

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



**“Implementación de un sistema de cuentas por cobrar
en la Empresa Medicina para Todos, Sociedad Anónima”**

(Práctica Empresarial Dirigida –PED-)

César Augusto Campo Castro

Guatemala, mayo 2014

**“Implementación de un sistema de cuentas por cobrar
en la Empresa Medicina para Todos, Sociedad Anónima”**

(Práctica Empresarial Dirigida –PED–)

César Augusto Campo Castro

Lic. William Roberto Molina Palma, **Asesor**
Licda. Gloria Azucena Quinteros Figueros, **Revisor**

Guatemala, mayo 2014

AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M.A. César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

M.A. César Augusto Custodio Cobar

Decano

M.A. Ronaldo Antonio Girón

Vice Decano

Licda. Miriam Lucrecia Cardoza Bermúdez

Coordinadora

**Terna examinadora que practicó el examen general
de la Práctica Empresarial Dirigida**

Licda. Marleny Cabrera

Examinador

Licda. Ana María Romero

Examinador

Lic. David Escobar

Examinador

Lic. William Molina

Asesor

Licda. Gloria Azucena Quinteros

Revisor

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

REF.:C.C.E.E.00040.2014-CPA

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.

GUATEMALA, 10 DE MAYO DEL 2014

De acuerdo al dictamen rendido por el Licenciado William Roberto Molina Palma tutor y la Licenciada Gloria Azucena Quinteros Figueros revisora de la Práctica Empresarial Dirigida, proyecto -PED- titulada: "IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA MEDICINA PARA TODOS, SOCIEDAD ANÓNIMA", presentado por el estudiante César Augusto Campo Castro y la aprobación del Examen Técnico Profesional, según consta en el Acta No. 0995 de fecha 13 de Marzo del 2014; **AUTORIZA LA IMPRESIÓN**, previo a conferirle el título de Contador Público y Auditor, en el grado académico de Licenciado.



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

William Roberto Molina Palma
Contador Público y Auditor
E-Mail: william_molina867@msn.com

Guatemala, 07 de diciembre de 2013

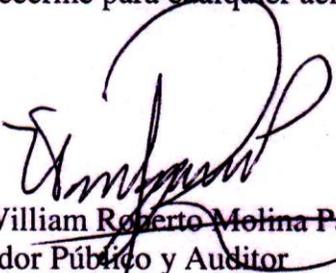
Señores:
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Ciudad.

Estimados Señores:

En relación al trabajo de Tutoría de la Práctica Empresarial Dirigida (PED), del tema: **“IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA MEDICINA PARA TODOS, SOCIEDAD ANÓNIMA.”**, realizado por César Augusto Campo Castro, estudiante de la carrera de Licenciatura Contaduría Pública y Auditoría; he procedido a la tutoría del mismo, observando que cumple con los requisitos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, considero que cumple con los requisitos para ser sometida al Examen Técnico en la Práctica Empresarial Dirigida con la nota de 79 puntos.

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



Lic. William Roberto Molina Palma
Contador Público y Auditor
Colegiado N° CPA-2221

Gloria Azucena Quinteros Figueros
Administradora Educativa
16 calle 40-24 zona 5 Colonia Jardines de la Asunción, Sur
Teléfonos: 57417132 y 2336 1484
quinterosfigueros.gloriaazucena@gmail.com

Guatemala, 18 de enero de 2014

Licenciada
Lucrecia Cardoza Bermudez
Coordinadora del Programa ACA
Facultad Ciencias Económicas
Universidad Panamericana de Guatemala

Estimada licenciada Cardoza:

En relación al trabajo de Informe Final de Práctica Empresarial Dirigida –PED- del tema **“Implementación de un sistema de cuentas por cobrar en la Empresa Medicina para todos, Sociedad Anónima”** realizado por el estudiante **César Augusto Campo Castro**, carné No **201300232**, estudiante de la Carrera de Contaduría Pública y Auditoría.

Se ha procedido a la revisión de la misma y se hace constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de la Universidad Panamericana. Por lo tanto, doy el dictamen de aprobado para ser sometido al Examen Técnico Profesional -ETP-.

Me suscribo de usted.

Deferentemente


Licenciada Gloria Azucena Quinteros Figueros
Colegiada No. 12827



UNIVERSIDAD PANAMERICANA

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

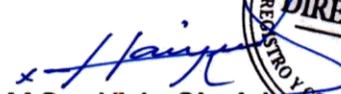
REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO

REF.: UPANA: RYCA: 255.2014

El infrascrito Secretario General EMBA Adolfo Noguera Bosque y la Directora de Registro y Control Académico M.Sc. Vicky Sicajol, hacen constar que el estudiante **Campo Castro, César Augusto** con número de carné 201300232, aprobó con 78 puntos el Examen Técnico Profesional, del Programa de Actualización y Cierre Académico -ACA- de la Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, en la Facultad de Ciencias Económicas, a los trece días del mes de marzo del año dos mil catorce.

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

Atentamente,


M.Sc. **Vicky Sicajol**
Directora
Registro y Control Académico



Juan Fco. Canté
cc.Archivo.




EMBA Adolfo Noguera Bosque
Secretario General

Contenido

Resumen	i
Introducción	iii
Capítulo 1	1
1.1 Antecedentes	1
1.1.1 Datos generales de la empresa	1
1.1.2 Órganos de la Sociedad	2
1.1.3 Marco Legal y Tributario	2
1.1.4 Supervisión por parte de la S.A.T.	4
1.1.5 Aspectos fiscales	6
1.2 Planteamiento del problema	8
1.3 Justificación	8
1.4 Pregunta de investigación	9
1.5 Objetivos	9
1.5.1 Objetivo general	9
1.5.2 Objetivos específicos	9
1.6 Alcances y límites	10
1.6.1 Alcances	10
1.6.2 Límites	10
1.7 Marco teórico	11
1.7.1 Proceso de cuentas por cobrar	11
1.7.2 Control interno	12
1.7.3 Control interno de las cuentas por cobrar	15

1.7.4	Contabilización de las cuentas por cobrar	16
1.7.5	Aspectos legales relacionados con las cuentas por cobrar	16
1.7.6	Toma de decisiones en políticas de crédito	18
1.7.7	Análisis financiero	18
1.7.8	Razones financieras	18
Capítulo 2		19
2.1	Tipo de investigación	19
2.2	Sujetos de la investigación	19
2.3	Instrumentos	19
2.4	Procedimientos	20
2.5	Aportes	21
2.5.1	A la empresa	21
2.5.2	A la Universidad	21
2.5.3	A Guatemala	22
2.5.4	Al futuro profesional	22
2.5.5	Al estudiante	22
Capítulo 3		23
3.1	Resultados de la investigación	23
3.2	Cuestionarios	23
3.2.1	Cuestionario a la contadora	24
3.2.2	Cuestionario al auxiliar	24
3.3	Entrevistas	24
3.4	Inspección documental	25
3.5	Observación directa	25

3.6	Estados financieros	25
3.6.1	Balance de situación general	25
3.6.2	Estado de resultados	26
3.7	Análisis de razones financieras	29
3.7.1	Razones de liquidez	29
3.7.2	Razones de endeudamiento o apalancamiento	32
3.7.3	Razones de actividad o de gerencia	34
3.8	Clasificación de las cuentas por cobrar	35
3.9	Análisis de la cartera de clientes	36
3.10	Deficiencias en procesos existentes	37
3.11	Riesgos del registro actual de las cuentas por cobrar	37
3.12	Causas de los problemas detectados en el rubro de cuentas por cobrar	38
3.13	Procedimientos de auditoría para la investigación de los datos	38
3.13.1	Naturaleza de los procedimientos de auditoría	38
3.13.2	Extensión o alcance de los procedimientos de auditoría	38
3.13.3	Oportunidad de los procedimientos de auditoría	39
3.13.4	Proceso de revisión de cuentas por cobrar	39
3.13.5	Programas de auditoría	39
3.14	Cumplimiento de aspectos fiscales	39
	Capítulo 4	41
4.1	Propuesta de solución o mejora	41
4.1.1	Introducción	41
4.1.2	Antecedentes	42
4.1.3	Justificación	47

4.1.4	Objetivos	48
4.1.4.1	General	48
4.1.4.2	Específicos	48
4.1.5	Contenido	48
4.2	Avance de implementación	50
4.2.1	Implementación de políticas de crédito	50
4.2.1.1	Implementación de políticas de inicio de crédito	51
4.2.1.2	Implementación de políticas de crédito a los clientes	51
4.2.2	Implementación de la propuesta	51
4.2.3	Viabilidad de la propuesta	52
4.2.4	Costo financiero de implementación de propuesta	52
4.2.5	Tiempo requerido para la implementación de la propuesta	54
	Cronograma de actividades	55
	Conclusiones	56
	Recomendaciones	57
	Referencias	58
	Anexos	60

Contenido de cuadros

Cuadro 1	Antigüedad de saldos en la cartera de clientes	36
Cuadro 2	Costo de viabilidad de la propuesta	53
Cuadro 3	Cronograma de desarrollo e implementación del sistema	54

Resumen

La actividad de la empresa Medicina para todos, Sociedad Anónima, es la prestación de servicios médicos como exámenes, procedimientos quirúrgicos, consultas a pacientes; así como, venta de medicinas de toda clase, y demás actividades de lícito comercio y otros.

La presente investigación se fundamentó en el análisis del área de cuentas por cobrar, realizando una evaluación para determinar las deficiencias de controles y procedimientos existentes, con el fin de proponer la implementación de un sistema de cuentas por cobrar, el cual sea adecuado, eficiente, seguro, económico y de utilidad para la empresa Medicina para todos, Sociedad Anónima.

Se utilizaron diversos instrumentos y técnicas, para la realización de este proyecto, tales como: la observación, cuestionarios y entrevistas, los cuales fueron aplicados al personal involucrado en los procedimientos y administración de la cartera, así como también, la recopilación, revisión y análisis de documentos y de estados financieros.

Del análisis realizado, se estableció un riesgo existente en cuanto a las cuentas por cobrar que actualmente maneja la empresa, debido a que no cuenta con un sistema idóneo, en el cual sea más fácil el control de dichas cuentas, ya que la empresa lleva un sistema anticuado de control, el cual facilita la posibilidad de que algunas cuentas ya no sean cobradas o que en un futuro se pueda perder totalmente el control de éstas. Todo esto surge por la falta de controles y carencia de procedimientos y políticas adecuadas.

La empresa no cuenta con un departamento de créditos y cobros; sino que, tiene una sola persona que es la responsable de llevar éste control desde la concesión de créditos, ventas al crédito y contado, cobros y administración, hasta la operatoria y cancelación de la cuenta por cobrar. Lo indicado con anterioridad genera un proceso de cobro lento y por consiguiente, una lenta recuperación de la inversión.

La empresa proporcionó los documentos que utiliza para el manejo y control de las cuentas por cobrar, los cuales fueron objeto de análisis y evaluación, así como las tarjetas en donde llevan el control de los cargos y abonos de cada cliente, además facilitó información adicional relacionada con el proceso contable y de cobro de las cuentas.

Se encontraron limitantes en cuanto a que la empresa no tiene definidas las políticas de concesión de crédito, lo que hace difícil saber en qué se basan para conceder un crédito. Además carecen de un proceso efectivo de cobro, lo que hace que la empresa no cuente con el suficiente capital para que pueda ser reinvertido en productos o medicinas, lo que pudiera incidir en una mala atención al paciente o cliente.

Como resultado de los hallazgos encontrados, se determinó implementar un sistema de cuentas por cobrar, el que será desarrollado en un lenguaje de programación adecuado, pero que a la vez brinde la seguridad y confiabilidad necesaria para la empresa, y que le ayude a minimizar el riesgo, obteniendo la mayor eficiencia y eficacia de los recursos con que cuenta la empresa, y que no requiera de una elevada inversión económica.

Para la implementación de esta herramienta se tiene contemplado un máximo de veinte semanas. Esta es una herramienta de control confiable, segura y de fácil manejo, además, tiene la característica de que al momento de que la empresa requiera consultar información, esta se encontrará disponible en el momento oportuno, para que sea un apoyo en la toma de decisiones gerenciales.

Introducción

El presente informe “**Implementación de un sistema de cuentas por cobrar**”, es el resultado del trabajo que se realizó en la empresa Medicina para todos, Sociedad Anónima, con base a la aplicación de los procedimientos y técnicas de auditoría relativos al rubro de cuentas por cobrar, enfocados desde el punto de vista de la empresa y su actividad comercial.

La empresa se dedica a la prestación de servicios médicos tales como: exámenes, procedimientos quirúrgicos menores, consultas a pacientes; así como, venta de medicinas de toda clase. Se realizó un estudio que se basó en las características de esta, para evaluar de forma integral la estructura y control, para determinar áreas críticas o débiles, obteniendo como resultado, que la mayor debilidad se encuentra en el rubro de las cuentas por cobrar.

A continuación se hace una síntesis de cada uno de los capítulos.

El capítulo 1 de este informe, lo conforman los antecedentes, los datos generales de la empresa, los órganos de la sociedad, el marco legal y tributario, supervisión por parte de la Superintendencia de Administración Tributaria, análisis FODA, planteamiento del problema, justificación, pregunta de investigación, objetivos, alcances, límites y el marco teórico. Este capítulo es útil para conocer a la empresa y su actividad.

El capítulo 2, está conformado por el tipo de investigación, los sujetos de la investigación, los instrumentos, los procedimientos y los aportes. Se encuentra a detalle los elementos que sirvieron de base para el desarrollo del trabajo.

El capítulo 3, lo conforman los resultados de la investigación, los cuestionarios, entrevistas, inspección documental, observación directa, estados financieros, análisis de razones financieras, clasificación de las cuentas por cobrar, análisis de la cartera de clientes, deficiencias en procesos existentes, riesgos del registro actual de las cuentas por cobrar, causas de los problemas detectados en el rubro de cuentas por cobrar, procedimientos de auditoría para la investigación de

los datos, naturaleza de los procedimientos de auditoría, extensión o alcance de los procedimientos de auditoría, oportunidad de los procedimientos de auditoría y proceso de revisión de cuentas por cobrar. En este capítulo se describen los resultados que se obtuvieron a través de los procedimientos y técnicas aplicadas, así como, una breve descripción de las deficiencias encontradas, como resultado de la revisión que se realizó.

El capítulo 4 contiene la propuesta de solución o mejora y el avance de la implementación. Aquí se encuentra la solución planteada al problema detectado, que es la implementación de un sistema de cuentas por cobrar, además se presentan los costos necesarios para que la empresa ponga en práctica la solución planteada, así como, el tiempo que tardará para que dicha implementación esté funcionando en la misma.

Se incluye el cronograma del trabajo realizado; así como, conclusiones, recomendaciones, referencias y anexos.

