

**UNIVERSIDAD PANAMERICANA**

Facultad de Ciencias Económicas

Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría



**Auditoría en el rubro de Cuentas por Cobrar**

**Empresa Hospital María Guadalupe, S.A.**

(Tesis de Licenciatura)

María Thelma Páiz Alay

Guatemala, julio 2016

**Auditoría en el rubro de Cuentas por Cobrar**  
**Empresa Hospital María Guadalupe, S.A.**  
(Tesis de Licenciatura)

María Thelma Páiz Alay

Asesor : Byron René González Alvarez

Revisora: Wendy Elisa Tojin León

Guatemala, julio 2016

## **Autoridades de la Universidad Panamericana**

**M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus**  
Rector

**Dra. Alba Aracely Rodríguez de González**  
Vicerrectora Académica

**M.A. César Augusto Custodio Cóbar**  
Vicerrector Administrativo

**EMBA. Adolfo Noguera Bosque**  
Secretario General

## **Autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas**

**M.A. César Augusto Custodio Cóbar**  
Decano

**MA. Ronaldo Antonio Girón Díaz**  
Vicedecano

**Licda. Miriam Lucrecia Cardoza Bermúdez**  
Coordinador



# UPANA

Universidad Panamericana  
"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

REF.:C.C.E.E.ACCA.CPA.A02-PS.037.2016

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
GUATEMALA, 23 DE MAYO DE 2016  
ORDEN DE IMPRESIÓN**

**Tutor:** Licenciado Byron González

**Revisor:** Licenciada Wendy Tojin

**Carrera:** Programa de Actualización de Competencias y Cierre Académico de  
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

**Tesis titulada:** "Auditoría en el rubro de cuentas por cobrar, empresa Hospital María  
Guadalupe, Sociedad Anónima"

**Presentada por:** María Paiz Alay

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

**En el grado de:** Licenciada.

M.A. César Augusto Custodio Cobar  
Decano  
Facultad de Ciencias Económicas

Guatemala, 09 de enero del 2016

Licda. Lucrecia Cardoza  
Universidad Panamericana  
Facultad Ciencias Económicas

Estimada Licenciada:

En relación al trabajo de Tutoría de tesis del tema “**Auditoría en el rubro de cuentas por cobrar, empresa Hospital María Guadalupe, Sociedad Anónima**” realizado por María Thelma Paiz Alay, carné N° 201503579, estudiante de la Carrera de Contador Público y Auditor; he procedido a la tutoría del mismo observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de la Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior; considero que el Informe Final cumple con los requisitos para ser sometido al Examen de Competencia Profesional –ECP-.

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

Atentamente,

  
**Lic. Byron René González Álvarez**  
Contador Público y Auditor  
Colegiado No. 3408

**LIC. BYRON RENE GONZALEZ ALVAREZ**  
**CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR**  
**COLEGIADO NO. 3408**

**Licda. Wendy Elisa Tojin León**  
Licenciada en Psicología Industrial  
Licenciada en Teología

Guatemala, 20 de febrero 2016.

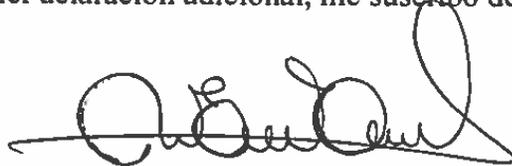
Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Panamericana  
Ciudad.

Estimados Señores:

En relación al informe de tesis del tema **“Auditoría en el rubro de cuentas por cobrar, empresa Hospital María Guadalupe, Sociedad Anónima”**, realizado por **María Thelma Paiz Alay**, carné N° 201503579, estudiante de la carrera de Contador Público y Auditor; 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 de Competencia Profesional –ECP-.

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



*Licda. Wendy Elisa Tojin León*  
*Revisora de Estilo*

## **Agradecimiento**

- A Dios:** Por darme la vida y la oportunidad de salir adelante ante tantas adversidades, rompiendo toda barrera por medio de la fe. A la Virgen Santísima por darme la sabiduría necesaria y guiarme hacia el camino del bien.
- A mi familia:** Por sus consejos y bendiciones en todo momento.
- A mi Padres:** Sabino Páiz Marroquin (Q.P.D) y Rosalina Alay Albeño de Páiz (Q.E.D) Dios los tenga en su santa gloria, gracias a ellos soy lo que por hoy soy mil gracias por su ejemplo.
- A mi Esposo:** Jorge Luis Leiva Godínez, por su amor incomparable, por su apoyo incondicional, por tener paciencia, tolerancia y por incentivarme siempre a ser alguien en la vida.
- A mi hijo:** Carlos Ariel Leiva Páiz, por ser el motor que me incentiva en todo momento a seguir adelante, el cual día con día es mi razón de ser para desarrollarme profesionalmente y ser su ejemplo.
- A mis hermanos:** Por apoyarme e incentivarme en todo momento y por estar ahí siempre que los necesito.
- A mis amigos:** Por compartir sus conocimientos, por su apoyo incondicional demostrado y la amistad que sembramos en nuestros corazones.
- A mi Asesor:** Licenciado Byron González, por compartir conmigo sus conocimientos e incentivarme a realizar un buen trabajo.
- A mi Revisora:** Licenciada Wendy Tojin, por su apoyo en la realización de este trabajo.

## CONTENIDO

<b>Resumen</b>	i
<b>Introducción</b>	ii
<b>Capítulo 1</b>	
1.1 Antecedentes de la empresa	1
1.2 Planteamiento del Problema	5
1.3 Pregunta de Investigación	5
1.4 Justificación	5
1.5 Objetivos de la Investigación	6
1.5.1 Objetivo General	6
1.5.2 Objetivos Específicos	6
1.6 Alcances y Limites	7
<b>Capítulo 2</b>	
2. Marco Teórico	8
2.1 Hospital	8
2.1.1 Historia	8
2.1.2 Estructura del Hospital	9
2.1.3 Clasificación	9
2.1.3.1 Según sus recursos	9
2.1.3.2 Según su dedicación	10
2.2 Definición de Contabilidad	10
2.2.1 Función de la Contabilidad	11
2.2.2 Usuarios de la Contabilidad	11
2.2.3 A quienes interesa la contabilidad	11
2.2.3.1 Usuarios Internos	11
2.2.3.2 Usuarios Externos	11
2.3 Definición de Auditoria	12
2.3.1 Objetivos de la Auditoria	13
2.3.2 Importancia de la Auditoria	13

2.3.3	Clasificación de Auditoría	13
2.3.3.1	Auditoría Interna	13
2.3.3.2	Auditoría Externa	14
2.3.4	Proceso de la Auditoría	14
2.3.4.1	Etapa de Planificación	14
2.3.4.2	Etapa de Ejecución	14
2.3.4.3	Etapa de Finalización	14
2.4	Control	15
2.4.1	Importancia del Control	15
2.4.2	Control Interno	16
2.4.3	Importancia del Control Interno	17
2.5	Cuentas por Cobrar	17
2.5.1	Características y Ventajas de las Cuentas por Cobrar	19
2.5.2	Clasificación de las Cuentas por Cobrar	19
2.5.3	Importancia de las Cuentas por Cobrar	20
2.5.4	Naturaleza de las Cuentas por Cobrar	20
2.5.5	Control Interno de las Cuentas por Cobrar	21
2.5.6	Objetivos de Control Interno de las Cuentas por Cobrar	21
2.5.5	Políticas de Crédito	22

### **Capítulo 3**

3.1	Tipo de Investigación	23
3.2	Sujetos de la Investigación	23
3.2.1	Áreas	23
3.2.2	Personas	23
3.2.3	Unidades de Análisis	23
3.3	Instrumentos de recopilación de datos	23
3.3.1	Entrevista	24

3.3.2	Análisis Foda	24
3.3.3	Observación	24
3.3.4	Cuestionarios	25
3.4	Diseño de la Investigación	25

## **Capítulo 4**

4.1	Muestreo	26
4.1.1	De la Observación	26
4.1.2	De la Entrevista	27
4.2	Presentación de Resultados	28
4.2.1	De Balance General	28
4.2.2	De Cuentas por Cobrar	31
4.3	Análisis de Resultados	33
4.3.1	Análisis de la Información	33
4.3.2	Análisis Legal	34
4.3.3	Análisis Fiscal	34
4.3.4	Análisis Contable	34
4.3.5	Análisis de Auditoría	35
4.4	Conclusiones de la Investigación	36

## **Capítulo 5**

5.1	Introducción	37
5.2	Justificación	37
5.3	Objetivos de la propuesta	38
5.3.1	Objetivo General	38
5.3.2	Objetivos Específicos	38
5.4	Desarrollo de la Propuesta	39

5.4.1	Plan de Capacitación	43
5.4.2	Plan de Evaluación	43
5.4.3	Estudio de Viabilidad de la Propuesta	43
5.5	Programa de Implementación	44
5.6	Presupuesto de la propuesta	46
5.6.1	Recursos	46
5.6.1.1	Recursos Humanos	46
5.6.1.2	Recursos Financieros	46
	<b>Conclusiones</b>	48
	<b>Recomendaciones</b>	49
	<b>Referencias</b>	50
	<b>Anexos</b>	51
Anexo	1	52
Anexo	2	53
Anexo	3	56
Anexo	4	59
Anexo	5	60
Anexo	6	61
Anexo	7	63
Anexo	8	64
Anexo	9	65
Anexo	10	67
Anexo	11	69
Anexo	12	70
Anexo	13	76
Anexo	14	77
Anexo	15	78
Anexo	16	79
Anexo	17	80

Anexo	18	81
Anexo	19	82
Anexo	20	83
Anexo	21	84
Anexo	22	85
Anexo	23	86
Anexo	24	87
Anexo	25	88
Anexo	26	89
Anexo	27	90

## RESUMEN

El presente trabajo está enfocado a una auditoría en el rubro de cuentas por cobrar, de una empresa dedicada a la prestación de servicios médicos hospitalarios.

Enfocada principalmente en los registros de las operaciones que tienen relación a dicha cuenta, así como los procedimientos utilizados en la empresa para el control de la misma.

Se revisó todo el proceso que realiza la empresa desde el momento que el paciente ingresa hasta el momento del registro de la deuda.

Esta auditoría tiene como objetivo, observar y conocer el sistema de operación de cuentas por cobrar y el manejo de créditos a corto y largo plazo y el tiempo que se toma en la recuperación del mismo.

La finalidad de la investigación realizada es determinar si la empresa registra adecuadamente las operaciones pertinentes a este rubro, si cuenta con un departamento encargado de créditos y cobros y si utiliza un adecuado sistema en relación al área de cuentas por cobrar.

Se realizaron papeles de trabajo para poder constatar y rectificar si los resultados mostrados en los estados financieros eran confiables y a su vez corroborar que los datos revelados eran cotejados en algún determinado momento por la persona encargada al mismo.

La aplicación de la auditoria se realizó específicamente en el rubro de Cuentas por Cobrar, en base al alto porcentaje que se observó desde un principio en los estados financieros, y en la falta de liquidez que demostró la empresa ante el cumplimiento de diversas obligaciones.

## **Introducción**

Aplicar y desarrollar un registro adecuado en el rubro de cuentas por cobrar, es de mucha importancia en el desarrollo de una empresa, ya que demuestra el buen funcionamiento o la mala aplicación que se está ejecutando.

Por tal razón, el presente trabajo se desarrolla en base a una auditoría realizada en el rubro de Cuentas por Cobrar. Con el fin único de verificar la situación financiera de la empresa y analizar si los datos presentados son reales o no, se realizó una serie de pasos aplicando el método científico para la realización del mismo; lo cual ayudó a obtener resultados reales que fueron tomados en cuenta para el desarrollo del mismo.

El trabajo está comprendido en cinco capítulos, los cuales se describen a continuación:

El capítulo uno hace énfasis en los antecedentes de la empresa María Guadalupe, S,A, el año en la que fue fundada e inscrita como empresa ante el Registro Mercantil y la Superintendencia de Administración Tributaria, SAT, la forma como se inició, la actividad económica, los servicios que ofrece.

El capítulo dos hace énfasis en conceptos relacionados a cuentas por cobrar, el objetivo y clasificación de las mismas.

El capítulo tres nos indica los instrumentos de investigación que se utilizaron para la elaboración del mismo.

Aplicando el método científico como base para la elaboración de la entrevista, la observación y la recolección de información obtenida. También se analizaron los estados financieros de la empresa, con lo cual se detectó el problema y se tuvo el apoyo del representante legal de la empresa, el cual proporcionó la información necesaria y relevante ante el rubro de Cuentas por Cobrar.

El capítulo cuatro presenta el análisis y los resultados obtenidos en relación a la información recabada por medio de los instrumentos utilizados basados en un programa de auditoría, tomando como referencia la detección del problema, las causas, consecuencias y riesgos que incurre la empresa y el análisis respectivo a las Cuentas por Cobrar.

El capítulo cinco indica la propuesta que se considera necesaria e importante que se aplique, para obtener un mejor resultado en el rubro de Cuentas por Cobrar.

Así mismo se presentan las conclusiones a las que se llegó a lo largo de la investigación y el análisis de las mismas y recomendaciones que se le ofrecen a la empresa para que sean puestas en práctica, así como las referencias utilizadas y los anexos correspondientes.

## Capítulo 1

### 1.1 Antecedentes de la empresa

En octubre de 2013 el Hospital María Guadalupe, S.A. se reinventa con un concepto innovador formado por un edificio de seis niveles con un total de cuarenta y cuatro camas para atención a pacientes, siete quirófanos en los cuales se cuenta con todos los servicios médicos, en la que su misión principal es ser una entidad médica privada, líder en la industria de la salud integral, tanto local como internacional.

- Nombre: Hospital María Guadalupe, Sociedad Anónima
- Nombre Comercial: Hospital María Guadalupe
- Dirección: 13 Calle 1-10 Zona 10
- Actividad Principal: Actividades de Hospitales
- Fecha de Constitución: 27/05/1992

El objetivo primordial de la empresa es ser una entidad médica privada, líder en la industria de la salud integral, tanto local como internacional, comprometida con sus pacientes, brinda un servicio profesional, de calidad y con tecnología médica hospitalaria. Basada en principios éticos y morales, cumpliendo con las necesidades de sus pacientes de manera segura y confiable. Cuenta con todos los servicios médicos hospitalarios y farmacia central de medicamentos y suministros.

La empresa está inscrita en el Registro Mercantil, en la Superintendencia de Administración Tributaria, en el Ministerio de Trabajo y en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

**Visión:** ser el centro privado de atención médica que establece el más alto estándar de calidad en el campo de la medicina preventiva y curativa de Guatemala, comprometida con nuestros pacientes, médicos y colaboradores, brindando servicios integrales de calidad profesional, tecnología médica y calidez humana.

**Misión:** Proveer servicios especializados e integrados de medicina preventiva y curativa, a través de un trato personalizado y humano; fundamentado en la más alta calidad científica y tecnológica en el campo de la salud.

## **VALORES**

Dios: incluirlo en cada decisión, en cada proyecto y cada momento de la empresa.

Colaboración: Interna y Externa.

Creatividad: Imaginar, originar, innovar y modificar con ideas que excedan las expectativas de los clientes.

Pasión: por la empresa, el trabajo y los clientes.

Confianza: entre empresa y colaboradores.

Respeto: fomentar un clima laboral adecuado para el buen resultado en el trabajo.

Integridad: en cada cosa que se realice.

Logros: alcanzarlos a nivel corporativo y social.

Calidad de vida: mejorar el tipo de vida de cada colaborador.

Trabajo en equipo: apoyarnos para lograr el crecimiento y desarrollo de la empresa.

Innovación: buscar y brindar nuevos productos, servicios y funciones en todo lo relacionado con el área tecnológica.

Hospital María Guadalupe, S.A., fue creada y establecida conforme a las leyes del país, por lo que se encuentra afiliada a la Ley del Impuesto al Valor Agregado –IVA-, Decreto No. 27-92 del Congreso de la República de Guatemala, el cual realiza los pagos correspondientes mensualmente.

Impuesto Sobre la Renta –ISR-, según Decreto del Congreso de la República No. 10-2012 y sus modificaciones, bajo el régimen sobre utilidades, realizando los pagos trimestralmente del 28% sobre las utilidades obtenidas.

Impuesto de Solidaridad –ISO-, se determina según el Decreto de Ley Número 73-2008, en su artículo 1, indica que las sociedades de hecho, que operen en el país y de otras formas de organización empresarial, que dispongan patrimonio propio, realicen actividades mercantiles o agropecuarias en el territorio nacional y obtengan un margen bruto superior al cuatro por ciento (4%) de sus ingresos brutos. Según el artículo 7, la base imponible se constituye por la cuarta parte del monto del activo neto o la cuarta parte de los ingresos brutos, se toma la cantidad mayor.

Hospital María Guadalupe, S.A., se rige por todo lo establecido en el Código de Trabajo, según el Decreto No. 1441, del Congreso de la República de Guatemala. Otorgando a sus colaboradores todas las prestaciones establecidas en dicha normativa, como aguinaldo, bono 14, vacaciones, bono vacacional e indemnización.

