04/2012	Adolfo Jimenez	Encoscopia	118408	RPM	2,800.00
07/04/2012	Javier Gonzalez	Encoscopia	118415	RPM	2,800.00
07/04/2012	Maria Floridalma Fuentes	Encoscopia	118560	RPM	2,800.00
07/04/2012	Eva Rosales	Endoscopia y Colonoscopia	118561	RPM	5,660.00
07/04/2012	José Manuel Bustamante	Endoscopia y Colonoscopia	119023	RPM	5,660.00
08/04/2012	Juan Pablo Mejia	Encoscopia	119025	RPM	2,800.00
08/04/2012	Oscar Ramon Garcia	Encoscopia	40007	El Roble	2,800.00
08/04/2012	Maria López	Encoscopia	40008	El Roble	2,800.00
08/04/2012	Ernesto Valverde	Encoscopia	40025	El Roble	2,800.00
08/04/2012	Julian Andres Moscoso	Encoscopia	40033	El Roble	2,800.00
08/04/2012	Lourdes Estrada	Encoscopia	40039	El Roble	2,800.00
08/04/2012	Claudia Catalan	Endoscopia y Colonoscopia	40066	El Roble	5,660.00
08/04/2012	Herbert Bautista	Endoscopia y Colonoscopia	40088	El Roble	5,660.00
08/04/2012	Mario Contreras	Encoscopia	40089	El Roble	2,800.00
08/04/2012	Julian Garcia	Endoscopia y Colonoscopia	18-15125	G&T	5,660.00
08/04/2012	Helder Morales	Endoscopia y Colonoscopia	18-15126	G&T	5,660.00
08/04/2012	Juliana Matias	Encoscopia	18-15132	G&T	2,800.00
08/04/2012	Jaime Palma	Endoscopia y Colonoscopia	18-15133	G&T	5,660.00
08/04/2012	Manuel Cotzajay	Endoscopia y Colonoscopia	18-15140	G&T	5,660.00
		Total			95,800.00

Fuente: Departamento de Administración

- Detalle por empresa de seguro

Consiste en obtener el total de servicio prestado a cada una de las aseguradoras asociadas a la empresa, se empieza por ordenar por nombre de la aseguradora, luego por fecha y al final por el tipo de servicio prestado.

Cuadro No. 2
Detalle por empresa de seguro
Cifras expresadas en quetzales

Fecha	Nombre del paciente	Procedimiento	Autorización	Aseguradora	Monto
07/04/2012	Marcos Sanchez	Endoscopia y Colonoscopia	2012-0815	General	5,660.00
07/04/2012	Alba Marina Juarez	Encoscopia	2012-0816	General	2,800.00
07/04/2012	Marcos Sanchez	Encoscopia	2012-0817	General	2,800.00
07/04/2012	Maria Fernanda Guitz	Endoscopia y Colonoscopia	2012-0826	General	5,660.00
07/04/2012	Carlos Argueta	Encoscopia	2012-0835	General	2,800.00
		Subtotal			19,720.00
07/04/2012	Adolfo Jimenez	Encoscopia	118408	RPM	2,800.00
07/04/2012	Javier Gonzalez	Encoscopia	118415	RPM	2,800.00
07/04/2012	Maria Floridalma Fuentes	Encoscopia	118560	RPM	2,800.00
07/04/2012	Eva Rosales	Endoscopia y Colonoscopia	118561	RPM	5,660.00
07/04/2012	José Manuel Bustamante	Endoscopia y Colonoscopia	119023	RPM	5,660.00
08/04/2012	Juan Pablo Mejia	Encoscopia	119025	RPM	2,800.00
		Subtotal			22,520.00
08/04/2012	Oscar Ramon Garcia	Encoscopia	40007	El Roble	2,800.00
08/04/2012	Maria López	Encoscopia	40008	El Roble	2,800.00
08/04/2012	Ernesto Valverde	Encoscopia	40025	El Roble	2,800.00
08/04/2012	Julian Andres Moscoso	Encoscopia	40033	El Roble	2,800.00
08/04/2012	Lourdes Estrada	Encoscopia	40039	El Roble	2,800.00
08/04/2012	Claudia Catalan	Endoscopia y Colonoscopia	40066	El Roble	5,660.00
08/04/2012	Herbert Bautista	Endoscopia y Colonoscopia	40088	El Roble	5,660.00
08/04/2012	Mario Contreras	Encoscopia	40089	El Roble	2,800.00
		Subtotal			28,120.00
08/04/2012	Julian Garcia	Endoscopia y Colonoscopia	18-15125	G&T	5,660.00
08/04/2012	Helder Morales	Endoscopia y Colonoscopia	18-15126	G&T	5,660.00
08/04/2012	Juliana Matias	Encoscopia	18-15132	G&T	2,800.00
08/04/2012	Jaime Palma	Endoscopia y Colonoscopia	18-15133	G&T	5,660.00
08/04/2012	Manuel Cotzajay	Endoscopia y Colonoscopia	18-15140	G&T	5,660.00
		Subtotal			25,440.00
		Total			95,800.00

Fuente: Departamento de administración

- Revisión de soporte de los servicios prestados

Después se debe revisar la documentación necesaria de cada paciente, la misma debe adjuntarse a la factura y contar con la información siguiente:

- Formulario de solicitud de servicio, firmado y sellado por el médico.
- Numero de autorización el cual se adjunta al formulario.
- Diagnóstico emitido por el médico el cual debe estar firmado y sellado.
- Fotos de la endoscopia y colonoscopia, según corresponda.
- Resultado de la patología realizada.
- Cupón de servicio que entrega el paciente al momento de presentarse.
- Copia de la factura de copago emitida el día de la prestación del servicio.

- Emisión de facturas por cobro de servicios

La emisión de facturas es la parte del proceso más importante porque es donde se va a realizar el cobro de los servicios prestados durante el mes, para todas las empresas de seguros se tiene una fecha específica para la entrega de las facturas, dentro del análisis realizado se determinó que la fecha aproximada para el vencimiento de la entrega de las facturas y sus documentos de soporte, son cinco (5) días hábiles antes de fin de mes. De los riesgos o errores comunes que se encontraron, está la devolución de facturas por los motivos siguientes:

- Por no estar emitidas el día en que se entregan para contraseña.
- Por no colocar el nombre del paciente que recibió el servicio.
- Por no llevar los documentos completos que requiere la aseguradora para validar que el servicio se haya prestado.

- Formato de envío de facturas y documentación

Al momento de tener las facturas emitidas y los documentos de soporte completos, se procede a enviar junto a estos, un listado de las facturas emitidas el cual debe ser devuelto por el mensajero, junto con las contraseñas, firmado y con sello de la empresa que recibió o rechazó los documentos.

- Recepción y resguardo de contraseñas de pago

Luego se revisa la papelería entregada por el mensajero y se verifica si están todas las contraseñas de pago y los listados firmados, si hiciera falta una contraseña de pago, se procede a revisar la razón por la cual no fue aceptada la factura, se realizan los cambios solicitados, se anula la factura y se deja pendiente la emisión de la misma para el siguiente mes.

Con las contraseñas recibidas, se realiza un archivo de control de las mismas en el cual se toma la información siguiente:

- Fecha
- Número de contraseña
- Facturas que se pagaran
- Cliente (Aseguradora)
- Monto
- Fecha de entrega de cheque o acreditación en cuenta bancaria.

Cuadro No. 3

Detalle de contraseñas de pago

Cifras expresadas en quetzales

Fecha	Factura	No. De Contraseña	Aseguradora	Monto	Fecha de pago
07/04/2012	1125	978564	General	5,660.00	07/04/2012
07/04/2012	1126	978564	General	2,800.00	07/04/2012
07/04/2012	1127	978564	General	2,800.00	07/04/2012
07/04/2012	1128	978564	General	5,660.00	07/04/2012
07/04/2012	1129	978564	General	2,800.00	07/04/2012
07/04/2012	1130	11435	RPM	2,800.00	07/04/2012
07/04/2012	1131	11436	RPM	2,800.00	07/04/2012
07/04/2012	1132	11437	RPM	2,800.00	07/04/2012
07/04/2012	1133	11438	RPM	5,660.00	07/04/2012
07/04/2012	1134	11439	RPM	5,660.00	07/04/2012
08/04/2012	1135	11440	RPM	2,800.00	08/04/2012
08/04/2012	1136	20001879	El Roble	2,800.00	08/04/2012
08/04/2012	1137	20001879	El Roble	2,800.00	08/04/2012
08/04/2012	1138	20001879	El Roble	2,800.00	08/04/2012
08/04/2012	1139	20001879	El Roble	2,800.00	08/04/2012
08/04/2012	1140	20001879	El Roble	2,800.00	08/04/2012
08/04/2012	1141	20001879	El Roble	5,660.00	08/04/2012
08/04/2012	1142	20001879	El Roble	5,660.00	08/04/2012
08/04/2012	1143	20001879	El Roble	2,800.00	08/04/2012
08/04/2012	1144	T-12908	G&T	5,660.00	08/04/2012
08/04/2012	1145	T-12908	G&T	5,660.00	08/04/2012
08/04/2012	1146	T-12908	G&T	2,800.00	08/04/2012
08/04/2012	1147	T-12908	G&T	5,660.00	08/04/2012
08/04/2012	1148	T-12908	G&T	5,660.00	08/04/2012
		Total		95,800.00	

Fuente: Departamento de contabilidad

- Reporte de ventas

Posteriormente el departamento de contabilidad debe elaborar el reporte de ventas, se detectó que existen facturas anuladas que están incluidas en dicho reporte y que encuentran en poder del personal de administración y esto repercute en datos incorrectos en la emisión de estados financieros y pago de obligaciones tributarias.

Cuadro No. 4
 Reporte de Ventas del mes
 Cifras expresadas en quetzales

Fecha	Facturas	Clientes	Bien	Servicio	IVA	Monto
07/04/2012	1125	General	-	5,053.57	606.43	5,660.00
07/04/2012	1126	General	-	2,500.00	300.00	2,800.00
07/04/2012	1127	General	-	2,500.00	300.00	2,800.00
07/04/2012	1128	General	-	5,053.57	606.43	5,660.00
07/04/2012	1129	General	-	2,500.00	300.00	2,800.00
07/04/2012	1130	RPM	-	2,500.00	300.00	2,800.00
07/04/2012	1131	RPM	-	2,500.00	300.00	2,800.00
07/04/2012	1132	RPM	-	2,500.00	300.00	2,800.00
07/04/2012	1133	RPM	-	5,053.57	606.43	5,660.00
07/04/2012	1134	RPM	-	5,053.57	606.43	5,660.00
08/04/2012	1135	RPM	-	2,500.00	300.00	2,800.00
08/04/2012	1136	El Roble	-	2,500.00	300.00	2,800.00
08/04/2012	1137	El Roble	-	2,500.00	300.00	2,800.00
08/04/2012	1138	El Roble	-	2,500.00	300.00	2,800.00
08/04/2012	1139	El Roble	-	2,500.00	300.00	2,800.00
08/04/2012	1140	El Roble	-	2,500.00	300.00	2,800.00
08/04/2012	1141	El Roble	-	5,053.57	606.43	5,660.00
08/04/2012	1142	El Roble	-	5,053.57	606.43	5,660.00
08/04/2012	1143	El Roble	-	2,500.00	300.00	2,800.00
08/04/2012	1144	G&T	-	5,053.57	606.43	5,660.00
08/04/2012	1145	G&T	-	5,053.57	606.43	5,660.00
08/04/2012	1146	G&T	-	2,500.00	300.00	2,800.00
08/04/2012	1147	G&T	-	5,053.57	606.43	5,660.00
08/04/2012	1146	G&T	-	5,053.57	606.43	5,660.00
08/04/2012	1149	G&T	5,053.57	-	606.43	5,660.00
08/04/2012	1150	G&T	5,053.57	-	606.43	5,660.00
			10,107.14	85,535.71	11,477.14	107,120.00

Fuente: Departamento de contabilidad

3.1.1.2 Hallazgo No.2 Facturas anuladas físicamente incluidas en libro de ventas

Se determinó que las siguientes facturas fueron anuladas y no habían sido entregadas por el departamento de administración a contabilidad:

Cuadro No. 5
Reporte de Facturas anuladas
Cifras Expresadas en Quetzales

Negocios Médicos, S.A.
Cuentas por cobrar
Reporte de facturas anuladas físicamente
Al 31 de diciembre de 2012

Fecha	Facturas	Clientes	Bien	Servicio	IVA	Monto
08/04/2012	1149	Anulada	5,053.57	-	606.43	5,660.00
08/04/2012	1150	Anulada	5,053.57	-	606.43	5,660.00
			10,107.14	-	1,212.86	11,320.00

Monto de ISR pagado por facturas anuladas	505.36
Monto de IVA pagado por facturas anuladas	1,212.86
Costo de rectificación de formulario y accesorios	100.00
Total	<u>1,818.21</u>

Fuente: Elaboración propia

3.2 Análisis de los resultados

3.2.1 Análisis contable y financiero

Se presenta información financiera de la empresa Negocios Médicos, S.A. con cifras expresadas en quetzales. Se realizó el análisis de las principales cuentas del Balance General y de igual forma los Estados de Resultados, la cual es de suma importancia para efecto de información para los socios, entidades financieras y otras entidades que confían en los servicios de la empresa. Los estados financieros analizados corresponden a los períodos 1 de enero al 31 de diciembre de 2012.