Capítulo 1

1.1 Antecedentes

1.1.1 Datos generales de la empresa

La empresa Medicina para todos, Sociedad Anónima MEDITOSA, fue constituida bajo las leyes de la República de Guatemala el 05 de agosto de 2005. El objeto de la sociedad es la prestación de servicios médicos tales como: exámenes, procedimientos quirúrgicos menores, consultas a pacientes, venta de medicinas de toda clase; así como, todas aquellas operaciones de lícito comercio y otros.

La empresa fue creada como una sociedad anónima, está formada con un capital social autorizado de quinientos mil quetzales (Q.500,000.00), compuesto por 1,000 acciones nominativas de Q.500.00 cada una; al momento de su constitución, el capital suscrito y pagado está representado por 10 acciones por un valor total de Q.5,000.00, quedando un total de 990 acciones por suscribir con un valor total de Q.495,000.00, estando restringida la venta de acciones a terceras personas sin la autorización previa del Órgano Superior de la sociedad.

La empresa cuenta con un establecimiento inscrito ante la Superintendencia de Administración Tributaria, y tiene autorizadas facturas, facturas especiales, notas de crédito y notas de débito; así como, los siguientes libros contables: libro de compras y servicios recibidos, libro de ventas y servicios prestados, libro de inventario, libro de diario, libro mayor y libro de estados financieros.

Según la patente de comercio de empresa y patente de comercio de sociedad, el objeto de la presente empresa, es la prestación de servicios médicos, exámenes, procedimientos quirúrgicos menores, consultas a pacientes; así como, venta de medicinas de toda clase, asesoría y otros de lícito comercio.

1.1.2 Órganos de la sociedad

La sociedad, en su orden jerárquico, será administrada por los siguientes órganos

- Asamblea general de accionistas.
- Administrador único o consejo de administración.
- Gerencia general.

1.1.3 Marco legal y tributario

La empresa se encuentra constituida y se rige dentro de las siguientes leyes del país:

- Código de Comercio de Guatemala. Decreto del Congreso de la República número 2-70
La empresa está normada bajo esta ley, debido a que en la misma indica que la empresa está obligada a inscribirse en el Registro Mercantil, a llevar su contabilidad en forma organizada, de acuerdo con el sistema de partida doble y usando principios de contabilidad generalmente aceptados.
- Código de Trabajo. Decreto del Congreso de la República número 1441
Se norma bajo este código, en lo que se relaciona a la realización de un contrato de trabajo y también con el pago de prestaciones laborales.
- Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. Decreto del Congreso de la República número 295
La empresa cumple con el pago de cuotas patronales y labores, sobre la base del total de sueldos pagados al personal, se calcula y paga el 12.67%, de la siguiente forma:
 - a) 1% en concepto de Intecap.
 - b) 1% en concepto de Irtra.
 - c) 10.67% cuota patronal.

- Ley del Impuesto Sobre la Renta. Decreto del Congreso de la República número 26-92
La empresa se encuentra inscrita ante la Superintendencia de Administración Tributaria, bajo el régimen optativo, a una tasa del 31%, calculada sobre su renta imponible determinada, realizando pagos trimestrales y efectúa la declaración jurada anual de dicho impuesto según los resultados obtenidos al 31 de diciembre de cada año.
- Ley del Impuesto al Valor Agregado. Decreto del Congreso de la República número 27-92
La empresa está inscrita ante la Superintendencia de Administración Tributaria, bajo el régimen general, con lo cual debe presentar las correspondientes declaraciones mensuales, que resultan de la diferencia entre el IVA cobrado y el IVA pagado, sobre una tasa del 12%.
- Ley del Impuesto sobre Circulación de Vehículos Terrestres, Marítimos y Aéreos. Decreto del Congreso de la República número 70-94
La empresa posee varios vehículos, por lo cual, está afecta y paga el impuesto respectivo.
- Ley del Impuesto de Solidaridad. Decreto del Congreso de la República número 73-2008
Este impuesto se calcula aplicando la base imponible por la tarifa vigente según el artículo 8 de esta ley. El impuesto de Solidaridad se acredita al impuesto sobre la renta conforme a lo establecido en el artículo 11 de la ley, hasta su agotamiento.
- Ley de Actualización Tributaria. Decreto del Congreso de la República número 10-2012
La empresa se registrará bajo estas disposiciones a partir del período que inicia el 1 de enero de 2013.
- Disposiciones Legales para el Fortalecimiento de la Administración Tributaria. Decreto del Congreso de la República número 20-2006
La empresa está afecta a esta ley, en especial a lo relativo a la bancarización en materia tributaria.

- Disposiciones para el Fortalecimiento del Sistema Tributaria y el Combate a la Defraudación y al Contrabando. Decreto del Congreso de la República número 4-2012
La empresa está afecta a esta ley, en especial a lo relativo a la bancarización en materia tributaria.

1.1.4 Supervisión por parte de la Superintendencia de Administración Tributaria

De acuerdo a lo indicado en la Ley Orgánica de la Superintendencia de Administración Tributaria, Decreto 1-98, emitida por el Congreso de la República de Guatemala, en su artículo 3º. establece:

Es objeto de la SAT, ejercer con exclusividad las funciones de administración tributaria contenidas en la legislación de la materia y ejercer las funciones específicas siguientes de acuerdo con su ley orgánica:

- Ejercer la administración del régimen tributario, aplicar la legislación tributaria, la recaudación, control y fiscalización de todos los tributos internos y todos los tributos que gravan el comercio exterior que debe percibir el Estado, con excepción de los que por ley administran y recaudan las municipalidades.
- Organizar y administrar el sistema de recaudación, cobro, fiscalización y control de los tributos a su cargo.
- Establecer los mecanismos de verificación de precios, origen de mercancías y denominación arancelaria a efecto de evitar la sobrefacturación o la subfacturación y lograr la correcta y oportuna tributación.
- Mantener y controlar los registros, promover y ejecutar las acciones administrativas y promover las acciones judiciales que sean necesarias para cobrar a los contribuyentes los tributos que adeuden, sus intereses y si corresponde, sus recargos y multas.”

La Superintendencia de Administración Tributaria –SAT-, es una de las más importantes entidades del Estado, ya que es la encargada de la recaudación de los tributos que debe percibir el mismo. A medida que han surgido nuevas empresas, la SAT ha buscado medios más eficientes

para la recaudación de los tributos, tanto que actualmente los pagos de impuestos se realizan por medio de internet por Declaraguat y Bancasat en lo que se denomina banca electrónica.

Adicionalmente, el Congreso de la República de Guatemala, aprobó los Decretos 4-2012 y 10-2012, con los cuales se busca otorgar a la Superintendencia de Administración Tributaria –SAT– mayores controles y lograr una mejor fiscalización hacia los contribuyentes.

La empresa Medicina para Todos, S.A., estará afectada a estas disposiciones a partir del año 2012, específicamente en lo que respecta al Decreto 4-2012 y en el año 2013 con el Decreto 10-2012, por lo que debe estar consciente de conocer todos los cambios que a ella afecten.

Uno de los principales cambios que se aplicará con la Ley de Actualización Tributaria, Decreto 10-2012, y al cual la empresa estará afectada, es lo que se refiere al tipo impositivo, debido a que a partir del año 2013 será del 31%, en el año 2014 del 28% y en el año 2015 del 25%, todos para los períodos de liquidación comprendidos del 1 de enero al 31 de diciembre de cada año.

Otra reforma que se puede mencionar con el Decreto 4-2012, es lo que respecta al monto de la bancarización para el año 2012. Es importante indicar y tomar en cuenta que en el año 2012, hubo dos montos de bancarización, así:

- Del 01 de enero al 24 de febrero Q.50,000.00
- Del 25 de febrero al 12 de octubre Q.30,000.00
- Del 13 de octubre al 26 de diciembre Q.50,000.00
- Del 27 de diciembre al 31 de diciembre Q.30,000.00

1.1.5 Aspectos fiscales

Existen regulaciones de tipo mercantil, legal y tributario que la empresa debe cumplir, desde su constitución hasta su funcionamiento y pago de sus obligaciones tributarias.

En el siguiente cuadro se muestran los aspectos fiscales que afectan a la empresa Medicina para Todos, Sociedad Anónima.

Número de ley o decreto	Nombre de ley o decreto	Artículos que afectan a la empresa	En qué forma afectan
2-70	Código de Comercio	10	Este artículo regula la sociedad anónima, como una organización bajo forma mercantil.
		334	Es obligatoria la inscripción en el Registro Mercantil, de todas las sociedades mercantiles.
		337	Aquí se regula la forma en que se hará la inscripción de la empresa mercantil.
		368	Establece la obligatoriedad de llevar contabilidad de forma organizada, de acuerdo al sistema de partida doble y usando principios de contabilidad generalmente aceptados; así como, los libros de inventarios, diario, mayor y de estados financieros.
		370	Se establece la multa correspondiente a la infracción a lo determinado en el artículo 368.
371	Se establece como la empresa debe llevar su contabilidad y que los libros deberán mantenerse en el domicilio fiscal del contribuyente.		

Número de ley o decreto	Nombre de ley o decreto	Artículos que afectan a la empresa	En qué forma afectan
2-70	Código de Comercio	372	La empresa debe autorizar en el Registro Mercantil los libros de inventarios, diario, mayor y de estados financieros.
26-92	Ley del Impuesto Sobre la Renta	72	Establece el régimen bajo el cual está inscrita la empresa ante la Superintendencia de Administración Tributaria.
27-92	Ley del Impuesto al Valor Agregado	10	Regula la tarifa única que se deberá pagar por este impuesto.
		14	Se refiere al débito fiscal por las ventas o servicios prestados.
		15	Establece el crédito fiscal por las operaciones de compras.
		19	Indica la forma en que la empresa debe pagar el impuesto.
20-2006	Disposiciones legales para el fortalecimiento de la Administración Tributaria	20	Establece el monto para efectos de bancarización en materia tributaria.
		21	Indica el plazo para que el contribuyente conserve en sus archivos contables, la documentación que compruebe la operación bancaria que individualice al beneficiario.
4-2012	Disposiciones para el fortalecimiento del sistema tributario y el combate a la defraudación y al contrabando	27	Se establece el nuevo monto de bancarización para efectos tributarios. <u>Esta disposición le afecta a la empresa a partir del año 2012.</u>
10-2012	Ley de actualización tributaria		<u>Este decreto regirá a la empresa a partir del año 2013.</u>

1.2 Planteamiento del problema

Derivado del estudio y evaluación que se realizó en la empresa, se estableció las deficiencias encontradas en el rubro de cuentas por cobrar, observando que los controles existentes son deficientes, por lo que se determinó que la problemática de la empresa Medicina para todos, S.A. radica principalmente en este rubro, debido a que no se tiene un sistema, en el cual se pueda llevar el control y registro de éstas cuentas.

En la actualidad, el sistema que se lleva para el control de las cuentas por cobrar es deficiente, vulnerable y poco confiable, lo que se refleja en un alto riesgo para la empresa, porque la información no puede ser obtenida con la certeza y rapidez deseada, lo que puede provocar pérdidas al patrimonio de la misma.

1.3 Justificación

Proporcionar un sistema de control adecuado a la empresa, para que registre y actualice las cuentas por cobrar, permitiéndole con esto, tener información rápida y veraz que sea de ayuda en la toma de decisiones que afecten el crecimiento de la empresa. Con esto se busca que la empresa Medicina para todos, S.A. cuente con un sistema adecuado, eficiente, seguro y económico que abarque el registro y la operación de cada cuenta por cobrar que tenga la empresa.

La empresa Medicina para todos, S.A. busca como objetivo primordial, la salvaguarda del patrimonio que utiliza para generar utilidades que son distribuidas a los accionistas. La obtención de dichas utilidades depende en gran parte de la recuperación de las cuentas por cobrar, debido a que si no existe una adecuada gestión y seguimiento del cobro, puede dar como resultado que se produzcan cuentas incobrables, por lo que, la implementación de un adecuado sistema de cuentas por cobrar, es primordial para la administración de la empresa.

En toda empresa comercial es de suma importancia el control de cuentas por cobrar, debido a que la falta de este, puede generar cuentas incobrables, las cuales se podrían traducir en pérdidas, lo que causaría un fuerte impacto sobre las utilidades de la empresa. Un buen manejo de las cuentas

por cobrar, que sea eficiente y eficaz, traerá a la empresa muchos beneficios tales como la optimización en la utilización del flujo de efectivo de la empresa; así como, un mejor control en los gastos que se generen por el proceso de recuperación de saldos tales como llamadas telefónicas, envío de requerimientos de cobro, gastos por visitas a los clientes, otros.

Desde el punto de vista de auditoría, el sistema de contabilidad de la empresa debe garantizar que la información de las cuentas que la integran y en este caso de los saldos de las cuentas por cobrar sea fidedigna y confiable.

1.4 Pregunta de investigación

¿Cuál es la solución adecuada e idónea para fortalecer el control interno en el rubro de cuentas por cobrar en una empresa que se dedica a la prestación de servicios médicos y venta de medicamentos?

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Implementar en la empresa un sistema de cuentas por cobrar, seguro, confiable y económico, con el que se logre brindar un adecuado control interno en este rubro, y con ello garantizar la eficiencia y eficacia en los procesos que actualmente realiza la empresa; asimismo, se logrará obtener la protección adecuada al patrimonio de la empresa.

1.5.2 Objetivos específicos

- a) Evaluar y comprobar los procedimientos realizados en el área de cuentas por cobrar, para establecer las causas reales de los problemas y carencias en los procesos.
- b) Aplicar el análisis FODA, en el área de cuentas por cobrar.
- c) Proporcionar un sistema de fácil manejo que permita un mejor control en el área de cuentas por cobrar.

1.6 Alcances y límites

1.6.1 Alcances

Se verificaron los procedimientos que se aplican actualmente en el control y registro de las cuentas por cobrar, los cuales tienen algunas deficiencias en lo que respecta al otorgamiento de créditos y al cobro respectivo.

- Tiempo: La investigación se aplicó a la información contable y documentos de soporte, proporcionados por la empresa y comprende el período del 01 de enero al 31 de diciembre del año 2012.
- Lugar: El estudio se realizó con la información proporcionada por la empresa en las oficinas de la misma.

1.6.2 Límites

Las limitantes interpuestas por la empresa objeto del estudio fueron:

- La empresa aplica de manera empírica, procedimientos para la administración y control de las cuentas por cobrar.
- El nombre de sus colaboradores y funcionarios; así como, el nombre de empresa no puede ser revelado dentro del informe u otro documento relacionado, por lo que el nombre de la misma es ficticia.
- Las cifras de la información financiera están modificadas de conformidad al criterio utilizado por la administración de la empresa, lo cual quedó a discreción de la misma, para guardar su identidad y confidencialidad de los datos.
- El no laborar para la empresa, objeto de estudio, fue una limitante, debido a que las visitas no fueron continuas.

