

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



**“Implementación de un sistema de control interno en cuentas por cobrar y conciliaciones bancarias de una empresa dedicada a la comercialización de equipo médico de línea respiratoria”**

(Práctica Empresarial Dirigida -PED-)

Josué Adán López González

Guatemala, julio 2014

**“Implementación de un sistema de control interno en cuentas por cobrar y conciliaciones bancarias de una empresa dedicada a la comercialización de equipo médico de línea respiratoria”**

(Práctica Empresarial Dirigida –PED-)

Josué Adán López González

Lic. Julio Antonio Cantoral López

(Tutor)

M.A. Mayra Aracely Martínez y Martínez

(Revisora)

Guatemala, julio 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 de la Facultad de Ciencias Económicas**

**M.A. César Augusto Custodio Cobar**

Decano

**M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz**

Vice Decano

**Lic. Luis Fernando Ajanel Coshaj**

Coordinador

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

**Lic. Francisco Javier Escobar**

Examinador

**Lic. Elfego Aman López**

Examinador

**Lic. Luis Fernando Rodríguez**

Examinador

**Lic. Julio Antonio Cantoral López**

Tutor

**M.A. Mayra Aracely Martínez y Martínez**

Revisora

**REF.:C.C.E.E.003-2014-ACA-CPA**

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.**

**GUATEMALA, 28 DE MAYO DE 2014**

**SEDE ÁLAMOS, SAN MIGUEL PETAPA**

De acuerdo al dictamen rendido por el Licenciado Julio Antonio Cantoral López, tutor y Licenciada M. A. Mayra Aracely Martínez Martínez, revisora de la Práctica Empresarial Dirigida, proyecto -PED- titulada "IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN CUENTAS POR COBRAR Y CONCILIACIONES BANCARIAS DE UNA EMPRESA DEDICADA A LA COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPO MÉDICO DE LÍNEA RESPIRATORIA" Presentada por el estudiante Josué Adán López González, y la aprobación del Examen Técnico Profesional, según consta en el Acta No. 01071, de fecha 04 de abril de 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.**

# LIC. JULIO ANTONIO CANTORAL LÓPEZ

Contador Público y Auditor

7ª. Avenida 5-10 zona 4, Centro Financiero, Torre II, Nivel 13, Oficina 1- Teléfonos (502) 5704-6026  
Fax: (502) 6631-8364 01010 Guatemala C. A.  
jcantoralcpa@yahoo.com

3 de enero de 2014

Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Carrera Contaduría Pública y Auditoría  
Universidad Panamericana.  
Ciudad.

Estimados señores:

En relación al trabajo de tutoría de la Práctica Empresarial Dirigida (PED), del tema "Implementación de un sistema de control interno en cuentas por cobrar y conciliaciones bancarias de una empresa dedicada a la comercialización de equipo médico de línea respiratoria", realizado por Josué Adán López González, carné No. 201206744, estudiante de la carrera de Contaduría Pública y Auditoría, he procedido a la tutoría de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, considero que la misma cumple con los requisitos para ser sometida al Examen Técnico Profesional Privado (ETPP), por lo tanto doy el dictamen de aprobado al tema desarrollado en la Práctica Empresarial Dirigida, con la nota de noventa (90) puntos de cien (100).

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

  
Lic. Julio Antonio Cantoral López  
Tutor

JACL/cngm

cc. file

Mayra Aracely Martínez y Martínez  
Licenciada en Administración Educativa  
Maestría en Educación con Especialización en Elaboración y Evaluación de  
Proyectos Educativos  
Dirección: 8va. Avenida "A" 18-94 Residenciales Fuentes del Valle II zona 5  
Villa Nueva  
No. de Teléfono: 59514322  
E-mail: [mmartinezm@mineduc.gob.gt](mailto:mmartinezm@mineduc.gob.gt) / [lic.mmartinezm@gmail.com](mailto:lic.mmartinezm@gmail.com)

Guatemala, 02 de marzo de 2014

Señores:

Licenciado César Augusto Custodio Cóbar  
Licenciado Luis Fernando Ajanel Coshaj  
Facultad de Ciencias Económicas-programa ACA  
Universidad Panamericana  
Ciudad.

### **Estimados Señores**

En relación al trabajo de Práctica Empresarial Dirigida (PED), de Tema **"Implementación de un sistema de control interno en cuentas por cobrar y conciliaciones bancarias de una empresa dedicada a la comercialización de equipo médico de línea respiratoria"** realizado por el practicante: **Josué Adán López González** estudiante de la carrera Contaduría Pública y Auditoría, carné 201206744, he procedido a la revisión del mismo observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de la Universidad Panamericana.