Hospital María Guadalupe, S.A. realiza sus operaciones contables de forma mensual así como sus estados financieros con el propósito de contar con información inmediata de la situación financiera de la misma; para efectos tributarios realiza cierres trimestrales. Cuenta con sistema contable computarizado. Toda la información contable se maneja por medio del departamento de contabilidad y la persona responsable de los mismo es el Contador General; estos son revisados y analizados por el Gerente General de la institución. Así mismo presta servicios médicos hospitalarios y cuenta con los siguientes servicios:

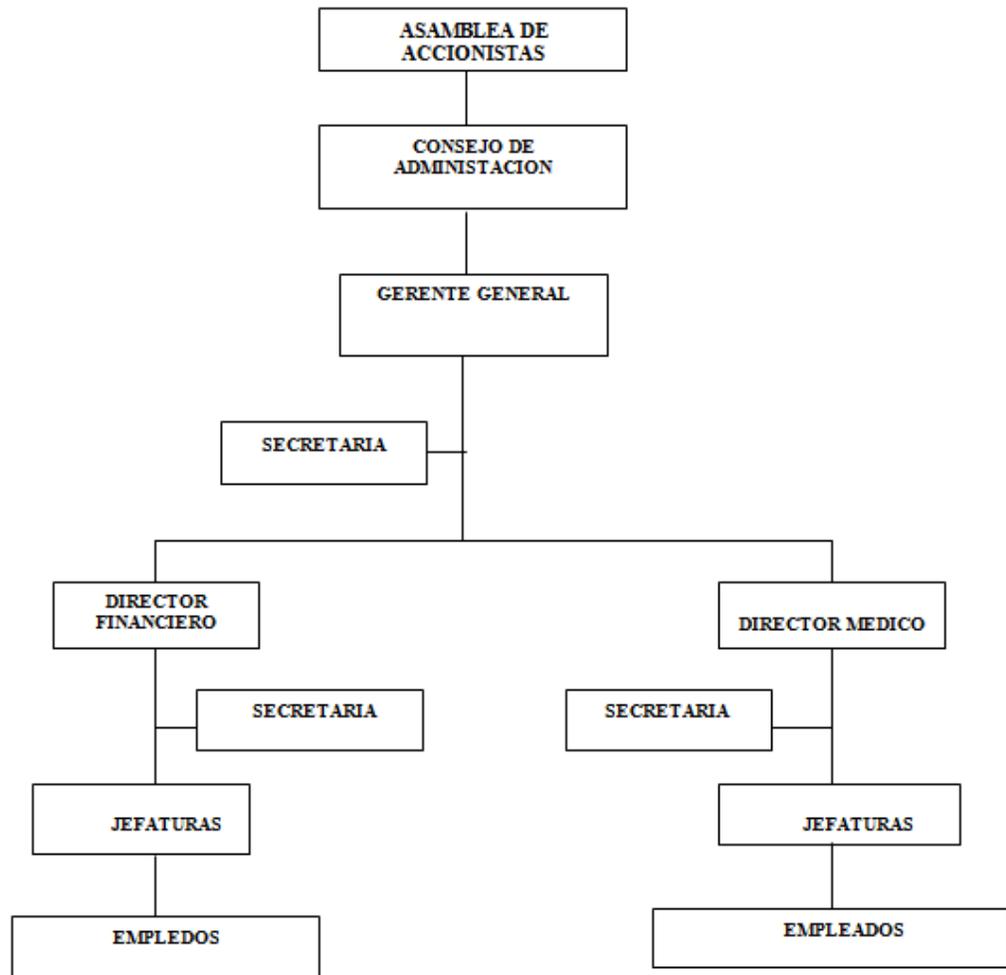
#### **a) Servicios Primarios**

- Servicios Médicos
- Emergencias las 24 Horas
- Imágenes y Radiología
- Laboratorio
- Servicio de maternidad

- Unidad de Cuidados Intensivos
- Hospital de Día
- Habitaciones privadas y semi privadas

### Hospital María Guadalupe, S.A.

#### Organigrama Estructural



Información proporcionada por Hospital María Guadalupe, S.A

## **1.2 Planteamiento del Problema**

Al realizar la recopilación de la información de los instrumentos de medición practicados de todo el entorno institucional tanto del área financiera como de los distintos departamentos de servicios que presta, así como de la información financiera que fue proporcionada y en base al alcance de la investigación se pudo establecer que en el rubro de cuentas por cobrar existen deficiencias para la recuperación de la cartera de crédito, a consecuencia del descontrol existente en el Hospital María Guadalupe, S.A., lo cual ha generado que el rubro de cuentas por cobrar tenga problemas para su recuperación, causando con ello falta de liquidez para la empresa y afectando la situación financiera para su buen funcionamiento; entre las causas está el descontrol que se lleva en el registro de sus operaciones en el rubro de cuentas por cobrar, falta de pago por parte de los clientes así como la falta de cobro de parte de los empleados del departamento de créditos y cobros; lo cual trae como consecuencias: falta de liquidez, insolvencia, endeudamiento y riesgo de tener cuentas incobrables.

## **1.3 Pregunta de Investigación**

¿De qué manera podrá llevar Hospital María Guadalupe los movimientos relacionados a las cuentas por cobrar y el control para la recuperación oportuna de sus saldos pendientes de cobro?

## **1.4 Justificación**

El análisis general presenta una serie de problemas que se deben atender por parte de la gerencia administrativa y financiera, derivado de ello, surge la necesidad de proponer alternativas, en la búsqueda de soluciones viables, aplicable al área de créditos y cobros que permitan fortalecer la recuperación de las cuentas por cobrar.

La razón de hacer una auditoría de cuentas por cobrar tiene además el propósito de implementar controles y procedimientos adecuados para el manejo del efectivo, para la obtención de liquidez en forma oportuna.

Es necesario estar consciente que todo lo relacionado al manejo de efectivo y de la disponibilidad bancaria debe ser importante dentro de una empresa, esto debido a que la toma de decisiones y el rumbo a seguir, depende de la liquidez que ésta posea.

Cuando en el área en mención, no se cuenta con elementos de control necesarios, como lo son: registros de ingresos correctos, procedimientos efectivos de cobros, se corre el riesgo que los errores o debilidades que actualmente se poseen, lleguen a repercutir en los resultados financieros de la empresa.

El contar con un adecuado sistema de control de recuperación de Cuentas por Cobrar ayudará a que Hospital Maria Guadalupe pueda cumplir con sus obligaciones tanto comerciales como de operación.

## **1.5 Objetivos de Investigación**

### **1.5.1 Objetivo General**

Proporcionar soluciones a la deficiencia encontrada en el área de Créditos y Cobros como resultado de la evaluación de los errores existentes derivados de la falta de procedimientos de control y así determinar que los controles establecidos operan según lo planeado.

### **1.5.2 Objetivos Específicos**

- a) Determinar riesgos a los que está expuesta el área evaluada como resultado de sus deficiencias.
- b) Establecer que la información sea clara y oportuna para evitar irregularidades en los resultados de los estados financieros.
- c) Evaluar la eficiencia y la eficacia de las políticas y procedimientos que actualmente posee la empresa.

- d) Proponer soluciones que contribuyan a un mejor control en el área Créditos y Cobros.

## **1.6 Alcances y Limites**

A continuación se describen los alcances y límites que se presentan en la realización del proyecto de investigación.

### **a) Alcances**

- La Empresa María Guadalupe, S.A. proporcionará la información financiera del período fiscal del 01 de enero al 31 de diciembre de 2014.
- La empresa María Guadalupe, S.A. sujeta a estudio por medio del departamento de Créditos y Cobros proporcionará la información necesaria relacionada con el rubro de cuentas por cobrar para poder evaluar si dichas cuentas son pagadas en el lapso acordado.

### **b) Limites**

El nombre y la dirección fueron cambiados a solicitud de la gerencia de la empresa por razones de confidencialidad.

## **Capítulo 2**

### **2. Marco Teórico**

#### **2.1 Hospital**

Es un establecimiento sanitario donde se atiende a los enfermos para proporcionar el diagnóstico y tratamiento que necesiten.

Es el espacio en el que se desarrollan todo tipo de servicios vinculados a la salud.

Es el lugar en el cual se atiende a los individuos que padecen una determinada enfermedad y que acuden a él con el objeto de recibir atención médica hospitalaria.

##### **2.1.1 Historia**

Ciertos historiadores afirman que ya en el año 4000 a.C. los templos de los antiguos dioses fueron utilizados como casa de refugio para los enfermos e inválidos y como escuelas de aprendizaje para los médicos.

Algunos documentos históricos también demuestran que ya en la India en el siglo III a.C. bajo el dominio budista existían hospitales. Su número creció en los primeros siglos de la era cristiana en el siglo IV d.C. se fundaron hospitales en Roma.

El fortalecimiento de las órdenes eclesiásticas dio lugar a la creación de hospitales, que junto con los hospicios y escuelas funcionaron como parte integral de los monasterios.

Bajo la dirección de la Iglesia Católica Romana se fundaron hospitales en otros lugares bajo la dirección de St Landry obispo en París desde el año 650 d.C. hasta alrededor del 656 d.C.

Durante las cruzadas la misión principal de las órdenes religiosas era cuidar de los enfermos y estas órdenes construyeron un gran número de hospitales, especialmente en la zona del Mediterráneo. La orden religiosa más famosa fue la orden de los Caballeros de San Juan de

Jerusalén durante toda la edad media y el renacimiento. Después los hospitales fueron dirigidos casi en su totalidad por las comunidades religiosas.

Durante el siglo XVIII se crearon los primeros hospitales municipales dirigidos por autoridades civiles y a partir de la mitad del siglo XIX el número de hospitales creció debido al descubrimiento de técnicas quirúrgicas, las cuales ayudaron a dar una mejor atención médico hospitalaria.

### **2.1.2 Estructura del Hospital**

La estructura de un hospital está especialmente diseñada para cumplir las funciones de prevención, diagnóstico y tratamiento de enfermedades.

Sin embargo muchos hospitales modernos poseen la modalidad y estructura denominada Cuidados Progresivos. En este tipo de hospitales, no hay salas divididas por especialidades médicas como en los hospitales clásicos, sino que el cuidado del enfermo se logra en forma progresiva, según su gravedad y complejidad. En este tipo de hospital las salas de atención a pacientes se encuentran divididas por cuidados críticos, cuidados intermedios y por último cuidados mínimos y auto cuidados en las cuales el paciente ingresa a una u otra área según su gravedad; por ejemplo un paciente gravemente enfermo y con riesgo de perder la vida, ingresará seguramente a cuidados críticos y luego al mejorar (salir de su estado crítico), se trasladará a cuidados intermedios, luego a cuidados mínimos y así sucesivamente hasta dar el alta médica.

### **2.1.3 Clasificación**

#### **2.1.3.1 Según sus recursos**

- Hospital de primer nivel
- Hospital de segundo nivel
- Hospital de tercer nivel

Estos hospitales se caracterizan por la presencia de médicos generales, especialistas básicos y especialistas mayores (cardiólogos, neurólogos, nefrólogos, gastroenterólogos y otros de acuerdo a la necesidad).

### **2.1.3.2 Según su dedicación**

- Hospital central
- Hospital de convalecientes
- Hospital de mujeres (maternidad y ginecología)
- Hospital de varones (andrología)
- Hospital general
- Hospital geriátrico
- Hospital materno-infantil (ginecología y pediatría).
- Hospital militar (hospital de sangre, hospital de campaña, buque hospital)
- Hospital pediátrico (pediatría y especialidades pediátricas)
- Hospital psiquiátrico
- Hospital universitario
- Lazareto

## **2.2 Definición de Contabilidad**

El conjunto de técnicas que permiten registrar, cuantificar, analizar e interpretar los hechos económicos que afectan el patrimonio de cualquier organización económica.

La contabilidad es un sistema de información que ofrece datos especialmente relevantes y adecuadamente estructurados, de forma que pueden ser utilizados por los sujetos económicos que conforman la entidad para gestionar eficientemente los recursos que administra.

La contabilidad es un campo o disciplina perteneciente a la ciencia de la economía, cuyo objetivo es clasificar, registrar y resumir la actividad financiera de una empresa o negocio, de tal manera que permita la toma de decisiones en las compañías y negocios; en términos sencillos, permite entregar una foto de lo que es una empresa en términos económicos, la cual nos dice rápidamente

la situación actual del negocio, su estabilidad y asimismo su capacidad financiera. La importancia de la contabilidad va más allá del simple registro y posterior representación de datos, sino que es una herramienta clave para la operación financiera sana de una empresa, y es una herramienta clave en la gestión y toma de decisiones en las organizaciones actuales.

### **2.2.1 Función de la Contabilidad**

La Función principal de la contabilidad es la obtención de información respecto a las actividades financieras de empresas e instituciones, de tal manera que los usuarios se encuentren en condiciones apropiadas para tomar decisiones.

Asimismo, como es sabido, establecer y mantener un sistema de contabilidad también es obligación de todos los negocios e instituciones para efectos fiscales.

### **2.2.2 Usuarios de la contabilidad**

Podemos clasificar a los usuarios de la contabilidad en dos grupos. En el primero se ubican quienes usan la contabilidad para fines internos, es decir, la utilización de esta disciplina por parte de los administradores de negocios para ayudar a resolver sus problemas financieros.

Al segundo grupo pertenecen los usuarios que no tienen acceso o contacto con las operaciones de un determinado negocio, quienes requieren descansar en alguien más para juzgar si la información de la situación financiera de ese negocio es la correcta.

### **2.2.3 A quienes interesa la Contabilidad**

#### **2.2.3.1 Usuarios Internos**

A la administración de la empresa: Para la toma de decisiones.

A los propietarios de la empresa: Para conocer el progreso financiero del negocio y la rentabilidad de sus aportes.

#### **2.2.3.2 Usuarios Externos**

A los acreedores: Para conocer la liquidez de la empresa y la garantía de cumplimiento de sus obligaciones.

Al Estado: Para determinar si el pago de los impuestos y contribuciones está correctamente liquidado.

El mercado: Para conocer la situación de la empresa y considerarla en sus archivos.

### **2.3 Definición de Auditoría**

Océano Grupo Editorial. (2001) dice que “La Auditoría es una función de dirección cuya finalidad es analizar y apreciar, con vistas a las eventuales las acciones correctivas, el control interno de las organizaciones para garantizar la integridad de su patrimonio, la veracidad de su información y el mantenimiento de la eficacia de sus sistemas de gestión.” (p. 44)

De igual forma Océano Grupo Editorial. (2001) comenta que “Es un examen crítico pero no mecánico que no implica la preexistencia de faltas en la entidad auditada y que persigue el fin de evaluar y mejorar la eficacia y eficiencia de la sección de un organismo”. (P.44)

Detrinetal, E. (2001) manifiesta que “Es un proceso sistemático de obtener y evaluar objetivamente la evidencia acerca de las afirmaciones relacionas con actos y acontecimientos económicos con el fin de evaluar la información financiera y comunicar los resultados a las partes relacionadas” (p.43)

Por lo que se concluye que es la actividad por la cual se revisan los registros y fuentes de contabilidad para verificar la corrección contable de las cifras de los EE. FF y determinar su razonabilidad, así mismo es un examen sistemático de los EE. FF., registros y transacciones relacionadas para determinar la adherencia a los PCGA, a las políticas de dirección o a los requerimientos contables.

Podría decir también que es un examen crítico que se realiza con el fin de evaluar la eficacia y eficiencia de una sección un organismo, una entidad, una empresa.

### **2.3.1 Objetivos de la Auditoría**

- Obtener información y razonabilidad de los EE FF, observados en su conjunto.
- Establecer la aplicación adecuada de los recursos económicos y financieras de una institución, como la protección de los mismos.
- Promover la eficiencia operativa y estimular las políticas administrativas.
- Permitir al CPA emitir una opinión independiente sobre la razonabilidad de los EE. FF. Esta opinión es valiosa para personas que no tienen acceso a la información o no tienen la capacidad de interpretarla.

### **2.3.2 Importancia de la Auditoria**

Todo en la auditoria tiene un objetivo primordial que el auditor se forme una opinión acerca de las afirmaciones, relación con actos y acontecimientos económicos sujetos de auditoria. La opinión del auditor especificará la medida en que estas afirmaciones están de acuerdo con los criterios y normas establecidas.

En el caso de las auditorias financieras, los principios de contabilidad generalmente aceptados con los criterios contra los cuales se juzgan las afirmaciones, aunque existen a menudo principios de contabilidad alternativos, esos criterios están en su mayoría, definidos explícitamente y con precisión.