A continuación se presenta el Estado de situación y Estado de Resultados al 31 de diciembre de 2012 el cual fue sujeto de revisión:

Cuadro No. 6

Negocios Médicos, S.A.
Estado de situación general
Al 31 de diciembre de 2012
Cifras expresadas en quetzales

ACTIVO

<u>NO CORRIENTE</u>	1,723,490	68.99%
Propiedad planta y equipo -neto-	1,705,490	68.27%
Otros Activos No Corrientes	18,000	0.72%
<u>CORRIENTE</u>	774,803	31.01%
Caja y Bancos	46,126	1.85%
Clientes	250,317	10.02%
Impuestos por cobrar	289,866	11.60%
Inventarios	188,494	7.54%
TOTAL ACTIVOS	2,498,293	100.00%

PASIVO Y PATRIMONIO

PATRIMONIO

Capital Pagado	25,000	1.00%
Utilidades Retenidas	467,257	18.70%
Utilidad del Periodo	571,488	22.88%

PASIVO NO CORRIENTE

Prestamos bancarios	1,085,029	43.43%
---------------------	-----------	--------

PASIVO CORRIENTE

Cuentas por pagar	33,636	1.35%
ISR por pagar	256,755	10.28%
Cuota patronal por pagar	2,839	0.11%
Prestaciones por pagar	56,288	2.25%
Total Pasivo y Patrimonio	2,498,293	100.00%

Fuente: Departamento de contabilidad

Cuadro No. 7

Negocios Médicos, S.A.
Estado de resultados
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2012
Cifras expresadas en quetzales

INGRESOS		
Servicios Prestados	1,331,366	100.00%
COSTOS DIRECTOS		
Costo de Ventas	12,667	0.95%
MARGEN BRUTO		
	1,318,698	
GASTOS OPERATIVOS		
Sueldos	262,713	19.73%
Bonificación	26,500	1.99%
Bono 14	22,059	1.66%
Aguinaldo	22,059	1.66%
Indemnización	22,059	1.66%
Honorarios Profesionales	21,600	1.62%
Cuota Patronal	33,539	2.52%
Amortizacion Gastos de Instalacion	2,000	0.15%
Depreciación Edificios	32,002	2.40%
Depreciación Equipo de Computo	6,962	0.52%
Depreciación Mobiliario y Equipo	2,442	0.18%
Electricidad	74	0.01%
Telecomunicaciones	6,354	0.48%
Fletes	1,161	0.09%
Papeleria y Utiles	2,513	0.19%
Reparaciones y Mantenimiento Edificio	17,856	1.34%
IUSI gasto	6,575	0.49%
Gastos de Personal	1,985	0.15%
INGRESOS Y GASTOS FINANCIEROS		
UTILIDAD ANTES DEL IMPUESTO		
	828,243	
Impuestos	256,755	19.29%
UTILIDAD DEL PERIODO		
	571,488	42.92%

Fuente: Departamento de contabilidad

3.2.2 Interpretación y análisis de los estados financieros

La situación financiera permite indagar en qué forma y medida los capitales invertidos se convierten en disponibilidades inmediatas y son suficientes para solventar las obligaciones contraídas, atender las necesidades ordinarias y a la vez se evalúa el comportamiento de la entidad para conocer en detalle los puntos fuertes y débiles de la empresa. De esta forma se podrá tomar decisiones generales para maximizar la inversión de los socios.

El rubro de mayor importancia en el Estado de Situación General de la empresa es el de Propiedad Planta y Equipo, porque es donde se representa el monto total de los inmuebles y muebles que sirven para el funcionamiento general de la entidad. El rubro de clientes dentro del mismo estado financiero es del 10% del total del Activo, y la importancia en analizar este rubro responde a la necesidad de la entidad a mejorar la liquidez de la empresa y para ello es necesario que las personas responsables de la facturación y cobros cuenten con un procedimiento escrito para la adecuada gestión de su labor dentro de la entidad.

Para efectos de análisis de los estados financieros se utiliza el método de análisis de índices o razones financieras, las cuales nos dan indicadores para conocer si la entidad sujeta a evaluación es solvente, productiva, y si tiene liquidez.

- Razones de liquidez, miden la capacidad de pago a corto plazo de la empresa para saldar sus obligaciones con vencimiento próximo.
- Razones de actividad, sirve para medir la efectividad con que la empresa utiliza sus activos.
- Razones de rentabilidad, mide la capacidad de la empresa para generar utilidades.
- Razones de cobertura, miden el grado de protección a los acreedores e inversionistas a largo plazo, la más utilizada es la razón entre pasivos y activo total o de patrimonio a activo total.

3.2.2.1 Análisis de los estados financieros de 2012

Se realizaron algunas razones financieras a la información proporcionada por el departamento de contabilidad al ejercicio 2012, que permite conocer la situación financiera y económica de la empresa y se obtuvieron los resultados siguientes:

Razón Circulante

<u>Activos Corrientes</u>	<u>774,803.01</u>	2.2168
<u>Pasivos Corrientes</u>	<u>349,517.93</u>	

Esta razón muestra la capacidad que la empresa tiene para responder con las obligaciones de corto plazo, el objetivo es conocer si pueden cubrir sus obligaciones inmediatas, para que una razón circulante sea positiva, las misma debe tener una relación de 2x1, es decir, que la empresa debe contar con dos unidades de activo para cubrir una unidad de pasivo.

En base a los resultados obtenidos, se determinó que la capacidad que tiene la empresa para poder cubrir los pasivos y sus obligaciones a corto plazo versus sus activos corrientes es positiva con una razón de 2.2168 lo cual demuestra que la empresa en la actualidad si tiene la capacidad para poder pagar sus obligaciones en caso que existiera algún problema sustancial que pusiera en peligro sus operaciones.

Prueba del Acido

<u>Activos Corrientes - Inv</u>	<u>586,308.55</u>	1.6775
<u>Pasivos Corrientes</u>	<u>349,517.93</u>	

Esta razón muestra la capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo con activos líquidos, para que el índice sea positivo el resultado debe ser de 1x1, que significa que por cada unidad de activo, se puede cubrir una unidad de pasivo.

En base al análisis la empresa cuenta con una razón de 1.6775 por consiguiente se puede determinar que la empresa se encuentra saludable respecto a que si puede solventar sus obligaciones en un corto plazo.

Razón de Solidez

<u>Activo Total</u>	<u>2,498,292.52</u>	1.7415
Pasivo Total	1,434,547.20	

Esta razón muestra la capacidad que tiene el activo para poder cubrir sus pasivos representados en unidades monetarias (Quetzales), para que el índice sea positivo el resultado debe ser de 1x1, que significa que por cada quetzal que se adeuda del pasivo, se tiene cierta cantidad del activo para pagarla.

Para esta prueba el resultado fue de 1.7415 lo cual representa la capacidad de pago que dispone en activos de cada quetzal que debe, por lo cual si dispone de suficiente solidez para cubrir sus obligaciones esto en el caso que tuviera que liquidar sus pasivos.

De inversión de activos no corrientes

<u>Capital Contable</u>	<u>25,000.00</u>	0.0147
Activo no Corriente	1,705,489.51	

Con esta razón se puede obtener el capital invertido en activos fijos, el resultado en esta prueba es de 0.0147 y esto nos indica que no se ha utilizado mucho capital de los accionistas en inversiones de activos, y es la relación que existe entre la cantidad de activos que ha adquirido la empresa con el capital pagado por los accionistas.

Margen neto de utilidades

<u>Utilidad Neta</u>	<u>571,487.88</u>	0.4292
Ingresos Netos	1,331,365.79	

Mide la rentabilidad de la empresa en relación con las ventas o ingresos totales menos los costos y gastos del periodo, indica cuantos quetzales líquidos de ganancia se obtuvieron por cada quetzal que se vendió.

Para esta prueba el resultado fue 0.4292 lo cual indica que el margen de ganancia que la empresa está obteniendo es bueno, ya que aun después de deducir los gastos operacionales y la reserva para impuestos la ganancia es alta.

Rendimiento de Capital

<u>Utilidad Neta</u>	<u>571,487.88</u>	<u>22.8595</u>
Capital Contable	25,000.00	

Esta razón muestra cuanto se puede obtener por cada quetzal invertido, indica la capacidad para obtener utilidades de la inversión de los accionistas y se utiliza para comparar a dos compañías de la misma rama de servicios.

Para este caso el resultado fue de 22.8595 lo cual indica que el rendimiento es bueno ya que la empresa está logrando maximizar el capital de los socios.

Y con el fin de mantener el rendimiento para el siguiente periodo se deberán analizar los gastos, mantener el nivel de ingresos y maximizar los recursos disponibles.

En términos generales puede determinar que el año 2012 fue bueno para la empresa, en base a los indicadores financieros podemos concluir que los resultados de la entidad son aceptables en cada una de sus operaciones.

3.2.3 Área Fiscal

Se revisó las obligaciones tributarias que debe cumplir la empresa con el fin de cerciorarse que se están cumpliendo todos los aspectos a considerar en las cuentas por cobrar, el resultado de dicha revisión muestra los siguientes puntos:

3.2.3.1 Código de comercio, Decreto 2-70

Se verifico que la compañía cumple con lo establecido en el artículo 368 del código de comercio decreto 2-70 en donde indica cuales son los libros obligatorios con lo que se debe cumplir:

- Inventario.
- De primera entrada o diario.
- Mayor centralizador.
- De estados financieros.

Estos libros se encuentran autorizados en el Registro Mercantil y habilitados por la Administración Tributaria, cabe mencionar que los mismos son llevados en forma electrónica.

- La empresa se encuentra registrada en el registro mercantil y posee una patente de sociedad y patente de empresa, según lo establecido por el artículo 336 del Decreto 2-70.
- Las transacciones se realizan en quetzales, que es la unidad monetaria del país, según el artículo 369 del Decreto 2-70.

3.2.3.2 Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social

La empresa cuenta con autorización del ministerio de salud pública y asistencia social, y se revisaron los permisos y la licencia sanitaria respectiva.

3.2.3.3 Ley del Código de Trabajo, Decreto 1441 y sus reformas

La empresa cumple con lo estipulado por el Ministerio de Trabajo y Previsión Social, en cuanto a los pagos de salario mínimo por el tipo de trabajo que se realiza, jornada laboral de cuarenta y cuatro horas a la semana y paga las bonificaciones y prestaciones correspondientes.

3.2.3.4 Ley del Impuesto Sobre la Renta, Decreto 26-92 y sus reformas

Con el objetivo de verificar que se estén cumpliendo las obligaciones tributarias se solicitó a la Administración el Registro Tributario Unificado (RTU), en el cual se logró determinar que se encontraba inscrita en el Régimen Optativo según el Artículo 72 del Impuesto Sobre la Renta Decreto 26-92 esto aplica para el periodo 2012:

- La empresa realiza las declaraciones anuales del régimen en relación de dependencia de sus empleados que estén afectos a esta presentación.
- También se ha tenido inconveniente en la determinación del Impuesto Sobre la Renta -ISR- trimestral, por utilizar el reporte de ventas para realizar el cálculo respectivo el cual contiene facturas anuladas como se presenta en el cuadro 5.
- Actualmente con las reformas fiscales, la empresa se adhirió al régimen de utilidades sobre actividades lucrativas con pago trimestral, determinado por el 8% de renta presunta y luego por el 31% que es la tarifa del impuesto.