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

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



M.A. Mayra Aracely Martínez y Martínez





# UNIVERSIDAD PANAMERICANA

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

## REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO

**REF.: UPANA: RYCA: 893.2014**

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 **Josué Adán López González** con número de carné 201206744, aprobó con **85 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, el día cuatro de abril del año dos mil catorce.

Para los usos que el interesado estime convenientes se extiende la presente en hoja membretada a los dos días del mes de julio del año dos mil catorce.

Atentamente,



  
M.Sc. Vicky Sicajol  
Directora  
Registro y Control Académico

  
Vo.Bo. EMBA. Adolfo Noguera Bosque  
Secretaría General



Omar L.  
cc. Archivo.



## **DEDICATORIA**

- A DIOS: Por sus múltiples bendiciones, fuerzas y energía para cumplir mis metas
- A MIS PADRES: Adán López y Graciela González por ser ejemplo de esfuerzo y compromiso.
- A MIS HERMANOS: Loida, Juan, Abner y Rebeca por estar siempre en los momentos difíciles.
- A MIS SOBRINOS: Stiven y Alisson, por contagiarme de su felicidad y alegría.
- A MI ESPOSA: Ana Victoria López por su apoyo incondicional y gran motivo para seguir adelante.
- A MI TÍO: Heber López por su apoyo, enseñanzas y consejos a lo largo de mi vida.
- A MIS AMIGOS: Por estar presentes en mi crecimiento profesional.
- A LA UNIVERSIDAD: Por ser parte importante dentro de mi formación académica.

## Contenido

<b>Resumen</b>	i
<b>Introducción</b>	ii
<b>Capítulo 1</b>	1
1.1 Antecedentes	1
1.2 Planteamiento del problema	5
1.3 Justificación	5
1.4 Pregunta de investigación	6
1.5 Objetivos	6
1.5.1 Objetivo general	6
1.5.2 Objetivos específicos	7
1.6 Alcances y límites	7
1.6.1 Alcances	7
1.6.2 Límites	7
1.7 Marco teórico	8
<b>Capítulo 2</b>	18
2.1 Metodología aplicada en la práctica	18
2.1.1 Tipo de investigación	18
2.1.2 Sujetos de la investigación	18
2.1.3 Instrumentos	19
2.1.4 Procedimientos utilizados en la investigación	20
2.1.5 Aportes	20
<b>Capítulo 3</b>	22
3.1 Resultados y análisis de la investigación	22
3.1.1 Área financiera	22
3.1.2 Área fiscal	35
3.1.3 Área de auditoría	38
3.1.4 Obligaciones patronales	48
<b>Capítulo 4</b>	52
4.1 Propuesta de solución y mejora	52

4.2 Descripción de la propuesta	53
4.2.1 Área económico-contable	53
4.2.2 Sistema computarizado de contabilidad	57
4.2.3 Área de control interno	59
4.2.4 Viabilidad de la propuesta	72
4.2.5 Costo de implementación	72
<b>Cronograma de actividades</b>	74
<b>Conclusiones</b>	75
<b>Recomendaciones</b>	76
<b>Referencias bibliográficas</b>	77
<b>Anexos</b>	79

## **Resumen**

Las cuentas por cobrar consignan las obligaciones de pago que tienen terceras personas con la entidad por la prestación de servicios y la entrega de un bien. Las deudas se clasifican a través de una tabla de tiempo en 30, 60 y 90 días para tener un panorama amplio sobre los clientes, identificar la morosidad y determinar saldos incobrables. La conciliación bancaria como reporte financiero entabla un saldo coincidente de los movimientos reportados en los libros contables y lo reportado en los estados de cuenta proporcionados por los bancos del sistema; además, determina e identifica el efectivo del cual se dispone y no se encuentra comprometido. Por la importancia de los rubros, fue necesario analizar las diferentes medidas utilizadas para ejecutar un adecuado control interno, realizar propuestas factibles con el propósito que la información financiera sea oportuna, certera, razonable y objetiva para la toma de decisiones.