### **2.3.3 Clasificación de Auditoría**

#### **2.3.3.1 Auditoría Interna**

Es una función independiente de control, establecida como un servicio dentro de una organización para examinar y evaluar sus actividades. El objeto de la auditoria interna es ayudar a los miembros de la organización en el cumplimiento de efectivo de sus actividades con el fin de

proporcionar análisis, valoraciones, recomendaciones consejos e información, relativa a las actividades revisadas

### **2.3.3.2 Auditoría Externa**

Es la verificación de las declaraciones financieras, realizadas por una firma ajena a la empresa; la auditoría externa influye directamente sobre el control general, puesto que se ocupa de juzgar la precisión y la prestación correcta de la información financiera, con el fin de formar una opinión de su imparcialidad, de acuerdo a las normas internacionales de contabilidad. La auditoría independiente es realizada por contadores públicos titulados independientes.

### **2.3.4 Proceso de la Auditoría**

#### **2.3.4.1 Etapa de Planificación**

- a) Se confirma la comprensión de los términos del trabajo.
- b) Se actualiza la información básica.
- c) Se diseña un programa de auditoría “*adecuado*” después de identificar los objetivos específicos de auditoría y los riesgos de cada componente significativo.
- d) Se planea el manejo y la administración del trabajo.
- e) Se prepara el legajo acumulativo de planificación a fin de documentar el proceso planificado.

#### **2.3.4.2 Etapa de Ejecución**

- a) Se confirma el conocimiento de los sistemas contables y procedimientos de C.I del cliente.
- b) Se llevan a cabo pruebas de auditoría y otros procedimientos de auditoría.
- c) Se prepara un legajo corriente para documentar las pruebas.

#### **2.3.4.3. Etapa de Finalización**

- a) Se revisan los papeles de trabajo.
- b) Se revisan los Estados Financieros del cliente.

- c) Se considera si han alcanzado los objetivos de la auditoria.
- d) Se prepara el borrador del dictamen.
- e) Se discute con funcionarios de la empresa, el borrador del dictamen.
- f) Se prepara el legajo Resumen de Auditoria con el objeto de reunir la información clave que surge del examen y de las decisiones importantes.

## **2.4 Control**

Según Munch, L. (1998)“el control consiste en verificar si todo ocurre de conformidad con el plan de trabajo adoptado, con las instrucciones emitidas y con los principios establecidos, teniendo como fin señalar las debilidades y errores a fin de rectificarlos e impedir que se produzcan nuevamente.(p. 171)

Se puede decir, que el control es la última fase del proceso administrativo que se encarga de que se cumplan en cada una de las etapas del mismo, las normas y procedimientos que se han establecido para el logro de los objetivos esperados.

### **2.4.1 Importancia del Control**

El control es la herramienta con que cuenta toda organización para el cumplimiento de los lineamientos generales de trabajo que han sido establecidos y para encontrar desviaciones de estos mismos en los procesos organizacionales, partiendo de estas premisas se puede establecer que la importancia del control radica en:

- a) Establecer medidas correctivas, de tal forma que se alcancen los planes con éxito.
- b) Determinar y analizar rápidamente las causas que pueden originar desviaciones para que se vuelvan a presentar en el futuro.
- c) Localizar a los sectores responsables de la administración, desde el momento que se establecen medidas correctivas.
- d) Proporcionar información acerca de la situación de la ejecución de los planes sirviendo como fundamento al reiniciarse el proceso de planeación.

## **2.4.2 Control Interno**

Pasos que da un negocio para evitar el fraude, tanto por malversación de activos como por presentación de informes financieros fraudulentos. El control interno es de suma importancia para la prevención de fraudes.

Catacora, F. (1997) define el control interno como “el plan de toda organización, métodos coordinados y medidas adoptadas en el negocio para proteger sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables.” (p. 244)

Cepeda, G. (1997) establece que “el control interno es el conjunto de planes, métodos y procedimientos captados por una organización con el fin de asegurar que los activos estén debidamente protegidos, que los registros contables sean fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolle efectivamente de acuerdo con las políticas trazadas por la gerencia, en atención de las metas y objetivos previstos.” (p. 4)

Se entiende entonces por control interno el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.

El sistema de control interno debe ser un conjunto armónico en el cual confluyen el sistema de planeación de la entidad, las normas, métodos y procedimientos utilizados por ella para el desarrollo de sus funciones, y los mecanismos e instrumentos de seguimiento y evaluación que utilice para realimentar su ciclo de operaciones

Esta característica es fundamental, pues es la que permite que todos los estamentos de la organización participen activamente en el ejercicio del control: la dirección, a través de la orientación general y la evaluación global de resultados; las áreas ejecutivas, a través de las normas y procedimientos establecidos para desarrollar sus actividades; y las dependencias de

apoyo, mediante el uso adecuado de procesos administrativos tales como la planeación, la procesos presupuestales, la administración financiera, el control de gestión y la evaluación del desempeño de los recursos humanos de la organización.

El sistema de control interno es ante todo un instrumento de gestión que contribuye al control de legalidad, de gestión y de resultados. El sistema de control interno funciona adecuadamente si provee razonable seguridad del logro de los objetivos institucionales de una organización. En particular referido a:

- Eficiencia y eficacia de las operaciones de la entidad.
- Confiabilidad de la información financiera y de otro orden.
- Cabal cumplimiento de las Leyes, normas, estatutos y regulaciones que cobijana la entidad en cuestión.

### **2.4.3 Importancia del Control Interno**

Catacora, F. (1997) establece que “el control interno contable representa el soporte bajo el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable”. (p. 238)

Un sistema de control interno es importante por cuanto no se limita únicamente a la confiabilidad en la manifestación de las cifras que son reflejadas en los estados financieros, sino también evalúa el nivel de eficiencia operacional en procesos contables y administrativos.

### **2.5. Cuentas por Cobrar**

Cuentas por cobrar es el nombre de la cuenta donde se registran los incrementos y los recortes vinculados a la venta de conceptos diferentes a productos o servicios. Esta cuenta está compuesta por letras de cambio, títulos de crédito y pagarés a favor de la empresa. Las cuentas por cobrar son acreencias a favor de la empresa, liquidables dentro del ejercicio normal de la misma y provenientes de sus actividades específicas en que comercia, suelen estar amparadas por facturas, recibos y documentos similares.

Cepeda, G. (1997) establece que “las cuentas por cobrar se refieren a todos los derechos sobre otros convertibles en dineros, mercancías y servicios” (p. 534)

Las cuentas por cobrar se definen corrientemente como solo aquellas peticiones que pueden cobrarse en efectivo. Las cuentas por cobrar, correctamente son las cuentas de clientes y los efectos, constituyen los tipos de cuentas a cobrar más corrientes.

Para controlar los créditos a favor de la empresa, no reconocidos por medio de la aceptación de letras de cambio o pagarés emplearemos cuentas por cobrar, esta cuenta debería controlar, únicamente, los créditos otorgados a nuestros clientes provenientes de ventas a crédito y operaciones conexas. No obstante se suelen incluir, no siempre de buena fe, otros créditos a favor de la empresa.

Las cuentas por cobrar, por lo tanto, otorgan el derecho a la organización de exigir a los suscriptores de los títulos de créditos el pago de la deuda documentada. Se trata de un beneficio futuro que acredita el titular de la cuenta. Entre las cuentas por cobrar, puede hablarse de cuentas por cobrar al cliente (*cuando éste toma crédito con la empresa*) y cuentas por cobrar a empleados y funcionarios (*registran anticipos de sueldo y otros criterios*). Otra distinción entre las cuentas por cobrar está dada por el tiempo en que dicho crédito puede convertirse en efectivo.

En este último caso, es interesante que conozcamos más a fondo algún matiz de ese tipo de cuentas por cobrar. Así, por ejemplo, podríamos determinar que las de largo plazo son aquellas que se identifican por el hecho de que la disponibilidad que tienen es a más de un año. Todo ello sin olvidar que además que, a la hora de presentarse, es obligatorio y necesario que se haga fuera de lo que sería el conjunto del activo corriente, las cuentas por cobrar forman parte del balance general de las organizaciones como parte de su crédito o haber, ya que con el tiempo se convertirán en efectivo para la compañía; además de todo lo que hemos expuesto hasta el momento es importante conocer que el proceso de cuentas por cobrar se compone básicamente de dos fases o pilares fundamentales. Por un lado, está lo que sería la facturación y por otro, los pagos.

Es fundamental tener claro que estas cuentas por cobrar que nos ocupan son importantes y requieren que la empresa las tenga perfectamente anotadas y registradas. Por ello, es habitual que, en muchos casos, se opte por acometer auditorías para poder comprobar esa acción, que realizarán tareas tales como verificar lo que sería la identidad de los deudores incobrables.

El otorgamiento de productos o servicios a crédito es una de las herramientas que tienen las empresas para conservar a los clientes actuales y captar nuevos. Dichos créditos se reflejan en las cuentas a cobrar, aún cuando presenten distintas condiciones y formas de pago, al administrar las cuentas por cobrar, una empresa puede agilizar el cobro del crédito y analizar el costo-beneficio de la modalidad.

Uno de los factores decisivos implícitos en el crecimiento de la economía en las compañías es la tendencia a la venta de bienes y servicios a crédito. Las cuentas por cobrar comprenden el activo financiero más grande de muchas compañías comerciales las cuentas por cobrar son activos relativamente líquidos, que generalmente se convierten en efectivo en un periodo de 30 a 60 días por consiguiente, las cuentas por cobrar de los clientes generalmente aparecen en el balance general inmediatamente después del efectivo y de otras inversiones de corto plazo en valores negociables.

### **2.5.1 Características y Ventajas de Cuentas por Cobrar**

- a. Permite investigar antes de otorgar crédito a un cliente, la capacidad de pago y la historia de su récord crediticio con otras entidades, para determinar con ello el límite de crédito que puede otorgársele o denegársele.
- b. Se puede solicitar y analizar los estados financieros del futuro cliente, para determinar su posición financiera y la tendencia de los resultados operacionales.
- c. Permite llevar un control a través de una cuenta corriente de los débitos y créditos que realicen los clientes y de su saldo actual.

### **2.5.2 Clasificación de Cuentas por Cobrar**

Se clasifican de la siguiente forma:

- a. Clientes: son todas las personas físicas o jurídicas que adquieren un bien o servicio por medio de una venta o prestación de servicio por parte de la empresa.
- b. Documentos por cobrar: títulos o créditos a favor del negocio, como letras de cambio, pagares y otros, provenientes de operaciones comerciales.
- c. Deudores: son todas las personas que adquieren un bien o servicio distinto a los que normalmente proporciona la empresa, como cuentas corrientes del personal o deudores por venta de activos fijos.

### **2.5.3 Importancia de las Cuentas por Cobrar**

Cepeda, G. (1997) desde una perspectiva general señala “que las cuentas por cobrar representan generalmente una de las partidas del activo más importantes de la empresa” (p. 534) las cuentas por cobrar a clientes vencidas correspondientes a productos vendidos a servicios prestados constituyen las más significativas. No es de extrañar que en la cuenta por cobrar, los clientes representan entre el 30% y el 50% de los activos circulantes de una empresa para el auditor tanto interno como independiente, las cuentas por cobrar representan un reto constante, no solamente debido a su importancia y liquidez son también al cambio continuo de su composición básica.

### **2.5.4 Naturaleza de las Cuentas Por Cobrar**

Las cuentas por cobrar incluyen no solamente el reclamo de derechos frente a los clientes, que surgen de la venta de bienes o servicios, sino también de una diversidad de derechos misceláneos, como prestamos a altos ejecutivos o empleados. Los documentos comerciales y las cuentas por cobrar son por general relativamente grandes en cantidad y deben aparecer como renglones separados en la sección de activos corrientes del balance general para su valor neto realizable.

Las cuentas por cobrar comprenden el activo financiero más grande de muchas compañías comerciales. Las cuentas por cobrar son activos relativamente líquidos, que generalmente se convierten en efectivo en un periodo de 30 a 60 días. Por consiguiente, las cuentas por cobrar de los clientes generalmente aparecen en el balance general inmediatamente después del efectivo y de otras inversiones de corto plazo en valores negociables. Los activos que están relativamente cercanos al efectivo se conocen como activos corrientes. Algunas compañías venden mercadería

con base a planes de cuotas o plazo más largo, requiriendo 12, 24 o incluso 48 meses para reunir el valor total por cobrar del cliente. Las cuentas por cobrar que surgen de las transacciones normales de ventas generalmente se clasifican como activos corrientes.

### **2.5.5 Control Interno de las Cuentas por Cobrar**

Holmes, A. (1999) dice en relación al control interno de las cuentas por cobrar, “se puede decir que las mismas no solo pueden acreditarse cuando se recibe efectivo, cuando se intercambia un documento por cobrar a cambio del efectivo, se recibe una devolución de mercancía, se concede una bonificación o descuento o pasa a ser una cuenta incobrable.” (p.112)

En relación a lo antes expuesto es necesario aclarar que para que estos procedimientos se lleven a cabo es necesario contar con un efectivo control interno de las cuentas por cobrar como:

- a) Al momento de iniciar los estados financieros de las cuentas a los clientes, antes debe compararse con los saldos de la cuenta por cobrar, esta actividad debe realizarla una persona diferente a la que los preparó o que no tenga ninguna relación con las obligaciones habituales del encargado de llevar las cuentas por cobrar o con el cajero.
- b) Cuando se origina una cuenta por cobrar a causa de una bonificación sobre ventas y unas cuentas incobrables, deben apoyarse en autorizaciones por escritos firmados por la persona autorizada.

### **2.5.6 Objetivos de control interno de las cuentas por cobrar**

Los objetivos de control interno contable en el ciclo de cuentas por cobrar según Catacora, F. (1997) son los siguientes:

“Registrar oportunamente todas las transacciones, evitando la falta de alguna operación, si no registramos la totalidad de las transacciones tendríamos una subestimación en las cifras de ventas y de las cuentas por cobrar.

“Registrar las transacciones validadas realizadas por la entidad; la existencia de registro que no corresponden a ventas realizadas por empresas, nos crea problemas de cobro de estimación en las cifras de las ventas y cuentas por cobrar.”

“Garantizar el correcto registro de las transacciones efectuadas por la entidad, los problemas relacionados con los controles de exactitud aumentan los riesgos de sobrestimación de los registros de ingresos y cuentas por cobrar. (p. 287)

### **2.5.5 Políticas de Crédito**

Las políticas de crédito de la empresa debe ser el soporte del gerente de crédito para evaluación de los registros contables, están deben ser interpretadas y aplicadas constantemente a situaciones concretas con ayuda de procedimientos específicos, para así determinar cómo manejar diversos tipos de problemas.

Los créditos son otorgados bajo las condiciones siguientes:

- a) A 30 días plazo.
- b) Con cheque pre fechado.
- c) Se le asigna una cantidad como límite máximo de crédito.
- d) Todos los créditos son aprobados por Dirección Financiera
- e) Todos los créditos son aprobados por Dirección Financiera
- f) Las modificaciones en los límites de crédito son procesados por Gerencia de Créditos y Cobranzas.

## **Capítulo 3**

### **3.1 Tipo de investigación**

Se realizó una investigación aplicando el método científico, el cual nos brinda los procedimientos en forma lógica necesarios para cumplir con el objetivo de la investigación, siguiendo una serie de procesos para obtener el objetivo que se desea.

### **3.2 Sujetos de la investigación**

#### **3.2.1 Areas**

- a) Departamento de Créditos y Cobros
- b) El personal del Departamento de Créditos y Cobros
- c) Rubro Cuentas por Cobrar Balance General.

#### **3.2.2 Personas**

- Gerente general
- Contador General
- Jefe del Departamento de Créditos y Cobros
- Auxiliares de Créditos

#### **3.2.3 Unidades de análisis**

Para el desarrollo de la investigación análisis de las operaciones y registros contables del periodo, específicamente el rubro de cuentas por cobrar.

### **3.3 Instrumentos de recopilación de datos**

Para el desarrollo del presente trabajo de Práctica Empresarial Dirigida y obtener información de los sujetos de estudio se utilizaron los siguientes instrumentos de investigación:

### **3.3.1 Entrevista**

- a) Realizada al Gerente General para poder recopilar datos relacionados, con la información general de la empresa, las áreas que ameriten realizar la práctica de manera oportuna.
  
- b) Al Jefe de Créditos y Cobros que persigue conocer información relacionada a la forma en que se llevan los registros de la empresa, forma de recuperación de la cartera de crédito y el control de cuentas por cobrar que se lleva actualmente.
  
- c) A los Auxiliares del Departamento de Créditos y Cobros para conocer si se cuenta con controles para la recuperación oportuna de las Cuentas por Cobrar.

### **3.3.2 Análisis Foda**

Se utiliza este tipo de análisis para poder conocer la situación tanto interna como externa de la empresa. En el desarrollo de la investigación se utilizó este análisis para conocer globalmente a la empresa evaluada, estableciendo las áreas críticas dentro de sus procesos, las fortalezas que posee y las perspectivas que tiene para un futuro cercano.

### **3.3.3 Observación**

Se observa la manera utilizada para poder otorgar un crédito, qué documentos requieren, qué información solicitaron, en cuánto tiempo lo autorizan y el lapso de tiempo que se otorgará para realizar dicho pago.