Cuadro no. 8
Comparación Fiscal

Negocios Médicos, S.A.
Comparativa fiscal

Ley	Régimen	Periodo	Decreto	Artículo	Tasa%		Fecha de pago
					Anterior	Actual	
Impuesto sobre la renta	Optativo, Artículo 72 renta neta por el 31%	2012	26-92	72	5%		10 días hábiles
Impuesto sobre la renta	Utilidades sobre actividades lucrativas	2013	10-2012	18	0	8%	10 días hábiles

Fuente: Elaboración propia

3.2.3.5 Impuesto al Valor Agregado -IVA- Decreto 27-92 y sus reformas

Se revisó que la empresa cumple con sus obligaciones tributarias en relación al Impuesto al Valor Agregado –IVA-, aplica con base a lo establecido en el artículo 10 tarifa única del decreto 27-92 ley del Impuesto al Valor Agregado en el que establece “Los contribuyentes afectos a las disposiciones de esta ley, pagaran el impuesto con una tarifa del doce por ciento (12%) sobre la base imponible”. La tarifa del impuesto en todos los casos deberá estar incluida en el precio de venta de los bienes o el valor de los servicios.

- La empresa efectúa pagos mensuales del Impuesto al Valor Agregado, de los ingresos obtenidos facturados se determina el débito fiscal del periodo, luego resta el valor del crédito fiscal que se genera del monto de las compras que realiza, la diferencia se le aplica la tarifa del impuestos que es del doce por ciento (12%) y realiza el pago respectivo en el formulario SAT-2238. Con las reformas del Decreto ley 4-2012 y 10-2012.
- Se determinó que la empresa no cuenta con un adecuado control de las retenciones emitidas por parte de sus clientes, que es por el quince por ciento (15%) de crédito fiscal como lo estipula el Artículo 37 del Impuesto al Valor Agregado, lo que puede ocasionar duplicidad en el pago de los impuestos.
- En el aspecto fiscal se genera inconvenientes en la elaboración mensual del formulario de pago del Impuesto al Valor Agregado -IVA-, porque en el reporte de ventas no se eliminan las facturas anuladas las cuales se incluyen en la determinación del impuesto, lo que implica que se realicen rectificaciones y un costo adicional para la empresa. Los documentos encontrados con este inconveniente pertenecen a los meses de junio y agosto del 2012.

3.2.4 Análisis de auditoría

Para la revisión en el departamento de contabilidad con respecto a los aspectos de auditoría se realizaron pruebas, procedimientos y un cuestionario de control interno que se les realizó a los integrantes del departamento. El objetivo fue verificar la eficiencia del control interno así como la razonabilidad de las cifras de clientes incluidas dentro de los estados financieros proporcionados por la administración y así poder dar sugerencias y recomendaciones en sus puntos débiles y mitigar las deficiencias encontradas.

3.2.4.1 Procedimientos de auditoría realizados

- Se obtuvo un listado de los clientes y un reporte de antigüedad de saldos registrados en el estado de situación al 31 de diciembre de 2012.
- Se evaluó la clasificación y presentación de clientes en el balance de situación.
- Se comprobó que los saldos de las retenciones que la empresa recibió de parte de sus clientes, estuvieran registrados en el formulario del mes que corresponden, entre estas podemos mencionar:
 - Retenciones de IVA por cobrar.
 - Se comprobó que la administración tiene un calendario para envío de facturas a clientes, se deben enviar cinco (5) días hábiles antes de fin de mes.
 - Se revisó la existencia de firmas y sellos que sirven para identificar la fecha y la persona que recibe la documentación, para luego ser procesada en el departamento de contabilidad.
 - Se realizó el análisis de la antigüedad de saldos de la cuenta de clientes y de los saldos más importantes de este rubro.
 - Se verificó que los saldos de clientes sean de naturaleza deudora y que estén debidamente clasificados en el balance.

Cuadro No. 9
Reporte de antigüedad de saldos

Negocios Médicos, S.A.
Cuentas por cobrar
Reporte de antigüedad de saldos
Al 31 de diciembre de 2012

No.	Cliente	Monto	a 30 días	a 60 días	a 90 días	a 120 días	Mas de 120 días	Total
1	Aseguradora General, S.A.	83,125.00	32,128.00	22,797.00	28,200.00	-	-	83,125.00
2	Seguros G&T, S.A.	44,128.00	12,800.00	17,200.00	14,128.00	-	-	44,128.00
3	Aseguradora de Occidente	77,125.00	19,997.00	17,200.00	33,128.00	4,300.00	2,500.00	77,125.00
4	RPN Mediprosesos	45,938.71	12,335.71	11,150.00	14,128.00	8,325.00	-	45,938.71
	Total	250,316.71	77,260.71	68,347.00	89,584.00	12,625.00	2,500.00	250,316.71
	Porcentaje		31%	27%	36%	5%	1%	

- A/** No se encontró la contraseña de pago física, para el cobro de las facturas con mas de 90 días.
B/ Factura B-251 por Q4,300 pendiente de pago, porque no lleva el formulario de autorización.
C/ Factura A-1551 por Q2,500 pendiente de pago, debido a que no lleva el informe de patología.

Fuente: Elaboración propia

3.2.5 Hallazgo No. 3 Antigüedad de saldos

Con base a la información proporcionada por el departamento contabilidad se determinó la antigüedad de saldos al 31 de diciembre de 2012 la cual muestra saldos de 90 días que representan un 36 % por un monto de Q89,584 y saldos en un rango de 120 días o más los cuales se denominaron pago inmediato, estos representan el 6 % por un monto de Q15,125 del saldo de clientes.

Derivado de las revisiones en la antigüedad de saldos se determinó la existencia de cuentas por cobrar derivado de no adjuntar la papelería requerida por parte de los clientes, lo cual ha incidido en que existan facturas pendientes de pago.

Este atraso además de afectar la liquidez de la empresa muestra que no existe una correcta gestión en los cobros realizados por parte de contabilidad y falta de comunicación entre los departamentos involucrados y responsables que son: contabilidad y recepción.

En la verificación de la naturaleza deudora de los montos registrados en la cuenta de clientes, se logró determinar lo siguiente:

Cuadro No. 10
Verificación de saldos

Negocios Médicos, S.A.
Cuentas por cobrar
Diario Mayor General
Al 31 de diciembre de 2012

No.	Cliente	Saldo Inicial	Debe	Haber	Saldo Final	
1	Aseguradora General, S.A.	83,125.00	1,325.00	-	84,450.00	A/
2	Seguros G&T, S.A.	44,128.00	-	-	44,128.00	
3	Aseguradora de Occidente	77,125.00	175.00	-	77,300.00	B/
4	RPN Mediprocesos	45,938.71	-	1,500.00	44,438.71	C/
	Total	250,316.71	1,500.00	1,500.00	250,316.71	

A/ Se registro una N/D del Banco por cheque rechazado de Aseguradora General por Q1,325.00

B/ Corresponde a cobro de servicios administrativos por cheque rechazado de Q1,800.00 de octubre 2012

C/ Se registro un depósito del 2/1/2013 por valor de Q1,500.00 el cual corresponde a pago de RPN.

Fuente: Elaboración propia

- Se verificó que los montos operados en esta cuenta tengan su origen en la facturación y cobros a clientes, que no hayan otros cobros de personal o de junta directiva.
- Se verificó que los cheques rechazados se hayan operado correctamente sin incluir el servicio administrativo operado por el banco y cobrado en otra factura al cliente.
- Se verificó que los depósitos, notas de débito y notas de crédito bancarias, hayan sido registradas en la contabilidad en el mes que fueron operadas en el banco.

Derivado del análisis realizado se determinó que existen registros que afectan el saldo de la cuenta de clientes, de los cuales el más significativo es el registro de un depósito enviado el 31 de diciembre de 2012 el cual fue realizado hasta el día 2 de enero de 2013 por parte del mensajero de la empresa, el mismo se registró en la contabilidad en el mes de diciembre.

3.2.6 Otros hallazgos derivado de los procedimientos aplicados

- Se realizaron cuestionarios al personal de la empresa, los cuales están dirigidos a evaluar los controles a las áreas involucradas en la emisión y resguardo de las facturas por cobro de servicios, asimismo para determinar si existen funciones específicas para cada empleado.
- El calendario de recepción de facturas, el cual indica que las mismas deben ser enviadas cinco días antes de fin de mes, algunas veces no se cumple debido que se emiten facturas fuera de la fecha estipulada como máxima de entrega a los clientes.
- En la revisión de las facturas se detectó que algunas son grabadas en el sistema de Asiste libros con una copia lo cual ha producido la duplicidad de documentos.
- Cuando se anulan facturas se ha detectado que las mismas no tienen sello de anulado y las mismas no se entregan al departamento de contabilidad, lo que ocasiona que se duplique el pago de impuestos.
- Se determinó que existe un fondo de caja chica por valor de Q1,000.00 y el responsable de la misma es Lidia Ortiz, aunque la entrevistada indico que todas las recepcionistas tienen acceso a la caja donde resguarda el efectivo y documentos de soporte.
- Se realizó un arqueo de caja chica el día 17 de diciembre de 2012, del cual se obtuvo el resultado siguiente:
 - La responsable de la caja chica mezcla el efectivo de los cobros por servicio del día, con el fondo de caja chica.
 - Se encontró un vale firmado por el mensajero de la empresa, por concepto de adelanto de honorarios por valor de Q30.00 autorizado por el gerente general, el mismo tiene más de 30 días de emitido.
 - Se encontró un cheque a favor de la responsable de la caja chica por reembolso de gastos por valor de Q500.00.
 - Se encontró un cheque personal de la responsable de la caja chica, por valor de Q200.00, el cual indicó la encargada que lo emitió porque llevaba dos semanas con un faltante de efectivo.

Cuadro No.11
Arqueo de caja chica

Negocios Médicos, S.A.
Caja y Bancos
Arqueo de caja chica
Al 17 de diciembre de 2012

PT	A.1
Hecho Por	Vinicio Garcia
Revisado Por	Gerente General

Efectivo			
Billetes			
Cantidad	Valor	Sub-total	
4	Q200.00	800.00	
6	Q100.00	600.00	
8	Q50.00	400.00	
15	Q20.00	300.00	
20	Q10.00	200.00	
8	Q5.00	40.00	
5	Q1.00	5.00	
Total Billetes		2,345.00	✓
Monedas			
Cantidad	Valor	Sub-total	
25	Q1.00	25.00	
8	Q0.50	4.00	
3	Q0.25	0.75	
20	Q0.10	2.00	
0	Q0.05	0.00	
0	Q0.01	0.00	
Total Monedas		31.75	✓
Total Efectivo		2,376.75	✓
Documentos			
No.	Fecha	Concepto	Valor Documento
1	14/12/12	Valor a favor del Montepío por adelanto anticipado por el gerente general.	B. 30.00
2	10/12/12	Cheque por reembolso de caja chica	Q. 500.00
3	10/12/12	Cheque personal de la encargada de caja chica	B. 200.00
Total documentos			Q. 730.00
Total fondo fijo			1,000.00
(-) Total arqueo de caja chica			3,106.75
(+/-) Sobreante de caja chica			2,406.75

Observaciones: La encargada de la caja chica es Lilia Ortiz, quien indica que ella recibe pagos de clientes y entrega dinero para gastos de la empresa.

Firma la presente el 17/12/12
Lilia Ortiz Sigado las 10:30 am.

✓ Somas y restas verificadas

Fuente: Elaboración propia.

3.3 Análisis FODA

Durante el desarrollo de la Práctica Empresarial Dirigida en la empresa Negocios Médicos, S.A. se determinó a través de la recopilación y análisis de la información las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas con las que cuenta la empresa, las cuales se detallan a continuación:

3.3.1 Fortalezas

- La capacidad que tiene la empresa para prestar todo tipo de servicios médicos.
- El sistema de ventas es personalizado y cuenta con variedad de productos.
- La empresa ofrece productos a bajo costo.
- La empresa cuenta con personal capacitado.
- Excelentes relaciones comerciales y de crédito con los proveedores.