1.7 Marco teórico

1.7.1 Proceso de cuentas por cobrar

a) Naturaleza del proceso de 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 una diversidad de derechos misceláneos, como préstamos a altos ejecutivos o empleados, préstamos a subsidiarias, derechos frente a diversas firmas, derechos por reembolso de impuestos y avances a proveedores.

b) Creación de las cuentas por cobrar

Las ventas al crédito, son las que dan como resultado las cuentas por cobrar, las que a su vez son consideradas como activos circulantes de las empresas, y al tomarse como circulantes se deben tener controladas, para que el valor de las mismas se convierta en el menor tiempo en efectivo.

Se entiende entonces, que son las cantidades que los clientes deben a una empresa por haber adquirido bienes o servicios al crédito. Estos son rubros que se registran en el activo circulante, que también recibe el nombre de cobrables.

Con el fin de mantener a sus clientes habituales y atraer a nuevos, la mayoría de las empresas consideran necesario ofrecer crédito. Cuando una empresa vende bienes y servicios, puede exigir efectivo en la fecha de la entrega o antes de la misma o bien puede conceder créditos a los clientes y permitir alguna demora en el pago.

La concesión del crédito representa invertir en un cliente, y permitir alguna demora en el pago, se trata de una inversión vinculada a la venta de un producto o de un servicio.

c) Políticas de cuentas por cobrar

Se entienden como políticas, los criterios generales que tienen por objeto orientar las acciones que se llevarán a cabo para el cumplimiento de objetivos específicos.

d) Administración de las cuentas por cobrar

Puede describirse como la gestión de las cuentas que representan el crédito que conceden las empresas a sus clientes. Esta gestión debe tener como objetivo coordinar eficientemente el crédito otorgado a los clientes con el fin de alcanzar los objetivos financieros con la mayor productividad posible.

El crédito es un incentivo eficaz para las ventas, ya sea por los límites que se aprueban a los clientes, como por la mayor extensión de los plazos de pago.

En el caso de la administración de cuentas por cobrar, las políticas representan los lineamientos que darán la pauta para determinar si se puede otorgar crédito a un cliente, el monto que se le puede conceder, y el plazo en el cual debe cancelar la deuda. Si éstas políticas son bien definidas, se podrá cumplir con una administración de crédito eficiente.

Sin embargo, cuando se concede un margen de crédito excesivo o cuando los plazos se prolongan demasiado, es mayor el riesgo de la incobrabilidad, por lo cual es preciso que la política de crédito se ajuste a la capacidad financiera de la empresa.

Si la administración conoce los costos y beneficios del otorgamiento de crédito, puede entonces aplicar dos políticas de cuentas por cobrar muy comunes, que son:

- Venta al crédito a “n” cantidad de días: Esta política concede al cliente “n” días como máximo para pagar sus obligaciones. Cada empresa es libre de establecer el plazo de crédito que más le convenga.
- Descuento por pronto pago: Esta política concede un porcentaje de descuento sobre el monto total de la venta, al cliente que cancele sus obligaciones en un plazo menor de días.

1.7.2 Control interno

Desde hace mucho tiempo han existido diferencias de opinión sobre el significado y los objetivos del control interno. Muchos expertos interpretan el término como los pasos que da un negocio

para evitar el fraude, tanto por malversación de activos como por presentación de informes financieros fraudulentos. Otros, a la vez que reconocen la importancia del control interno para la prevención del fraude, consideran que el control interno desempeña un papel igual en asegurar el control sobre el proceso de manufactura y otros procesos.

El Comité de Organizaciones Patrocinadoras (Committee of Sponsoring Organizations, COSO) comisionó un estudio para:

- Establecer una definición común del control interno para atender las necesidades de las diferentes partes.
- Proporcionar una norma para que los negocios y otras entidades puedan evaluar sus sistemas de control y determinar la forma de mejorarlos.

Whittington (2000), en el estudio, titulado Control Interno: Marco de Referencia Integrado, define el control interno como:

Un proceso, efectuado por la junta directiva de la entidad, la gerencia y demás personal, diseñado para proporcionar seguridad razonable relacionada con el logro de objetivos en las siguientes categorías:

- Confiabilidad en la presentación de informes financieros.
- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

La definición de COSO del control interno hace énfasis en que el control interno es un proceso, o un medio para llegar a un fin, y no un fin en sí mismo.

El control interno varía significativamente entre una organización y otra, dependiendo de factores como su tamaño, la naturaleza de sus operaciones y los objetivos. Sin embargo, para un control interno satisfactorio en casi cualquier organización de gran tamaño, algunas características son esenciales. El control interno de una organización incluye cinco componentes o elementos:

- a) Ambiente de Control: El ambiente de control fija el tono de una organización al influir en la concientización de personal de control. Éste puede considerarse como la base de los demás componentes del control interno los factores del ambiente de control incluyen

integridad y valores éticos; compromiso de ser competentes; junta directiva o comité de auditoría; filosofía y estilo operacional de la gerencia; estructura organizacional; asignación de autoridad y responsabilidad, y políticas y prácticas de los recursos humanos.

- b) Evaluación del Riesgo: La gerencia debe identificar y analizar cuidadosamente los factores que afectan el riesgo de que los objetivos de la organización no sean alcanzados, y luego tratar de manejar esos riesgos.
- c) Sistema de Información Contable y de Comunicación: Para ayudar a la gerencia a cumplir los objetivos de la organización se necesita información en todos sus niveles. Un sistema de información contable de una organización consiste en los métodos y registros establecidos para registrar, procesar, resumir e informar las transacciones de una entidad y dar cuenta de los activos, pasivos y patrimonio relacionados. La comunicación apropiada comprende explicar a los empleados sus papeles y responsabilidades individuales relacionadas con la presentación de informes financieros. Los canales abiertos de comunicaciones son esenciales para el funcionamiento apropiado de un sistema de información.
- d) Actividades de Control: Son políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que las directrices de la gerencia se llevan a cabo. Estas políticas y procedimientos promueven acciones relacionadas con los riesgos que enfrenta la organización.
- e) Monitoreo: Es un proceso que evalúa la calidad del control interno en el tiempo. Es importante monitorear el control interno para determinar si éste está operando en la forma esperada y si es necesario hacer modificaciones. Las actividades de monitoreo permanente incluyen actividades de supervisión y gerencia realizadas en forma regular, como el monitoreo continuo de quejas de clientes o la revisión de la razonabilidad de los informes de gerencia. Las evaluaciones separadas son actividades de monitoreo que se

realizan en forma no rutinaria, como las auditorías periódicas efectuadas por los auditores internos.

1.7.3 Control interno de las cuentas por cobrar

Los controles ineficaces sobre las ventas a crédito y las cuentas por cobrar pueden ser costosos para un negocio. Cuando los controles sobre las ventas a crédito son inadecuados, son casi inevitables las grandes pérdidas por créditos.

Generalmente, el control interno sobre las ventas a crédito se ve fortalecido por una división de funciones, de manera que los diferentes departamentos o individuos son responsables por:

- La preparación o toma del pedido de ventas.
- La aprobación del crédito.
- La entrega de la mercancía de las existencias.
- Los despachos.
- La facturación.
- La verificación de la factura.
- El manejo de cuentas de control.
- El manejo de los libros mayores de los clientes.
- La aprobación de las devoluciones y las rebajas en ventas.
- La autorización de castigos de cuentas incobrables.

Cuando este grado de subdivisión de funciones es factible, es probable que los errores accidentales sean detectados rápidamente a través de la comparación de documentos y sumas que surgen de unidades independientes de la compañía, y la oportunidad para que el fraude se reduzca a un mínimo.

1.7.4 Contabilización de las cuentas por cobrar

Para el registro contable, la presentación y divulgación de las cuentas por cobrar, se deberá de considerar principalmente la Norma Internacional de Información Financiera (NIIF) 7. Instrumentos financieros. Información a revelar.

Objetivo: Requiere a las entidades que, en sus estados financieros, revelen información que permita a los usuarios evaluar:

- La relevancia de los instrumentos financieros en la situación financiera y el rendimiento de la entidad.
- La naturaleza, alcance y gestión frente a los riesgos procedentes de los instrumentos financieros a los que la entidad se haya expuesto durante el período y en la fecha de presentación.
- La información a revelar cualitativa describe objetivos, políticas y procesos de la gerencia para la gestión de dichos riesgos.
- Las informaciones a revelar cuantitativas dan información sobre la medida en que la entidad está expuesta al riesgo, basándose en información provista internamente al personal clave de la dirección de la entidad.

Los principios contenidos en la NIIF, complementan a los de reconocimiento, medición y presentación de los activos financieros y los pasivos financieros de la Norma Internacional de Contabilidad (NIC) 32. Instrumentos financieros, presentación, y la Norma Internacional de Contabilidad (NIC) 39. Instrumentos financieros, reconocimiento medición.

1.7.5 Aspectos legales relacionados con las cuentas por cobrar

1.7.5.1 Cuentas incobrables

Contempla aquellas cuentas que por alguna razón se estiman de cobro difícil. Normalmente se refiere a la cuenta de clientes y documentos por cobrar.

1.7.5.2 Provisión para cuentas incobrables

Es una cuenta de saldo acreedor que va disminuyendo las cuentas por cobrar. Es una estimación de las cuentas por cobrar, que se perderá por incobrable durante el siguiente ejercicio fiscal. Esta cuenta se ve afectada por los cambios en los estándares de crédito. La probabilidad o riesgo de adquirir una cuenta de difícil cobro, aumenta a medida que los estándares de crédito se hacen más flexibles y viceversa, esto dado también por el estudio que se hace de los clientes y su capacidad de pago en el corto y largo plazo.

Fundamento legal sobre la provisión para cuentas incobrables:

De acuerdo al inciso q) del artículo 38, del decreto 26-92 Ley del Impuesto Sobre la Renta: Las cuentas incobrables, siempre que se originen en operaciones del giro habitual del negocio y que se justifique tal calificación. Este extremo se prueba mediante la presentación de los requerimientos fehacientes de cobro hechos, o en su caso, de acuerdo con los procedimientos establecidos judicialmente; todo ello antes de que opere la prescripción de la deuda o que la misma sea calificada de incobrable.

En caso de que se recupere total o parcialmente una cuenta incobrable que hubiere sido deducida de la renta bruta, su importe debe incluirse como ingreso gravable en el período de imposición en que ocurra la recuperación.

Los contribuyentes que no apliquen el sistema de deducción directa de las cuentas incobrables, antes indicado, podrán optar por deducir la provisión para la formación de una reserva de valuación, para imputar las cuentas incobrables que se registren en el período de imposición en que ocurra la recuperación. Dicha reserva no podrá exceder del tres por ciento (3%) de los saldos deudores de cuentas y documentos por cobrar, al cierre de cada uno de los períodos anuales de imposición y siempre que dichos saldos se originen del giro habitual del negocio.

Cuando la reserva exceda el total de los saldos deudores indicados, el exceso deberá incluirse como renta bruta del período de imposición en que se produzca el mismo.

1.7.6 Toma de decisiones en políticas de crédito

Las decisiones dependerán de las utilidades o pérdidas por la concesión de crédito, y la capacidad que tenga la empresa para afrontarlos. Para ello, se podría recurrir a un análisis financiero que expusiera la situación general de la política, entonces, de acuerdo a los resultados se podrán tomar las decisiones convenientes a la empresa.

1.7.7 Análisis financiero

Consiste básicamente en el análisis de los estados financieros de una empresa, orientado a evaluar la posición financiera presente y pasada, con el resultado de sus operaciones; para especificar las condiciones actuales y pronosticar los resultados futuros, y además facilitar la toma de decisiones.

Al realizar un análisis financiero se pueden descubrir las áreas problemáticas específicas para emprender acciones correctivas a tiempo. Por ejemplo, en el área de crédito se pueden examinar las razones financieras básicas de un posible cliente para decidir si le extienden un crédito.

Los principales contextos en una evaluación financiera de crédito son: la rentabilidad, el endeudamiento, la solvencia, la rotación de cuentas por cobrar, el período promedio de cobros y la tasa de rendimiento sobre la inversión de las ventas al crédito.

1.7.8 Razones financieras

Una razón financiera es una relación que indica algo sobre las actividades de una empresa, como la proporción entre activos y pasivos, o entre sus cuentas por cobrar y sus ventas anuales. Además, permite que el analista compare las condiciones de una empresa en el tiempo o en relación con otras empresas.

Capítulo 2

2.1 Tipo de investigación

El presente trabajo de investigación, se elaboró en la empresa Medicina para todos, Sociedad Anónima y se realizó un tipo de investigación descriptiva, con el objeto de evaluar, para comprender de forma clara, los procedimientos y controles aplicados en la empresa en el rubro de cuentas por cobrar al 31 de diciembre de 2012.

2.2 Sujetos de la investigación

Los sujetos que participaron en la investigación fueron empleados de la empresa que desempeñan una función relacionada con el rubro de cuentas por cobrar, entre los cuales se pueden mencionar:

- Administrador: Es la persona que supervisa la gestión de cobro y que el registro de las cuentas por cobrar sea oportuno, exacto y adecuado.
- Contadora general: Es la persona que contabiliza los movimientos realizados en las cuentas por cobrar.
- Auxiliar: Esta persona realiza la actualización de las cuentas por cobrar, ya sea en lo que se refiere a los abonos, así como a los cargos que se den por cuentas nuevas o por ampliaciones.

2.3 Instrumentos

En la evaluación a la empresa Medicina para todos, S.A., se utilizaron los instrumentos y técnicas siguientes:

- a) Cuestionarios: Estos instrumentos se aplicaron para obtener información para la evaluación de todas las áreas de la empresa y determinar las deficiencias, a través de los cuales se realizaron preguntas directas en los diferentes puestos.
- b) Entrevistas: Se entrevistó al administrador y a la contadora general para saber cuál de todos los departamentos presentaba mayores debilidades y poder realizar la práctica

empresarial dirigida; al auxiliar de cobros, para poder obtener información de primera mano y detallada del área a evaluar, por medio de las cuales comentaron en qué forma es administrada actualmente la cartera de créditos.

- c) Inspección documental: Se solicitó y revisó la documentación proporcionada por la administración de la empresa, la cual sirvió para verificar el movimiento contable de la cartera de créditos.
- d) Estados financieros: Se obtuvo los estados financieros del año 2012, los cuales fueron utilizados para elaborar las razones financieras y de esa manera visualizar la situación de la empresa.
- e) Observación directa: A través de este tipo de observación se estuvo en contacto directo con los empleados de la empresa durante el desarrollo de su trabajo, lo que permitió verificar los procedimientos utilizados, especialmente en el área de cuentas por cobrar.