Se enfocará específicamente a la manera utilizada para poder cargar, descargar abonos o pagos totales de facturas pendientes de cobro y el seguimiento que se le da a las facturas ya vencidas.

Ésta puede ser Directa cuando se presencia dentro de la empresa y posteriormente se analiza y se utiliza la observación indirecta, debido a que se pregunta por el proceso que se lleva a cabo a los diferentes empleados en el área de créditos y cobros.

### **3.3.4 Cuestionarios**

Realización de cuestionarios, con el objeto de recolectar información con relación a los procedimientos y controles del área evaluada, así como también algunas generalidades de la empresa.

### **3.4 Diseño de la investigación**

El diseño de esta investigación se considera mixto, es decir documental y de campo, ya que se consultaron libros de textos y visitas a la empresa a través de la aplicación de entrevistas, cuestionarios y métodos de observación.

## **Capítulo 4**

### **4.1 Muestreo**

#### **4.1.1 De la Observación**

El objeto del muestreo fue obtener información de cómo se realizan las operaciones de cobro en la empresa Hospital María Guadalupe con la finalidad de determinar el proceso de registro de las operaciones en el rubro de cuentas por cobrar y el seguimiento que surge a raíz del atraso en el pago de facturas vencidas.

La empresa cuenta con un departamento específico de Créditos y Cobros el cual se limita únicamente a cobrar las cuentas por servicios médicos hospitalarios, existe una oficina físicamente, este departamento está integrado por un jefe y un auxiliar de cobros.

La contabilidad de esta empresa es interna, en este departamento únicamente se limitan a realizar los registros contables basado en la información y documentación que traslada el departamento de Créditos y Cobros.

Dentro de la empresa no existe una política de crédito establecida, únicamente se realiza un acuerdo entre la persona encargada de la cancelación del saldo de la cuenta con el hospital.

La empresa no tiene lineamientos en lo que respecta al proceso que se debe de llevar a cabo en el registro de cuentas; además, no aplica políticas y procedimientos de créditos, esto refleja un descontrol en las operaciones de la misma.

Entre los resultados obtenidos se destaca lo siguiente:

a) El jefe de Créditos y Cobros envía al Contador General cada fin de mes copia de las facturas de ventas por servicios hospitalarios prestados, las cuales no fueron canceladas por los clientes para que sean registradas como cuentas por cobrar.

b) Esta operación se repite cada mes.

c) El contador no coteja ni lleva un control sistematizado de las operaciones realizadas únicamente se limita a registrar en los libros contables el monto que le traslada el departamento de Créditos y Cobros, por lo que no registra el tiempo de crédito otorgado a los clientes. Solamente registra y acumula mensualmente al rubro de cuentas por cobrar por lo que el departamento de Créditos y cobros lo traslada.

d) El contador desconoce si algún cliente ha abonado o pagado en su totalidad el crédito otorgado, pues no se realiza el registro adecuado y organizado del mismo.

e) Esto indica que los movimientos no son operados al momento que se realizan dichos pagos y que no se lleva un auxiliar de los movimientos realizados en la cartera de los créditos otorgados y que estos son notificados al contador general extemporáneamente.

#### **4.1.2 De la Entrevista**

Ésta se realizó en forma dirigida a las personas que tienen mayor responsabilidad sobre la cuenta por cobrar, por lo que se determinó lo siguiente:

La primera entrevista se realizó al Representante Legal de la empresa, quien indicó que la persona que lleva lo relacionado a las cuentas por cobrar pendientes es el Jefe del Departamento de Créditos y Cobros y que el únicamente recibe información mensual de la misma.

También hizo referencia en cuanto al desconocimiento que tiene del monto existente en el rubro de cuentas por cobrar; esto surge debido a la falta de comunicación que existe entre el Contador General y el Jefe de Créditos y Cobros.

La segunda entrevista fue dirigida al Jefe de Créditos y Cobros y los resultados obtenidos fueron los siguientes.

a) Que no existe una política de crédito

- b) Que no que no existe un límite en cuanto al monto adeudado.
- c) Que no tienen condiciones de pago.
- d) Que no llevan un balance de antigüedad de saldos de clientes.
- e) Que por falta de tiempo no envían notas de cobros.

Se le consultó acerca del elevado que aparece en el rubro de cuentas por cobrar indicando que esto se debe a la crisis económica por la que atraviesa nuestro país. También hizo énfasis en lo que respecta a la forma de cobro de los clientes, ya que sólo se realiza una llamada telefónica y si no se obtiene respuesta, no se le da ningún tipo de seguimiento.

La tercera entrevista fue dirigida al Auxiliar de Créditos y Cobros y los resultados obtenidos fueron los siguientes:

- a) Que por la acumulación de actividades que realiza no cuenta con el tiempo suficiente para darle seguimiento a los saldos más antiguos pendientes de cancelar.
- b) No cuenta con un programa computarizado que le permita llevar un mejor control sobre los créditos otorgados a los pacientes, en lo que se refiere a monto, tiempo y número de pagos a realizar.
- c) Que en oportunidades recibe varias llamadas, por lo que anota en papel y que luego traspapela o pierde y a veces es información de algún depósito que el paciente realiza.

## **4.2 Presentación de Resultados**

### **4.2.1 De Balance General**

La empresa proporcionó el Balance General y Estado de Resultados correspondiente al periodo dos mil catorce, los cuales se presentan a continuación:

Hospital María Guadalupe, S.A.

Balance General

al 31 de diciembre de 2014

Cifras expresadas en Quetzales

<b>Descripción</b>	<b>2,014</b>
<b><u>Activo</u></b>	
<b><u>Corriente</u></b>	Q 2,830,046.78
Bancos	Q 215,714.22
Inventarios	Q 790,667.21
Gastos Pagados por Anticipado	Q 168,000.00
Cuentas por cobrar	Q 1,655,665.35
<b><u>No Corriente</u></b>	Q 2,597,505.97
Mobiliario y Equipo	Q 327,508.32
Equipo de Computo	Q 125,210.00
Otros Activos	Q 2,144,787.65
<b><u>Suma el Activo</u></b>	Q 5,427,552.75
<b><u>Pasivo</u></b>	
<b><u>Corriente</u></b>	Q 2,227,193.60
Proveedores	Q 1,793,883.10
Anticipos Pacientes	Q 385,000.00
Otras cuentas por pagar	Q 48,310.50
<b><u>No Corriente</u></b>	Q 250,000.00
Prestamos Bancarios	Q 2,750,000.00
<b><u>Suma el Pasivo</u></b>	Q 4,977,193.60
<b><u>Capital</u></b>	Q 450,359.15
Capital Autorizado	Q 5,000.00
Ganancias del Ejercicio	Q 445,359.15
<b><u>Suma el Capital y Pasivo</u></b>	Q 5,427,552.75

Con base a este balance se realizaron las siguientes razones financieras, para analizar la situación financiera de la empresa.

## Razón de Solvencia

Establece la cantidad de activos disponibles para cubrir sus obligaciones.

<u>Activo Corriente</u>	<u>Q 2,597,505.97</u>	1.16627
Pasivos Corrientes	Q 2,227,193.60	

### Interpretación

Esta razón indica que la empresa por cada quetzal que tiene de endeudamiento cuenta con un quetzal con dieciséis centavos para cubrir sus pasivos, quedándole aún en excedente de trescientos setenta mil trescientos doce quetzales con treinta y siete centavos para cubrir cualquier contingencia que se le pueda presentar.

## Razón de liquidez

Indica el grado de liquidez que posee la empresa.

Liquidez (Prueba del Acido)		
Activos Corrientes-Inventarios	<u>Q. 2,597,505.97 - Q. 790,667.21</u>	0.81126
Pasivos Corrientes	Q. 2,227,193.60	

### Interpretación:

Esta razón indica que la empresa cuenta con Q. 0.81126 por cada quetzal que tiene de endeudamiento para cubrir sus pasivos, indicando que solo puede cubrir el 81% de su deuda de forma inmediata.

#### 4.2.2 De Cuentas por Cobrar

La empresa Hospital María Guadalupe, S.A. proporcionó la siguiente integración de sus cuentas por cobrar:

<b>Cuentas por Cobrar al 31-12-2014</b>		
	Cientes	Q 1,578,643.39
	Documentos por cobrar	Q 103,581.26
	Anticipo a Empleados	Q 20,800.00
(-)	Reserva de Cuentas Incobrables	Q (47,359.30)
	<b>Total</b>	<b>Q 1,655,665.35</b>

#### Periodo Promedio de cobranza

El periodo promedio de cobranza indica el número promedio de días que las cuentas por cobrar están en circulación, es decir, el tiempo promedio que tardan en convertirse en efectivo.

Liquidez de las Cuentas por Cobrar		
<u>Cuentas por Cobrar * días en el año</u>	<u>Q. 1,655,665.35 *365 días</u>	83.17144
Ventas Anuales	Q. 7,265,930.13	

#### Interpretación

Esta razón presenta que la cuenta por cobrar se mantiene en circulación 83.17144, lo que representan 83 días para la recuperación de la cuenta y que esta pueda convertirse en efectivo para la empresa.

## Rotación de las Cuentas por Cobrar

Rotación de las Cuentas Por Cobrar		
Ventas	Q. 7,265,930.13	4 días
Cuentas por Cobrar	Q. 1,655,665.35	

### Interpretación

Esta razón indica que las cuentas por cobrar se están rotando cada cuatro días, sin embargo, no se está recuperando como debería de ser; lo cual demuestra el sistema ineficiente que se utiliza para la oportuna recuperación de la cuenta por cobrar.

### Resultado de Clientes

La Empresa proporcionó la información del rubro de Clientes integrado por treinta y ocho clientes; con los cuales se realizaron confirmaciones de saldos dando como resultado que 35 clientes están conformes con su saldo y 03 clientes mostraron su inconformidad con el saldo actual que Hospital María Guadalupe presenta en su Balance de saldos en el rubro de clientes al treinta y uno de diciembre de dos mil catorce. Derivado de las confirmaciones y revisiones contables se determinó lo siguiente:

- a) Al confirmar con la señora Lilian Julieta Araujo Salazar el saldo de su cuenta ella indicó que estaba en desacuerdo ya que el 30/11/2014 había realizado un abono de Q. 10,000.00 a su cuenta por medio del depósito número 30152040 de Banrural del cual ya le había informado al auxiliar del Departamento de Créditos y Cobros. Al realizar la revisión del depósito se constató que efectivamente si existía pero que por error se registró en la cuenta Anticipos de clientes por no saber en el momento a que cliente correspondía.
- b) Al confirmar con la señora Brigit Mejia Orellana el saldo de su cuenta ella indicó que estaba en desacuerdo ya que el 28/10/2014 había realizado un abono de Q. 5,000.00 a su

cuenta por medio del depósito número 40503030 de Banrural del cual ya le había informado al auxiliar del Departamento de Créditos y Cobros. Al realizar la revisión del depósito, se constató que efectivamente si existía pero que este había sido abonado a la cuenta Anticipo a empleados de Julia Oliva.

- c) Al confirmar con la señora Mildred Mariela Méndez el saldo de su cuenta ella indicó que estaba en desacuerdo ya que el 30/11/2014 había realizado un abono de Q. 25,000.00 a su cuenta por medio del depósito número 2510153235 de Banrural, pero que por olvido de ella no había informado. Al realizar la revisión del depósito se constató que efectivamente si existía pero que por error se registró en la cuenta Anticipos de clientes por no saber en el momento a que cliente correspondía.

## **4.3 Análisis de Resultados**

### **4.3.1 Análisis de la Información**

Con base a la observación en la se determinó que la empresa no realiza los registros operativos correspondientes en el momento correcto y oportuno en el que estos suceden.

Esto surge como consecuencia de la desorganización existente en el funcionamiento y falta de segregación de funciones en cada área de la empresa, ya que el auxiliar de créditos y cobros tiene demasiadas funciones a su cargo.

Además se pudo constatar que no existen registros contables al momento en que se otorga un crédito a un cliente, tampoco existe montos ni plazos acordados.

Con este análisis, se determina la necesidad que tiene la empresa de implementar un sistema de cobros que sea efectivo y que contemple procedimientos adecuados y organizados sistemáticamente para llevar un eficaz y eficiente control de los registros operativos en el rubro de Cuentas por Cobrar.

### **4.3.2 Análisis Legal**

Al analizar el rubro del costo de Cuentas por Cobrar, se determina que actualmente no es aplicable ningún procedimiento legal en los controles que son realizados por el Jefe de Créditos y Cobros y que luego son registrados por el Contador General de la empresa.

Se verificó que existen contratos de trabajo para cada empleado y que se encuentran presentados al Ministerio de Trabajo.

### **4.3.3 Análisis Fiscal**

La empresa está registrada ante la Superintendencia de Administración Tributaria bajo el régimen General de Impuesto Al Valor Agregado y al Régimen Sobre las Utilidades de Actividades Lucrativas en el Impuesto Sobre la Renta según el Decreto número 10-2012 ley de Actualización Tributaria. Al realizar la revisión del pago de sus impuestos se pudo constatar que se encuentra solvente ya que ha presentado todas sus declaraciones oportunamente.

Al realizar la revisión de sus libros contables se comprobó que los mismos se encuentran operados en folios autorizados por la Superintendencia de Administración Tributaria y que se encuentran al día.

### **4.3.4 Análisis Contable**

Con base a la revisión realizada al rubro de Cuentas por Cobrar y con base a los resultados obtenidos se realiza el siguiente análisis:

Que el monto reflejado en el Balance General específicamente en el rubro de Cuentas por Cobrar no es el correcto ya que derivado de la auditoría realizada, así como del resultado del muestreo realizado existen errores en los abonos de clientes que fueron registrados en otras cuentas, por ende el Balance general no refleja correctamente la situación financiera de la empresa. Lo cual perjudica financieramente a la empresa.

La empresa otorga a sus clientes crédito sin establecer plazos ni formas de pago.

Así mismo, muestra que no existe una variante que demuestre el movimiento en este rubro, lo que surge a raíz del descontrol de abonos, pagos totales o parciales, devolución o convenio de pago realizado por los clientes.

La Provisión de cuentas incobrables con los ajustes determinados tendrá que disminuirse afectando fiscalmente a la empresa ya que esta cuenta ayuda a que el pago del impuesto disminuya.

#### **4.3.5 Análisis de Auditoría**

Se efectuó una revisión de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas. Estas normas requieren que el examen sea planificado y realizado para obtener certeza razonable que el Balance General no contiene errores importantes. Una auditoría incluye el examen, sobre una base selectiva, de la evidencia que soporta las cantidades y revelaciones presentadas en el Balance General. Incluye también la evaluación de las Normas Internacionales de Contabilidad utilizadas y de las estimaciones importantes hechas por la administración así como una evaluación de la presentación global del Balance General. Por lo se considera que la auditoría realizada posee una base razonable de credibilidad.

Con base a la auditoría realizada a las Cuentas por Cobrar de la Empresa Hospital María Guadalupe, S.A. se estableció que las cuentas por cobrar de la compañía presentan la cantidad de Q. 1,655,665.35 y en la auditoría realizada se determinó que la cantidad exacta que posee dicha cuenta es por la cantidad de Q. 1,615,665.35 existiendo una variación de Q.40,000.00 los cuales son de abonos contabilizados en una cuenta errónea.

A razón de lo mencionado en el párrafo anterior, los Estados Financieros arriba mencionados no presentan razonablemente la situación financiera de la empresa así como el resultado de sus operaciones o su flujo de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con las Normas Internacionales de Contabilidad.

#### **4.4 Conclusiones de la Investigación**

Con base a la revisión realizada al rubro de cuentas por cobrar y con base a la utilización de métodos de muestreo utilizados se llegó a las siguientes conclusiones:

- a) Que el valor reflejado en el Balance General de la Empresa Hospital María Guadalupe, S.A. respecto al rubro de Cuentas por Cobrar, no presenta el valor correcto al 31 de diciembre de 2014, derivado que al realizar la revisión del registro de los abonos efectuados por los clientes se comprobó que algunos de ellos fueron registrados contablemente en otro cuenta.
- b) Que es necesario implementar un sistema de control interno en la Empresa Hospital María Guadalupe, S.A. para el mejoramiento del manejo de las Cuentas por Cobrar.
- c) Que es necesario definir políticas de crédito que ayuden a establecer fechas de pago y valores ya establecidos.
- d) Que se cuenta con poco personal para el manejo de este rubro por lo que es necesario incrementar o realizar una adecuada segregación de funciones en el Departamento de Créditos y Cobros de la empresa.

## **Capítulo 5**

### **5.1 Introducción**

En la actualidad la empresa Hospital María Guadalupe, S.A. está ubicada en la 13 Calle 1-10 zona 10, uno de sus objetivos es ser una entidad médica privada, líder en la industria de la salud integral, tanto local como internacional.