3.3.2 Oportunidades

- La expansión del nombre comercial de la empresa le ha dado un aumento en la participación en el mercado local.
- La situación económica actual permite un ambiente de mercado favorable para que la estrategia de bajos precios de la empresa tenga mayor éxito.
- La propaganda que se le ha dado a la empresa ha sido óptima, lo cual le da ventaja sobre otras en distintos nichos de mercado.

3.3.3 Debilidades

- Personal insuficiente para el sistema de cobro y despacho.
- Pérdida de tiempo de los trabajadores en etapas de facturación.
- Existe duplicidad de funciones en algunos trabajadores.
- No se realizan los cobros a seguros en las fechas establecidas y esto afecta la liquidez.
- No existe un procedimiento contable sobre el proceso de la facturación.

3.3.4 Amenazas

- Existe una gran cantidad de competidores en el área, conformados principalmente por hospitales y clínicas nuevas.
- Saturación del mercado en algunos productos por parte de los proveedores.

Capítulo 4

4 Propuesta de solución

Este capítulo presenta la propuesta de solución o mejora a la deficiencia detectada en la empresa Negocios Médicos, S.A. que le puede servir para alcanzar los objetivos que tiene como institución.

4.1 Antecedentes

La empresa Negocios Médicos, S.A. se dedica a prestar toda clase de servicios médicos en la República de Guatemala, está enfocada en proveer servicios médicos en general a pacientes de distinta clase social, así también al arrendamiento de clínicas y alquiler de equipo médico a profesionales de la salud que no están en la posibilidad de instalar su propia clínica.

La siguiente propuesta consiste en llevar un mejor control de las facturas que se emiten cada mes, a fin de evitar que sean rechazadas por los clientes y a su vez el departamento de contabilidad realice pagos duplicados del impuesto sobre estas facturas.

4.1.1 Justificación

Con esto se logrará obtener información oportuna y veraz, además de evitar posibles contingencias fiscales y que haya valores pendientes de cobro a más de 180 días de antigüedad. Dentro de la propuesta se tiene considerado la promoción laboral de un integrante del departamento de administración la cual se denominara “Encargado de Facturación” quien tendrá la función de validar la información de los clientes y que exista un filtro previo a ser contabilizada la información por el auxiliar de contabilidad y minimizar esta deficiencia encontrada.

4.1.2 Objetivo general

Proporcionar a la empresa Negocios Médicos, S.A. el diseño, elaboración e implementación de un manual de procedimientos de facturación, de acuerdo a las necesidades del negocio.

4.1.3 Objetivos específicos

- Elaborar un procedimiento eficiente de facturación y cobro a clientes.
- Optimizar los recursos financieros mediante la adquisición de un sistema computarizado de facturación.
- Capacitar al personal de contabilidad y administración en temas fiscales en base a la actualización tributaria.
- Evitar la duplicidad de facturas emitidas a los clientes.
- Delimitar las funciones y puestos específicos en el área administrativa y contable.

4.1.4 Manual de procedimientos

Actualmente el departamento de administración no cuenta con un manual de procedimientos de facturación, al analizar el proceso se detectaron ciertas deficiencias, algunas eran por razones de desconocimiento de las áreas involucradas y otras por falta de responsabilidad de las personas que manejan la información.

La función primordial es mejorar la administración de los documentos y facturas para cobro a clientes, para la empresa este rubro es el de mayor importancia porque representa el 90% de su ingreso anual, por tal motivo se ve en la necesidad de implementar un manual de procedimiento de la facturación a clientes.

Se solicitó a la Gerencia General la promoción de un empleado de administración para que sea el encargado de facturación, tendrá a su cargo la implementación del manual y la revisión de los procesos específicos de documentación de las facturas y la emisión de las mismas dentro del sistema computarizado.

Se evaluaron varios puntos claves dentro de los procedimientos que se hace actualmente con lo que se logró ordenar cada uno de los pequeños procesos existentes y unificarlos en un Manual de procedimientos que servirá para la emisión de facturas hacia los clientes de la empresa.

A continuación se presenta el manual de procedimientos en los cuales se ordenan los procesos que sirven para realizar la actividad de facturación de la empresa, el objetivo principal es que el procedimiento de facturación se realice de forma adecuada indicando los responsables de cada actividad.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
FACTURACIÓN A CLIENTES**

Empresa Negocios Médicos, S.A.	Ciclo de facturación de clientes locales	Hecho por: Byron Vinicio García López
Versión No. 1 Página 2/20	Vigencia a partir del 01 de septiembre de 2013	Revisado por: Gerente General

Índice: _____

	Página
1. Introducción	3
2. Objetivo del manual	3
3. Marco Normativo	4
4. Políticas generales	4
5. Procedimientos	
a. Atención a pacientes y solicitud de autorización de servicio médico	5
b. Facturación a clientes en general por servicios proporcionados en las Oficinas centrales de la empresa.	5
c. Verificación de documentos de soporte y facturación por seguros.	5
d. Entrega de facturación y documentos de soporte a departamento de Mensajería.	6
e. Entrega de copias de factura al departamento de contabilidad.	6
f. Proceso de emisión de facturas en sistema computarizado	8
6. Anexos:	
a. Factura	17
b. Flujograma	19

Empresa Negocios Médicos, S.A.	Ciclo de facturación de clientes locales	Hecho por: Byron Vinicio García López
Versión No. 1 Página 3/20	Vigencia a partir del 01 de septiembre de 2013	Revisado por: Gerente General

1. Introducción:

Como parte de las actividades que realiza la empresa Negocios Médicos, S.A. en específico para la facturación que realiza a sus clientes, la Gerencia General con ayuda del personal de administración y de contabilidad elaboro el “Manual de procedimientos de Facturación”, con el propósito de contar con un documento que apoye el eficaz desempeño de las diferentes áreas que participan en el proceso de facturación, para lo cual se contó con la aportación del personal de la empresa que ejecutan directamente los procedimientos, aprovechando su experiencia y el conocimiento especializado que poseen en la materia.

Por tal motivo, el Manual además de constituir un instrumento de referencia fundamental para el desempeño de rutinas de trabajo, servirá de directriz para la capacitación, inducción y evaluación del personal.

La utilidad de la información que comprende el manual depende, en gran medida, de la vigencia de su contenido, por lo que es indispensable que derivado de cualquier modificación en las funciones, estructuras y normas que afecten los procedimientos, se proceda a la actualización de éste conforme a los resultados que se observen en su aplicación y las necesidades de las áreas involucradas en este proceso administrativo.

2. Objetivo del Manual:

Contar con un documento que permita conocer cómo se llevan a cabo las actividades para la emisión de facturas en las oficinas de la empresa por los servicios que presta, así como en las áreas involucradas en la facturación, sirviendo como documento de apoyo y consulta para que los empleados desarrollen sus labores con mayor eficiencia.

Empresa Negocios Médicos, S.A.	Ciclo de facturación de clientes locales	Hecho por: Byron Vinicio García López
Versión No. 1 Página 4/20	Vigencia a partir del 01 de septiembre de 2013	Revisado por: Gerente General

3. Marco Normativo:

- a. Ley del Impuesto Sobre la Renta y sus reformas.
- b. Ley del Impuesto al Valor Agregado y sus reformas.
- c. Código de Comercio.
- d. Reglamento de la Ley del Impuesto Sobre la Renta.
- e. Reglamento de la Ley del Impuesto al Valor Agregado.

4. Políticas generales:

- a. La Gerencia General es responsable de asesorar sobre cualquier duda e interpretación de la normativa establecida en el presente manual.
- b. La Gerencia General tendrá la responsabilidad de verificar la existencia de formularios de autorización de servicios médicos.
- c. El área de contabilidad será la responsable de mantener documentos fiscales habilitados para la emisión de la facturación.
- d. La Gerencia General es la encargada de celebrar contratos, convenios o acuerdos comerciales, a través de los cuales se autorice la prestación de servicios.
- e. La Gerencia General a través de sus áreas facultadas, solo podrá solicitar facturas anticipadas, si tal esquema se encuentra contemplado en el contrato de servicios y cumpliendo con todos los requisitos de facturación establecidos.
- f. Será responsabilidad de las Áreas Operativas prestadoras de Servicios, verificar que el formulario se encuentre debidamente firmado y vigente antes de que el servicio sea proporcionado.

- g. Cuando la documentación soporte de las solicitudes de facturación, sea parte integral de la misma por los datos contenidos en ella, esta deberá estar validada con nombre y firma del personal facultado para tal efecto.
- h. La Gerencia General es responsable de revisar periódicamente el Manual, y en caso de que requiera ser modificado por la adición o adecuación de funciones, deberá solicitar la intervención de la Gerencia de Organización, a fin de reglamentar los cambios a sus funciones adjetivas y mantener actualizado el presente documento.

Empresa Negocios Médicos, S.A.	Ciclo de facturación de clientes locales	Hecho por: Byron Vinicio García López
Versión No. 1 Página 5/20	Vigencia a partir del 01 de septiembre de 2013	Revisado por: Gerente General

Departamento responsable	Descripción del procedimiento
Administración (Auxiliar de Administración)	<p>Este departamento es el encargado de atender a los clientes y realizar el primer paso, que es llenar el formulario y solicitar autorización a la aseguradora, para lo cual solicita al paciente lo siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre • Sexo • Edad • Tipo de procedimiento médico que solicita. • Nombre de la entidad aseguradora <p>Una vez ingresada esta información en el formulario respectivo (Anexo1), si la empresa autoriza la transacción se procede a programar en el calendario la fecha para atender al paciente que puede ser de tres a cinco días hábiles.</p>
Administración (encargado de facturación)	<p>Cuando se realiza el procedimiento médico, la persona encargada de facturación procede a realizar el cobro por copago por parte del paciente el cual debe pagar antes de retirarse, luego debe obtener una fotocopia de dicha factura antes de enviarla a contabilidad.</p>
Encargado de facturación	<p>Cada semana deberá alimentar el archivo de Pacientes atendidos, en el cual detalla la fecha, nombre del paciente, asegurador que autorizo y monto del procedimiento médico, ya que este le servirá para realizar la facturación mensual a la entidad que cubre dicho seguro.</p>
Encargado de facturación	<p>Revisa que los documentos estén completos y sean correctos, los puntos a revisar son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fecha del procedimiento médico • Firma de autorización en el formulario • Informe de patología • Informe del procedimiento medico • Fotocopia del copago realizado por el paciente
Encargado de facturación	<p>Una vez revisada la información anterior se procede a registrar la factura en el módulo de facturación.</p>
Encargado de facturación	<p>Al momento que se ingresa la factura en el módulo de facturación, se debe indicar el tipo de pago de la factura.</p>

Encargado facturación	de	Se debe seleccionar el NIT del cliente y validar que el nombre este correcto.
Encargado facturación	de	Dentro las atribuciones del encargado de facturación está la de emitir una factura por cada procedimiento que se cobrará a la empresa de seguros.
Encargado facturación	de	En el momento de finalizar la facturación el encargado debe revisar que no hayan facturas duplicadas, así como también validar la fecha de las mismas y la información correcta como: <ul style="list-style-type: none"> • Número de identificación tributaria del cliente • Nombre correcto del cliente • Nombre correcto del paciente • Número correcto del formulario y de la autorización • Documentos firmados y sellados por el médico.
Encargado facturación	de	Una vez operadas y contabilizadas las facturas se genera un reporte con los documentos que serán trasladados a mensajería, para esto es necesario un memo que contenga los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> • Fecha del memo • A quien va dirigida • Breve saludo • Nombre del proveedor • Monto de la factura • Solicitar la retención por correo electrónico (cuando aplique) • Firma del encargado de facturación
Encargado facturación	de	<ul style="list-style-type: none"> • El encargado de facturación será el responsable de trasladar esta información al departamento de mensajería, el memo incluirá un sello para identificar quien fue el encargado de recepción de los documentos.
Departamento mensajería	de	Recibe los documentos trasladados por el departamento de administración.
Departamento mensajería	de	Validación de las fechas de vencimiento que tienen los clientes para la recepción de las facturas y emisión de contraseñas de pago.
Departamento mensajería	de	Realiza la entrega de las facturas y recibe contraseñas de pago. Procede a entregar el memo con firma y sello de las empresas adjuntando todas las contraseñas recibidas.
Encargado facturación	de	El encargado de facturación procede a revisar que se hayan entregado todas las facturas y que las mismas tengan su contraseña respectiva, para lo cual alimenta el archivo llamado “Contraseñas de pago” en el cual detalla el nombre de la empresa, monto, numero de contraseña, numero de facturas entregadas y fecha de pago.
Departamento Contabilidad	de	Recibe las facturas emitidas por administración y valida la información con el reporte generado por el sistema, con lo cual se asegura que no haya facturas anuladas físicamente pendientes de eliminar en el sistema. Así también verifica que retenciones serán emitidas por dichas facturas para solicitarlas al cliente.