2.4 Procedimientos

a) Revisión de las cuentas por cobrar

Se realizó un análisis a las cuentas por cobrar que actualmente tiene registradas la empresa, para comprobar si cuentan con su documentación de respaldo, los montos concedidos, los plazos y poder establecer si cuadran con lo registrado en el balance general.

b) Clasificación de las cuentas por cobrar

Se clasificó las cuentas, atendiendo al plazo concedido, para determinar si son a corto, mediano o largo plazo.

c) Creación del sistema de control

Se propuso un sistema computarizado de cuentas por cobrar, que será programado en el lenguaje *Visual Basic Express 2012*, en la cual se ingresarán todos los datos de las cuentas, trabajándolo

de manera individual para cada cliente, agregándole las medidas de seguridad necesarias para garantizar que la información no pueda ser modificada sin la autorización respectiva y previendo que se realice diariamente el *backup* con el propósito de que esta copia sea un respaldo a la integridad de la información que se almacena.

d) Elaboración de reportes

Se determinaron los reportes que va a generar el sistema, para que los usuarios de los mismos los analicen e indiquen si la información es suficiente o si se necesita agregar alguna otra.

e) Etapa de funcionamiento y comprobación

Se sugiere esta etapa para comprobar el sistema, con situaciones reales para observar si cumple con las expectativas de la empresa, además, si la información que genera es la más conveniente y oportuna.

2.5 Aportes

2.5.1 A la empresa:

Se aportó un sistema de control de las cuentas por cobrar, que permite obtener la información de forma más oportuna, confiable y veraz, disminuyendo el riesgo de pérdidas y mejorando la rentabilidad de la empresa.

2.5.2 A la Universidad:

Contribuir a que la Universidad enriquezca su biblioteca y que tenga una fuente más de consulta sobre el tema de la implementación de un sistema de cuentas por cobrar, para que se tenga un modelo y una guía, para toda persona que desee investigar o profundizar en dicho tema.

2.5.3 A Guatemala:

Se contribuyó al desarrollo socio-económico de Guatemala, debido a que al optimizar los recursos de la empresa Medicina para todos, S.A., la cual está legalmente inscrita y registrada, la misma, puede cumplir de mejor forma con sus obligaciones tributarias, por lo que se contribuye con el crecimiento del país, generando confianza y motivación para la inversión, lo cual se traduce en nuevas fuentes de trabajo.

2.5.4 Al futuro profesional:

Que le brinde la confianza necesaria, que al realizar un trabajo de este tipo, puede contribuir con la empresa en la cual labore para corregir deficiencias y minimizar riesgos en un área específica de la misma.

2.5.5 Al estudiante:

Fomentar la responsabilidad como estudiante, y crear conciencia en él, para que al realizar un trabajo, lo haga con la mayor dedicación y esfuerzo posible, para ayudar a una empresa a corregir sus debilidades, debido a que solo así, podrá aprender y contribuir también, no solo a una empresa, sino que, a todo un país.

Capítulo 3

3.1 Resultados de la investigación

En el ambiente empresarial, las cuentas por cobrar provienen de las ventas de bienes o por la prestación de servicios, las cuales están respaldadas por una factura; también se encuentran aquellas que se originan por una venta al crédito, las cuales son mayormente empleadas por las empresas industriales y comerciales, convirtiéndose en algunos casos en el activo más importante de dichas empresas.

Con base a lo anteriormente expuesto y como resultado del análisis e investigación efectuada por medio de los instrumentos aplicados, se estableció que el problema principal que tiene la empresa, consiste en la carencia de un sistema adecuado, en el cual puedan llevar el control y actualización de las cuentas por cobrar, como consecuencia de esta deficiencia, se observó que las operaciones y registros en este rubro, no son confiables, lo que no garantiza la exactitud de los saldos que dichas cuentas poseen, lo que provoca un mal servicio para el cliente; así como, saldos incorrectos en la contabilidad de la empresa.

Dentro de los instrumentos usados en la elaboración del presente trabajo, se tienen:

3.2 Cuestionarios

Con la aplicación de estos instrumentos se pudo conocer las interioridades de la empresa, estableciendo cuáles eran sus problemas y las causas de ellos, para tener un panorama más amplio y en base a esto poder proponer la solución que más le convenga a la empresa, no solo, en el área financiera sino que también en la de recursos humanos.

Este instrumento fue de gran apoyo, porque al utilizarlo, se determinaron debilidades en el control interno de diferentes áreas de la empresa, proporcionando una base sobre la cual se puede trabajar en corregir estas, específicamente con relación al rubro de cuentas por cobrar, con este propósito se aplicaron los cuestionarios siguientes:

3.2.1 Cuestionario a la contadora

Esta persona es la responsable de registrar en la contabilidad de la empresa, las operaciones que se realicen dentro de este rubro, al aplicarle el cuestionario específico, se detectaron los siguientes problemas:

- No hay una política definida para el otorgamiento de crédito a los clientes.
- El registro de las operaciones se vuelve tedioso, debido a que debe esperar a que todos los movimientos sean operados por el auxiliar, en los controles que actualmente tienen.
- Para establecer la morosidad de la cartera, se debe realizar manualmente porque no tienen un sistema que lo proporcione en el momento que lo necesiten.
- De igual manera, si un cliente desea saber su saldo para cancelarlo totalmente, se debe recurrir al control manual que lleva la empresa, lo que origina que el cliente deba esperar para saber dicho monto, lo que provoca malestar a los clientes.

3.2.2 Cuestionario al auxiliar

En esta persona recae la responsabilidad de llevar un adecuado control sobre los movimientos que se originen en cada cuenta, con el cuestionario, se determinó los siguientes inconvenientes:

- Todo lo realiza manualmente, por lo que hay mayor riesgo de que existan errores en la operatoria de cada cuenta.
- Debido a que todo lo realiza manualmente, hay ocasiones en que la operatoria se encuentra atrasada, por lo que los saldos no se encuentran totalmente al día.

3.3 Entrevistas

Por medio de las entrevistas se pudo obtener un panorama mucho más claro de lo que actualmente realiza la empresa con relación a las cuentas por cobrar, cómo se autorizan, como las registran y como las recuperan.

También se pudo observar y confirmar que este registro y control, de la manera en que actualmente la realiza la empresa, les provoca una carga extra de trabajo y un consumo de tiempo mucho mayor, el cual podrían utilizar en otras actividades.

3.4 Inspección documental

Al revisar la documentación proporcionada por la empresa, se comprobó que todo lo realizan manualmente, lo que provoca en muchos casos que se deban realizar correcciones por errores que se dieron en el movimiento diario de las cuentas por cobrar.

Esto genera que en la empresa, se deba volver a realizar algunas operaciones, cálculos y registros, lo cual podría evitarse, si la empresa contara con un sistema de cobro confiable, el que le ahorraría tiempo y dinero a la misma.

3.5 Observación directa

Se observó el movimiento de la empresa y la forma en que los empleados desarrollan sus funciones, estableciendo que el trabajo que realizan de forma manual, en muchas ocasiones se vuelve tedioso y aburrido, lo cual provoca errores en sus actividades diarias.

3.6 Estados financieros

Los estados financieros son documentos que muestran la posición financiera, los resultados de las operaciones y la información pertinente sobre los cobros y pagos de efectivo de una empresa durante un período contable; así mismo, muestran la capacidad de pago de la misma, a una fecha determinada, pasada, presente o futura, o bien el resultado de operaciones obtenidas en un período o ejercicio pasado, presente o futuro, en situaciones normales o especiales.

3.6.1 Balance de situación general

Es el documento que muestra y permite comparar la situación financiera de varios años de una empresa, refleja las áreas en donde la gerencia debe tomar decisiones con relación a cambios en sus políticas y controles internos tendientes a mejorar la situación de la misma.

Como resultado de la revisión al balance de la empresa, se estableció que la reserva para cuentas incobrables, excede al 3% permitido por la Ley del Impuesto Sobre la Renta, por lo que dicho exceso, se incluyó como renta bruta del período de imposición del año 2012.

3.6.2 Estado de resultados

Es un documento que muestra los ingresos, los gastos; así como, la utilidad o pérdida neta, resultado de la actividad comercial de la empresa, durante un período de tiempo específico.

MEDICINA PARA TODOS, SOCIEDAD ANÓNIMA
BALANCE DE SITUACIÓN GENERAL
AL 31 DE DICIEMBRE 2012
CIFRAS EXPRESADAS EN QUETZALES

			<u>Porcentaje</u>
			<u>%</u>
ACTIVO			
ACTIVO NO CORRIENTE			572,750.00
MOBILIARIO Y EQUIPO	152,000.00		
(-) DEPRECIACION ACUMULADA	38,000.00	114,000.00	6.61
VEHICULOS	357,000.00		
(-) DEPRECIACION ACUMULADA	89,250.00	267,750.00	15.52
MAQUINARIA	200,000.00		
(-) DEPRECIACION ACUMULADA	9,000.00	191,000.00	11.07
ACTIVO CORRIENTE			1,090,344.49
CAJA Y BANCOS		403,031.99	23.36
CUENTAS POR COBRAR	200,600.00		
(-) PROVISION CUENTAS INCOBRABLES	14,212.50	186,387.50	10.80
INVENTARIOS		500,925.00	29.04
OTROS ACTIVOS			62,000.00
SEGUROS PAGADOS ANTICIPADOS		5,000.00	0.29
GASTOS DE ORGANIZACIÓN	60,000.00		
(-) AMORTIZACION ACUMULADA	3,000.00	57,000.00	3.30
TOTAL ACTIVO			1,725,094.49 100.00
PATRIMONIO Y PASIVO			
PATRIMONIO			1,236,203.34
CAPITAL EN ACCIONES		495,000.00	28.69
CAPITAL PAGADO		5,000.00	0.29
RESERVA LEGAL ACUMULADA		40,500.00	2.35
UTILIDAD ACUMULADA		243,850.00	14.14
DIVIDENDOS POR PAGAR		100,000.00	5.80
ISR POR PAGAR		109,074.53	6.32
UTILIDAD DEL EJERCICIO		230,639.86	13.37
RESERVA LEGAL DEL EJERCICIO		12,138.94	0.70
PASIVO			
PASIVO CORRIENTE			488,891.15
PROVEEDORES		309,680.00	17.95
IVA POR PAGAR		14,452.20	0.84
CUOTAS IGSS POR PAGAR		2,100.00	0.12
PRESTACIONES LABORALES POR PAGAR		12,658.95	0.73
CUENTAS POR PAGAR		75,000.00	4.35
PRESTAMOS A CORTO PLAZO		75,000.00	4.35
TOTAL PATRIMONIO Y PASIVO			1,725,094.49 100.00

Fuente: Proporcionado por la empresa.

MEDICINA PARA TODOS, SOCIEDAD ANÓNIMA
ESTADO DE RESULTADOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012
CIFRAS EXPRESADAS EN QUETZALES

		Porcentaje	
			<u>%</u>
VENTAS BRUTAS		1,037,500.00	
(-) DESCUENTOS SOBRE VENTAS		0.00	
VENTAS NETAS		<u>1,037,500.00</u>	100.00
COSTO DE VENTAS			
(-) INVENTARIO INICIAL	324,050.00		
(+) COMPRAS	<u>695,625.00</u>		
DISPONIBLE	1,019,675.00		
(-) INVENTARIO FINAL	<u>500,925.00</u>		
COSTO DE VENTAS		<u>518,750.00</u>	50.00
GANANCIA EN VENTAS		518,750.00	50.00
GASTOS DE OPERACIÓN			
GASTOS DE VENTAS			
DEPRECIACION MAQUINARIA	9,000.00		
DEPRECIACION VEHICULOS	17,850.00		
CUENTAS INCOBRABLES	44,212.50		
COMISIONES SOBRE VENTAS	10,375.00		
SUELDOS	21,000.00		
CUOTA PATRONAL IGSS	3,975.21		
PRESTACIONES LABORALES	9,148.95		
COMBUSTIBLES	10,800.00		
PUBLICIDAD	<u>540.00</u>	126,901.66	12.23
GASTOS GENERALES			
SEGUROS GASTO	3,000.00		
AMORTIZACION GTOS. DE ORGANIZACIÓN	3,000.00		
DEPRECIACION MOB. Y EQUIPO	7,600.00		
PAPELERIA Y UTILES	2,100.00		
ALQUILERES	4,500.00		
MANTENIMIENTO	2,700.00		
SUSCRIPCIONES	800.00	23,700.00	2.28
GANANCIA EN OPERACIÓN		<u>368,148.34</u>	35.48
OTROS GASTOS Y PRODUCTOS FINANCIEROS			
OTROS GASTOS			
INTERESES GASTO	37,295.00		3.59
OTROS PRODUCTOS			
DESCUENTOS SOBRE COMPRAS	<u>21,000.00</u>	16,295.00	2.02
GANANCIA ANTES DEL ISR		351,853.34	33.91
ISR POR PAGAR		<u>109,074.53</u>	10.51
GANANCIA DESPUES DEL ISR		242,778.80	23.40
RESERVA LEGAL		<u>12,138.94</u>	1.17
GANANCIA DEL EJERCICIO		<u>230,639.86</u>	22.23

Fuente: Proporcionado por la empresa.

3.7 Análisis de razones financieras

Se emplearon fórmulas para determinar las razones financieras, a las cuentas por cobrar y con esto poder analizar de mejor manera, cómo influye este rubro en la empresa, para determinar con qué frecuencia se recuperan los créditos y saber si la empresa cuenta con liquidez para realizar alguna inversión.

Por medio de estos índices financieros, la empresa puede ver de forma clara, como se está llevando el manejo de las cuentas; asimismo, la frecuencia en las que estas se vuelven efectivo para la empresa y también el tiempo en que tarda en suceder esto, permitiéndoles la toma de decisiones de forma oportuna y confiable.

La empresa proporcionó el balance de situación general al 31 de diciembre de 2012; así como, el estado de resultados por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2012, con base a los cuales, se realizó el análisis correspondiente, principalmente en el rubro relacionado con las cuentas por cobrar.

3.7.1 Razones de liquidez

La liquidez es la capacidad que tiene una empresa para saldar o cancelar sus obligaciones a corto plazo, a medida que estas se vencen.

a) Capital neto de trabajo

Capital de trabajo = Activo corriente - Pasivo corriente

Capital de trabajo = 1,090,344.49 - 488,891.15

Capital de trabajo = 601,453.34

Este valor representa la inversión neta en recursos circulantes, producto de las decisiones de inversión y financiamiento a corto plazo. Mientras la productividad del capital de trabajo sea mayor, esta se traduce en una mayor rentabilidad para la empresa.

b) Índice de solvencia circulante

$$\text{Índice de Solvencia} = \frac{\text{activo corriente}}{\text{pasivo corriente}}$$

$$\text{Índice de Solvencia} = \frac{1,090,344.49}{488,891.15}$$

$$\text{Índice de Solvencia} = \mathbf{2.23}$$

Esta razón indica la capacidad que tiene la empresa para pagar las deudas a corto plazo, por lo que se puede observar que en este caso, Medicina para todos, S.A., cuenta con Q.2.23 en efectivo o sus equivalentes para cubrir cada Q.1.00 de deuda a corto plazo.

c) Índice de solvencia inmediata o prueba del ácido

$$\text{Prueba del ácido} = \frac{\text{Activo corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo corriente}}$$

$$\text{Prueba del ácido} = \frac{1,090,344.49 - 500,925.00}{488,891.15}$$

$$\text{Prueba del ácido} = \mathbf{1.21}$$

Este indicador establece la capacidad que tiene la empresa para pagar sus obligaciones a corto plazo, con activos que se consideran líquidos en un período por lo general no mayor a 90 días, por esta razón, se resta el rubro de inventarios del activo corriente.