Alrededor de ella se encuentran otras empresas que compiten con los mismos servicios, pero cuenta con clientes que han quedado satisfechos, y por consiguiente siguen requiriendo sus servicios, así como recomendando otros clientes lo cual redundo en la ampliación de su cartera de clientes.

Es una empresa competitiva dentro del mercado de servicios hospitalarios cuenta con personal profesional con la experiencia necesaria para prestar un servicio eficiente y de alta calidad.

La empresa Hospital María Guadalupe, S.A. además de su servicio médico hospitalario ofrece a sus clientes servicios adicionales como farmacia, laboratorio, imágenes, radiología y otros.

El propósito de esta Práctica Empresarial Dirigida fue evaluar el manejo interno del rubro de las cuentas por cobrar considerando que hasta el momento no llevan un eficiente control sobre los mismos, como por ejemplo no se cuenta con procedimientos adecuados para el otorgamiento de créditos para establecer plazos y fechas en las cuales el cliente se comprometa a pagar lo adeudado.

### **5.2 Justificación**

Al realizar la recopilación de la información de los instrumentos de medición practicados en todo el entorno institucional tanto del área financiera como de los distintos departamentos de servicios, con base al alcance de la investigación realizada se pudo establecer que en el rubro de cuentas por cobrar existen deficiencias para la recuperación de la cartera de crédito, lo cual ha generado que

éste rubrotenga problemas para su recuperación, causando con ello falta de liquidez para la empresa lo cual afecta la situación financiera para su buen funcionamiento

En relación a la investigación científica que se realizó a la empresa Hospital María Guadalupe, S.A. se determinó que se debe aplicar un control adecuado en el registro de operaciones en el rubro de cuentas por cobrar, para evitar la ausencia o descontrol de pago en relación a los créditos otorgados.

El descontrol existente en el registro de operaciones en el rubro de Cuentas por Cobrar en la empresa Hospital María Guadalupe, S.A. ha generado dificultades de recuperabilidad, causando con ello falta de liquidez para la empresa.

También se detectó la falta de una adecuada segregación de funciones correspondientes a cada área, ya que esto contribuye a la desorganización que surge en las operaciones relacionadas al rubro de cuentas por cobrar, por lo tanto, en relación al análisis de la información proporcionada se estableció que el rubro de cuentas por cobrar aumenta año con año derivado a que la empresa no cuenta con procedimientos adecuados para la pronta recuperación de la cartera de crédito existente.

## **5.3 Objetivos**

### **5.3.1 Objetivo general**

Determinar el impacto financiero en el manejo de la cuenta por cobrar de la empresa y evaluar los procesos y controles que se utilizan para la recuperación oportuna de las cuentas por cobrar.

### **5.3.2 Objetivos específicos**

- Implementar procesos, planes, controles, políticas y procedimientos adecuados para que la recuperación de las cuentas por cobrar sea eficiente y genere ingresos financieros de forma oportuna.
- Realizar constantemente integraciones de saldos de cuentas por cobrar pendientes, con el objeto de generar ingresos inmediatos, asegurando de esta forma que el manejo de los

mismos se realice de una manera correcta y basada en controles y procedimientos establecidos por la administración.

- Realizar circulación de confirmación de saldos de pendientes de cobro con el objetivo de confirmar si los saldos a la fecha de la revisión son correctos.

## 5.4 Desarrollo de la Propuesta

Con base a la investigación científica realizada a la empresa Hospital María Guadalupe, S.A. se propone realizar lo siguiente:

- Los registros contables correctos con el propósito de regularizar las cuentas contables que fueron mal contabilizadas en relación al rubro de Cuentas por Cobrar de las pacientes Lilian Julieta Araujo, Brigit Mejía Orellana y Mildred Mariela Méndez y así demostrar en sus estados financieros cifras reales que demuestren veracidad en la situación financiera de la empresa.

### 1- Ajuste No. 1

Anticipo de clientes	Q	10,000.00		
Cuenta por cobrar (Lilian Julieta Araujo)			Q	10,000.00
V/ Reclasificación de saldo al cliente Lilian Julieta Araujo, según confirmación de auditoría.	Q	10,000.00	Q	10,000.00

### 2- Ajuste No. 2

Anticipo a empleados (Julia Oliva)	Q	5,000.00		
Cuenta por cobrar (Brigit Mejia Orellana)			Q	5,000.00
V/ Reclasificación de saldo al cliente Brigit Mejia Orellana, según confirmación de auditoría.	Q	5,000.00	Q	5,000.00

El registro contable correcto es el siguiente:

3- **Ajuste No. 3**

Anticipo de clientes	Q	25,000		
Cuenta por cobrar (Mildred Mariela Mendez)			Q	25,000
V/ Reclasificación de saldo al cliente Mildred Mariela Mendez, según confirmación de auditoría.	Q	25,000	Q	25,000

- b) Incrementar el personal en el departamento de cobros, para obtener una mayor eficiencia en las actividades de la empresa y así poder redistribuir la carga laboral con el propósito de llevar un mejor control que permita planificar y ejecutar los diferentes procesos en el rubro de Cuentas por Cobrar.
  
- c) Analizar la cobrabilidad de la cartera de clientes morosos, para lo cual se deberán enviar periódicamente cartas de cobros a dichos clientes, esperando el pronto pago por parte de ellos.

Carta de Cobro. Cuadro 1.

Hospital María Guadalupe, S.A.

---

Guatemala, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Señora:

\_\_\_\_\_  
Ciudad Guatemala

Estimada señora:

Atentamente me dirijo a usted deseándole todo éxito en sus actividades, el motivo de la presente es para informarle que su cuenta se encuentra en mora desde el \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de dos mil \_\_\_\_\_, con un saldo vencido de \_\_\_\_\_ (Q. \_\_\_\_\_), por lo que se le solicita ponerse al día lo más pronto posible, para evitarse problemas de cobro por la vía legal.

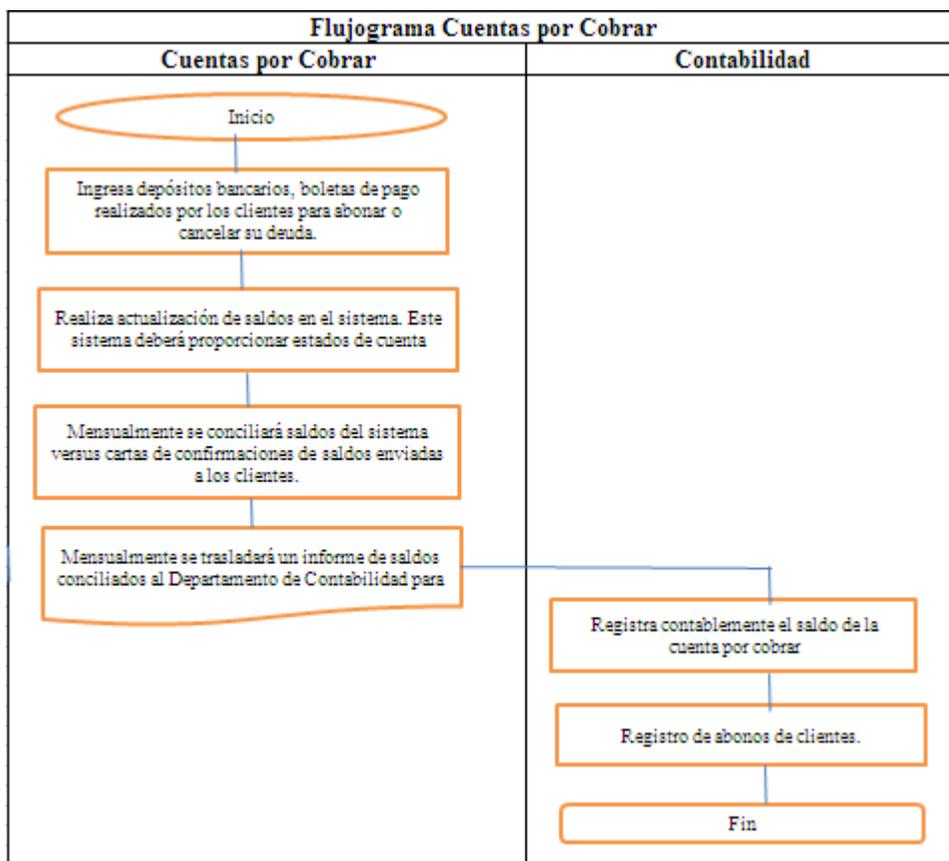
Agradeciendo la atención.

Atentamente,

Carlos Ariel Leiva Pàiz  
Jefe Departamento de Créditos y Cobros  
13 Calle 1-10 Zona 10, Edificio Dubai Center Nivel 11 Oficina 1103  
Teléfono: 23383035

Fuente: Elaboración Propia.

- d) La creación de un programa de cobros que tenga como finalidad proporcionar información electrónica oportuna del saldo actual de la cartera de cobros. En este programa se podrán registrar los cobros percibidos a diario, el programa los procesará y realizará la actualización de saldos de los clientes.



- e) La aplicación de Normas Internacionales de Contabilidad –NIC’s y Normas Internacionales de Información Financiera para pequeñas y medianas empresas –NIIF para Pymes, tanto en los registros contables como en la creación de los procedimientos a aplicar en el rubro de cuentas por cobrar.

### **5.4.1 Plan de Capacitación**

El personal de la empresa tendrá la oportunidad de recibir capacitación, dirigida por un profesional con experiencia en el área, la cual será orientada al cumplimiento de Normas Internacionales de Contabilidad –NIC’s y Normas Internacionales de Información Financiera - NIIF-, y el proceso adecuado en el área de créditos y cobros.

Esto con la finalidad de conocer previamente la situación financiera de los clientes para poder otorgar un crédito y también que el personal esté preparado al respecto de la mejor manera acerca de realizar un cobro a un cliente. Tomando en cuenta los valores, principios, actitudes y aptitudes que se deben de cumplir y aplicar para obtener un resultado positivo hacia la empresa.

### **5.4. 2 Plan de Evaluación**

Este proceso lo realiza el gerente general y el gerente administrativo. La persona encargada de cobros dará un informe semanal, del movimiento que ha tenido la cartera de crédito, así como la forma y procedimientos que se han aplicado para recuperar en forma oportuna la cartera de crédito, para que con ello se pueda evaluar el rendimiento que se ha obtenido.

### **5.4.3 Estudio de la Viabilidad de la Propuesta**

La propuesta es viable, porque se cuentan con los recursos económicos, técnicos y legales que ésta requiere, para lo cual se desarrollan a continuación:

#### **a) Viabilidad Económica**

Realizando una re-estructuración de salarios basado en una adecuada segregación de funciones, así como el incremento de una persona más en el departamento de Créditos y Cobros, la empresa podrá tener la viabilidad económica para aplicar al proyecto propuesto y obtener una mayor rentabilidad en su situación financiera ya que con ello tendrá una recuperación oportuna de su cartera de crédito.

## b) Viabilidad Técnica

El proyecto a desarrollar es vulnerable a cambios en la forma como se registren las operaciones, y el sistema de cobranza que se utilice, pues éstas varían dependiendo del tipo de cliente, del monto otorgado, del plazo acordado y de la función que desempeñe tanto el vendedor como el encargado de cobros. De tal forma, el gerente general y el gerente administrativo deben de involucrarse más en el análisis y estudio financiero de los clientes.

Para la recuperabilidad de las cuentas, es necesario acudir hasta las últimas estrategias, de tal forma que si éstas no funcionan, tomar la última alternativa y llevar el caso a un juicio.

## 5.5 Programa de Implementación

El plan de implementación incluye un cuadro de procedimientos, el cual describe el desarrollo de los procesos que son recomendables aplicar en la empresa, para con ello obtener resultados eficientes y eficaces, los cuales al final demuestren los montos reales en el rubro de Cuentas por Cobrar.

<b>Procedimiento de Cuentas Por Cobrar</b>		
<b>Responsable</b>	<b>No.</b>	<b>Acción</b>
Paciente:	1	Solicita al encargado de cobros que se le otorgue crédito por el monto adeudado por el servicio médico hospitalario prestado.
Secretaria	2	Envía los datos del cliente a la verificadora de datos, luego, al obtener los resultados, se trasladan al Gerente General para que puedan ser analizados.
Gerente General	3	Analiza la información brindada y toma la decisión de otorgar o no un crédito al paciente. Se comunica la decisión a la secretaria, la que tendrá la responsabilidad de comunicarle lo decidido al encargado de la cuenta por cobrar.
Encargado de Cuentas por Cobrar	4	Le informa al paciente si su crédito fue aprobado o no.

	4.1	Realiza una ficha con todos los datos del paciente para formar una carpeta específica, de la cual le traslada una copia al Contador de la empresa.
	4.2	Si existiera algún atraso en el pago por parte del paciente se realizará lo siguiente: a) Efectuar circularización de cuentas por cobrar. b) Elaborar análisis de antigüedad de saldos. c) Realizar estadística de confirmación de saldos. d) Desarrollar un análisis de confirmación de saldos. e) Desarrollar un análisis de cobrabilidad de saldos. f) Elaborar un análisis de estimación para cuentas incobrables.
Contador	5	Abre una Cuenta por Cobrar del respectivo cliente, para llevar el control adecuado y lo registra en el Estado de Resultados y el Balance General, utilizando la Estimación de Cuentas por Cobrar.
		Coteja depósitos bancarios, boletas de pago y Estado de Cuentas para verificar los pagos correspondientes por cada cliente y se realiza un expediente, en el cual se archivará toda la información de un cliente específico y detalla en los Estados Financieros la situación real de la empresa con respecto a este rubro.
		Luego se realiza por escrito un detalle del movimiento que se ha tenido en el rubro de Cuentas por Cobrar y se entrega al Gerente General.

Aplicando y realizando el proceso indicado anteriormente, ayudará a que la empresa Hospital María Guadalupe, S.A, efectúe un proceso adecuado y organizado, para obtener resultados de eficacia y certeza de la recuperación de la cartera de crédito, en lo que respecta al rubro de Cuentas por Cobrar.

## **5.6 Presupuesto de la propuesta**

Tomando en consideración el resultado de la evaluación realizada y derivado de las propuestas hechas, se considera que el proyecto es totalmente aplicable a la empresa, sin embargo las propuestas deben ser aprobadas por la administración. A continuación se presentan detalladamente los aspectos que se encuentran inmersos dentro de la viabilidad el proyecto.

### **5.6.1 Recursos**

#### **5.6.1.1 Recursos Humanos**

Al momento de aplicar la propuesta de solución a las actividades que realiza la empresa se consideraría necesario el contratar personal, ya que actualmente se cuenta con poco personal en el área de Créditos y Cobros para realizar las labores cotidianas, por lo que es necesario que la Administración vele por el cumplimiento por parte del personal de los controles y procedimientos establecidos.

#### **5.6.1.2 Recursos Financieros**

Si se hace mención a la cantidad de recursos financieros que la entidad tendría que invertir, se puede diferenciar este tipo de gastos de la siguiente forma:

- El monto de los gastos incurridos por la revisión y mejora del sistema informático actual será establecido por el departamento de Informática, siendo dichos gastos: Pago de horas extras, material necesario para tecnificar y modernizar el equipo de cómputo, capacitaciones y posiblemente algún tipo de asesoría.

Costo beneficio de la propuesta

<b>Descripción</b>	<b>Justificación del Gasto</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio Unitario</b>	<b>Total</b>
Resma de Papel	Para impresión del informe de propuesta	1	Q 43.50	<b>Q 43.50</b>
Tinta	Para impresión	1	Q 200.00	<b>Q 200.00</b>
Folder	Para adjuntar a cada informe de propuesta	3	Q 1.50	<b>Q 4.50</b>
Cañonera	Para la presentación de la propuesta a los interesados	1	Q 150.00	<b>Q 150.00</b>
Empastado	Empastado de la propuesta final	1	Q 150.00	<b>Q 150.00</b>
Personal Nuevo	Auxiliar de Créditos y Cobros	1	Q. 2,900.00	<b>Q. 2,900.00</b>
	Prestaciones de Ley. (Aguinaldo y Bono 14)		Q. 2,900.00	<b>Q. 5800.00</b>
Capacitación	Capacitación al personal del departamento de Créditos y Cobros	3	Q 500.00	<b>Q 1,500.00</b>
	<b>Total</b>			<b>Q 10,748.00</b>

Elaboración propia

Firmas de aceptación:

\_\_\_\_\_  
Consultor

\_\_\_\_\_  
Gerente Hospital Maria Guadalupe, S.A.

## **Conclusiones**

1. La empresa no aplica un registro adecuado en el rubro de Cuentas por Cobrar, se determinó la falta de un sistema ordenado y sistemático que permita llevar un control real del mismo.
2. De acuerdo a la Auditoría realizada en el rubro de Cuentas por Cobrar, los Estados Financieros no reflejan el monto real, debido al descontrol que esta tiene en el rubro de cuentas por cobrar.
3. Se realizó un cruce de información de los registros con los que la empresa cuenta y con el análisis y trabajo de auditoría realizada. Esto permitió obtener un resultado verídico en el rubro de Cuentas por Cobrar.
4. De acuerdo a la investigación realizada, el auxiliar de créditos y cobros tiene demasiadas atribuciones por realizar por lo que descuida la recuperación de la cartera de crédito, ocasionando con ello falta de liquidez para la empresa.
5. La empresa no tiene establecidas políticas y procedimientos relacionados con el proceso que se debe de llevar a cabo en el registro de cuentas; además, no aplica políticas y procedimientos de créditos.