Departamento de contabilidad	Con todos los documentos revisados, procede a archivar las facturas e imprimir las retenciones que le hayan sido enviadas por correo electrónico. Así también a final de mes procede a emitir el reporte de antigüedad de saldos para determinar el monto que está pendiente de cobro y la fecha de los mismos.
-------------------------------------	---

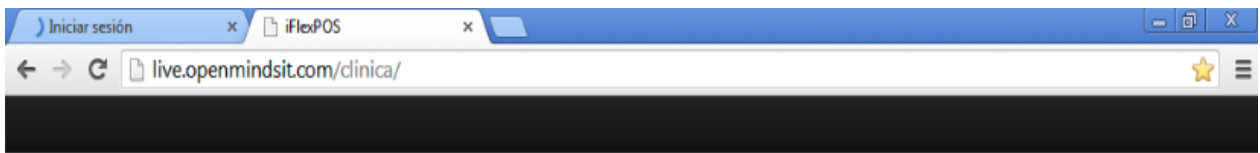
Fuente: Elaboración propia

Empresa Negocios Médicos, S.A.	Ciclo de facturación de clientes locales	Hecho por: Byron Vinicio García López
Versión No. 1 Página 8/20	Vigencia a partir del 01 de septiembre de 2013	Revisado por: Gerente General

A continuación se presenta el proceso de ingreso de facturas en el sistema computarizado, proceso que estará a cargo del encargado de facturación:

Figura 1:

- El usuario ingresa a la página principal del sistema computarizado el cual se maneja en un sitio web. (Ver figura 1)



Fuente: Departamento de administración

Figura 2:

- Procede a ingresar su usuario y password asignado por el proveedor del servicio. (Ver figura 2)



Fuente: Departamento de administración

Figura 3:

- Luego de ingresar la información de usuario, el sistema lo direcciona al menú principal en donde encontrará la información general del usuario. (Ver Figura 3)

Menu

Inicio Salir

Password

Informacion de Usuario



Jazmin Chamalé
 Ave. Tecún Umán, Lote 3A zona 6, Chinautla
 ☎ 23752222
 ☎ 44723204
 ✉ jazmin_chamale0703@hotmail.com

o Octubre o 2013 o

Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do
30	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31	1	2	3

Ventas 11 registros

Facturas pendientes 21 registros

Ultimas 10 Facturas 10 registros

Fuente: Departamento de administración

Figura 4:

- En esta pantalla también aparecen las estadísticas por usuario. (Ver Figura 4).

Ventas

#	Fecha	Total
1	2013-06-06	5043.75
2	2013-06-20	27863.74
3	2013-06-20	162.50
4	2013-06-21	700.00
5	2013-06-24	300.00

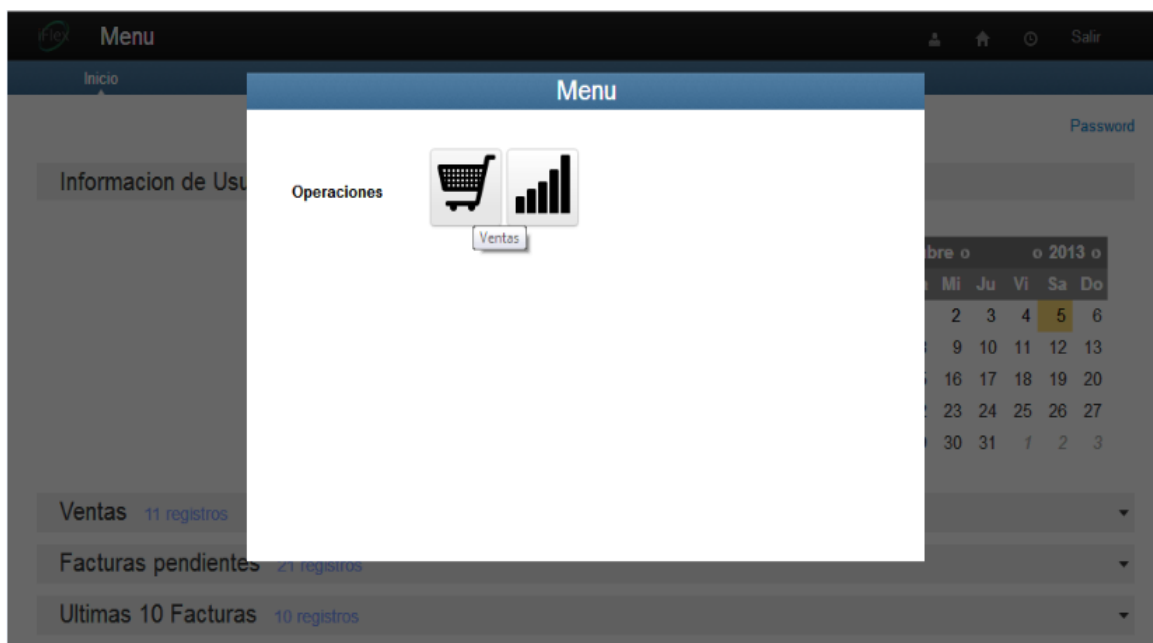
#	Fecha	Total
1	2013 06	54238.73
2	2013 07	111343.74
3	2013 08	133156.20
4	2013 09	81396.25
5	2013 10	26918.75

#	Fecha	Total
1	2013	407053.67

Fuente: Departamento de administración

Figura 5:

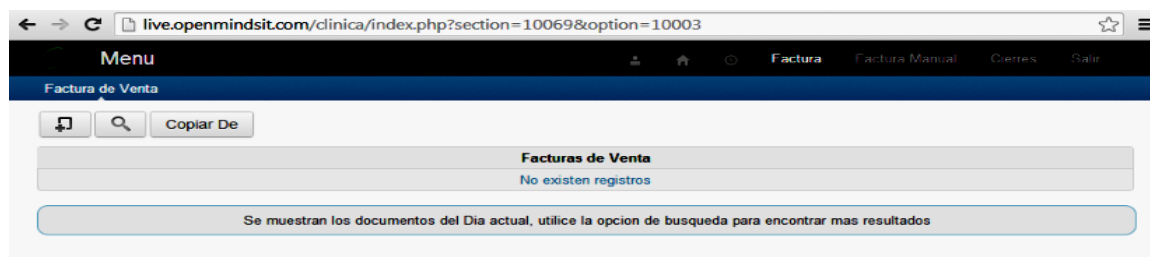
- En el menú el usuario deberá seleccionar la opción de “MENU” el cual le desplegará las opciones que le fueron asignadas, en este caso específico seleccionara el icono de ventas. (Ver figura 5).



Fuente: Departamento de administración

Figura 6:

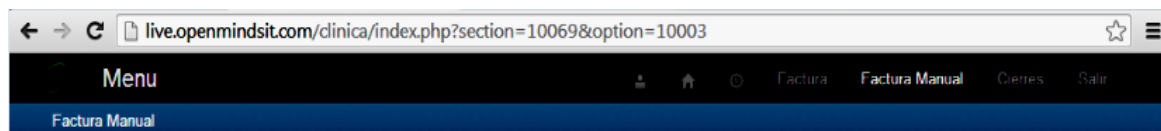
- En el menú de ventas tendrá la opción “Factura”, que le servirá para la emisión del documento contable que entregará al cliente y una copia para contabilidad, las cuales utilizarán la serie SI (Ver figura 6)



Fuente: Departamento de administración

Figura 7:

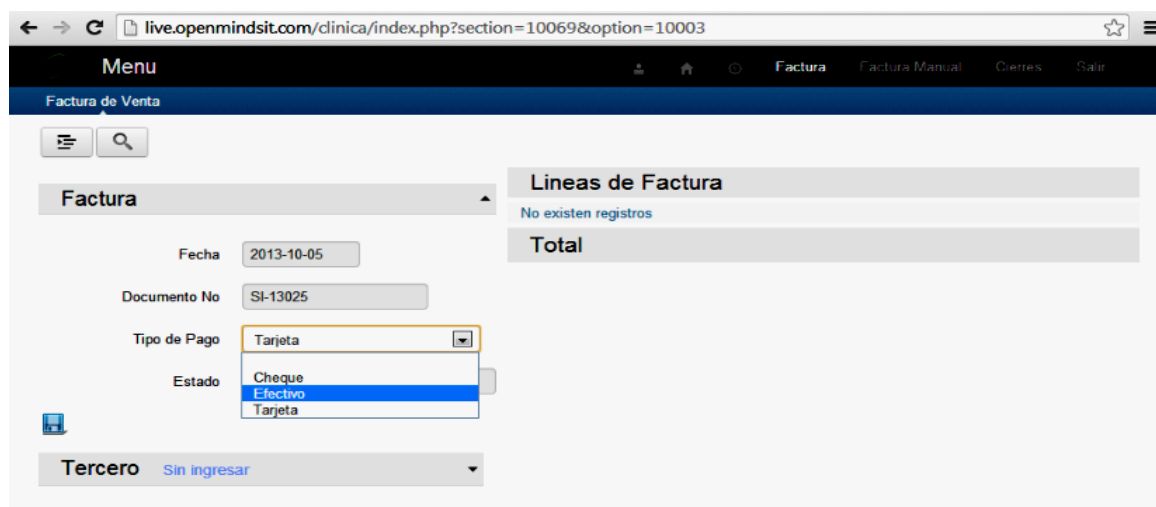
- La otra opción en el menú de ventas es “Factura Manual” la que servirá de contingencia al momento que no funcione la impresora o el sistema no esté disponible por fallas técnicas, el usuario puede realizar facturas manuales y luego grabarlas en el módulo correspondiente, las mismas utilizarán la serie ML, la única diferencia entre dichas opciones, es que en la opción “Factura Manual” no emite ningún documento impreso (Ver figura 7)



Fuente: Departamento de administración

Figura 8:

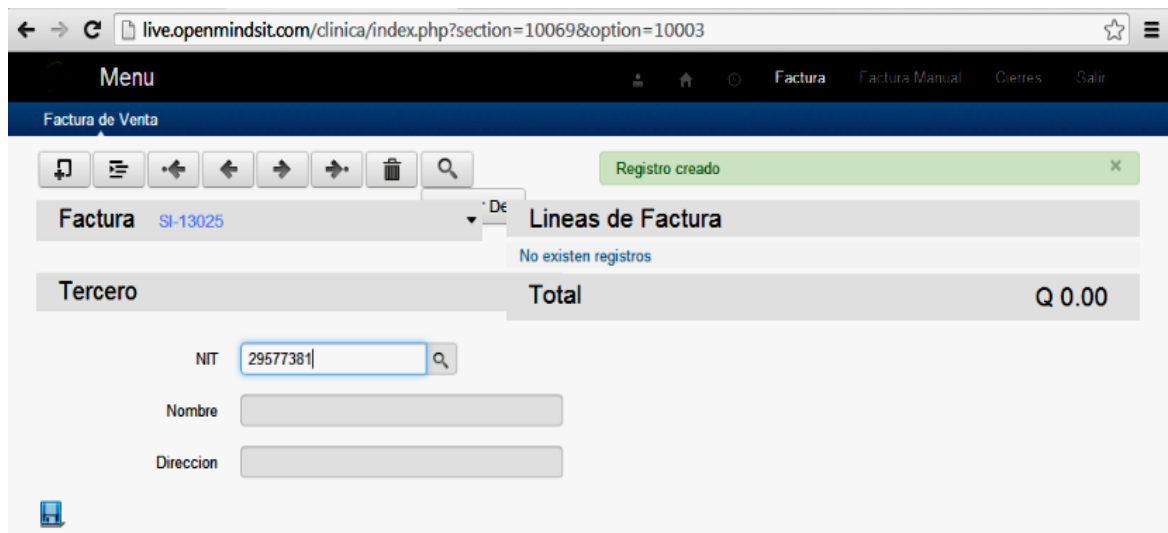
- Después de seleccionar cualquiera de las dos opciones, se mostrará una pantalla con los siguientes datos los cuales son predeterminados por el sistema:
 - Fecha de la factura
 - Documento Número
 - El usuario procede a seleccionar la forma de pago, para los casos de facturación a las empresas de seguro, se selecciona efectivo y procede a grabar el documento. (Ver Figura 8)