El estudio se desarrolló en la empresa denominada Servicios Médicos, S.A., cuya actividad económica principal es la compraventa, alquiler, importación y exportación de equipo de terapia respiratoria y equipo médico en general de alta tecnología. Se enfoca al crecimiento del negocio, por lo que ha descuidado áreas de importancia en especial el control y supervisión de las cuentas por cobrar y conciliaciones bancarias. Se elaboró un diagnóstico preliminar de la entidad con el fin de detectar las deficiencias de la empresa. Al identificarse las áreas críticas, se procedió a realizar estudios, revisiones y análisis de información que permitió detectar deficiencias en los saldos de los estados financieros, determinar la falta de controles internos mediante la ausencia de políticas, normas, procedimientos establecidos y definidos, al realizar las actividades de manera empírica. Como parte de los resultados se presentó soluciones factibles a las deficiencias encontradas, se propuso la implementación de una guía para el manejo adecuado de las cuentas por cobrar y conciliaciones bancarias de la empresa Servicios Médicos, S.A. desde el punto de vista de control interno.

## **Introducción**

La práctica empresarial dirigida -PED- constituye uno de los requisitos propuestos por la Universidad Panamericana previos a que los estudiantes reciban el Título que los acredita como Contadores Públicos y Auditores, en el grado de Licenciatura. Además, provee la oportunidad de demostrar los conocimientos, herramientas, experiencias innovadoras adquiridas mediante un estudio y diagnóstico integral realizado a una empresa del sector privado constituida de forma legal y las propuestas factibles a implementar para contrarrestar las deficiencias detectadas.

El informe está enfocado al diseño de una guía para el manejo de las cuentas por cobrar y las conciliaciones bancarias de la empresa Servicios Médicos, S.A. desde el punto de vista del control interno, considerándose mediante estudios, análisis integrales los rubros con mayores riesgos por la falta de controles internos, falta de razonabilidad de las cifras y la representatividad en los estados financieros; con fin de proveer alternativas adecuadas que solucionen las deficiencias identificadas y las medidas a considerar para la correcta administración de las operaciones y procedimientos.

El informe consta de cuatro capítulos, el capítulo 1, contiene los antecedentes generales, aspectos contables, fiscales, actividad económica, giro habitual del negocio, la estructura organizacional, el planteamiento problema, los objetivos fijados para la investigación, los alcances, limitaciones, el marco teórico que consigna los conceptos y definiciones más importantes para obtener un mejor conocimiento de cada tema abordado. El capítulo 2, incluye la metodología utilizada, unidad de análisis, los instrumentos necesarios para la recopilación de información, así como los aportes esperados de la investigación.

El capítulo 3, da a conocer los resultados obtenidos del estudio y análisis realizado a los rubros cuentas por cobrar y conciliaciones bancarias mediante la evaluación del control interno en las áreas financieras, fiscales y de auditoría. El capítulo 4, contiene la propuesta de solución y mejora a la problemática planteada, con una guía para el adecuado manejo de las cuentas por cobrar y conciliaciones bancarias de la empresa desde el punto de vista del control interno, que en su

ejecución pretende ser una herramienta que permita obtener información financiera confiable y oportuna para la toma de decisiones acertadas. Por último se presentan conclusiones, recomendaciones, fuentes de consulta utilizadas y los anexos para mejor comprensión del tema.



# Capítulo 1

## 1.1 Antecedentes

La empresa Servicios Médicos, S.A. es una sociedad anónima, inscrita en el Registro Mercantil de Guatemala desde el año 2007. Constituida en un inicio con un capital social de Q6,000.00 y una ampliación posterior en Q100,000.00.

Surge de la necesidad de proveer productos de la línea respiratoria que cubra las necesidades del paciente hospitalizado y en el hogar. Se encuentra bien posicionada en el mercado de productos respiratorios a pesar de la competencia que impera en su entorno y a nivel comercial; cuenta con clientes reconocidos y de prestigio que ayudan a posicionarse a esta escala.

Como empresa mercantil su objeto principal es la compraventa, alquiler, importación y exportación de equipo de Terapia Respiratoria y equipo médico en general de alta tecnología. Cuenta con la licencia sanitaria pertinente y está inscrita en la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT) bajo el régimen general del Impuesto al Valor Agregado (IVA) y al régimen opcional simplificado sobre ingresos de actividades lucrativas del Impuesto Sobre la Renta (ISR).

La empresa tiene como representante de la Dirección General al administrador, está organizada y estructurada en las áreas de educación continua, ventas, contabilidad, soporte técnico y operaciones.

No tienen una planeación estratégica definida, aunque poseen visión y misión escrita, la misma no es del conocimiento de los colaboradores y mucho menos son ejecutadas. Se cuenta con los insumos e instalaciones necesarias para la realización de las actividades, las áreas están separadas y delimitadas, no tienen jefes establecidos sino encargados de área, a quienes los auxiliares rinden cuentas ya que las funciones no se encuentran especificadas.