## **Recomendaciones**

1. Implementar procesos, planes, controles, políticas y procedimientos adecuados para que la recuperación de las cuentas por cobrar sea eficiente y genere ingresos financieros de forma oportuna.
2. Realizar constantemente la verificación de registros de clientes en el rubro de Cuentas por Cobrar, para obtener montos verídicos y que tengan el fundamento necesario para poder comprobarlo.
3. Realizar circulación de confirmación de saldos pendientes de cobro con el objetivo de confirmar si los saldos a la fecha de la revisión son correctos.
4. Incrementar el personal en el departamento de cobros, para obtener una mayor eficiencia en las actividades de la empresa y así poder redistribuir la carga laboral con el propósito de llevar un mejor control que permita planificar y ejecutar los diferentes procesos en el rubro de Cuentas por Cobrar.
5. Aplicar la solución que se propone, ya que es necesario tener un sistema adecuado en el registro de Cuentas por Cobrar para que toda operación sea registrada correctamente y se pueda llevar un control actualizado en el rubro.

## Referencias

1. Catacora, F. (1997). *Sistemas y procedimientos contables*. McGraw-Hill
2. Cepeda, G. (1997). *Auditoria y control interno*. McGraw-Hill
3. Detrinetal, E. (2001). *Diccionario de auditoría*. 22 Edición. Madrid España
4. Holmes, A. (1999) *Principios básicos de auditoria*. Editorial Continental, S.A.
5. Ley del Impuesto al Valor Agregado y Su Reglamento. Decreto número 27-92 con sus Reformas, del Congreso de la República.
6. Ley del Impuesto Sobre la Renta y Su Reglamento, Decreto número 26-92 con sus Reformas y Acuerdo Gubernativo número 596-97, modificado por el Acuerdo Gubernativo número 185-2002/Decreto 10-2012, Ley de Actualización Tributaria.
7. Munch, L. (1998) *Fundamentos de administración*. Editorial Trillas de Cv.
8. Océano Grupo Editorial. (2001). *Enciclopedia de la auditoría*. España: Tercera Edición, Editorial Océano.

## **Anexos**

## Anexo 1

**Universidad Panamericana de Guatemala**  
**Facultad de Ciencias Económicas**  
**Programa ACA**  
**Licenciatura en Auditoría y Contaduría Pública**  
**Instrumento para recopilación de información para el contacto inicial**

1. Nombre de la empresa: Hospital María Guadalupe, Sociedad Anònima
2. Tipo de empresa: Hospital
3. Fecha de constitución: 27 de Mayo de 1992
4. Actividad económica: Actividades de Hospitales
5. Dirección: 13 Calle 1-10 Zona 10
6. Teléfono (s): 22324030
7. E-mail: hospitalmariag@gmail.com
8. Gerente General: Carlos Enrique Perez Tello
9. Representante Legal: Carlos Enrique Perez Tello

### Captura de Información

Fecha: del: 01 de enero al: 31 de diciembre 2014

A cargo de: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## Anexo 2

Universidad Panamericana de Guatemala  
Facultad de Ciencias Económicas  
Programa ACA  
Licenciatura en Auditoria y Contaduría Pública

### Guía de entrevista inicial dirigida al

#### Gerente General de Hospital María Guadalupe, S.A.

Las siguientes preguntas tienen como objeto conocer a la empresa y así poder realizar una investigación correspondiente a la práctica empresarial dirigida de la carrera de Contaduría Pública y auditoria, agradeciendo su colaboración.

#### I. Primera Serie:

1. Sexo:                      Masculino   X                        Femenino         
2.  
3. Edad:                      20 a 30                             31 a 40   X

#### II. Segunda Serie:

4. ¿Qué clase de empresa es la que usted dirige?

---

Es una empresa de servicios hospitalarios.

---

5. ¿Cuál fue el motivo que originó la constitución de esta empresa en el área?

Brindar servicios médicos hospitalarios a la población en general con un alto estándar de calidad.

---



Caja, Recursos Humanos, Compras, Enfermería, Servicios, etc.

---

14. ¿Existen procedimientos administrativos para evaluar el desempeño del personal?

SI X

NO \_\_\_\_\_

15. ¿Existe el registro respectivo de sus colaboradores ante el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS)?

SI X

NO \_\_\_\_\_

## Anexo 3

Universidad Panamericana de Guatemala  
Facultad de Ciencias Económicas  
Programa ACA  
Licenciatura en Auditoria y Contaduría Publica

### Guía de entrevista inicial dirigida al

### Área Administrativa de Hospital María Guadalupe, S.A.

**Presentación:** Las siguientes preguntas se realizan para recopilar información del departamento contable financiero que permita desarrollar de una forma adecuada el proyecto de investigación Agradeciendo su colaboración.

#### I. Primera Serie:

1. Sexo:                      Masculino \_\_\_\_\_                      Femenino   X
2. Edad:                      20 a 30 \_\_\_\_\_                      31 a 40   X

#### II. Segunda Serie:

3. ¿De acuerdo a nuestra legislación guatemalteca a qué impuestos está afecta la empresa?

Impuesto Sobre la Renta- ISR-, Regimen sobre utilidades, Impuesto al Valor Agregado

IVA- y al Impuesto de Solidaridad –ISO-.

---

4. ¿Qué tipo de empresa es?

Individual \_\_\_\_\_

Social \_\_\_\_\_

Mercantil X \_\_\_\_\_

5. Si la empresa es mercantil, ¿Qué tipo de sociedad es?

Anónima X \_\_\_\_\_

En comandita simple \_\_\_\_\_

Limitada \_\_\_\_\_

En comandita por acciones \_\_\_\_\_

Colectiva \_\_\_\_\_

6. ¿Cuáles son las fuentes de financiamiento?

Aportación de Socios \_\_\_\_\_

Prestamos \_\_\_\_\_.

Otro: X \_\_\_\_\_

7. ¿Cuál es la rama económica en la cual se desenvuelve?

Comercio: X \_\_\_\_\_

Industria \_\_\_\_\_

Agropecuaria \_\_\_\_\_

8. ¿El departamento de administración cuenta con políticas de selección de personal?

SI X \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

9. ¿Cuenta la empresa con un reglamento interno de trabajo?

SI X \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

10. ¿Existen contratos individuales de trabajos?

SI X \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

11. Existen procedimientos establecidos y normas adoptadas para el manejo de las distintas transacciones como son: compras, ventas, entradas y salidas de caja, pagos, etcétera?

SI X \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

12. ¿La organización contable responde en forma oportuna y accesible a la finalidad de la información?

SI X\_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

## Anexo 4

### De la Base Legal

1. ¿Cuenta la empresa con Escritura de Constitución?

SI  X  NO \_\_\_\_\_

2. ¿Está registrada la empresa en el Registro Mercantil?

SI  X  NO \_\_\_\_\_

3. ¿La empresa cuenta con Patente?

SI  X  NO \_\_\_\_\_

4. ¿La empresa está inscrita en la SAT?

SI  X  NO \_\_\_\_\_

5. ¿A qué impuestos está afecta la empresa?

Impuesto Sobre la Renta- ISR-, Régimen sobre utilidades, Impuesto al Valor Agregado

IVA- y al Impuesto de Solidaridad –ISO-.

---

## Anexo 5

### De la Planeación

1. Cuenta la empresa con un área especializada para desempeñar la función de la planeación?

SI  X  NO \_\_\_\_\_

2. ¿La empresa tiene planes a corto y largo plazo?

SI  X  NO \_\_\_\_\_

3. ¿Existe coordinación de los planes a corto y largo plazo?

SI  X  NO \_\_\_\_\_

4. ¿Son los planes lo suficientemente flexibles para permitir modificaciones?

SI  X  NO \_\_\_\_\_

5. ¿En que grado de cumplimiento se encuentran los planes a corto, mediano y largo plazo?

50%  X  75% \_\_\_\_\_

6. ¿Se toman en cuenta planes y soluciones de años anteriores?

SI  X  NO \_\_\_\_\_

7. ¿Hay alguien encargado de la formulación y coordinación de los planes y programas?

SI  X  NO \_\_\_\_\_



8. ¿Están claramente definidas las funciones y responsabilidades de todos los puestos, líneas de autoridad y niveles?

SI   X  

NO \_\_\_\_\_

9. ¿Existe equilibrio entre la responsabilidad y la autoridad?

SI   X  

NO \_\_\_\_\_

## Anexo 7

### Del Control

1. ¿Hay controles establecidos para el seguimiento de los planes, programas y proyectos?

SI \_\_\_\_\_ NO  X

2. ¿Quién y cómo los definen?

No aplica

3. ¿Hay algún área específica responsable del control interno?

SI \_\_\_\_\_ NO  X

4. ¿Qué tipos de controles existen?

No respondió

5. ¿Hacen falta más controles que garanticen la productividad y buenos resultados?

SI  X  \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

6. ¿Se evalúan en general los aspectos de cantidad, costo, tiempo y calidad?

SI \_\_\_\_\_ NO  X

7. ¿Qué departamentos ó áreas de actividad realizan por sí mismas el control de los planes bajo su responsabilidad?

8. ¿Son revisados periódicamente los elementos del control interno?

- a. En cuanto a organización
- b. En cuanto a personal
- c. En cuanto a sistemas de información
- d. En cuanto a supervisión.

## Anexo 8

### De los Procedimientos

1. ¿La empresa cuenta con un manual general de procedimientos?

SI \_\_\_\_\_

NO   X  

2. ¿Son actualizados periódicamente?

3. ¿Quién o Quiénes son los responsables de elaborar y actualizar los procedimientos?

4. ¿Para el desarrollo de los procedimientos se consideran los objetivos básicos y metas de la dirección?

5. ¿Los procedimientos elaborados tienen diagramas de flujo?

6. ¿Se capacita al personal en el diseño y elaboración de procedimientos?

7. ¿Con qué frecuencia se revisan y actualizan los procedimientos?

8. ¿El empleo de procedimientos facilita la ejecución del trabajo?

## Anexo 9

### Del Personal

1. ¿Existe un programa establecido para el reclutamiento y selección de personal?

SI  X  NO \_\_\_\_\_

2. ¿Qué fuentes de reclutamiento utiliza la empresa?

Se realiza a través del Departamento de Recursos Humanos

¿Llenan los aspirantes una solicitud de empleo que consigne sus datos personales y referencias?

SI  X  NO \_\_\_\_\_

3. ¿Se verifican los datos de la solicitud?

SI  X  NO \_\_\_\_\_

4. ¿Se practica examen médico?

SI \_\_\_\_\_ NO  X

5. ¿Se hacen pruebas psicométricas?

SI  X  NO \_\_\_\_\_

6. ¿Hay un programa de inducción dirigido a los nuevos empleados?

SI  X  NO \_\_\_\_\_

7. ¿Son capacitados los empleados administrativos y operativos?

SI X

NO \_\_\_\_\_

8. ¿Se cuenta con estudios de análisis y evaluación de puestos?

SI X

NO \_\_\_\_\_

9. ¿Es presentado el personal de nuevo ingreso con todos los compañeros de trabajo?

SI X

NO \_\_\_\_\_

10. ¿Se muestra las instalaciones de la empresa al personal de nuevo ingreso?

SI X

NO \_\_\_\_\_

11. ¿Existe un período de capacitación y adaptación al trabajo en la empresa?

SI \_\_\_\_\_

NO X

12. Se da a conocer a la Gerencia las funciones y actividades del puesto de cada empleado de la empresa?

SI \_\_\_\_\_

NO X

## Anexo 10

### De las Compras y abastecimiento

1. ¿Hay un manual de procedimientos actualizado que administre las compras y abastecimientos?

SI X \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

2. ¿Existe un programa calendarizado de compras de materiales de consumo, bienes y servicios?

SI X \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

3. ¿El área de compras tiene un presupuesto definido?

SI \_\_\_\_\_ NO X \_\_\_\_\_

4. ¿Conoce el área de compras las disposiciones vigentes en lo relativo a las necesidades de la empresa?

SI X \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

5. ¿Qué procedimientos regulan la recepción de requisiciones de compra de materiales de consumo y de bienes para cada una de las áreas de la empresa?

No respondió

6. ¿Se cuenta con un catálogo actualizado de proveedores?

SI X \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

7. ¿Qué procedimiento se sigue para la clasificación de las compras menores y mayores?

No respondió

8. ¿Se comprueba que todos los proveedores sean fabricantes o comerciantes establecidos y no sólo intermediarios?

SI \_\_\_\_\_

NO X \_\_\_\_\_

9. ¿Quién autoriza las compras?

El Gerente Financiero. \_\_\_\_\_

10. ¿Se lleva un control de los pedidos surtidos?

SI \_\_\_\_\_

NO X \_\_\_\_\_

11. ¿Antes de solicitar una compra de materiales se verifican las existencias en la bodega?

SI \_\_\_\_\_

NO X \_\_\_\_\_

12. ¿En los pedidos de compras mayores se sigue el procedimiento de varias cotizaciones?

SI X \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

13. ¿Se efectúan pagos parciales o anticipados a proveedores? ¿En que casos?

SI \_\_\_\_\_

NO X \_\_\_\_\_



## Anexo 12

### De los Recursos Financieros

#### a) Sistema Contable

1. ¿La función contable es responsabilidad del personal de la empresa o de un despacho externo?

De la empresa.

2. ¿Se cuenta con un catálogo de cuentas o nomenclatura contable?

SI X NO \_\_\_\_\_

3. ¿Se lleva un control sobre los libros y registros contables?

SI X NO \_\_\_\_\_

4. ¿Existen procedimientos y normas establecidas para la elaboración de cada registro contable?

SI X NO \_\_\_\_\_

5. ¿Hay un manual de contabilidad general dentro de la empresa?

SI \_\_\_\_\_ NO X

6. ¿Se cuenta con un manual de contabilidad de costos?

SI \_\_\_\_\_ NO X

7. ¿Qué atraso existe en el registro de las operaciones en los sistemas de contabilidad general?

Ninguno.

8. ¿La gerencia tiene fechas establecidas para la recepción de informes contables y cuáles son?

SI X

NO \_\_\_\_\_

9. ¿Se efectúan estudios periódicos de análisis e interpretación a los Estados Financieros?

SI X

NO \_\_\_\_\_

10. ¿Cree usted que los métodos de procesamiento de datos son los adecuados?

SI X

NO \_\_\_\_\_

#### **b) Control Presupuestal**

1. ¿Se cuenta con sistema de presupuesto en la empresa?

SI \_\_\_\_\_

NO X

2. ¿Quién es el responsable de la ejecución del presupuesto en la empresa?

3. ¿Con qué frecuencia se evalúan y revisan los presupuestos?

4. ¿Cómo se formulan y en qué consisten los registros utilizados en el control presupuestal?

5. ¿Qué procedimiento se sigue para realizar el ejercicio de la asignación presupuestal?

6. ¿Los estados financieros reflejan íntegramente los aspectos presupuestales?
7. ¿El sistema contable tiene establecido los parámetros para la ejecución del presupuesto por área de la empresa?
8. ¿Se realizan los respectivos ajustes o reclasificaciones al momento de hacer la revisión periódica del presupuesto?
9. ¿Quién es el responsable de hacer la revisión periódica del presupuesto?
10. ¿Se informa a la gerencia de las diferencias encontradas al momento de realizar la revisión periódica de dicho presupuesto?

**c) Ingresos y Disponibilidades**

1. ¿Cuál es el origen de los ingresos que se perciben?

La prestación de un servicio.

2. ¿Cuál es el procedimiento de la recepción de los ingresos y las áreas responsables?

Por medio de cajeros, quienes se encargan de efectuar los cobros. Área responsable

Departamento de Caja.

3. ¿En qué momento se depositan los ingresos captados o recibidos?

En el transcurso de la mañana siguiente.

4. ¿Se lleva un registro diario de los depósitos realizados?

SI \_\_\_\_\_ NO  X

5. ¿Quién es el responsable de realizar los depósitos en el banco?

El jefe de caja.

6. ¿Se cuenta con la vigilancia y seguridad necesaria en el área receptora de ingresos?

SI \_\_\_\_\_ NO  X

**d) Caja**

1. ¿Cuántos fondos fijos se manejan dentro de la empresa?

Seis

2. ¿Con qué frecuencia se realizan arqueos de caja?

Cada mes.

3. ¿Con qué frecuencia se efectúan los reembolsos de los fondos de caja?

Cada mes.

4. ¿Se manejan vales provisionales en el fondo de la caja?