En el caso de la empresa, por cada quetzal de deuda a corto plazo cuenta con Q.1.21 en efectivo o sus equivalentes para cubrirlo.

d) Índice de rotación de cuentas por cobrar

Debido al rubro que abarca el presente informe, se analizaron los indicadores de las cuentas por cobrar a más detalle, por lo que se utilizaron los siguientes:

- Plazo de cobro en cuentas por cobrar

$$\text{Plazo de Cobro} = \frac{360 \text{ días}}{\text{Índice de Rotación CC}}$$

$$\text{Plazo de Cobro} = \frac{360}{1.50}$$

$$\text{Plazo de Cobro} = \mathbf{240.00}$$

El resultado anterior indica que, la empresa Medicina para todos, S.A., tarda 240 días en recuperar sus ventas al crédito, lo cual es demasiado tiempo e implica que la empresa no cuente con disponibilidad de efectivo. La empresa indicó que del total de ventas en el período analizado que son Q.1,037,500.00, las ventas al contado son Q.737,000.00 que representa un 71.04%, y las ventas al crédito son Q.300,500.00 que representan el 28.96%.

- Rotación de las cuentas por cobrar

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{\text{Ventas anuales al crédito}}{\text{Cuentas por cobrar}}$$

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{300,500.00}{200,600.00}$$

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \mathbf{1.50}$$

Con este resultado, se conoce la cantidad de veces que se han recuperado las cuentas por cobrar en el año, en el caso de Medicina para todos, S.A., dichas cuentas han rotado 1.50 veces.

3.7.2 Razones de endeudamiento o apalancamiento

Estas indican el monto del dinero de terceros que se utiliza para generar utilidades, pues las deudas comprometen a la empresa en el transcurso del tiempo.

a) Índice de endeudamiento

$$\text{Endeudamiento} = \frac{\text{Total Pasivo}}{\text{Total Activo}}$$

$$\text{Endeudamiento} = \frac{488,891.15}{1,725,094.49}$$

$$\text{Endeudamiento} = \mathbf{0.28}$$

Este índice proporciona el porcentaje en que los activos totales han sido financiados con recursos de terceros o endeudamiento. En el caso de Medicina para todos, S.A., el 28% de los activos se encuentran comprometidos, lo cual es un porcentaje bastante aceptable.

b) Índice de autonomía

$$\text{Autonomía} = \frac{\text{Total Patrimonio}}{\text{Total Activo}}$$

$$\text{Autonomía} = \frac{1,236,203.34}{1,725,094.49}$$

$$\text{Autonomía} = \mathbf{0.72}$$

Este índice mide la proporción de la inversión de la empresa que ha sido financiada con dinero de los propietarios.

Este índice es complementario al de endeudamiento, por lo que la suma de los dos debe ser igual a 1.

c) Apalancamiento externo

$$\text{Apalancamiento externo} = \frac{\text{Total Pasivo}}{\text{Total Patrimonio}}$$

$$\text{Apalancamiento externo} = \frac{488,891.15}{1,236,203.34}$$

$$\text{Apalancamiento externo} = \mathbf{0.40}$$

Esta razón mide la relación entre la utilización del endeudamiento como mecanismo de financiación y la utilización de los fondos de los propietarios. En el caso de Medicina para todos, S.A. se observa que el total de lo adeudado no supera al capital; es decir, el financiamiento externo que utiliza es mínimo.

3.7.3 Razones de actividad o de gerencia

Evalúan la habilidad con la cual la empresa (o la gerencia) utiliza los recursos de que dispone.

a) Rotación de cuentas por pagar

$$\text{RCP} = \frac{\text{Compras Anuales al Crédito}}{\text{Cuentas por Pagar}}$$

$$\text{RCP} = \frac{295,000.00}{75,000.00}$$

$$\text{RCP} = \mathbf{3.93}$$

Esta razón permite conocer las veces que las cuentas por pagar se convierten en efectivo en el curso del año.

b) Plazo de pago en cuentas por pagar

$$\text{Plazo de Pago} = \frac{360 \text{ días}}{\text{Índice de Rotación CP}}$$

$$\text{Plazo de Pago} = \frac{360}{3.93}$$

$$\text{Plazo de Pago} = \mathbf{91.60}$$

Esta razón permite conocer el número de días que la empresa se toma para el pago de las deudas a sus proveedores.

Las razones financieras que se determinaron son las que tienen como objetivo evaluar el desempeño de la empresa y conocer su situación actual en relación a las cuentas por cobrar.

Se incluyó el índice de solvencia para mostrar que la morosidad de las cuentas por cobrar, no afecta a la empresa.

3.8 Clasificación de las cuentas por cobrar

Atendiendo a su origen, las cuentas por cobrar pueden clasificarse en:

- Cuentas por cobrar comerciales: Las cuentas por cobrar provenientes de ventas al crédito son comúnmente conocidas como cuentas por cobrar comerciales o cuentas por cobrar a clientes y deben ser presentadas en el balance en el grupo del activo corriente, excepto aquellas cuyo vencimiento sea mayor que el ciclo normal de operaciones de la empresa, el cual, en la mayoría de los casos es de doce meses. En aquellas empresas donde el ciclo normal de operaciones sea superior a un año pueden incluirse dentro del activo corriente, aun cuando su vencimiento sea mayor de doce meses, siempre y cuando no sobrepase ese ciclo normal de operaciones, en cuyo caso deberán ser clasificadas fuera del activo corriente, en el grupo de activos no corrientes.

Cuando el ciclo de operaciones de una empresa es superior a un año, permite presentar dentro del activo corriente cuentas por cobrar con vencimiento mayor de doce meses, por lo que es necesario que éstas aparezcan separadas de las que vencerán antes de un año.

- Cuentas por cobrar no comerciales: Se refiere a derechos por cobrar que la empresa posee originados por transacciones diferentes a ventas de bienes y servicios al crédito. Este tipo de cuentas por cobrar deberán aparecer clasificadas en el balance en el grupo de activo corriente, siempre que se espere que van a ser cobradas dentro del ciclo normal de operaciones de la empresa, que generalmente es de doce meses, de acuerdo con la naturaleza de la transacción que las origina. Las cuentas por cobrar no provenientes de ventas de bienes o servicios, pueden ser clasificadas a su vez en dos grupos: Cuentas por cobrar que representen derechos por cobrar en efectivo y cuentas por cobrar que representan derechos por cobrar en bienes diferentes al efectivo. El origen de estas

cuentas por cobrar es muy variado, entre ellas, se puede citar las siguientes: cuentas por cobrar a empleados, intereses por cobrar y otras.

3.9 Análisis de la cartera de clientes

Debido a que la razón principal de este trabajo es el rubro de cuentas por cobrar, se hace necesario realizar un análisis de la cartera que integra este rubro del balance.

Se pudo determinar que en este rubro, solo se encuentran los clientes a los cuales la empresa les vende o presta alguna clase de servicio médico al crédito.

En base a los registros y documentos que posee la empresa se elaboró la antigüedad de saldos, para determinar el grado de morosidad que existe actualmente, los resultados obtenidos se muestran a continuación:

Cuadro No. 1
Medicina para todos, Sociedad Anónima
Antigüedad de saldos en la cartera de clientes
Al 31 de diciembre de 2012

AL CORRIENTE	SALDOS VENCIDOS			TOTAL
0-30 días	31-60 días	61-90 días	91 días y más	
85,444.32	25,500.50	37,309.43	52,345.75	200,600.00
43%	13%	18%	26%	100%

Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar, el mayor porcentaje de estas cuentas se encuentran en el rango de 0 a 30 días, lo que puede considerarse como algo normal para la actividad de la empresa, constituyendo un 43% del total de la cartera.

Adicionalmente, las cuentas que tienen una morosidad de 91 días o más, representa el 26% del total de la cartera, lo cual se refleja en un riesgo para la empresa, porque ya han pasado más de 3 meses, sin que la empresa haya recibido el pago de las mismas, por lo que, se debe poner énfasis en estas cuentas para buscar su recuperación de una manera pronta y efectiva.

Al momento de la investigación, la empresa solo registra sus cuentas por cobrar en una hoja Excel, la cual actualizan por medio de las copias de los recibos que son entregados a los clientes al momento de realizar algún abono de su cuenta.

La información se va operando conforme el cobrador de la empresa lleva los recibos pagados, pero este proceso se realiza por lo regular, cada 3 días.

Actualmente la empresa no cuenta con reportes que le proporcionen la información del rubro de cuentas por cobrar.

3.10 Deficiencias en procesos existentes

Al efectuar la revisión en el rubro de cuentas por cobrar, se determinó que no existe un adecuado control sobre las mismas, lo que ocasiona que la información proporcionada por el encargado, sea poco confiable e inexacta, debido a que dentro de estos saldos pueden encontrarse cuentas incobrables ocasionadas por cheques rechazados, a los cuales no se les ha dado el seguimiento apropiado.

3.11 Riesgos del registro actual de las cuentas por cobrar

Por la forma en que la empresa lleva el control y registro de este rubro, existen varios riesgos que se pueden dar, entre los cuales están:

- Robo, fraude o malversación en los recursos de la empresa.
- Toma de malas decisiones sobre las cifras expresadas en los estados financieros.
- Manejo y salvaguarda inadecuado del activo de la empresa.
- Control inadecuado en la entrega de documentos para cobro.

3.12 Causas de los problemas detectados en el rubro de cuentas por cobrar

La mayoría de problemas presentados en este rubro, se debe al actual sistema de control y registro de dichas cuentas, los cuales pueden ser corregidos por la empresa, al implementar la propuesta sugerida.

3.13 Procedimientos de auditoría para la investigación de los datos

Para la investigación y confirmación de los saldos de las cuentas por cobrar, el auditor debe utilizar procedimientos sustantivos de auditoría. Estos procedimientos son las pruebas directas que utilizan información específica del sistema de contabilidad de la empresa y los estados financieros. Para cumplir con los procedimientos, el auditor utiliza las denominadas Técnicas de Auditoría.

Por lo anteriormente indicado, podemos decir que los procedimientos de auditoría son el conjunto de técnicas de investigación aplicado a una partida o a un grupo de hechos y circunstancias relativas a los estados financieros sujetos a examen mediante los cuales el auditor obtiene las bases para fundamentar su opinión.

3.13.1 Naturaleza de los procedimientos de auditoría

Los diferentes sistemas de organización, control, contabilidad y en general los detalles de operación de los negocios, hacen imposible establecer sistemas rígidos de prueba para el examen de los estados financieros. Por esta razón el auditor deberá de acuerdo a su experiencia y criterio profesional, decidir cuál técnica o procedimiento de auditoría o conjunto de ellos, serán aplicables en cada caso para obtener la certeza que fundamenta su opinión objetiva y profesional.

3.13.2 Extensión o alcance de los procedimientos de auditoría

Dado que las operaciones de las empresas son repetitivas y forman cantidades numerosas de operaciones individuales, generalmente no es posible realizar un examen detallado de todas las transacciones individuales que forman una partida global. Por esa razón, cuando se llenan los requisitos de multiplicidad de partidas y similitud entre ellas, se recurre al procedimiento de

examinar una muestra representativa de las transacciones individuales, para derivar del resultado del examen de tal muestra.

3.13.3 Oportunidad de los procedimientos de auditoría

A la época en que los procedimientos de auditoría se van a aplicar se le llama oportunidad. Los procedimientos de auditoría pueden realizarse antes del cierre de fin de año para el cliente o con posterioridad al final del año. Los auditores pueden obtener más evidencia desplazando los procedimientos de auditoría desde una fecha inicial hasta el final del año.

3.13.4 Proceso de revisión de cuentas por cobrar

Dentro de este proceso se debe verificar que los documentos de soporte de las cuentas por cobrar se encuentren en poder de la empresa; así como, llevarse el control del vencimiento de las mismas para que se proceda a tiempo con las cuentas que ya se encuentren vencidas y tomar las medidas necesarias para asegurar su recuperación, este proceso se puede ver en el flujograma respectivo que se encuentra en el anexo No. 6.

3.13.5 Programas de auditoría

Dentro de la revisión de los estados financieros de la empresa, se debe realizar los correspondientes programas de auditoría, los cuales se deben realizar por rubro, detallando en cada uno, los procedimientos de auditoría que se van a emplear para que la revisión sea adecuada y específica para cada rubro.

3.14 Cumplimiento de aspectos fiscales

Debido a que la empresa se encuentra inscrita ante la Superintendencia de Administración Tributaria, y está afiliada al Impuesto Sobre la Renta, Impuesto al Valor Agregado, así como, al Impuesto de Solidaridad, tiene especial cuidado en cumplir con las obligaciones que tiene derivadas de estos impuestos.

La empresa factura todas sus ventas y servicios, y sus gastos están documentados con las facturas de sus proveedores, por lo que registra en su contabilidad todos sus movimientos para posteriormente presentar y pagar sus declaraciones de los impuestos antes mencionados.

Por la revisión realizada, se pudo establecer que la empresa Medicina para Todos, S.A., se encuentra al día en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

Capítulo 4

4.1 Propuesta de solución o mejora

4.1.1 Introducción

Como resultado del estudio y análisis efectuados a la empresa Medicina para todos, Sociedad Anónima, y como resultado de las pruebas, procedimientos y técnicas empleadas, que permitieron la obtención de la información suficiente que sirvió de base para determinar las principales deficiencias y debilidades, encontradas en el rubro de las cuentas por cobrar, en este capítulo se presenta la propuesta para solucionar los problemas que se encontraron en el transcurso del desarrollo del presente estudio.

Se tomó en cuenta el alto riesgo que tiene la empresa al no contar con información que le dé la certeza necesaria y le proporcione confianza, debido al sistema de cuentas por cobrar que la empresa posee.

Estos riesgos pueden ser saldos morosos de clientes que queden sin ser cobrados; así como, posibles sanciones tributarias por llevar registros contables incorrectos.

Se plantea “La implementación de un sistema de cuentas por cobrar” que sea una herramienta buena y eficiente de control en cuanto a un rubro tan importante del balance, como lo es las cuentas por cobrar, además de implementar procedimientos que ayuden a la empresa a solucionar los errores detectados y que los mismos sean una guía para la concesión, registro y control de cada cuenta por cobrar que se otorgue.

4.1.2 Antecedentes

Derivado del análisis efectuado a la empresa, se pudo establecer que el área más susceptible al riesgo es el rubro de las cuentas por cobrar.

Se determinó que la empresa lleva el control de este rubro de forma manual, existiendo el riesgo en cuanto a que la información se pierda o los saldos de cada cuenta no estén actualizados de forma rápida.