- Misión

Proveer equipo y material médico hospitalario de última tecnología enfocados en asegurar la satisfacción, conformidad y expectativas de nuestros clientes con un servicio de calidad y colaboradores calificados que brinden un soporte técnico y científico.

- Visión

Ser la primera opción de nuestros clientes en la venta de equipo y material médico y el ejemplo en brindar servicio de excelencia y calidad, mantener un nivel de crecimiento sostenido para beneficio de socios, trabajadores y contribuir a la calidad humana.

Comercializa productos finos y de vanguardia para el cuidado y terapia respiratoria, como anestesia, cuidado crítico, cuidado para el hogar, cuidado respiratorio, equipo de diagnóstico pulmonar, filtros, entre otros. Maneja un promedio de ventas mensuales de Q.1,000,000.00, y las estrategias se basan en experiencia y pericia de los vendedores. Por aparte, las compras son realizadas en su mayoría por medio de importaciones y cotizaciones respectivas realizadas por una persona.

La empresa muestra un balance general cuyo activo total asciende a 13.3 millones de quetzales, las obligaciones a corto y largo plazo conforman un monto de 3.6 millones de quetzales y su patrimonio suma 9.7 millones de quetzales.

De los principales rubros del activo se identificó que el inventario de mercaderías representa un 50% del activo total y se encuentra en un auxiliar que muestra los detalles a una fecha determinada; caja y bancos representan un 9% del total de activos y el movimiento puede observarse en las conciliaciones bancarias que son realizadas a solicitud de la Dirección General de la empresa en un período aproximado de cada tres meses. Un 21% representado por las cuentas por cobrar, de las cuales existe un listado que detalla datos de clientes y montos al mes de diciembre de 2012, información que no se encuentra actualizada a la fecha de visita.

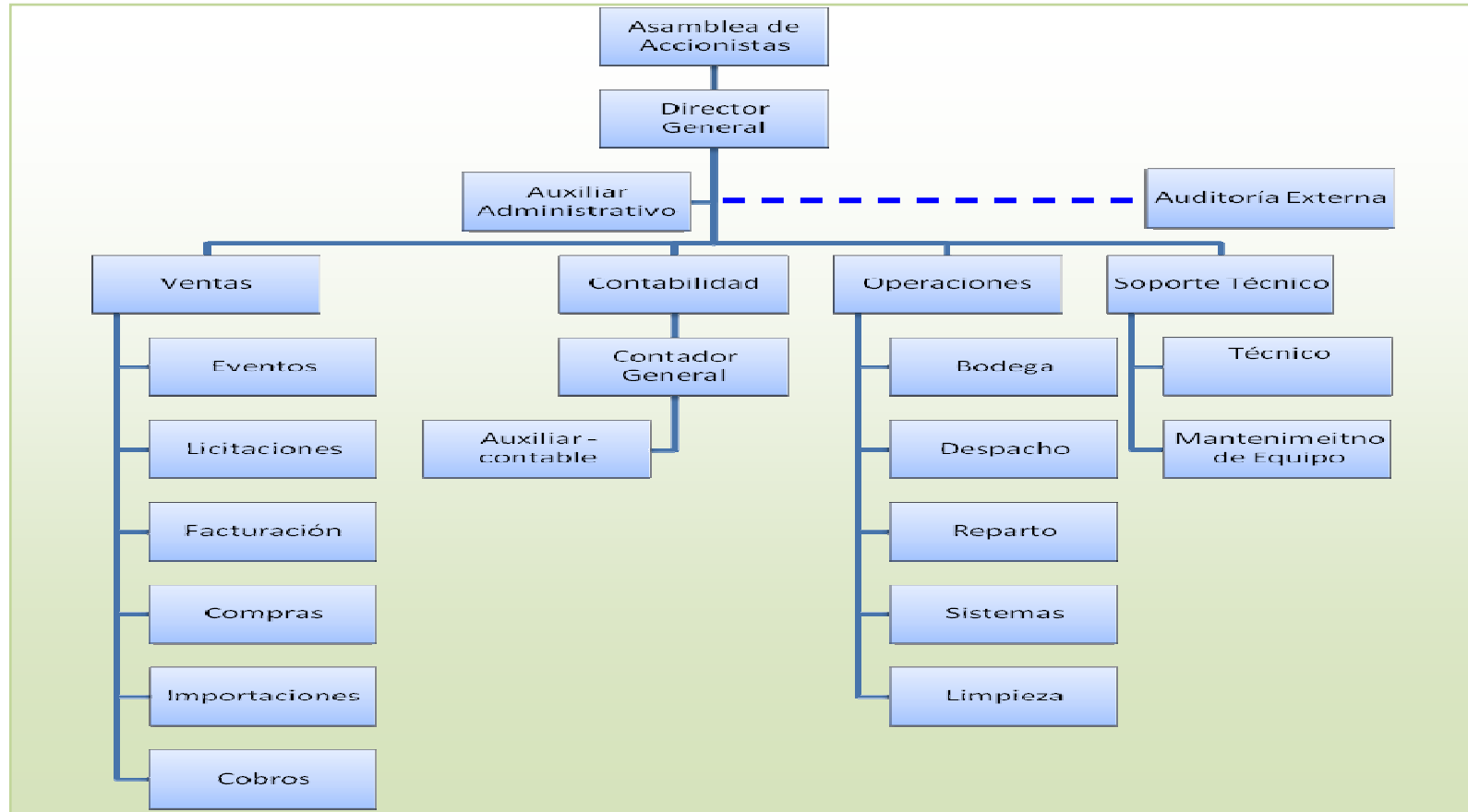
Los estados financieros son elaborados con base en la Ley del Impuesto sobre la Renta (ISR) vigente y no en las Normas Internacionales de Información Financiera para PYMES (NIIF's para PYMES).