SI X

NO \_\_\_\_\_

5. ¿Existe un manual de procedimiento para el manejo, resguardo, liquidación y reembolso de la caja?

SI \_\_\_\_\_

NO X

6. ¿Hay un formulario pre-impreso para la liquidación y reembolso de la caja?

SI \_\_\_\_\_

NO X

**e) Bancos**

1. ¿Existe más de una cuenta monetaria en la empresa?

SI X

NO \_\_\_\_\_

2. ¿Cuenta la empresa con una cuenta de ahorro?

SI \_\_\_\_\_

NO X

3. ¿Con qué periodicidad se elaboran las conciliaciones bancarias?

Mensualmente.

4. ¿Las conciliaciones bancarias se elaboran de forma manual o por medio del sistema contable?

Manual.

5. ¿Se presentan periódicamente a la gerencia informes bancarios financieros?

SI X

NO \_\_\_\_\_

6. ¿Quién es el responsable de la custodia y resguardo de las chequeras?

El encargado de Cuentas por Pagar.

**f) Crédito y Cobros**

1. ¿Están establecidos políticas de crédito en cuanto al límite, condiciones de pago, descuentos y cancelación al crédito?

SI \_\_\_\_\_

NO X

2. ¿Cuál es la rotación de la Cartera de Clientes?

Ninguna

3. ¿Cuál ha sido el porcentaje de las cuentas incobrables en función de las ventas netas?

4. ¿Se lleva un balance de antigüedad de saldos en la cartera de clientes?

SI \_\_\_\_\_

NO X

5. ¿Se envían estados de cuenta a los clientes?

SI \_\_\_\_\_

NO X

6. ¿Son clasificados los clientes por antigüedad de los saldos?

SI \_\_\_\_\_

NO X \_\_\_\_\_

7. ¿Se efectúan cobros parciales de los documentos?

SI \_\_\_\_\_

NO X \_\_\_\_\_

8. ¿Quién es el responsable de la cancelación de las cuentas incobrables de clientes o de documentos por cobrar?

El departamento de Caja

9. ¿Una vez determinada la cuenta incobrable, qué proceso se sigue?

Se traslada a contabilidad.

10. ¿El personal de caja tiene los elementos suficientes para realizar ésta actividad?

SI \_\_\_\_\_

NO X \_\_\_\_\_

11. ¿Los cobros son depositados en el mismo día?

SI \_\_\_\_\_

NO X \_\_\_\_\_

### Anexo 13

Hospital María Guadalupe, S.A.		
Estado de Resultados		
del 01 de enero al 31 de Diciembre 2014		
Cifras expresadas en Quetzales		
<b>Ventas</b>		7,265,930.13
<b>Costo de ventas</b>		4,704,556.99
Utilidad Bruta		<u>2,561,373.14</u>
<b>Gastos de Operación</b>		
Gastos de Venta	1,154,157.44	
Gastos de Administración	517,228.90	1,671,386.34
Utilidad en operación		<u>889,986.80</u>
<b>Otros gastos y productos</b>		
Otros gastos	354,805.10	
Otros productos	58,630.50	296,174.60
Utilidad antes de impuesto		593,812.20
Impuesto sobre la renta		<u>148,453.05</u>
Utilidad Neta		<u><u>445,359.15</u></u>

Fuente: Estado de Resultados, proporcionado por la empresa Hospital María Guadalupe, S.A.

## Anexo 14

Hospital María Guadalupe, S.A.  
 Analítica de datos proporcionados por Contabilidad  
 al 31 de diciembre de 2014  
 Cifras expresadas en Quetzales

P. T.	A		
H. P.	MTPA	Fecha:	
R. P.		Fecha:	

	Descripción	Saldo	Total	Ref.
	<b>Cuentas por Cobrar al 31-12-2014</b>	Q 1,655,655.35		
	Integración			
	Cientes	Q 1,578,643.39		
	Documentos por cobrar	Q 103,571.26		
	Anticipo a Empleados	Q 20,800.00		
(-)	Reserva de Cuentas Incobrables	Q (47,359.30)		
a.	Cientes		Q 1,578,643.39	
	<b>Araujo Salazar, Lilian Julieta</b>	Q 25,085.63		
	Morales, Erick Manuel	Q 29,021.30		
	Bojorquez Hernandez, Vivian Brizeidy	Q 15,819.11		
	López Ruiz, Jorge Gustavo	Q 49,222.49		
	Pérez Villacinda, Pedro	Q 24,297.83		
	Mejia Orellana, Yoana Brigit	Q 57,373.11		
	Cristales López, Ingrid Adilem	Q 28,430.46		
	Palma Ovando, Mayleen Iveth	Q 34,463.01		
	Urias Aldana, José Roberto	Q 27,547.55		
	Vega Camey, Ligia Elena	Q 75,663.01		
	Velasquez, Gloria Azucena	Q 18,273.16		
	Mendez, Mildred Mariela	Q 55,690.77		
	Queme Chay, Jorge	Q 22,581.16		
	Solorzano, Rina Leticia	Q 81,297.83		
	Taracena, Gilda Noemi Sosa de	Q 18,957.00		
	Pérez, Patricia del Rosario Aragón Reyes	Q 34,547.83		
	Sian Hernández, Melennie Michell	Q 54,110.32		
	Peña Arevalo, Luis Antonio	Q 55,787.93		
	Fernandez Del Cid, Silvia Grettel	Q 38,038.43		
	Choc, Marta Alicia	Q 24,650.17		
	Girón Chajchic, María Eugenia	Q 45,540.77		
	Cap Garcia, Maria Antonia	Q 17,125.33		
	De De Leon, Ana Virginia	Q 29,617.18		
	Hernández Dimateo, Helga Melissa	Q 52,470.89		
	García Verbena, Lily Mariel	Q 25,302.82		
	Gamboa Bercian, Ada Orquidea	Q 34,561.63		
	Gonzalez Serrano, Flor de María	Q 84,297.83		
	Melendez Palma, Marlen Patricia	Q 35,685.63		
	Arévalo, Haydee Concepción Sosa de	Q 18,115.27		
	Arqueta Rodriguez, Carlos Guillermo	Q 24,297.83		
	Ponciano Sosa, Maria Teresa	Q 55,250.09		
	Peña Arevalo, Juan Fernando	Q 84,109.15		
	Soto Aguilar, Bertila	Q 94,547.83		
	Vasquez De Paz, Andre Fabricio	Q 54,450.17		
	Montoya Ramos, Sindy Analy	Q 65,063.20		
	Zamora Cordon, Astrid Violeta	Q 17,243.29		
	Velasquez Callejas, Sergio	Q 34,256.29		
	Lopez Tortola, German Alfredo	Q 35,850.17		
		<b>Q 1,578,643.39</b>		
b.	Documentos por Cobrar	Ω	Q 103,751.26	
	Pagarés			
	Karla María Barrientos Guerra	Q 33,910.46		
	Carlos Eliel Carrillo Perez	Q 25,280.20		
	Wendy Aracely Urias Arevalo	Q 44,560.60		
c.	Anticipo a Empleados	Ω	Q 20,800.00	
	Julio Eduardo Pirir Avila	Q 5,000.00		
	Julia Oliva	Q 5,800.00		
	Celeste Garcia Villagran	Q 10,000.00		
		Ω	+	

Fuente: Información proporcionada por la empresa Hospital Maria Guadalupe, S.A., al 31 de diciembre de 2014.

## Anexo 15

### Páiz Alay & Asociados

Guatemala 20 de febrero de 2014

Sra. Lilian Julieta Araujo  
Ciudad de Guatemala

Estimada señora:

Con motivo de la revisión de cuentas por cobrar que están efectuando nuestros auditores Páiz Alay & Asociados, rogamos a ustedes enviarles directamente su conformidad u observaciones del saldo que aparece en la parte inferior de la presente.

Por la atención que sirvan prestar a la presente,  
Atentamente,

Hospital María Guadalupe  
13 Calle 1-10 Zona 10

María Thelma Páiz Alay

Favor indicar si el saldo de Q. 25,085.63 que aparece en los libros de la empresa Hospital María Guadalupe, S.A., al 31 de diciembre de 2012 es:

Correcto ( )

Incorrecto ( X ) \*En este caso, especificar.

Observaciones: Favor verificar, ya que se realizó un abono por Q.10,000.00, el día 30 de noviembre de 2014, por lo cual mi saldo a pagar es de Q. 15,085.63 .

## Anexo 16

### Páiz Alay & Asociados

Guatemala 20 de febrero de 2014

Sra. Brigit Mejía Orellana  
Ciudad de Guatemala

Estimados señora:

Con motivo de la revisión de cuentas por cobrar que están efectuando nuestros auditores Páiz Alay & Asociados, rogamos a ustedes enviarles directamente su conformidad u observaciones del saldo que aparece en la parte inferior de la presente.

Por la atención que sirvan prestar a la presente,  
Atentamente,

Hospital María Guadalupe  
13 Calle 1-10 Zona 10

María Thelma Páiz Alay

Favor indicar si el saldo de Q. 57,373.11 que aparece en los libros de la empresa Hospital María Guadalupe, S.A., al 31 de diciembre de 2012 es:

Correcto ( )

Incorrecto ( X ) \*En este caso, especificar.

Observaciones: Favor verificar, ya que se realicé un abono por Q. 5,000.00, el día 30 de noviembre de 2014, por lo cual mi saldo a pagar es de Q. 52,373.11 .

## Anexo 17

### Páiz Alay & Asociados

Guatemala 20 de febrero de 2014

Sra. Mildred Mariela Mendez  
Ciudad de Guatemala

Estimada señora:

Con motivo de la revisión de cuentas por cobrar que están efectuando nuestros auditores Páiz Alay & Asociados, rogamos a ustedes enviarles directamente su conformidad u observaciones del saldo que aparece en la parte inferior de la presente.

Por la atención que sirvan prestar a la presente,  
Atentamente,

Hospital María Guadalupe  
13 Calle 1-10 Zona 10

María Thelma Páiz Alay

Favor indicar si el saldo de Q. 55,690.77 que aparece en los libros de la empresa Hospital María Guadalupe, S.A., al 31 de diciembre de 2012 es:

Correcto ( )

Incorrecto ( X ) \*En este caso, especificar.

Observaciones: Favor verificar, ya que se realicé un abono por Q. 5,000.00, el día 30 de noviembre de 2014, por lo cual mi saldo a pagar es de Q. 30,690.77 .

## Anexo 18

### Páiz Alay & Asociados

Guatemala 20 de febrero de 2014

Sr. Jorge Queme Chay  
Ciudad de Guatemala

Estimado señor:

Con motivo de la revisión de cuentas por cobrar que están efectuando nuestros auditores Páiz Alay & Asociados, rogamos a ustedes enviarles directamente su conformidad u observaciones del saldo que aparece en la parte inferior de la presente.

Por la atención que sirvan prestar a la presente,  
Atentamente,

Hospital María Guadalupe  
13 Calle 1-10 Zona 10

María Thelma Páiz Alay

Favor indicar si el saldo de Q. 22,581.16 que aparece en los libros de la empresa Hospital María Guadalupe, S.A., al 31 de diciembre de 2012 es:

Correcto      ( X )

Incorrecto    (   ) \*En este caso, especificar.

Observaciones: \_\_\_\_\_

## Anexo 19

Hospital María Guadalupe, S.A.  
 Analítica de Clientes  
 al 31 de diciembre de 2014  
 Cifras expresadas en Quetzales

P. T.	A - 1		
H. P.	MTPA	Fecha:	24/02/2015
R. P.		Fecha:	

No.	Cliente	Fecha	No. Factura	Monto en Q.	Ref.
1	Araujo Salazar, Lilian Julieta	128734	15/01/2014	Q 25,085.63	
2	Mórales, Erick Manuel	129140	01/02/2014	Q 29,021.30	
3	Bojorquez Hernandez, Vivian Brizeidy	129340	05/02/2014	Q 15,819.11	
4	López Ruiz, Jorge Gustavo	129540	19/02/2014	Q 49,222.49	
5	Pérez Villacinda, Pedro	129690	22/02/2014	Q 24,297.83	
6	Mejía Orellana, Yoana Brigit	129898	26/02/2014	Q 57,373.11	
7	Cristales López, Ingrid Adilem	130140	05/03/2014	Q 28,430.46	
8	Palma Ovando, Mayleen Iveth	130165	08/03/2014	Q 34,463.01	
9	Urias Aldana, José Roberto	130365	19/03/2014	Q 27,547.55	
10	Vega Camey, Ligia Elena	130380	19/03/2014	Q 75,663.01	
11	Velasquez, Gloria Azucena	130410	22/03/2014	Q 18,273.16	
12	Mendez, Mildred Mariela	130525	26/03/2014		
13	Queme Chay, Jorge	130625	09/04/2014	Q 22,581.16	
14	Solorzano, Rina Leticia	130775	12/04/2014	Q 81,297.83	
15	Taracena, Gilda Noemi Sosa de	131325	30/04/2014	Q 18,957.00	
16	Pérez, Patiricia del Rosario Aragón Reyes	131488	07/05/2014	Q 34,547.83	
17	Sian Hernández, Melennie Michell	131502	14/05/2014	Q 54,110.32	
18	Peña Arevalo, Luis Antonio	131835	17/05/2014	Q 55,787.93	
19	Fernandez Del Cid, Silvia Grettel	132720	04/06/2014	Q 38,038.43	
20	Choc, Marta Alicia	132788	04/06/2014	Q 24,650.17	
21	Girón Chajchic, María Eugenia	132795	04/06/2014	Q 45,540.77	
22	Cap Garcia, Maria Antonia	133025	18/06/2014	Q 17,125.33	
23	De De Leon, Ana Virginia	133420	02/07/2014	Q 29,617.18	
24	Hernández Dimateo, Helga Melissa	133510	09/07/2014	Q 52,470.89	
25	García Verbena, Lily Mariel	133958	16/07/2014	Q 25,302.82	
26	Gamboa Bercian, Ada Orquidea	134150	23/07/2014	Q 34,561.63	
27	Gonzalez Serrano, Flor de María	134170	23/07/2014	Q 84,297.83	
28	Melendez Palma, Marlen Patricia	135230	06/08/2014	Q 35,685.63	
29	Arévalo, Haydee Concepción Sosa de	135620	29/08/2014	Q 18,115.27	
30	Argueta Rodriguez, Carlos Guillermo	135988	13/09/2014	Q 24,297.83	
31	Ponciano Sosa, María Teresa	136520	17/09/2014	Q 55,250.09	
32	Peña Arevalo, Juan Fernando	136866	24/09/2014	Q 84,109.15	
33	Soto Aguilar, Bertila	137010	08/10/2014	Q 94,547.83	
34	Vasquez De Paz, Andre Fabricio	137536	29/10/2014	Q 54,450.17	
35	Montoya Ramos, Sindy Analy	138050	06/11/2014	Q 65,063.20	
36	Zamora Cordon, Astrid Violeta	139005	10/12/2014	Q 17,243.29	
37	Velasquez Callejas, Sergio	139658	31/12/2014	Q 34,256.29	
38	Lopez Tortola, German Alfredo	139410	21/12/2014	Q 35,850.17	
	Total			Q 1,578,643.39	

Fuente: Información proporcionada por la empresa Hospital María Guadalupe, S.A..., al 31 de diciembre de 2014.