La cartera de las cuentas por cobrar se deriva del crédito que se ha otorgado a los clientes, que según denomina la empresa, son los más leales a dicha empresa, por lo que se debe principalmente a cirugías menores practicadas; así como, por medicamentos que los pacientes deben tomar por un tiempo prolongado. Esto lo realiza la empresa como una forma de ayudar y apoyar a sus clientes.

La empresa cuenta con los respectivos documentos que respaldan cada una de las cuentas por cobrar; sin embargo, el control que se lleva es deficiente, porque cuando quieren consultar alguna cuenta en específico, deben buscar en el archivo físico el expediente del cliente respectivo, lo cual se traduce en pérdida de tiempo y debido a que no existe un sistema confiable para el registro y actualización de las cuentas por cobrar, se plantea la propuesta de la implementación de un sistema de cuentas por cobrar, el cual está encaminado a proporcionar a la empresa controles más eficientes y eficaces, para la obtención de la información, para lo cual se sugieren los siguientes cambios e implementación de nuevos procedimientos:

a) Concesión de créditos

En el proceso de solicitud de apertura de crédito, el cliente solicitará a Medicina para Todos, S.A. la venta de productos o servicios al crédito, el área de Créditos y Cobros analizará la solicitud del cliente (ver anexo No. 7), conjuntamente con los documentos del mismo (documento personal de identificación, nit, números de teléfonos, y se debe solicitar tres referencias crediticias). Al tener el resultado del análisis, se trasladará al Gerente para su autorización y que establezca el plazo en días del crédito.

Al formalizarse el crédito con el cliente, para garantizar la recuperación de la cuenta, se debe realizar un pagaré, el cual deberá ser firmado por el cliente y por el representante legal de la empresa. (Ver anexo No. 8).

Adicionalmente, el encargado de ésta área, deberá revisar conjuntamente con la contadora general, de manera mensual los saldos de los clientes, para mejorar el control en relación a los límites de crédito autorizados para cada uno de los clientes, por medio de la documentación que respalde los pagos efectuados, entre los cuales están los siguientes:

- Facturas.
- Cheques personales o cheques de caja.
- Depósitos bancarios.
- Efectivo.

Actualmente, este proceso no se realiza en la empresa, debido a que no existen lineamientos por escrito de cómo realizarlo. En el anexo 9, se presenta el flujograma del mismo.

b) Control de la información crediticia

La documentación que soporta las cuentas por cobrar, debe tener ciertas restricciones en cuanto a su acceso, derivado a que en ocasiones se ha extraviado diversa documentación entre la cual están: facturas contables, boletas de depósito bancario, cheques rechazados, la información legal de los clientes; así como, información crediticia, etc. por lo que es necesario responsabilizar a la persona encargada por la pérdida de la documentación con la sanción de llamadas de atención por escrito e informar al personal que solo se puede consultar la información sin sustraer la papelería, derivado a que cada uno tendría que tener entre sus archivos las copias necesarias para desempeñar sus labores.

Llevar un control diario de los cheques rechazados, el cual debe ser por cliente e incluir los siguientes datos mínimos para un mejor control:

- Número de cheque.
- Fecha del cheque.
- Valor del Cheque.
- Banco que rechazó el cheque.
- Nombre del cliente emisor.
- Número de identificación tributaria.
- Límite de crédito del cliente.
- Monto adeudado a la fecha.

Esto con el objetivo de tener control sobre los clientes que pagan con cheques, y cuáles son rechazados con frecuencia, para imponerles sanciones adicionales al cobro de Q.200.00 por cheque rechazado, tales como: quitar al cliente la comodidad de pagar con cheque y que sea el pago con cheque de caja o en efectivo mientras se recupera el monto de los cheques rechazados.

Efectuar periódicamente y de manera sorpresiva corte de formas a los documentos de cobro y pago, con el fin de establecer el cobro de las cuentas por cobrar contra la entrega de las facturas, así como también los recibos de caja y las notas de crédito correspondientes, esta medida es necesaria, para evitar el uso personal de los fondos provenientes de la cartera de créditos.

c) Registro y control de la cartera de créditos

Definir responsabilidades entre los auxiliares de la cartera de créditos, acerca del registro de la información contable, por lo cual deben realizar cortes diarios para dar el debido seguimiento al registro de los cargos y abonos a la cuenta de bancos u otra cuenta que ocasione una contrapartida crediticia, revisando que se realicen de forma correcta las conciliaciones bancarias mensualmente.

Establecer como nueva política que, para poder realizar refacturaciones a los clientes, estas se deben realizar el mismo día que se anula la factura correspondiente.

Realizar en forma oportuna el traslado de los saldos pendientes de cobros a empleados, esto se logrará estableciendo políticas en cuanto a la concesión de crédito, como por ejemplo: instruir que le facturen a los empleados hasta el 20 de cada mes, esto para que se cuente con el tiempo para poder trasladar la documentación y reportes necesarios al departamento de recursos humanos y poder descontar dentro de la planilla el pago que debe efectuar al empleado.

d) Confirmación de saldos

La empresa no realiza el procedimiento de confirmación de saldos con sus clientes por vía telefónica, por lo que se propone realizar estas confirmaciones, a una muestra de los clientes más importantes, y de ser posible, que la realice la contadora general, para confirmar que no exista la malversación de fondos.

Además se deben establecer como procedimientos adicionales de confirmación de saldos los siguientes:

- Confirmación de saldos por medio escrito a los clientes.
- Confirmación de saldos por correo electrónico a los clientes.

Lo anterior, será de suma importancia, para tener información real del cliente y evitar que pueda ser manipulada la información correspondiente a la cartera de créditos, estableciendo que la deuda existe, que el saldo registrado es el correcto y que sea recuperable dicha cuenta.

e) Generación de la información contable

Al implementar el sistema en la empresa, este proporcionará un reporte actual de los clientes registrados, con el propósito de revisar y depurar los clientes, evitando con esto que se dé una duplicidad en códigos de registro, con lo cual se estará evitando lo siguiente:

- Desconocimiento del total de clientes a quienes se les ha autorizado ventas al crédito.
- Falta de control en el monto total de crédito autorizado.
- Ventas al crédito por valores mayores a los autorizados por la administración.
- Evitar que las cuentas sean de difícil cobro.
- Descapitalizar a la empresa

Para evitar la duplicidad a futuro de los códigos de los clientes, es necesario delegar a una sola persona el ingreso de los mismos al sistema, supervisando dicho ingreso la contadora general de la empresa.

f) Implementación de la propuesta por antigüedad de saldos

- Procedimientos en la recuperación de la cartera de 31 a 60 días de antigüedad
Evitar facturar a los clientes cuando sus saldos sobrepasen el límite de crédito impuesto por la empresa, esto para evitar que la cartera de créditos se vuelva incobrable, además, tener una comunicación directa con el cliente para que cancele su deuda.

Cuando las cuentas estén en el rango de tiempo de atraso de 31 a 60 días, realizar el cobro por la vía administrativa a través de una carta de cobro, para que el cliente tenga la oportunidad de poder cancelar su deuda sin recurrir a acciones más severas.

- Procedimientos en la recuperación de la cartera de 61 a 90 días de antigüedad
Si la deuda está dentro del rango de 61 a 90 días de atraso, se puede recurrir a cobrar los saldos por la vía extrajudicial, enviándoles una carta de cobro, indicándoles que es la segunda vez que se les hace un requerimiento de cobro, para que los clientes morosos se vean forzados a la cancelación de la deuda y si se logra convenir el pago de lo adeudado, convenir los plazos firmando un convenio de pago legalizado para poder tener una garantía legal.

- Procedimientos en la recuperación de la cartera de más de 91 días de antigüedad

Aquí se recomienda el mismo procedimiento utilizado en el rango de 61 a 90 días, que es el cobro extrajudicial por medio de una tercera carta, indicándoles que de no cancelar la deuda, se tomaran acciones judiciales.

- Garantías para la recuperación de la cartera de créditos por la vía judicial

Derivado a que la empresa actualmente no cuenta con las garantías necesarias para poder recuperar la cartera de créditos por la vía judicial, se propone que la empresa no utilice facturas normales por las ventas realizadas, sino que, autorice y utilice facturas cambiarias, que son títulos de crédito y cuando el cliente acepte pagar por plazos lo adeudado, firmar un pagaré, lo cual sería utilizado como garantía para recuperar la cartera por la vía judicial, además, los cheques rechazados con que cuenta la empresa, forma parte de dichas garantías ya que está catalogado como título de crédito dentro del Código de Comercio de la República de Guatemala.

4.1.3 Justificación

Debido a la actividad a la que se dedica la empresa, la misma debe contar con un buen sistema de registro y control de las cuentas por cobrar, porque esto le brindará seguridad y certeza no solo a la empresa sino que también a sus trabajadores, reduciendo la posibilidad de que se presenten errores o fraudes que vengán a amenazar el patrimonio de esta.

Es una inversión para la empresa que se traduce en una mejor atención hacia sus clientes y rapidez en los servicios que le soliciten, debido a que el contar con un sistema computarizado, reduce las tareas de una persona, lo que permite una atención más personalizada y cordial a cada uno de los clientes que visitan la empresa.

4.1.4 Objetivos

4.1.4.1 General

Proporcionar a la empresa un herramienta de control efectiva, que le brindará confianza en el registro de sus operaciones diarias en el rubro de las cuentas por cobrar, permitiendo la adecuada gestión y buen funcionamiento de los procesos en este rubro, colaborando con la empresa por medio de la solución propuesta, para que además sirva de protección al patrimonio de la misma, y que sus operaciones se puedan desarrollar eficientemente; así como, generar un ambiente de confianza, que permita a los trabajadores realizar sus funciones con seguridad.

4.1.4.2 Específicos

Establecer un control adecuado en el rubro de las cuentas por cobrar, por medio de un sistema que permita el registro y operación de las mismas, con rapidez, seguridad y confiabilidad, dándole a los socios no solo una herramienta de control, sino que, les permita la obtención de información de forma oportuna para la toma de decisiones.

4.1.5 Contenido

La solución propuesta al problema detectado, consiste en la implementación de un sistema de cuentas por cobrar, el cual será desarrollado y puesto en funcionamiento por una persona que se dedica a la programación de módulos y sistemas financieros, que cuenta con amplia experiencia en este tipo de trabajo.

El sistema será bien estructurado para que permita tener buenos niveles de seguridad, y para que cualquier problema que se suscite, pueda ser corregido de una forma oportuna.

Este sistema contará con lo siguiente:

- Módulo de altas: Aquí se permitirá el ingreso de los clientes nuevos o la creación de nuevas cuentas por cobrar, asignándoles un código único de cliente, por el cual se va a tener el detalle de todos los movimientos que realice cada cliente.

- **Módulo de operación:** En este módulo se realizará la operatoria de cada una de las cuentas por cobrar, permitiendo operar los abonos realizados por los clientes; así como, las ampliaciones concedidas por la empresa.
- **Módulo de modificaciones:** Permitirá que se realicen cambios a las cuentas por cobrar. Para poder operar este módulo, se va a necesitar la autorización del supervisor o de un jefe que avale el cambio que se esté haciendo. La empresa será la encargada de proporcionar los campos o conceptos que van a poder ser cambiados.
- **Módulo de eliminaciones:** Este módulo permitirá que se eliminen registros o cuentas por cobrar, que por alguna razón no deben formar parte de este rubro. Igualmente se deberá contar con la autorización del supervisor o de un jefe. La empresa será la que indique los casos en los cuales se debe eliminar una cuenta.
- **Módulo de cuadro:** Este módulo será un apoyo para la persona encargada de operar el movimiento diario de las cuentas por cobrar, ya sea cuentas nuevas o abonos realizados a las cuentas ya existentes. Para acceder, se debe tener el aval del usuario supervisor o jefe, el cual será el encargado de generar un reporte al final de la operatoria diaria, con el cual el usuario o auxiliar pueda verificar si la información ingresada, cuadra con la información que tiene en papeles.
- **Módulo de reversiones o correcciones:** Se proporcionará este módulo que servirá de ayuda cuando se desee corregir alguna operación ingresada incorrectamente o que se haya realizado una operación a una cuenta equivocadamente. Estas reversiones o correcciones, solo podrán ser realizadas por el supervisor o jefe y deberá ingresar el motivo por el cual está realizando dicha corrección.
- **Módulo de reportes:** Será una herramienta útil para la empresa, cuando se desee obtener información del rubro de cuentas por cobrar. Este módulo solo podrá ser operado por el supervisor o jefe, por el contador de la empresa o por el gerente. La empresa

proporcionará las variables por las cuales desee que el sistema brinde los reportes, ya sea por cliente, por antigüedad de saldos, por monto, etc.

- Bitácora de movimientos: Aquí se almacenará toda la información de los usuarios que ingresen al sistema, brindando a detalle el día, hora, y transacción que realizó. Será un apoyo para la seguridad y auditoría del sistema; así como, de la misma empresa. Este acceso será restringido, por lo que la empresa deberá indicar a quien se le dará este rol.

4.1.6 Reportes del sistema

El sistema propuesto tendrá la ventaja de proporcionar los reportes básicos que se necesitan para el análisis e interpretación de la información del rubro de cuentas por cobrar.

Estos reportes básicos son:

- Reporte del total de la cartera de cuentas por cobrar, el cual puede ser visualizado e impreso por código de cliente, nombre, fecha de vencimiento o valor.
- Reporte de morosidad de la cartera
- Reporte de pagos, diarios, semanales o mensuales

En el anexo No. 10, se puede observar los formatos de estos reportes.

Si la empresa necesita algún reporte personalizado o que le brinde otra información, se podrá solicitar, cuando se esté realizando la etapa de levando de requerimientos.

4.2 Avance de implementación

4.2.1 Implementación de políticas de crédito

Previo a otorgar crédito a clientes nuevos, se deben cumplir varios procedimientos que son necesarios para mantener una cartera sana y la gestión de cobros en forma eficiente.

4.2.1.1 Implementación de políticas de inicio de crédito

- Cada solicitud deberá tener su respectivo expediente, en el cual se incluya la investigación realizada.
- Establecimiento de montos máximos de créditos que se van a conceder en prestación de servicios médicos; así como, en venta de medicinas.
- Establecer un modelo de contrato entre la empresa y el cliente nuevo, deberá realizarse ante abogado y notario, debiéndose autenticar las firmas de los participantes.
- Determinar el tiempo mínimo y máximo para el pago de los saldos de los clientes.
- Establecer las condiciones de pago del cliente y también las sanciones correspondientes en caso de incumplir con el compromiso.
- Considerar los procedimientos jurídicos de cobro que la empresa va a adoptar contra los clientes morosos y que la empresa considere poco probable de recuperación.

4.2.1.2 Implementación de políticas de crédito a los clientes

- Presentar solicitud de crédito con todos los datos requeridos, la cual debe llevar el nombre y firma del solicitante.
- Fotocopia del Documento Personal de Identificación (DPI).
- Referencias personales y laborales.
- Fotocopia de recibo de energía eléctrica reciente, para confirmar el domicilio.
- Documento que garantice el crédito que se otorgará.