En los últimos años han invertido en la contratación de un auditor externo, que se encarga de revisar y emitir una opinión sobre el área fiscal. La empresa cuenta con solvencia fiscal y no existen revisiones o reparos por parte de la Administración Tributaria.

- Estructura organizacional

Las áreas y departamentos de la empresa se encuentran bajo el mando del administrador como representante de la Dirección General, está organizada y estructurada según el organigrama siguiente:

**Ilustración No. 1**  
**Organigrama**  
**Servicios Médicos, S.A.**



Fuente: Elaboración Propia.

## 1.2 Planteamiento del problema

Durante la investigación se determinó que la entidad no cuenta con una adecuada administración, control, registro contable de los rubros caja y bancos y cuentas por cobrar y surgen a raíz de la falta de adecuados controles internos en el área financiera-contable.

Los reportes presentados de los rubros son generados por medio de hojas electrónicas, ya que el sistema de contabilidad no es funcional para el tipo de actividades y funciones de la empresa; es obsoleto y existe falta de capacitación de las personas que lo manipulan, la elaboración de los reportes necesitan de un tiempo prolongado.

Como consecuencia, los datos y cifras reflejadas en los estados financieros presentan sesgos y riesgos de errores representativos, en virtud que no existen reportes financieros elaborados de manera periódica, que las conciliaciones bancarias no se realizan de forma oportuna, además de la falta de integración y antigüedad de saldos en las cuentas por cobrar. Adicional a ello, un sistema de procesamiento de datos que no cumplen con las funciones y expectativas necesarias, no se considera un recurso tecnológico y herramienta funcional.

La falta de controles internos perjudica en gran manera la confianza y veracidad de la información financiera sobre las disponibilidades, derechos y exigibilidad de la empresa, para la toma de decisiones con bases reales y fidedignas.

## 1.3 Justificación

La empresa pertenece al sector comercial y mercantil del país, dedicada a la compraventa, alquiler, importación y exportación de equipo de terapia respiratoria y equipo médico en general de alta tecnología. Cuenta con clientes reconocidos y de alto prestigio que permiten estar bien ubicada en el mercado de su naturaleza y a nivel comercial, a pesar de la competencia que impera en su entorno; sin embargo existen deficiencias derivadas de la falta de controles internos en el área caja y bancos y cuentas por cobrar que podrían perjudicar los rendimientos, liquidez, imagen y posición a nivel comercial de la entidad.

Es necesario considerar que el control interno es un proceso diseñado para dar seguridad razonable del cumplimiento de determinados objetivos, tal es el caso de la efectividad, eficiencia, eficacia y confiabilidad de la información. Sin embargo, cuando éste no cumple con los propósitos surgen deficiencias que impiden que la empresa goce de los beneficios de un ambiente de control, de la evaluación de riesgos, de las actividades de control, de la información, comunicación y del monitoreo.

Los rubros caja y bancos y cuentas por cobrar al 31 de diciembre de 2012 representan un 30% del total de activos en el balance general, porcentaje considerable por su valor representativo dentro de los estados financieros. Por tal razón se hace necesario determinar cuáles son los mejores y factibles controles internos para implementar en los rubros, con el propósito de presentar información financiera confiable y oportuna que permita la objetividad en la toma de decisiones; además de la certeza que los estados financieros reflejen información y cifras razonables.