## Anexo 20

Hospital María Guadalupe, S.A.  
 Confirmaciones de Clientes  
 al 31 de diciembre de 2014  
 Cifras expresadas en Quetzales

P. T.	MTPA	A-1
H. P.		Fecha: 24/02/2015
R. P.		Fecha:

No.	Nombre del Cliente	Fecha de saldo	Saldo	Número de Fact.	Saldo del Cliente	Saldo s/ Contabilidad	Diferencias
<u>Resúmen Clientes Conformes</u>							
1	Mórales, Erick Manuel	01/02/2014	Q29,021.30	129140	Q29,021.30	Q29,021.30	Q -
2	Bojorquez Hernandez, Vivian Brizeidy	05/02/2014	Q15,819.11	129340	Q15,819.11	Q15,819.11	Q -
3	López Ruiz, Jorge Gustavo	19/02/2014	Q49,222.49	129540	Q49,222.49	Q49,222.49	Q -
4	Pérez Villacinda, Pedro	22/02/2014	Q24,297.83	129690	Q24,297.83	Q24,297.83	Q -
5	Cristales López, Ingrid Adilem	05/03/2014	Q28,430.46	130140	Q28,430.46	Q28,430.46	Q -
6	Palma Ovando, Mayleen Iveth	08/03/2014	Q34,463.01	130165	Q34,463.01	Q34,463.01	Q -
7	Urias Aldana, José Roberto	19/03/2014	Q27,547.55	130365	Q27,547.55	Q27,547.55	Q -
8	Vega Camey, Ligia Elena	19/03/2014	Q75,663.01	130380	Q75,663.01	Q75,663.01	Q -
9	Velasquez, Gloria Azucena	22/03/2014	Q18,273.16	130410	Q18,273.16	Q18,273.16	Q -
10	Queme Chay, Jorge	09/04/2014	Q22,581.16	130625	Q22,581.16	Q22,581.16	Q -
11	Solorzano, Rina Leticia	12/04/2014	Q81,297.83	130775	Q81,297.83	Q81,297.83	Q -
12	Taracena, Gilda Noemi Sosa de	30/04/2014	Q18,957.00	131325	Q18,957.00	Q18,957.00	Q -
13	Pérez, Patricia del Rosario Aragón Reyes	07/05/2014	Q34,547.83	131488	Q34,547.83	Q34,547.83	Q -
14	Sian Hernández, Melennie Michell	14/05/2014	Q54,110.32	131502	Q54,110.32	Q54,110.32	Q -
15	Peña Arevalo, Luis Antonio	17/05/2014	Q55,787.93	131835	Q55,787.93	Q55,787.93	Q -
16	Fernandez Del Cid, Silvia Grettel	04/06/2014	Q38,038.43	132720	Q38,038.43	Q38,038.43	Q -
17	Choc, Marta Alicia	04/06/2014	Q24,650.17	132788	Q24,650.17	Q24,650.17	Q -
18	Girón Chajchic, María Eugenia	04/06/2014	Q45,540.77	132795	Q45,540.77	Q45,540.77	Q -
19	Cap Garcia, María Antonia	18/06/2014	Q17,125.33	133025	Q17,125.33	Q17,125.33	Q -
20	De De Leon, Ana Virginia	02/07/2014	Q29,617.18	133420	Q29,617.18	Q29,617.18	Q -
21	Hernández Dimateo, Helga Melissa	09/07/2014	Q52,470.89	133510	Q52,470.89	Q52,470.89	Q -
22	García Verbena, Lily Mariel	16/07/2014	Q25,302.82	133958	Q25,302.82	Q25,302.82	Q -
23	Camboa Bercian, Ada Orquidea	23/07/2014	Q34,561.63	134150	Q34,561.63	Q34,561.63	Q -
24	Gonzalez Serrano, Flor de María	23/07/2014	Q84,297.83	134170	Q84,297.83	Q84,297.83	Q -
25	Melendez Palma, Marlen Patricia	06/08/2014	Q35,685.63	135230	Q35,685.63	Q35,685.63	Q -
26	Arévalo, Haydee Concepción Sosa de	29/08/2014	Q18,115.27	135620	Q18,115.27	Q18,115.27	Q -
27	Argueta Rodríguez, Carlos Guillermo	13/09/2014	Q24,297.83	135988	Q24,297.83	Q24,297.83	Q -
28	Ponciano Sosa, María Teresa	17/09/2014	Q55,250.09	136520	Q55,250.09	Q55,250.09	Q -
29	Peña Arevalo, Juan Fernando	24/09/2014	Q84,109.15	136866	Q84,109.15	Q84,109.15	Q -
30	Soto Aguilar, Bertila	08/10/2014	Q94,547.83	137010	Q94,547.83	Q94,547.83	Q -
31	Vasquez De Paz, Andre Fabricio	29/10/2014	Q54,450.17	137536	Q54,450.17	Q54,450.17	Q -
32	Montoya Ramos, Sindy Analy	06/11/2014	Q65,063.20	138050	Q65,063.20	Q65,063.20	Q -
33	Zamora Cordon, Astrid Violeta	10/12/2014	Q17,243.29	139005	Q17,243.29	Q17,243.29	Q -
34	Velasquez Callejas, Sergio	31/12/2014	Q34,256.29	139658	Q34,256.29	Q34,256.29	Q -
35	Lopez Tortola, German Alfredo	21/12/2014	Q35,850.17	139410	Q35,850.17	Q35,850.17	Q -
Sumas			Q1,440,493.96		Q 1,440,493.96	Q 1,440,493.96	-
			Ω	+	Ω	Ω	Ω
<u>Resúmen Clientes Inconformes</u>							
1	Araujo Salazar, Lilian Julieta	15/01/2014	Q25,085.63	128734	Q25,085.63	Q25,085.63	Q 10,000.00
2	Mejía Orellana, Yoana Brigit	26/02/2014	Q57,373.11	129898	Q57,373.11	Q57,373.11	Q 5,000.00
3	Mendez, Mildred Mariela	26/03/2014	Q55,690.77	130525	Q55,690.77	Q55,690.77	Q 25,000.00
Sumas			Q 138,149.51		Q 138,149.51	Q 138,149.51	Q 40,000.00
			Ω	+	Ω	Ω	Ω

Fuente: Realizado por el alumno investigador

### Conclusión

La cédula presente se realizó en base a los resultados obtenidos de las cartas que se enviaron de confirmación de saldos a los clientes de la empresa María Guadalupe, S.A., demostrando que tres clientes plasmaron su inconformidad ante el saldo registrado y los treinta y cinco clientes restantes, confirmaron su saldo pendiente de pago al 31 de diciembre de 2014.

## Anexo 21

Hospital María Guadalupe, S.A.  
Análisis de Antigüedad de Saldos  
al 31 de diciembre de 2012  
Cifras expresadas en Quetzales

P. T.	A-2	
H. P.	mtpa	24/02/2015
R. P.		

No.	Cliente	Fecha	DE 1 A 30 DIAS	DE 31 A 60 DIAS	DE 61 A 90 DIAS	DE 91 A 180 DIAS	DE 181 EN ADELANTE	SALDOS FACTURADO	Ref.
1	Araujo Salazar, Lilian Julieta	15/01/2014	Q 25,085.63					Q 25,085.63	
2	Mórales, Erick Manuel	01/02/2014		Q 29,021.30				Q 29,021.30	
3	Bojorquez Hernandez, Vivian Brizeidy	05/02/2014		Q 15,819.11				Q 15,819.11	
4	López Ruiz, Jorge Gustavo	19/02/2014		Q 49,222.49				Q 49,222.49	
5	Pérez Villacinda, Pedro	22/02/2014		Q 24,297.83				Q 24,297.83	
6	Mejia Orellana, Yoana Brigit	26/02/2014		Q 57,373.11				Q 57,373.11	
7	Cristales López, Ingrid Adilem	05/03/2014			Q 28,430.46			Q 28,430.46	
8	Palma Ovando, Mayleen Iveth	08/03/2014			Q 34,463.01			Q 34,463.01	
9	Urias Aldana, José Roberto	19/03/2014			Q 27,547.55			Q 27,547.55	
10	Vega Camey, Lijia Elena	19/03/2014			Q 75,663.01			Q 75,663.01	
11	Velasquez, Gloria Azucena	22/03/2014			Q 18,273.16			Q 18,273.16	
12	Mendez, Mildred Mariela	26/03/2014			Q 55,690.77			Q 55,690.77	
13	Queme Chay, Jorge	09/04/2014				Q 22,581.16		Q 22,581.16	
14	Solorzano, Rina Leticia	12/04/2014				Q 81,297.83		Q 81,297.83	
15	Taracena, Gilda Noemi Sosa de	30/04/2014				Q 18,957.00		Q 18,957.00	
16	Pérez, Patricia del Rosario Aragón Rey	07/05/2014				Q 34,547.83		Q 34,547.83	
17	Sian Hernández, Melennie Michell	14/05/2014				Q 54,110.32		Q 54,110.32	
18	Peña Arevalo, Luis Antonio	17/05/2014				Q 55,787.93		Q 55,787.93	
19	Fernandez Del Cid, Silvia Grettel	04/06/2014				Q 38,038.43		Q 38,038.43	
20	Choc, Marta Alicia	04/06/2014				Q 24,650.17		Q 24,650.17	
21	Girón Chajchic, María Eugenia	04/06/2014				Q 45,540.77		Q 45,540.77	
22	Cap Garcia, Maria Antonia	18/06/2014				Q 17,125.33		Q 17,125.33	
23	De De Leon, Ana Virginia	02/07/2014					Q 29,617.18	Q 29,617.18	
24	Hernández Dimateo, Helga Melissa	09/07/2014					Q 52,470.89	Q 52,470.89	
25	García Verbena, Lily Mariel	16/07/2014					Q 25,302.82	Q 25,302.82	
26	Gamboa Bercian, Ada Orquidea	23/07/2014					Q 34,561.63	Q 34,561.63	
27	Gonzalez Serrano, Flor de Maria	23/07/2014					Q 84,297.83	Q 84,297.83	
28	Melendez Palma, Marlen Patricia	06/08/2014					Q 35,685.63	Q 35,685.63	
29	Arévalo, Haydee Concepción Sosa de	29/08/2014					Q 18,115.27	Q 18,115.27	
30	Argueta Rodriguez, Carlos Guillermo	13/09/2014					Q 24,297.83	Q 24,297.83	
31	Ponciano Sosa, María Teresa	17/09/2014					Q 55,250.09	Q 55,250.09	
32	Peña Arevalo, Juan Fernando	24/09/2014					Q 84,109.15	Q 84,109.15	
33	Soto Aguilar, Bertila	08/10/2014					Q 94,547.83	Q 94,547.83	
34	Vasquez De Paz, Andre Fabricio	29/10/2014					Q 54,450.17	Q 54,450.17	
35	Montoya Ramos, Sindy Analy	06/11/2014					Q 65,063.20	Q 65,063.20	
36	Zamora Cordon, Astrid Violeta	10/12/2014					Q 17,243.29	Q 17,243.29	
37	Velasquez Callejas, Sergio	31/12/2014					Q 34,256.29	Q 34,256.29	
38	Lopez Tortola, German Alfredo	21/12/2014					Q 35,850.17	Q 35,850.17	
			Q 25,085.63	Q 175,733.83	Q 240,067.94	Q 392,636.75	Q 745,119.24	Q 1,578,643.39	ψ
			Ω	Ω	Ω	Ω	Ω	Ω	
			2%	11%	15%	25%	47%	100%	

Fuente: Realizado por el alumno investigador

### Conclusión

La presente cédula se realizó con base a la emisión de facturas de los clientes en el rubro de cuentas por cobrar, lo que indica que el 15% de clientes tiene un crédito de 61 a 90 días.

## Anexo 22

Hospital María Guadalupe, S.A.  
 Ajustes y Reclasificaciones  
 al 31 de diciembre de 2014  
 Cifras expresadas en Quetzales

P. T.	A-3		
H. P.	mtpa	Fecha:	24-Feb-15
R. P.		Fecha:	

No.	Cuentas	Debe	Haber
1-	Ajuste No. 1		
	Anticipo de clientes	Q 10,000.00	
	Cuenta por cobrar (Lilian Julieta Araujo)		Q 10,000.00
	V/ Reclasificación de saldo al cliente Lilian Julieta Araujo, según confirmación de auditoría.	<u>Q 10,000.00</u>	<u>Q 10,000.00</u>
2-	Ajuste No. 2		
	Anticipo a empleados (Julia Oliva)	Q 5,000.00	
	Cuenta por cobrar (Brigit Mejia Orellana)		Q 5,000.00
	V/ Reclasificación de saldo al cliente Brigit Mejia Orellana, según confirmación de auditoría.	<u>Q 5,000.00</u>	<u>Q 5,000.00</u>
3-	Ajuste No. 3		
	Anticipo de clientes	Q 25,000.00	
	Cuenta por cobrar (Mildred Mariela Mendez)		Q 25,000.00
	V/ Reclasificación de saldo al cliente Mildred Mariela Mendez, según confirmación de auditoría.	<u>Q 25,000.00</u>	<u>Q 25,000.00</u>

Fuente: Información proporcionada por la empresa Hospital María Guadalupe, S.A. al 31 de diciembre de 2014.

### Conclusión

Para determinar los ajustes y reclasificaciones necesarias a realizarse, se cotejó con la respuesta que se obtuvo en las cartas enviadas de confirmaciones de saldos, en la cual se determinó la inconformidad de tres clientes, los cuales indicaron la razón de la misma.

## Anexo 23

Hospital María Guadalupe, S.A.  
 Sumaria de Cuentas por Cobrar  
 al 31 de diciembre de 2014  
 Cifras expresadas en Quetzales

P. T.	<b>B</b>		
H. P.	MTPA	Fecha:	24-Feb-14
R. P.		Fecha:	

No.	Cuentas	Saldo de Cont.		Ajustes y Reclasificaciones				Saldo Inicial		Ref.	
		al 31/12/2014		Debe		Haber		de Auditoria			
1-	Clientes	Q	1,578,643.39	A	Q	-	A-3	Q	40,000.00	Q	1,538,643.39
2-	Documentos por cobrar	Q	103,571.26	A	Q	-	A	Q	-	Q	103,571.26
3.-	Anticipo a Empleados	Q	20,800.00	A							
	<b>Total</b>	<u>Q</u>	<u>1,703,014.65</u>		<u>Q</u>	<u>-</u>		<u>Q</u>	<u>40,000.00</u>	<u>Q</u>	<u>1,642,214.65</u>
			<b>Ω</b>			<b>Ω</b>			<b>Ω</b>		<b>Ω</b>
			<b>BG</b>	<b>ψ</b>							<b>ψ</b>

Fuente: Propia

**Conclusión**  
 Se examinó el rubro de cuentas por cobrar conforme a las Normas Internacionales de Auditoría -NIA's-, de acuerdo con procedimientos y técnicas de auditoría. Se determinó que el saldo final de cuentas por cobrar es de Q. 1,642,214.65; incluye ajustes y reclasificaciones. Este saldo se dedujo sobre las confirmaciones que se realizaron a los clientes de la empresa, indicando la cantidad exacta pendiente de pago al 31 de diciembre de 2014.

## Anexo 24

Hospital María Guadalupe, S.A.  
 Analítica de Doctos. por Cobrar  
 al 31 de diciembre de 2012  
 Cifras expresadas en Quetzales

P.T.	<b>C</b>	
H. P.	mtpa	Fecha: 24-Feb-14
R. P.		Fecha:

No.	Nombre del Empleado	Saldo según Contabilidad	Debe	Haber	Saldo según Auditoría	Referencia
	Pagaré					
1	Araujo Salazar, Lilian Julieta	Q25,085.63		Q 10,000.00	Q 15,085.63	
2	Mejia Orellana, Yoana Brigit	Q57,373.11		Q 5,000.00	Q 52,373.11	
3	Mendez, Mildred Mariela	Q55,690.77		Q 25,000.00	Q 30,690.77	
		Q 138,149.51		Q 40,000.00	Q 98,149.51	
		Ω		Ω		
	Saldo según Auditoría				Q 98,149.51	ψ
	♣				Ω	
					B	

Fuente: Propia

### Interpretación

La información presentada se pudo cotejar en relación al resultado obtenido de las cartas de confirmación de saldos enviadas a los clientes, de las cuales se obtuvieron que tres de sus clientes ya habían realizado abonos.

## Anexo 25

Hospital María Guadalupe, S.A.  
Programa de Auditoria  
Cuentas Por Cobrar  
al 31 de diciembre de 2014

No.	Descripción	Realizó
	1- <u>Procedimientos obligatorios:</u>	
1.1	Verificar existencia física de los documentos.	X
1.2	Arqueo de documentos.	X
1.3	Determinar el registro de las cuentas.	X
1.4	Análisis de saldos.	X
1.5	Determinar la incidencia financiera en la recuperación de las cuentas por cobrar a clientes.	X
1.6	Estudio de recuperabilidad de saldos.	X
1.7	Confirmación de saldos.	X
1.8	Registro adecuado de las operaciones.	X
1.9	Factibilidad de cobro de las cuentas.	X
1.10	Evaluación de la antigüedad de créditos.	X
1.11	Uniformidad en la valoración de la cuenta.	X
1.12	Estimación de cuentas por cobrar.	X
	2- <u>Otros procedimientos:</u>	
2.1	Evaluar los registros contables.	X
2.2	Análisis de cuentas por cobrar.	X
2.3	Evaluación de la segregación de funciones.	X
2.4	Existencia de un departamento de créditos y cobros.	X

Anexo 26

**Auditoría en el rubro de Cuentas por Cobrar  
Hospital María Guadalupe, S.A.  
Cédula de Marcas**

Significado	Marca
Sumado verticalmente	Ω
Cotejado	ψ
Revisado	♣

## Anexo 27

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																																
ACTIVIDADES	AÑO 2015																															
	MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Correcciones realizadas al plan de tesis																																
Entrega de correcciones realizadas al plan de tesis y muestreo																																
Entrega de informe de tutores y correcciones a alumnos																																
Entrega de informe de investigación del problema, recopilación y análisis de datos																																
Entrega de informe de tutores y correcciones a alumnos																																
Entrega de presentación y análisis de resultados																																
Entrega de informe de tutores y correcciones a alumnos																																
Entrega final del producto del segundo módulo																																
Entrega de propuesta y discusión de resultados																																
Entrega de informe de tutores y correcciones a alumnos																																
Entrega informe final y dictamen de Auditoría																																
Fase de revisión y asignación de revisores																																
Entrega de dictamen de revisor																																
Entrega final de proyecto de investigación a coordinación																																