Fuente: Departamento de administración

Figura 9:

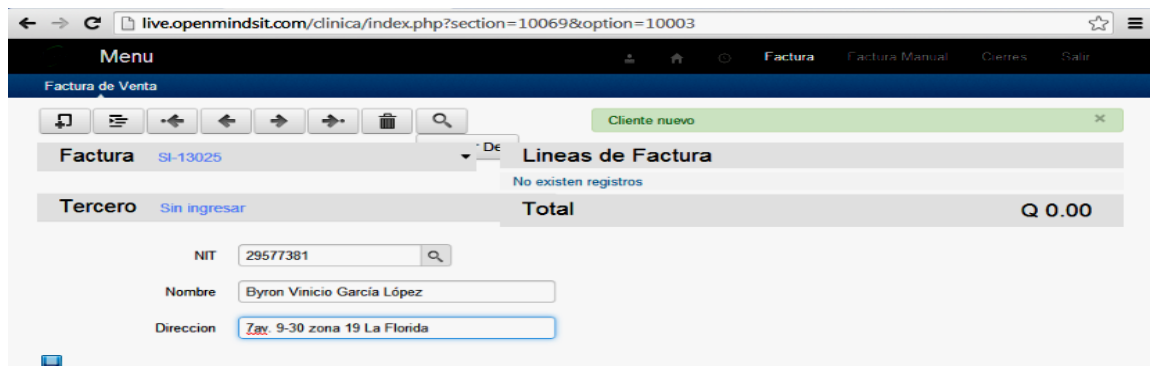
- Después de grabar la primera fase, el sistema solicita la información del cliente, para lo cual se debe ingresar el NIT para poder utilizar un cliente previamente agregado al sistema. (Ver figura 9)



Fuente: Departamento de administración

Figura 10:

- En los casos en los que la información no exista en la base de datos, el sistema solicitará al usuario mediante una pantalla emergente, la información del cliente nuevo y procede a guardar. (Ver figura 10)



Fuente: Departamento de administración

Figura 11:

- Cuando el sistema validó que la información del cliente está completa, procede a generar la segunda fase, que consiste en solicitar la información del producto o servicio que se desea facturar y procede a grabar (ver figura 11). Los datos requeridos son los siguientes:
 - Código (ingreso por parte del usuario)
 - Producto (predeterminado por el proveedor del sistema)
 - Precio (predeterminado por el proveedor del sistema)
 - Cantidad (ingreso por parte del usuario)
 - Total

The screenshot displays a web-based application for generating a sales invoice. At the top, there is a navigation bar with 'Factura', 'Factura Manual', 'Cierres', and 'Salir'. Below this, the main header reads 'Factura de Venta'. The interface includes a toolbar with navigation icons and a search icon. A green notification box indicates 'Tercero ingresado'. The main form area contains several sections: 'Factura' with the value 'SI-13025', 'Tercero' with 'Byron Vinicio Garcia López', and 'Lineas de Factura' which currently shows 'No existen registros'. A 'Total' field displays 'Q 0.00'. A 'Linea de Factura' section is active, showing a search for 'Codigo' with a dropdown menu listing product codes: 10002, 10009, 10018, 10005, 10017, and 10035. Below the dropdown, the 'Total' for the selected line is shown as '0.00'.

Fuente: Departamento de administración

Figura 12:

- Dentro de los códigos utilizados se encuentran los de cobro por producto medicinal, servicios de endoscopia y colonoscopia y cada uno ya tiene el precio por unidad predeterminado por el gerente general y el proveedor del servicio. (Ver figura 12 y 13)

The screenshot displays a mobile application interface for 'Factura de Venta'. At the top, there is a navigation bar with 'Factura', 'Factura Manual', 'Cierres', and 'Salir'. Below this, a toolbar contains icons for back, forward, and search. The main form area is divided into sections: 'Factura' (SI-13025), 'Tercero' (Byron Vinicio García López), and 'Lineas de Factura'. The 'Lineas de Factura' section is currently empty, showing 'No existen registros' and a 'Total' of 'Q 0.00'. Below this, a 'Linea de Factura' form is visible with the following fields: 'Codigo' (CO), 'Producto' (COPAGO), 'Precio' (2500.00), 'Cantidad' (1), and 'Total' (2500.00).

Fuente: Departamento de administración

Figura 13:

This screenshot is identical to Figure 12, but the 'Linea de Factura' form has been updated. The 'Precio' field now contains '5600.00' and the 'Total' field now contains '5600.00'. The 'Lineas de Factura' section remains empty with 'No existen registros' and a 'Total' of 'Q 0.00'.

Fuente: Departamento de administración

Figura 14:

- Para finalizar la segunda fase se procede a revisar que el producto o servicio sea el correcto, que la cantidad sea la que se entregó y que el precio total coincida con el cobro a realizar al cliente, entonces se procede a grabar. (Ver figura 14 y 15)

Menu

Factura Factura Manual Cierres Salir

Factura de Venta

Factura SI-13025

Tercero Byron Vinicio García López

Lineas de Factura

No existen registros

Total Q 0.00

Linea de Factura

Codigo 10002

Producto NEXIUM 40 MG X BLISTER

Precio 200.00

Cantidad 1

Total 200.00

Producto	
Precio Normal	200.00
Descuento	0
Precio	200.00
En Bodega	22
Reservado	-2 Ver Documentos
Disponible	20

Fuente: Departamento de administración

Figura 15:

Menu

Factura Factura Manual Cierres Salir

Factura de Venta

Linea de Documento ingresada

Factura SI-13025

Tercero Byron Vinicio García López

Lineas de Factura

CO COPAGO 1 x Q 5600.00 Q 5600.00

Total Q 5600.00

Fuente: Departamento de administración

Figura 16:

- Si es necesario ingresar otro producto o servicio, continúan colocando el código del producto, en caso contrario proceden seleccionar el icono de “completar” para guardar e imprimir la factura correspondiente. (Ver figura 16)



Fuente: Departamento de administración

Figura 17:

- Para finalizar la fase dos, el sistema imprime la factura correspondiente, de la cual la original será entregada al cliente y la copia entregada a contabilidad al final del día junto con el reporte respectivo. (Ver Figura 17)

NEGOCIOS MEDICOS, S.A.
6 ave 9-18 zona 10 Edif Sixtino ala 1
nivel 7 Of. 703, Guatemala, Guatemala
TEL: 23752222
NIT: 2859268-9
Resolucion:
Serie: C3
del 1 al 3
De Fecha: 2013-05-17
Fecha Vencimiento: 2014-06-18
Factura No.
C3-94
Fecha: 30/07/13 06:09 PM
Nombre: JUAN MELLADO
C/F
Ejecución CIUDAD

Producto	Cant	Precio	Total
IPAGO	1	168.75	168.75
TOTAL AFECTO			168.75
TOTAL EXENTO			0.00
TOTAL			168.75

Pagos
Efectivo: 168.75
Cambios: .00

Indido Por: Jazmin Chamalé

SUJETO A PAGOS TRIMESTRALES

www.openmindsit.com

Fuente: Departamento de administración

Figura 18:

- Al finalizar la emisión de facturas, se procede a generar el reporte de Cierre por día y salir del sistema. (Ver figuras 18 y 19)

Menu Factura Factura Manual Cierres Salir

Cierre de Caja

2013-10-01

Cierres de Caja
No existen registros

Existen transacciones pendiente de cierre. [Ver](#)

o Octubre o 2013 o

Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do
30	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31	1	2	3

Martes, 01 de Octubre del 2013

Estado	Cantidad
Completada	6
Borrador	1
Total	7

Tipo De Pago	Ventas Del Dia
Cheque	0.00
Efectivo	3375.00
Tarjeta	0.00
Total	3375.00

Figura 19:

Menu Factura Factura Manual Cierres Salir

Factura Manual

🔍

Fuente: Departamento de administración

Fin del procedimiento.

4.1.5 Flujoograma propuesto

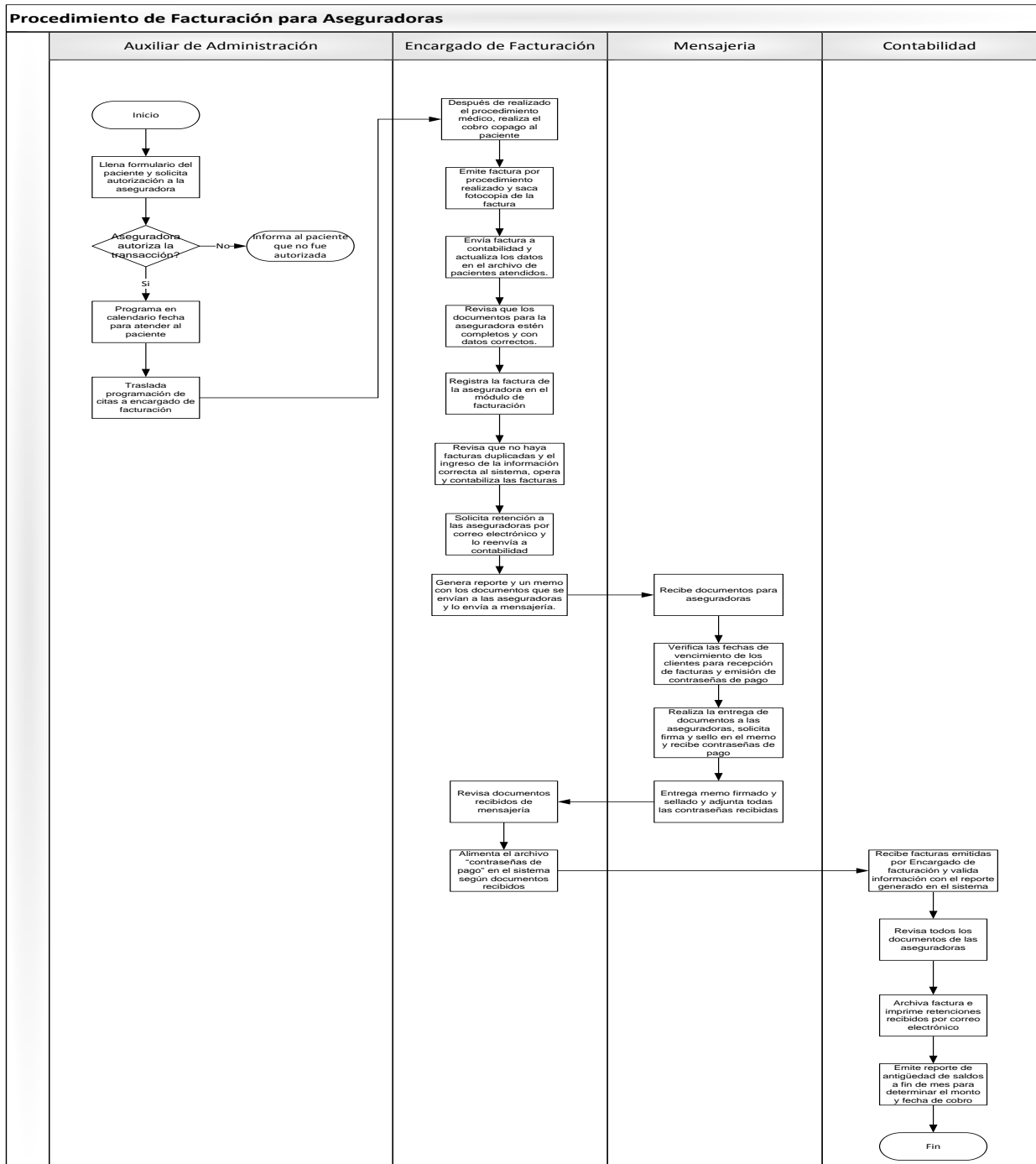
Actualmente los departamentos de administración y de contabilidad no cuentan con un flujoograma para el proceso que inicia en la autorización de la aseguradora hasta el final que es el pago del cliente, al analizar el proceso se detectaron ciertas deficiencias, algunas eran por razones de desconocimiento de las áreas involucradas y otras por falta de responsabilidad de las personas que manejan la información.