Con base a las deficiencias de control interno de la empresa en los rubros caja y bancos y cuentas por cobrar, el incorrecto manejo de documentación e información financiera con retraso, es necesario plantear y analizar la siguiente pregunta de investigación:

#### 1.4 Pregunta de investigación

¿Cuál es el impacto económico en los estados financieros ocasionados por la falta de un diseño e implementación de controles internos en los rubros de caja y bancos y cuentas por cobrar?

#### 1.5 Objetivos

##### 1.5.1 Objetivo general

Determinar los efectos administrativos y financieros que generan a la empresa la falta de controles internos en los rubros caja y bancos y cuentas por cobrar, para proporcionar herramientas que permitan implementar criterios contables y controles útiles que den como resultado información financiera confiable y oportuna.



### 1.5.2 Objetivos específicos

- Determinar posibles ajustes como consecuencia del trabajo a realizar para establecer la razonabilidad de los saldos reportados en los rubros caja y bancos y cuentas cobrar.
- Determinar las deficiencias de la incorrecta contabilización, registro de las cuentas caja y bancos y cuentas por cobrar; así como el impacto que reflejan en los estados financieros.
- Definir la correcta forma del manejo y control de las conciliaciones bancarias y cuentas por cobrar, así como determinar la oportunidad de la entrega de los respectivos informes financieros.
- Proporcionar a la empresa soluciones factibles que permitan incrementar la eficiencia desde el punto de vista financiero y minimizar los riesgos por medio de un adecuado control interno.
- Evaluar la correcta aplicación de las disposiciones fiscales vigentes que afecten a los rubros sujetos de estudio.

## 1.6 Alcances y límites

### 1.6.1 Alcances

- El informe fue efectuado mediante el análisis de información documental que permitió determinar aspectos y registros financieros de importancia relativa.
- La información financiera de la empresa de los rubros caja y bancos y cuentas por cobrar correspondiente al primer semestre del año 2013.
- Los estados financieros analizados proporcionados por la empresa corresponden a los años terminados de 2011 y 2012, así como la documentación que respalda legalidad y funcionamiento.

### 1.6.2 Límites

- Los datos, cifras y montos reales presentados en los estados financieros, el nombre y denominación real de la empresa, fueron sustituidos y modificados por requerimiento de la gerencia general por contener información de carácter confidencial.

- Los estados financieros proporcionados para análisis son impresos de hojas electrónicas y no en forma directa del sistema.

## 1.7 Marco teórico

El marco teórico es el conjunto de conceptos y teorías que se utilizan para formular y desarrollar un argumento. Para realizar la investigación es necesario conocer definiciones que permitirán ampliar, desarrollar de forma precisa y coherente el tema objeto de estudio.

### Empresa

Es una unidad económico-social, integrada por elementos humanos, materiales, técnicos, que mediante actividades coordinadas tiene como objetivo primordial obtener utilidades a través de la participación en el mercado de bienes y servicios; por medio de la explotación de los factores productivos: Trabajo, tierra y capital.

### Estados financieros

Son reportes que presentan en valores numéricos la situación, desempeño financiero y económico de una entidad en un período determinado, indispensables para la toma de decisiones. Según las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF's) los estados financieros básicos son:

- Balance de situación general
- Estado de resultados
- Estado de cambios en el patrimonio
- Estado de flujo de efectivo
- Notas a los estados financieros.

La administración es responsable legal y profesional de preparar los estados financieros, asegurar que la información se presente de manera imparcial de acuerdo con los requisitos, razonabilidad y confiabilidad acorde a las normas que los rigen.

### Registros contables

Se refieren al asiento en los reportes o libros contables de una entidad en un período determinado, son documentos financieros que constituyen la base de la contabilidad y tiene la función de proporcionar los elementos básicos para la creación de información financiera.

### Caja y bancos

Es un rubro que consigna los fondos y el efectivo propiedad de una entidad, cuyo manejo y manipulación se desenvuelve con libertad sin ninguna restricción para ser utilizado.

Puede manejarse en efectivo como caja chica para gastos menores de la entidad; la parte representativa de los fondos son depositados en cuentas bancarias; administradas por el sistema financiero del país; y pueden ser utilizados en cualquier momento mediante los distintos medios que proporcionan los bancos del sistema.