4.2.2 Implementación de la propuesta

De conformidad con la reunión sostenida con el Director General de la empresa, se le hizo saber los resultados del estudio realizado, enfatizando las áreas de riesgo y en especial el rubro de cuentas por cobrar, el cual fue analizado a profundidad.

Se le hizo ver la situación actual en que se encuentra la empresa, debido al sistema con el que cuenta en este momento y las consecuencias que le puede generar si no se toman las medidas correctivas necesarias de una forma inmediata.

Así también, se hicieron las recomendaciones pertinentes para que la propuesta contenida en este trabajo sea implementada a partir del primer trimestre del año 2014.

4.2.3 Viabilidad de la propuesta

Consiste en la evaluación tanto de carácter financiero, como del recurso humano y administrativo para determinar las posibilidades de llevar a cabo la propuesta planteada.

A través de un estudio se hicieron las previsiones en cuanto a costos de los factores indicados con anterioridad, en base al cual se determinó que si es viable la implementación de la propuesta por parte de la empresa.

4.2.4 Costo financiero de implementación de propuesta

El costo de viabilidad de la propuesta por la cual se sugiere la implementación de un sistema de cuentas por cobrar, se determinó en treinta y seis mil quetzales (Q.36,000.00), los cuales se distribuyen de la siguiente manera:

Cuadro No. 2
 Medicina para todos, Sociedad Anónima
 Costo de Viabilidad de la Propuesta

No.	Concepto	Valor en Q.
1	Levantado de requerimientos previo al inicio del desarrollo	4,000.00
2	Desarrollo y programación del módulo de cuentas por cobrar	10,000.00
3	Servicios del personal técnico especializado para la implementación del módulo	10,000.00
4	Adquisición del equipo de cómputo adecuado	8,000.00
5	Capacitación del personal para uso correcto del módulo	4,000.00
6	Licencias Visual Basic Express 2012	0.00
7	Licencias Sql Server Express 2008	0.00
	TOTAL	36,000.00

Fuente: Elaboración propia

El sistema será desarrollado en el programa *Visual Basic Express*, que es un producto de *Visual Studio Express*, y es importante mencionar que la empresa se ahorra el pago de licencias, debido a que dicho programa, es gratuito y es proporcionado por la compañía *Microsoft Corporation*.

Dentro de los costos indicados con anterioridad, no está contemplado el gasto que se origine por mantenimiento del sistema, debido a que la empresa tiene como opciones las siguientes:

- Contratar un encargado de cómputo.
- Pagar un mantenimiento fijo mensual.
- Pagar solo por visita, cuando sea necesario.

La empresa tiene conocimiento de esta situación, y se va a definir próximamente cuando se realice su asamblea general de accionistas.

4.2.5 Tiempo requerido para la implementación de la propuesta

El tiempo requerido para que la persona designada desarrolle e implemente el sistema de cuentas por cobrar, será de 20 semanas, distribuidas de la siguiente manera:

Cuadro No. 3
Medicina para todos, Sociedad Anónima
Cronograma de Desarrollo e Implementación del sistema

No.	Concepto	Tiempo
1	Levantado de requerimientos previo al inicio del desarrollo	2 semanas
2	Desarrollo y programación	8 semanas
3	Implementación del sistema	8 semanas
4	Imprevistos no contemplados	2 semanas
	TOTAL	20 semanas

Fuente: Elaboración propia

Cronograma de Actividades
Medicina para todos, Sociedad Anónima
Tiempo en semanas
Agosto a noviembre de 2013

No.	Actividades Descripción/Semanas	Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Diagnóstico general de la empresa	■	■	■	■												
2	Revisión de controles, políticas y procedimientos					■	■										
3	Evaluación de los estados financieros						■	■									
4	Aplicación de las pruebas aritméticas						■	■									
5	Análisis de índices financieros y operativos								■								
6	Examen de los documentos proporcionados por la administración									■	■						
7	Revisión de la documentación del área de cuentas por cobrar										■	■	■	■			
8	Revisión de la documentación contable del área													■			
9	Arqueo de cheques rechazados														■		
10	Revisión de los límites de crédito														■		
11	Presentación al tutor cap. I,II y III														■		
12	Correcciones de observaciones a capitulos presentados														■		
13	Entrega al tutor cap. I,II y III con correcciones															■	
14	Análisis de resultados															■	
15	Propuesta e informe															■	
16	Entrega borrador final para revisión																■

Conclusiones

1. El principal problema que tiene actualmente la empresa Medicina para todos, Sociedad Anónima, es la falta de controles adecuados en la concesión y operatoria de las cuentas por cobrar, tanto nuevas como antiguas, las cuales se derivan de los créditos que otorgan a sus principales clientes, debido a que carecen de un sistema adecuado y confiable para el respectivo control.
2. La empresa carece de una política de créditos establecida, por lo cual, los procedimientos y controles que se llevan en el rubro de cuentas por cobrar, se realizan de forma empírica, lo cual da lugar a confusión entre los empleados, principalmente los nuevos, al no saber exactamente como realizar sus actividades, además se desconoce quién es la persona responsable de autorizar los créditos nuevos.
3. Debido a que la empresa no cuenta con un sistema adecuado, la información que se presenta no es confiable, porque se debe esperar hasta que el encargado termine de operar el movimiento diario, lo cual genera que dicha información no sea obtenida de forma oportuna para la toma de decisiones.
4. Por la misma falta de control, las cuentas por cobrar han sobrepasado los días de crédito otorgados, porque no cuentan con una política en cuanto al tratamiento que se debe dar a estas cuentas y el procedimiento a emplear para que las mismas no pasen los límites de plazo establecidos por la empresa.
5. La empresa no tiene establecido el procedimiento de circularización de saldos, lo cual vendría a ser una herramienta útil para determinar diferencias en los saldos de las cuentas, además, este procedimiento podría usarse como un recordatorio de pago para los clientes y generaría que los mismos estén conscientes de su deuda con la empresa.

Recomendaciones

1. Que la empresa implemente los procedimientos que se sugieren en el presente trabajo en cuanto a la política de otorgamiento de créditos, debido a que en ella, estarán bien definidos los montos, plazos, actividades y responsables, lo cual beneficiará a la empresa, debido a que el control será más efectivo.
2. Se debe implementar lo más rápido posible el sistema de cuentas por cobrar, ya que el mismo, vendrá a ser un soporte en la concesión de créditos nuevos; así como, en la labor de cobranza que se tenga que realizar a los créditos morosos, evitando con esto que esta cartera se siga incrementando y logrando la recuperación de estas cuentas.
3. La empresa debe contratar una persona específicamente para que se encargue del mantenimiento y atención del sistema de cuentas por cobrar que se implemente, porque esto garantizará que el sistema funcione en óptimas condiciones, además es importante que a quien se nombre esté desde el inicio en la implementación del nuevo sistema.
4. La empresa debe realizar una labor de involucramiento y capacitación del personal que tiene relación con el proceso de cuentas por cobrar, para que el desarrollo e implementación del *software* sea bien aprovechada, y que se pueda garantizar que este sistema cumplirá con las expectativas de los socios y trabajadores.
5. Se debe tener una etapa para la prueba en funcionamiento del sistema y debe llevarse un sistema en paralelo con el cual se pueda comparar la información, porque esto garantizará que la misma sea exacta y confiable, porque de esto dependerá en un porcentaje grande, el éxito de esta propuesta.

Referencias

Goxens, A. y Goxens, M.A. (1985). Biblioteca práctica de contabilidad (1a. ed.) España: Ediciones Océano-Éxito, S.A.

López, A. (2011, Febrero) Auditoría administrativa del área de cuentas por cobrar en la empresa Distribuidora de Llantas y Reencauche, S.A. Extraído el fecha 08/10/2013 desde <http://tesisfacultaddeeconomicasupana.blogspot.com/>

Noriega, J. (2011, Septiembre) Tesis Administración de cuentas por cobrar –un enfoque para la toma de decisiones en la industria maquiladora de prendas de vestir en Guatemala- Extraído el fecha 16/08/2013 desde http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3876.pdf

Olmedo, P. (2005, Junio). Programa de auditoría de cuentas por cobrar. Extraído el 27 de noviembre de 2013 desde <http://www.gestiopolis.com/Canales4/fin/procobrar.htm>

Rojas E. (2006, Octubre) Administración de cuentas por cobrar en una empresa de telecomunicaciones en la ciudad de Guatemala Extraído el fecha 16/08/2013 desde http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_1772.pdf

Romero R. (2009, Mayo) Auditoría externa al rubro de cuentas por cobrar de una empresa distribuidora de libros Extraído el fecha 16/08/2013 desde http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3335.pdf

Salay W. (2011, Enero) Implementación de un sistema de control interno en el rubro de cuentas por cobrar en el área contable y administrativa Extraído el fecha 08/10/2013 desde <http://tesisfacultaddeeconomicasupana.blogspot.com/>

Whittington, O. Ray y Pany, Kurt (2000). Auditoría un enfoque integral. (12a. ed.) Colombia: McGraw-Hill Interamericana, S.A.

Zambrana, G. (2011, Diciembre 12). Cuentas por cobrar. Contabilidad general. Extraído el 02 de agosto de 2013 desde http://www.emagister.com/cuentas-cobrar-contabilidad-general_h

Decreto Número 26-92. Ley del Impuesto Sobre la Renta. Diario de Centro América. Guatemala 08.05.1992

Decreto Número 27-92. Ley del Impuesto al Valor Agregado. Diario de Centro América. Guatemala 08.05.1992

Decreto Número 70-94. Ley del Impuesto Sobre Circulación de Vehículos Terrestres, Marítimos y Aéreos. Diario de Centro América. Guatemala 29.12.1994

Decreto Número 38-92. Ley del Impuesto a la Distribución de Petróleo Crudo y Combustibles Derivados del Petróleo. Diario de Centro América. Guatemala 16.06.1992

Decreto Número 295. Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. Diario de Centro América. Guatemala 31.10.1946

Decreto Número 1-98. Ley Orgánica de la Superintendencia de Administración Tributaria. Diario de Centro América. Guatemala 13.02.1998

Decreto Número 20-2006. Disposiciones Legales para el Fortalecimiento de la Administración Tributaria. Diario de Centro América. Guatemala 28.06.2006

Decreto Número 2-70. Código de Comercio de Guatemala. Diario de Centro América. Guatemala 22.04.1970

Decreto Número 1441. Código de Trabajo. Diario de Centro América. Guatemala 16.06.1961

Anexos

Anexo No. 1

Análisis foda

FORTALEZAS

- Por la actividad que desarrolla la empresa, la hace fuerte, debido a que tiene bastante demanda.
- Debido a la venta de medicamentos que realiza, hace que dichos productos tengan bastante rotación y no permanezcan mucho tiempo sin venderse.

OPORTUNIDADES

- Puede expandirse con bastante facilidad y lograr su propio nicho en el mercado de los servicios médicos.
- Llegar a más clientes, al contar con un agresivo plan de mercadeo y publicidad, logrando con esto el incremento de sus ingresos.
- Compra de equipo médico para prestar nuevos servicios.

DEBILIDADES

- Deficiente control interno en las cuentas por cobrar.
- Empresa muy pequeña que no tiene capacidad para atender a muchos pacientes a la vez.
- No cuenta con suficiente personal
- No están delimitadas con claridad las funciones de cada puesto.

AMENZAS

- Precios de los medicamentos importados que se vean afectados por el comportamiento del dólar.
- Huelgas en aduanas que impidan el ingreso de los medicamentos.
- Aumento en los aranceles de importación de equipo médico o de los mismos medicamentos.

Anexo No. 2

Entrevistas realizadas en la empresa

Entrevista a la contadora para conocer el entorno de la empresa

Instrucciones: Lea detenidamente las siguientes preguntas y responda de acuerdo a su conocimiento y experiencia, su apoyo es sumamente valioso para el estudio que se realiza.

1. ¿Cuáles son los objetivos generales de la empresa, sociales, económicos y de servicio?
2. ¿Se dispone de la infraestructura adecuada para lograr los objetivos institucionales?
3. ¿Se dispone de una organización formalmente establecida?
4. ¿Existe un organigrama?
5. ¿La estructura de organización de la empresa es la adecuada para las expectativas de los accionistas o autoridades superiores?
6. ¿Pueden hacerse modificaciones en la organización?
7. ¿Existen manuales de procedimientos?
8. ¿La empresa utiliza presupuestos?
9. ¿Cuáles son los aspectos que hacen a la empresa fuerte y sólida para competir en el mercado?
10. ¿Cuáles son los aspectos que hace débil a la empresa con los cuales se podría ver afectada por otras empresas para competir en el mercado?

Anexo No. 3

Entrevista realizada al administrador para establecer las actividades y objetivos de la empresa

Instrucciones: Lea detenidamente las siguientes preguntas y responda de acuerdo a su conocimiento y experiencia, su apoyo es sumamente valioso para el estudio que se realiza.

1. ¿La ubicación geográfica de la empresa es beneficiosa para sus actividades? ¿Por qué?
2. ¿La empresa se encuentra en área accesible para los empleados que trabajan en ella y también para los clientes?
3. ¿La ubicación de la empresa permite un crecimiento de la misma?
4. ¿Hay otras empresas que se dediquen a la misma actividad cerca de donde se encuentra la empresa?
5. ¿La ubicación de la empresa permite la accesibilidad a la compra de suministros que la empresa necesita para desarrollar su actividad?
6. ¿Cuáles son los objetivos generales de la empresa?
7. ¿Hay una definición clara entre los objetivos generales y los específicos de la organización?
8. ¿Se adaptan los objetivos a las demandas del medio?
9. ¿Se dispone de la infraestructura adecuada para lograr los objetivos institucionales?
10. ¿Se dispone de una clasificación de objetivos a corto, mediano y largo plazo?
11. ¿Cuenta la empresa con un área especializada para desempeñar la función de planeación?

12. ¿Se emplean técnicas actuales como planeación estratégica?
13. ¿Qué planes se tienen a corto y a largo plazo?
14. ¿Contribuyen los planes generales y departamentales a alcanzar los objetivos de la empresa?
15. ¿Participan en la elaboración de los planes quienes han de realizarlos?

Anexo No. 4

Cuestionarios realizados en la empresa

Cuestionario para determinar la confiabilidad del control interno

Instrucciones: Lea detenidamente las siguientes preguntas y responda de acuerdo a su conocimiento y experiencia, su apoyo es sumamente valioso para el estudio que se realiza.

1. ¿Hay controles establecidos para el seguimiento de planes, programas y proyectos?
2. ¿Qué tipo de controles existen?
3. ¿Hay alguna área específica responsable del control interno?
4. ¿Satisface el sistema de control las necesidades del área?
5. ¿Qué departamento o áreas de actividad realizan por sí mismas el control sobre los planes bajo su responsabilidad?