La función primordial del flujoograma propuesto es que los integrantes del departamento de administración y contabilidad tengan una directriz para pasar la información procesada por ellos, se tomó como base la información del que ya existía dentro del departamento agregándole unos pasos que se consideraron necesarios para mejorar y controlar la información y que con esto se logre tener a un responsable al momento del traslado de la información al departamento de contabilidad, con el objetivo de evitar que la documentación se pierda.

La función de velar que lo contenido en el flujoograma se cumpla será del contador general quien será el responsable de validar que exista el sello de recibido y entregado por el departamento de administración.

A continuación se presenta el flujograma propuesto a la empresa Negocios Médicos, S.A. aplicable a los departamentos de administración, contabilidad y mensajería.

Cuadro No. 12



Fuente: Elaboración propia

4.1.6 Implementación de un sistema computarizado

Como parte de los aportes de mejora que se le indicaron al Gerente General con respecto a las necesidades de la empresa para sistematizar la emisión de facturas, dentro de esta propuesta está la adquisición de un sistema computarizado de facturación, el cual proveerá a la entidad de una mejora considerable en este proceso, así también de exactitud y certeza de la antigüedad de saldos pendientes de cobro a los clientes.

Se realizó la investigación de empresas que se dedican a prestar este servicio, y se contactó a una entidad que aceptó realizar una presentación del sistema computarizado, entregaron un formulario que indica los pasos a seguir para adquirirlo, para lo cual se deben realizar las siguientes gestiones:

- Comprar una computadora que soportara el sistema.
- Comprar una impresora especial para la impresión de facturas.
- Solicitar mediante un escrito la autorización de la Superintendencia de Administración Tributaria -SAT-, para utilizar este tipo de programa.
- Permitir al supervisor de la SAT a que proceda a validar el programa de cómputo y el equipo que se utilizará.
- Al momento de recibir la resolución para el sistema computarizado, concertar fechas en las que el proveedor del servicio pueda realizar la capacitación al personal de la empresa Negocios Médicos, S.A.

En la última etapa de la investigación se pudo constatar que dicho sistema ya fue instalado y está en funcionamiento dentro de la empresa, actualmente se encuentran en el proceso de inducción al personal de la entidad para el uso adecuado de esta herramienta.

4.1.6.1 Capacitación para uso del sistema computarizado

Derivado a la compra e implementación del sistema computarizado, es necesario que el personal de los departamentos de administración y contabilidad sea capacitado en dicho programa, para lo cual se tienen contemplado lo siguiente:

- Como parte de la propuesta se tiene planificada una capacitación la cual se espera realizar en las oficinas centrales de Negocios Médicos, S.A. ubicadas en el edificio Sixtino II.

4.1.7 Capacitación fiscal

Debido a las reformas fiscales actuales y que entraron en vigencia en enero de 2013 existe cierta confusión en los cambios que afectan la operatoria de las facturas a clientes así como el tipo impositivo de la retención de IVA y los montos en los cuales si aplica retención, Negocios Médicos, S.A. es actualmente factura a empresas de seguros las cuales actúan como agentes de retención por lo cual se pretende que los integrantes del departamento de administración y contabilidad reciban capacitación en lo que se refiere al decreto 4-2012 y 10-2012.

Con la capacitación propuesta se espera que sean cubiertos los temas puntuales en la emisión de facturas y en la operatoria actual del departamento de contabilidad con respecto a las retenciones y emisión de los formulario de pago de impuestos, así como otros puntos contenidos en las leyes modificadas con el objeto de obtener una actualización tributaria en las leyes vigentes del IVA e ISR.

A continuación se detallan los puntos que se esperan desarrollar de las siguientes leyes Decreto 4-2012, Decreto 10-2012 y Decreto 20-2006:

- Retenciones del Impuesto al Valor Agregado.
- Pequeño contribuyente.
- Implicaciones al emitir facturas a clientes locales y no solicitar la retención.
- Implicaciones al emitir el pago de impuestos sin tener la retención y no presentarla en la declaración.
- Régimen de utilidades y régimen simplificado.
- Retenciones de IVA.
- Revisión y explicación de los reglamentos.

4.1.8 Promoción de personal

Como parte de la propuesta se tiene planeado realizar la promoción de una persona actualmente en el departamento de administración, el cambio será de auxiliar de administración a encargado de facturación, dicha selección se deberá realizar entre los cuatro integrantes en el departamento.

El perfil que se busca para optar a la plaza de encargado de facturación serán los siguientes:

- Cumplir con un año como mínimo en la posición actual.
- Tener aprobado el 3 año de la carrera de auditoría o administración de empresas.
- Sólidos conocimientos contables.
- Deseos de superación.
- Actitud positiva.
- Orientado al servicio.
- Habilidades para trabajar en equipo.
- Capacidad analítica.

El sueldo que actualmente devengan los auxiliares de administración en la empresa por mes es de Q2,190.00 más Q250.00 de bonificación incentivo, para la plaza de encargado de facturación se propone un salario de Q3,250.00 más Q250.00 de bonificación incentivo mensual para un total de Q3,500.00.

En caso que ninguno de los integrantes actuales del departamento llenen los requisitos o no se encuentren con deseos de participar en la convocatoria, se procederá a realizar la publicación de la plaza a nivel interno dentro de la organización.

4.1.8.1 Funciones del encargado de facturación

Entre las funciones principales del encargado de facturación será de una adecuada gestión de los documentos que se operan en el departamento de administración, tales como facturas, recibos, contraseñas de pago, formularios de clientes y los expedientes de los pacientes.

Para que esta gestión sea realizada con éxito a continuación se detallan las responsabilidades del encargado de facturación:

- Estará a cargo de la facturación de la empresa.
- Solicitar la documentación respectiva al departamento de administración.
- Verificar que las facturas sean del correlativo respectivo.
- Revisará los documentos grabados en el sistema contable.
- Generar reportes semanales de validación.
- Entregará las facturas mediante memo escrito al departamento de mensajería.
- Delegar el archivo de los documentos operados en el sistema a los auxiliares contables.

4.2 Avance de implementación

Después de realizar las propuestas de mejora a la administración, se le dio seguimiento a la implementación de cada una de ellas y se determinó que las mismas están siendo utilizadas por los colaboradores de la empresa.

4.2.1 Manual de procedimiento

Después de obtener la autorización por parte del Gerente General se procedió a solicitar a la empresa proveedora del servicio una inducción sobre el proceso de facturación en el sistema computarizado. Con el apoyo y compromiso de los departamentos involucrados al momento de obtener y cumplir con lo establecido en el manual de procedimiento, se espera mitigar el problema de rechazo de facturas, lo cual contribuirá a tener una gestión adecuada en los cobros y liquidez real en la organización.

En conclusión se puede mencionar que el objetivo que tiene la creación y utilización del manual en la medida que se cuente con el apoyo de las jefaturas involucradas será un éxito esta implementación.

4.2.2 Implementación del sistema computarizado

Después de obtener la autorización por parte del Gerente General para la adquisición de un programa computarizado, se solicitó la compra de una computadora y una impresora que cumplan con los requisitos mínimos solicitados por la empresa proveedora del servicio.

Asimismo se procedió a entregar en las Oficinas del Directorio de la Superintendencia de Administración Tributaria, el escrito y la papelería solicitada para la autorización de uso del sistema computarizado en la entidad Negocios Médicos, S.A. dicho directorio asignó a personal autorizado por ellos para validar la información, sistemas y equipo que se utilizara para la emisión de facturas.

Por lo cual emitió la resolución respectiva a lo cual el proveedor del servicio procedió a realizar las instalaciones necesarias y entrega del equipo en las oficinas de Negocios Médicos, S.A. así también realizó las pruebas en dicho equipo para validar que el mismo funcione correctamente, actualmente se encuentran en la fase de capacitación del personal de los departamentos de administración y contabilidad.

4.2.3 Capacitación para uso del sistema computarizado

Se planteó dicha capacitación al Gerente General indicándole los beneficios que se obtendrían después de recibido el taller serian de gran ayuda a los departamentos involucrados, la autorización aún no se ha obtenido debido a que es necesario evaluar los costos y el tiempo específico que tendrá dicha capacitación así como la disponibilidad del personal de los departamentos de administración y contabilidad, se estimó que de autorizarse se dividirán en dos grupos a modo que siempre exista personal disponible dentro de la organización en caso de requerirse algún tipo de apoyo por parte del personal.

4.2.4 Capacitación fiscal

Con la aprobación obtenida por parte del Gerente General se estima que la capacitación fiscal es un hecho. En primera instancia se espera que la capacitación sea impartida por el Contador General aclarando dudas conforme a lo establecido en las leyes y cual deberá ser el procedimiento a seguir en casos puntales, dicha capacitación se coordinara en fechas que no afecten la operación de preferencia se propone realizarla en la semana siguiente al cierre contable.

Negocios Médicos, S.A. cuenta con instalaciones adecuadas para la realización de dicha capacitación, esta será impartida en tres medios días de 4 horas cada una, con el fin que sea más de carácter participativo, debido al corto tiempo que se tendrá es necesario que los integrantes del departamento de administración y de contabilidad se presenten con dudas puntales a modo de obtener el máximo provecho del taller y sus dudas sean resueltas con claridad y sencillez. La siguiente medida será la de programar con base al calendario de capacitaciones de la Superintendencia de Administración Tributaria, la asistencia del personal de ambos departamentos a los talleres impartidos en temas relacionados al Impuesto Sobre la Renta y del Impuesto al Valor Agregado.

4.2.5 Ventajas de la implementación de las propuestas de mejora

Existen varios beneficios que obtendrán Negocios Médicos, S.A. en la implementación en base a las propuestas, entre los cuales se pueden mencionar los siguientes:

- Procedimiento escrito para uso del encargado de facturación.
- Personal actualizado en temas fiscales.
- Personal capacitado en el manejo del sistema computarizado.
- Obtener información oportuna y precisa.
- Eliminación de errores en la emisión de facturas a los clientes.
- Mejor control respecto a la integridad de los saldos de clientes.

4.2.6 Recursos humanos

Para que la propuesta planteada se realizará con éxito, fue necesaria la participación activa de cada uno de los involucrados en las distintas áreas, a continuación se mencionan los colaboradores:

- Administrador
- Contador General
- Auxiliar contable
- Auxiliares de administración
- Integrantes de mensajería

4.2.7 Costo del proyecto

En base a la propuesta realizada se han estimado ciertos gastos necesarios para el éxito de la implementación se presentaron las cifras al Gerente General haciendo mención del costo – beneficio que representaría, a continuación se detallan los mismos:

No.	Descripción	Monto	Frecuencia	Total Anual
1	Promoción del auxiliar administrativo	1,639.50	Mensual	19,674.02
2	Implementación de sistema computarizado	975.00	Mensual	11,700.00
3	Compra de computadora	2,900.00	1 vez	2,900.00
4	Compra de impresora	800.00	1 vez	800.00
5	Curso de sistema computarizado	Incluida	1 vez	0.00
			Total	35,074.02

Cuadro No. 13

Variación del gasto por promoción del auxiliar administrativo

No.	Descripción	Monto	Anual	Variación por rubro	Observaciones
1	Sueldo Actual	2,190.00	26,280.00		
2	Sueldo más aumento	3,250.00	39,000.00	12,720.00	Aumento
3	Prestaciones laborales actual	919.80	11,037.60		
4	Prestaciones laborales aumento	1,365.00	16,380.00	5,342.40	Aumento
5	Cuota patronal actual	277.47	3,329.68		
6	Cuota patronal aumento	411.78	4,941.30	1,611.62	Aumento
	Variación Total del Gasto	1,639.50	19,674.02	19,674.02	-

Fuente: Elaboración propia

Como solución a la problemática encontrada a lo largo de esta investigación, las propuestas de serán realizadas con el personal ya existente en la organización que apoyara para que la implementación sea todo un éxito, entre los departamentos que apoyarán se pueden mencionar los siguientes:

- Administración
- Contabilidad
- Mensajería

Cronograma de actividades

No.	Actividades	Junio				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre			
		2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Primera etapa																				
1	Contacto inicial	■																			
2	Análisis preliminar	■	■																		
3	Planeación de estudio			■																	
	Segunda etapa																				
4	Observación				■																
5	Reunión con el Gerente general y el Contador					■															
	Tercera etapa																				
	Recopilación de información					■															
6	Información Financiera						■														
7	Revisión de documentos							■	■												
8	Análisis de documentación								■	■											
9	Identificar procesos críticos									■	■										
	Cuarta etapa																				
	Resultados																				
10	Tabulación de la información recopilada										■	■	■								
11	Analizar los resultados obtenidos											■	■	■							
12	Presentación de resultados													■	■	■					
	Quinta etapa																				
	Propuesta																				
13	Desarrollar las propuestas para la solución de la problemática																		■		
14	Implementación de las propuestas																			■	
15	Entrega del informe final																			■	

Fuente: Elaboración propia.