### Recepción de dinero

La recepción de dinero está relacionada con el manejo de caja y como éste se mueve dentro de la empresa mediante controles centralizados. Por el tipo de riesgo que el proceso evidencia, los controles se pueden enfocar desde dos puntos de vista:

- Externo: Con el fin de asegurar que el dinero recibido de un tercero es el que debía ser recibido.
- Del empleado: Con la finalidad de asegurar que el ingreso de efectivo no se desvía para otros fines.

### Conciliación bancaria

Es un documento financiero que busca mediante distintos procesos, revisiones y análisis entablar un saldo coincidente de los movimientos que resultan en las cuentas bancarias de una entidad en confrontación de los datos y cifras que figuran en los registros auxiliares contables. En la mayoría de ocasiones las diferencias entre los saldos bancarios y bancos según la contabilidad, se debe a depósitos y cheques registrados de forma contable y no así acreditados o debitados en el banco;

en otras ocasiones, por notas de débito o crédito realizadas en las cuentas bancarias y aún no registradas en los libros contables de la entidad.

El fin primordial de una conciliación bancaria, es conocer a ciencia cierta el efectivo del que se dispone y que no se encuentra comprometido, reflejar información financiera contable y oportuna para la toma de decisiones.

#### Cuentas por cobrar

Pueden definirse como un activo o recurso económico propiedad de una organización que generará beneficios. El rubro consigna las obligaciones de pago que tienen terceras personas con una entidad en específico por la presentación de servicios o la entrega de un bien. Las principales cuentas incluidas en este rubro son clientes, documentos por cobrar, funcionarios, empleados y deudores diversos. Para efectos del estudio las cuentas por cobrar serán referidas a los clientes comerciales de la entidad.

#### Clientes

Son las deudas que terceros tienen con la empresa por concepto de venta de mercaderías o la prestación de servicios según sea la naturaleza. Por lo general el rubro siempre es activo corriente puesto que la empresa no concede préstamos ni créditos a largo plazo, en especial las empresas industriales, comerciales o de servicios.

#### Clasificación de las cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar pueden clasificarse según su exigencia en corto y largo plazo. A corto plazo, son aquellas cuya disponibilidad es inmediata dentro de un plazo no mayor de un año, y a largo plazo su disponibilidad es a más de un año.

Por el tipo de clasificación, las cuentas por cobrar a corto plazo, deben presentarse en el balance general como activo corriente y las cuentas por cobrar a largo plazo fuera del activo corriente.

### Proceso de cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar, pueden surgir de gran variedad de formas a nivel interno y externo, para esta investigación la principal categoría está relacionada con la venta de productos y la prestación de servicios por la organización que no hayan sido canceladas por las personas o entidades que los obtuvieron.

El proceso es de suma importancia, contar con políticas que cubran el otorgamiento de los créditos y las formas de cobro. Para ello deben considerarse interrogantes como: ¿Quién debe dar el crédito? ¿Por qué cantidad? ¿Qué nivel de agresividad debe mostrar la organización para presionar en la recuperación?

Por otra parte, debe considerarse una relación continua y la satisfacción del cliente, como toda entidad es inevitable dejar de tomar en cuenta la forma en que los clientes reaccionan ante las autorizaciones de crédito, facturación, cobranza, por supuesto su reacción ante los productos y políticas.

### Cuentas incobrables

Son todas aquellas deudas que surgen por la venta de mercancías y la prestación de servicios al crédito, cuya certeza de cobro no es factible por el incumplimiento de los clientes. Se clasifican en el rubro de gastos en el estado de resultados.

### Provisión para cuentas incobrables

Es un valor estimado de las cuentas por cobrar que serán objeto de pérdidas por incobrables en un período determinado; es una cuenta de saldo acreedor que disminuye a las cuentas por cobrar figuradas en el activo.

### Rotación de cuentas por cobrar

Es un análisis financiero que permite conocer cuál es el tiempo que se tarda la recuperación de las ventas de mercancías al crédito. Para determinar de manera sencilla la rotación en días puede

utilizarse la fórmula: Ventas anuales al crédito entre el promedio de la cuenta por cobrar, luego se dividen los días del año (360) entre el resultado obtenido.

#### Antigüedad de saldos

Para efectos de la investigación la antigüedad de saldos hará referencia a los clientes de la entidad, considerándose que como parte de un reporte financiero las deudas deben clasificarse con base al momento que las obligaciones no fueron liquidadas.

Esto a través de una tabla con una medida de tiempo en 30, 60 y 90 días que permita tener panorama amplio sobre los clientes, identificar la morosidad y determinar cuentas que se considerarán incobrables.