Cuestionario para determinar los procedimientos y sistemas establecidos en la empresa

Instrucciones: Lea detenidamente las siguientes preguntas y responda de acuerdo a su conocimiento y experiencia, su apoyo es sumamente valioso para el estudio que se realiza.

1. ¿La empresa cuenta con un manual general de procedimientos?
2. ¿Existen sistemas y procedimientos formales y documentados para el control operativo?
3. ¿Se dispone de la infraestructura necesaria para el desarrollo de sistemas y procedimientos adecuados a la empresa?
4. ¿Existen procedimientos o sistemas mecanizados?
5. ¿Las formas de registro y de control fueron diseñadas con base en las necesidades de la empresa?

Anexo No. 5

Cuestionario para conocer como reclutan al personal

Instrucciones: Lea detenidamente las siguientes preguntas y responda de acuerdo a su conocimiento y experiencia, su apoyo es sumamente valioso para el estudio que se realiza.

1. ¿La empresa cuenta con un manual de procesos de reclutamiento, selección y contratación de personal?
2. ¿Cuál es el procedimiento para el reclutamiento, selección y contratación de personal?
3. ¿Elaboran manuales y descriptores de puestos?
4. ¿Qué fuentes de reclutamiento utiliza la empresa?
5. ¿Qué criterios se toman en cuenta en la selección de personal?

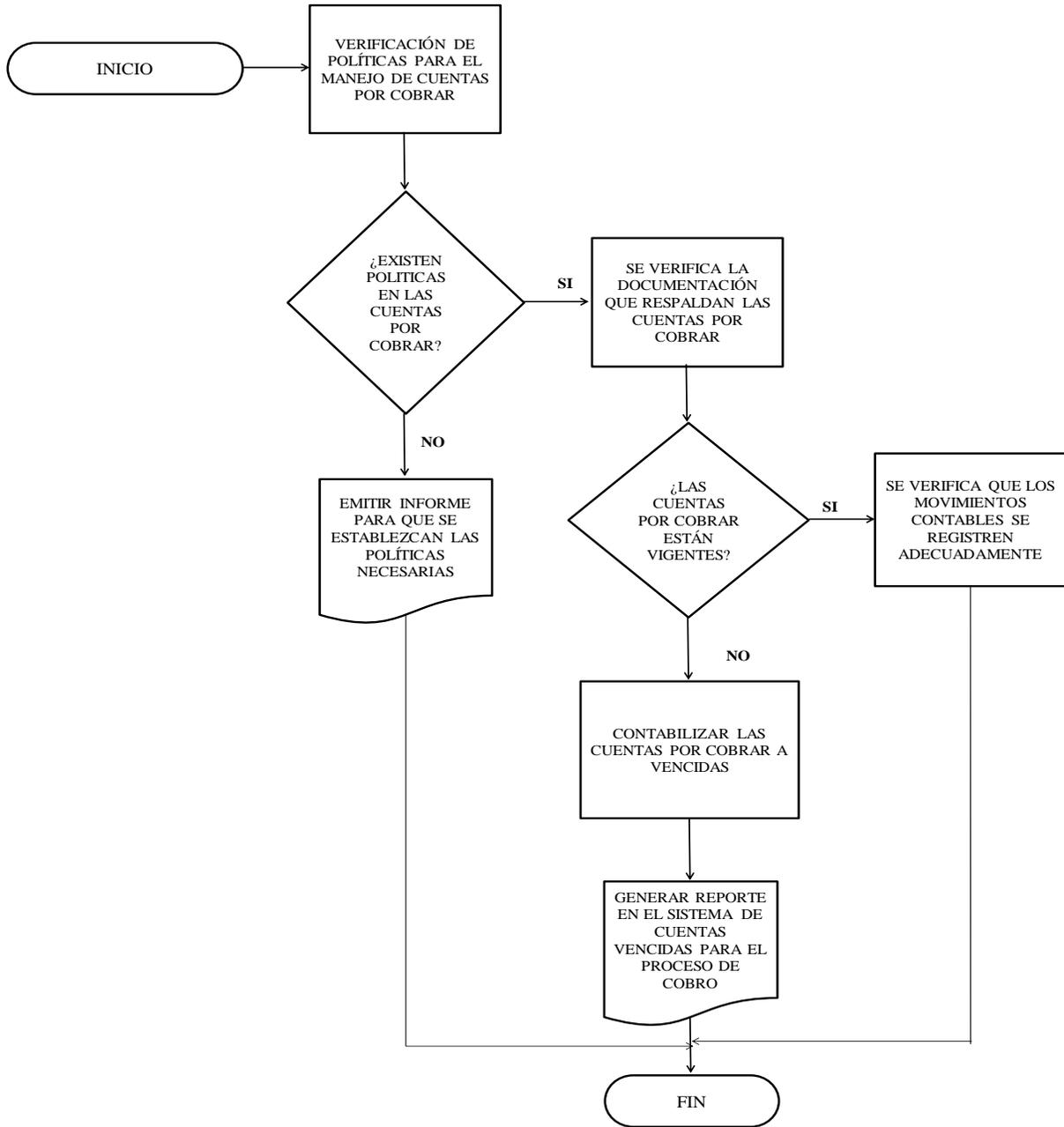
Cuestionario para conocer el proceso de compras y abastecimiento

Instrucciones: Lea detenidamente las siguientes preguntas y responda de acuerdo a su conocimiento y experiencia, su apoyo es sumamente valioso para el estudio que se realiza.

1. ¿Cuentan con un flujograma del proceso de compra de la empresa?
2. ¿Cuentan con un manual de procedimientos actualizado que administre las compras?
3. ¿Cuentan con un programa calendarizado de adquisiciones de materiales de consumo, bienes y servicios?
4. En caso de que no exista presupuesto autorizado para una compra, ¿qué procedimiento se sigue para su autorización?
5. ¿Se realiza un proceso de cotizar con varios proveedores para comparar precios, calidad, tiempo de entrega y crédito?

Anexo No. 6

Proceso de revisión de cuentas por cobrar



Anexo No. 7
Solicitud de crédito

MEDICINA PARA TODOS, SOCIEDAD ANÓNIMA			
FORMULARIO DE SOLICITUD DE CRÉDITO			
			No. 950
Código Cliente:			
Fecha de Solicitud:			
Datos Generales			
Nombre completo:			Número de DPI:
Dirección:			
NIT:	Teléfono casa:	Celular 1:	Celular 2:
Fecha de nacimiento:		Correo electrónico:	
Información General			
Monto de crédito solicitado: Q.		Plazo en días:	
Forma de pago: Efectivo:		Cheque:	Tarjeta de crédito:
Referencias comerciales o crediticias			
1) Empresa:		Artículo comprado o monto del crédito:	
Dirección:		Teléfono:	
2) Empresa:		Artículo comprado o monto del crédito:	
Dirección:		Teléfono:	
3) Empresa:		Artículo comprado o monto del crédito:	
Dirección:		Teléfono:	
Referencias personales			
1) Nombre:			Teléfono:
Dirección:			
2) Nombre:			Teléfono:
Dirección:			
3) Nombre:			Teléfono:
Dirección:			
<p>Declaro que los datos consignados anteriormente son verdaderos, por lo que autorizó a la Empresa Medicina para Todos, S.A., para la misma sea verificada.</p> <p>Deberá presentar en original y copia los siguientes documentos:</p> <p>Documento personal de identificación</p> <p>Carné de NIT</p> <p>Nombre de Cliente _____ Firma: _____</p>			
USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA			
Aprobado:		Rechazado:	Fecha:
Nombre de quien autoriza:		Días de crédito:	
Observaciones:			
_____ Vo.Bo.			

Anexo No. 8

Pagaré

Yo, _____ reconozco que DEBO Y PAGARÉ a MEDICINA PARA TODOS, SOCIEDAD ANÓNIMA, la suma de _____ cantidad que prometo pagar incondicionalmente sin necesidad de requerimiento alguno, en las oficinas de la Empresa, ubicadas en _____ de esta ciudad, en el plazo de _____ meses que vence el _____, mediante _____ cuotas niveladas de _____ cada una, que incluyen capital e intereses calculados a la tasa del _____ anual. En caso de mora, por cada día de atraso en el pago de las cuotas niveladas, la suma representada por este pagaré devengará intereses moratorios calculados a la tasa del _____ mensual. La falta de pago del capital o de los intereses, dará derecho a la acreedora a dar por vencido anticipadamente el plazo y podrá ejecutar la obligación contenida en este título, señalando la parte deudora como domicilio la dirección de su residencia ubicada en _____ y renuncio al fuero de mi domicilio y me someto a los juzgados del departamento de Guatemala y acepto como líquida y exigible las sumas que se me demanden.

En la ciudad de Guatemala el, _____ de _____ de _____.

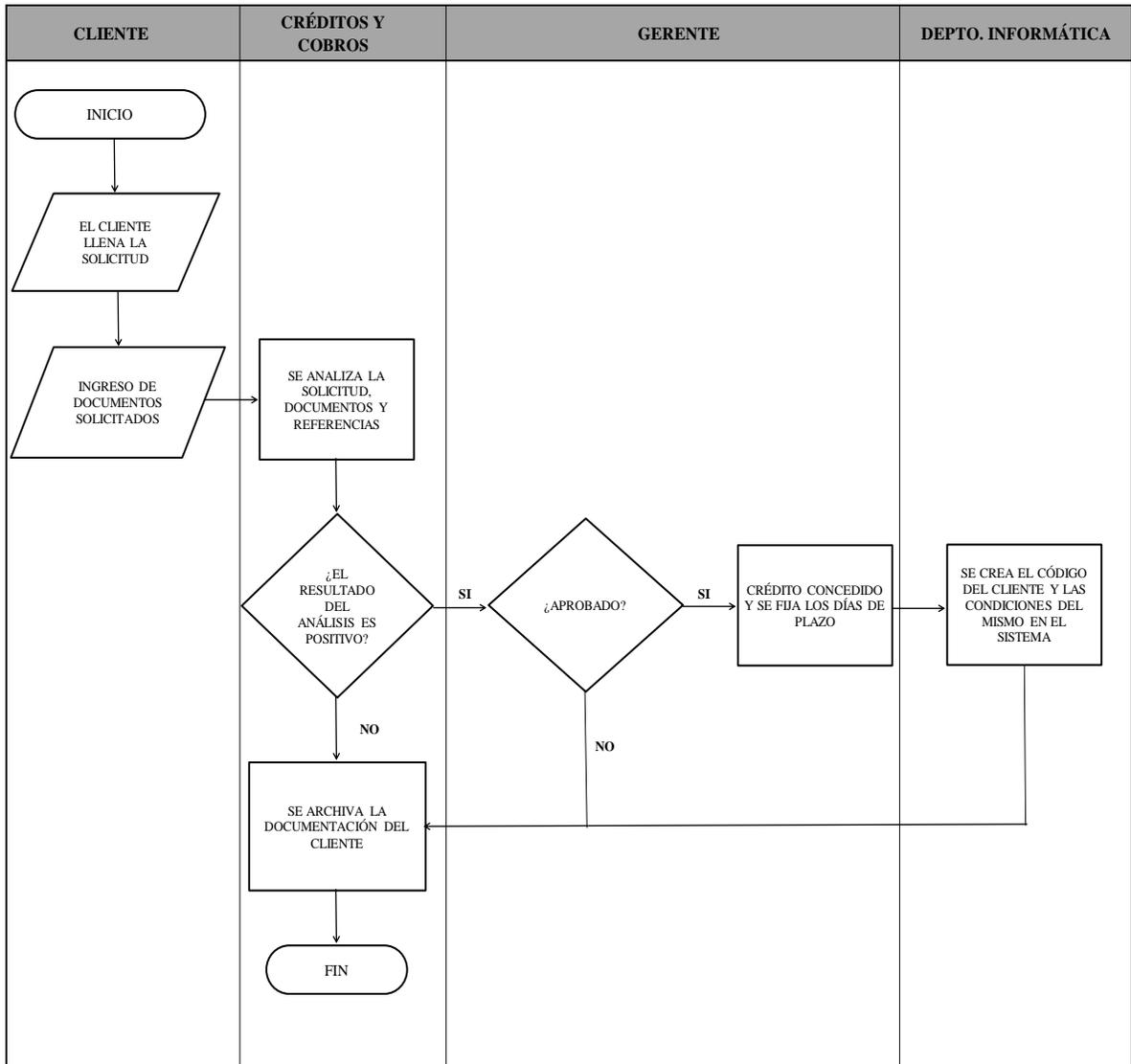
(f) _____

Nombre completo: _____

Número de DPI: _____

Anexo No. 9

Flujograma del proceso de apertura de crédito y creación del código en el sistema informático



Fuente: Elaboración propia

Anexo No. 10
Reportes del Sistema

MEDICINA PARA TODOS, S.A.

Cuentas por Cobrar
Reporte del Total de la Cartera

Página 1/1
31/01/2014
09:15:32

No.	Cód. Cliente	Nombre	Dirección	Teléfonos	Fecha Vencimiento	Valor
1	10052	Ruíz Beteta, Luisa	2a. Calle 15-70 zona 1	22328978	30/03/2014	5,325.89
2	10053	Flores Col, Eriberto Augusto	12 avenida 5-33 zona 19, la florida	24335232	15/06/2014	789.56
3	10054	Mendoza Paíz, Luis Fabián	1a. Avenida 2-60 zona 10 mixco, la comunidad	56897542	12/05/2014	3,000.00
TOTAL:						9,115.45

MEDICINA PARA TODOS, S.A.

Cuentas por Cobrar
Morosidad de cartera

Página 1/1
15/02/2014
19:25:35

No.	Cód. Cliente	Nombre	Dirección	Teléfonos	Fecha Vencimiento	Estado	Valor
1	10011	Salvatierra Rey, Ana Luisa	12a. Calle 5-70 zona 4 mixco, monte real	24331819	30/12/2013	Vencido	4,189.26
2	10009	Euceda Soy, Erick Bernabé	2 avenida 15-33 zona 19, la florida	24325896	15/01/2014	Vencido	1,825.33
3	10000	Solís Esteban, Carlos Miguel	3a. Avenida 12-60 zona 3 mixco, nva.montserrat	24311311	28/11/2013	Vencido	2,578.33
TOTAL:							8,592.92

MEDICINA PARA TODOS, S.A.

Cuentas por Cobrar
Pagos Efectuados
Frecuencia: Semanal
14 al 18/01/2014

Página 1/1
20/01/2014
08:33:15

No.	Cód. Cliente	Nombre	Dirección	Teléfonos	Monto de Pago	Fecha	Saldo
1	10123	Corzo Reyes, Juan Manuel	1a. Calle 0-70 zona 1	22311489	500.00	14/01/2014	1,500.00
2	10231	López Valladares, Miguel Antonio	13 avenida 1-33 zona 11	24345689	750.50	16/01/2014	750.00
3	10095	Santeliz León, Ana Gabriela	2a. Avenida 15-30 zona 17, san fernando	58580909	1,250.00	15/01/2014	3,000.00
TOTALES:					2,500.50		5,250.00