Conclusiones

1. Incumplimiento en el procedimiento de emisión de facturas, debido a que no es entregada la documentación completa al departamento de contabilidad, lo que provoca un riesgo de que los documentos sean extraviados o traspapelados.
2. Falta de comunicación entre los departamentos involucrados desde la creación del formulario de autorización hasta la culminación que es el pago del cliente.
3. No existe una adecuada capacitación en temas fiscales en el departamento de contabilidad y departamentos relacionados.
4. Comunicación deficiente entre el Contador General y el Departamento de administración lo que ha provocado la existencia de desconfianza en los rangos jerárquicos.
5. Con el cumplimiento a las propuestas dadas a la administración y con una adecuada coordinación y comunicación entre los departamentos involucrados existirá un mejor control en la gestión de las cuentas por cobrar.

Recomendaciones

1. Implementar un manual de procedimientos de la empresa al personal de los departamentos de contabilidad y administración así como el cumplimiento del mismo.
2. Fortalecer la gestión de las cuentas por cobrar debido a la importancia de este rubro tanto en los estados financieros como por la liquidez que este rubro representa para la empresa.
3. Capacitar al personal en temas fiscales a corto plazo esto con el objeto de mitigar posibles contingencias fiscales.
4. Crear un ambiente adecuado que ayude a generar un clima organizacional agradable dentro del departamento de contabilidad con el fin de buscar confianza entre los rangos jerárquicos.
5. Evaluar otras áreas con deficiencias y elaborar manuales de procedimientos, que permitan al usuario dar un valor agregado a la empresa en sus tareas diarias.


Referencias

Bibliográficas

1. Acuerdo gubernativo 5-2013 Reglamento de la Ley del IVA
2. Código de Comercio de Guatemala. Decreto Ley 2-70 del Congreso de la República.
3. Disposiciones Legales para el fortalecimiento de la Administración Tributaria, Decreto No. 20-2006 del Congreso de la República de Guatemala.
4. Disposiciones Legales para el fortalecimiento de la Administración Tributaria, Decreto No. 04-2012 del Congreso de la República de Guatemala.
5. Ley de Actualización Tributaria, Decreto No. 10-2012 del Congreso de la República de Guatemala.
6. Ley del Impuesto Sobre la Renta y su Reglamento, Decreto 26-92 del Congreso de la República.
7. Ley de Impuesto al Valor Agregado y su Reglamento, Decreto 27-92.
8. Rosenberg, J.M. (1989). Diccionario de Administración y Finanzas. Editorial: Oceano/Centrum, Barcelona.
9. Zorrilla y Torres, (1992). Guía para elaborar tesis. México: McGraw-Hill.

Anexos

(ANEXO1) FORMULARIO DE SOLICITUD DE DIAGNÓSTICO



**RED DE PROVEEDORES
PALIMED**
PAN-AMERICAN LIFE DE GUATEMALA

SOLICITUD DE DIAGNÓSTICOS POR IMAGEN Y LABORATORIO CLÍNICO

Importante:
Este formulario tendrá una validez de 15 días a partir de la fecha de emisión. Debe ser debidamente completado sin tachaduras y con letra de molde. El grupo de exámenes cuyo monto global exceda Q.1,000.00 necesita autorización previa a American Life de Guatemala. Para estudios especiales que necesitan autorización ver lista abajo.

SECCIÓN I - A LLENAR POR EL ASEGURADO

Nombre de la Póliza:		Reconozco mi responsabilidad en pagar estos servicios y que los mismos no fueran pagados dentro de los términos de la póliza contratada.	
Nº de Póliza:	Nº. Certificado:		
Nombre del Asegurado:		Fecha:	Fecha del Asegurado:
Nombre del Paciente:	Fecha de nacimiento:		

SECCIÓN II - A LLENAR POR EL MÉDICO

Diagnóstico:		Nombre del Médico solicitante:	
1		Nº Colegiado:	Teléfono:
2			
3		Firma y Sello:	
4			
Número de pruebas solicitadas:	Fecha inicio consulta:		

IMÁGENES

Descripción	Descripción	Descripción
CRÁNEO	Cereb. AP, Lateral y Oblicua	ESTUDIOS QUE REQUIEREN AUTORIZACIÓN
Cráneo 3 proyecciones	Lumbar AP, Lateral y Oblicua	
Sinosis paranasales 3 vistas	Lumbosacro AP y lateral	
Nasofaringo Lateral	Proyecciones dinámicas (especificar)	
Mandíbula 3 vistas	Dorsal AP y Lateral	
Huesos profusos de la nariz	Otro:	
Arcos cigomáticos	EXTREMOIDADES	
Órbitas	Húmero AP y Lateral	
A.T. Temp. Mandíbula	Codo AP y Lateral	
Silla Turca	Muñeca AP y Lateral	
TORAX	Brazos AP y Lateral	
Tórax PA	Mano AP	
Tórax PA y Lateral	Mano AP, Lateral y Oblicua	
Cividades	Radio AP y lateral	
Perfil costal un lado	Mazo AP y Lateral	
Otro:	Tobillo AP y Lateral	
ABDOMEN	Pie AP y Lateral	
AP e Decubito	Pie AP, Lateral y Oblicuo	
Con Placa Accidental	Serie Ósea	
Abdomen AP y Lateral	Calcáneo AP y Lateral	
Otro:	Hombro AP y Lateral	
COLUMNA VERTEBRAL	Hombro Rotación	
Pais AP / Perfilado	Pierna AP y Lateral	
Caderas AP, Posición de flexión	Otro:	
Sacro AP y Lateral	EXÁMENES ADICIONALES	
Cervical AP y Lateral	Ultrasonido Convencional (cualquier región)	
Observaciones:		

CUESTIONARIO ESTUDIO DE LA ORGANIZACIÓN

1. ¿Se cuenta con una organización formal dentro de la Empresa?
2. ¿Existe un organigrama del departamento de Contabilidad?
3. ¿Cuentan con un sistema contable adecuado para la operación correcta de los registros contables?
4. ¿Dentro del departamento de Cuentas por Cobrar están delimitados correctamente los rangos jerárquicos?
5. ¿Las funciones realizadas dentro del departamento están distribuidas correctamente?
6. ¿Existe duplicidad de funciones en el área?
7. ¿Se practica dentro del departamento la mejora continua de procesos?
8. ¿Los flujos de aprobación para realizar los registros están definidos correctamente?
9. ¿Existen áreas de mejoras con la salida en vivo del nuevo sistema contable?
10. ¿Los objetivos de la empresa están alineados con los objetivos que tienen que cumplir el departamento en la presentación de los resultados?

CUESTIONARIO DE PERSONAL

1. ¿Cómo calificaría la empresa en un rango del 1 al 10?
2. ¿La empresa se preocupa por el personal y bienestar del mismo?
3. ¿Cómo describe su experiencia dentro de la empresa?
4. ¿La infraestructura, instalaciones y equipo tecnológico dentro del departamento es el adecuado para el desempeño de sus labores?
5. ¿La empresa tiene beneficios adicionales? En caso de ser afirmativa su respuesta ¿Podría mencionar algunos de ellos?
6. ¿Actualmente ha recibido alguna capacitación para poder desempeñar mejor sus funciones?
7. ¿Al ingresar a la empresa recibió una inducción adecuada para conocer cuáles serían sus funciones dentro del departamento?
8. ¿Considera que los sueldos que ofrece la empresa son atractivos?
9. ¿Existe estabilidad laboral dentro de la empresa? En caso de ser afirmativa su respuesta ¿Podría mencionar cuales son las razones que considera para que esto suceda?
10. ¿Las jornadas laborales son acorde a la carga laboral?
11. ¿Existen oportunidades de crecimiento tanto en el departamento como dentro de la organización?

CUESTIONARIO PARA LAS ENCARGADAS DE FACTURACIÓN

1. ¿Existe encargado específico para la emisión de facturas?

SI NO Observaciones:

2. ¿Existe procedimiento para la emisión de facturas por cobro a pacientes y/o aseguradoras?

SI NO Observaciones:

3. ¿Existe algún control de formas en blanco (facturas, recibos de caja, notas de crédito o débito, etc.)?

SI NO Observaciones:

4. ¿Existe sistema computarizado para elaboración de facturas?

SI NO Observaciones:

5. ¿Se tiene control sobre las facturas enviadas para cobro a las aseguradoras?

SI NO Observaciones:

6. ¿Todas las facturas se ingresan en los libros correspondientes (compras, ventas, diario, etc.)?

SI NO Observaciones:

7. ¿Se tiene conocimiento de las entidades catalogadas como agente retenedor de impuesto?

SI NO Observaciones:

8. ¿Se tiene un control adecuado de las retenciones emitidas a favor de la empresa en el mes?

SI NO Observaciones:

9. ¿Se recibe dinero en efectivo de las consultas del día?

SI NO Observaciones:

10. ¿Se realiza algún corte de ingresos y depósito al final del día?

CUESTIONARIO PARA EL CONTADOR GENERAL

1. ¿Existe inventario de formas en blanco?

SI NO Observaciones:

2. ¿Se realiza revisión de corte diario y entrega de cuentas?

SI NO Observaciones:

3. ¿Existen conciliaciones bancarias?

SI NO Observaciones:

4. ¿Se realizan arquezos de caja a la recepcionista o la encargada de facturación?

SI NO Observaciones:

5. ¿Se realiza la impresión de libros contables (compras, ventas, diario, mayor, etc)?

SI NO Observaciones:

6. ¿Se cuenta con procedimiento de solicitud de retenciones a favor de la empresa?

SI NO Observaciones:

7. ¿Los formularios de pago de impuestos se elaboran con oportunidad y exactitud?

SI NO Observaciones:

8. ¿Se realizan inventarios físicos de la medicina que se tiene para la venta?

SI NO Observaciones:

9. ¿Existe reporte de antigüedad de saldos de clientes?

SI NO Observaciones:

10. ¿Se tiene inventario del mobiliario y equipo de la empresa?

CUESTIONARIO PARA EL GERENTE GENERAL

1. ¿A qué se dedica la empresa?

SI NO Observaciones:

2. ¿Se cuenta con patente de comercio y de sociedad?

SI NO Observaciones:

3. ¿Se cuenta con permiso del ministerio de salud?

SI NO Observaciones:

4. ¿Se encuentra inscrito en la Superintendencia de Administración Tributaria?

SI NO Observaciones:

5. ¿Cuál es la Misión y Visión de la empresa?

SI NO Observaciones:

6. ¿Cuáles son los objetivos generales y específicos de la empresa?

SI NO Observaciones:

7. ¿Existe organigrama institucional?

SI NO Observaciones:

8. ¿Qué tipo de pacientes atienden en estas clínicas?

SI NO Observaciones:

9. ¿Los pacientes que se atienden son de alguna clase social en específico?

SI NO Observaciones:

10. ¿Solicita estados financieros mensuales, o con que periodicidad?