#### Contabilidad

Es una ciencia que se encarga de estudiar y analizar el patrimonio de una entidad, mediante el registro sistemático de información financiera que será de utilidad para la toma de decisiones.

#### Procedimientos

Es el conjunto de operaciones coordinadas que precisan la forma sistemática y lógica en la que se realizarán las operaciones de la entidad.

#### Sistema de contabilidad

Se refiere al procesamiento de datos, transacciones, registros de una entidad, que mediante parámetros y caracteres establecidos son utilizados como medio para proporcionar reportes e información financiera.

#### Integración contable

Es un proceso sistemático y ordenado por medio del cual busca llevar un historial a detalle del movimiento de ciertas cuentas o rubros contables, además de la depuración de información que impida que las cifras y montos reflejados en las integraciones correspondan a la información presentada en los estados financieros de la entidad.



### Régimen opcional simplificado sobre ingresos de actividades lucrativas

Enmarca las obligaciones fiscales de toda entidad que se encuentre inscrita y tipificada como contribuyente bajo este régimen del Impuesto sobre la Renta (ISR). Su renta imponible es calculada mediante un porcentaje establecido sobre el total de los ingresos, según lo estipulado en el Decreto No. 10-2012 “Ley de Actualización Tributaria”.

### Sistema

“Conjunto organizado de las partes que integran una estructura, interactuantes e interdependientes, que se concatenan para la consecución de un propósito u objetivo determinado.” (Santillana, 2003, p.1)

### Auditoría interna

Fonseca (2004) indicó que la auditoría interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportándose un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la efectividad de los procesos de gestión, control y dirección. (p.25)

Es una actividad de evaluación que se encuentra inmersa en una entidad, que permite mediante las funciones dar un valor agregado de la efectividad de los controles contables e internos.

### La auditoría de las cuentas por cobrar

Para ejecutar la evaluación y análisis a las cuentas por cobrar pueden seguirse las actividades y procedimientos:

- Verificar la existencia y aplicación de políticas.
- Determinar la eficiencia de políticas.
- Verificar que los soportes de las cuentas por cobrar se encuentren en orden y de acuerdo a las disposiciones legales.
- Observar si los movimientos en las cuentas por cobrar se registran de forma adecuada.
- Examinar las facturas de clientes y otros documentos justificativos de las cuentas por cobrar.

- Analizar la partida, conciliar el saldo con el mayor de clientes, documentos por cobrar, deudores varios y cuentas por cobrar a empresas relacionadas.

### Control interno

El control interno comprende métodos y procedimientos que permiten salvaguardar los activos de una entidad, verificar la razonabilidad y confiabilidad de la información financiera de las actividades administrativas y operacionales.

El control interno debe estar diseñado para ayudar a organizar, controlar y mejorar las operaciones en los distintos procesos de una actividad, área o departamento.

### Objetivos del control interno

Entre los principales objetivos del control interno pueden mencionarse:

- Promover la eficiencia de las operaciones.
- Promover la utilidad y aprovechamiento de los recursos.
- Ayudar y servir de apoyo en la generación de información útil, oportuna, confiable y razonable de la empresa.
- Promover la modernización y actualización de los sistemas tecnológicos.
- Promover y motivar la aplicabilidad de las leyes, reglamentos y los procedimientos establecidos en la normativa interna de la entidad.
- Ejercer procedimientos y controles que permitan salvaguardar los activos e intereses de los dueños o accionistas.

### Estructura del control interno

El campo de aplicación, la importancia de factores específicos, los métodos del sistema contable, los registros, así como los procedimientos de control que establece una entidad, deben considerarse dentro de un contexto de: Tamaño de la entidad, características de la organización y propiedad, naturaleza del negocio, diversidad y complejidad de las operaciones, métodos empleados para procesar datos, requisitos legales y reguladores aplicables.

## Elementos del control interno

Los elementos consisten en las políticas y procedimientos establecidos para proporcionar una seguridad razonable que en una entidad permitirá lograr los objetivos plasmados. La estructura del control interno consiste en:

- Ambiente de control
- La evaluación de riesgos
- Los sistemas de información y comunicación (sistema contable)
- Los procedimientos de control
- La vigilancia

## Ambiente de control

Representa la combinación de factores que afectan las políticas y procedimientos de una entidad al fortalecer y debilitar los controles; fija el tono de una organización que influye en la concientización del personal. Además, provee disciplina sobre el comportamiento del personal en conjunto.

## Evaluación de los riesgos

El riesgo se define como la probabilidad que un evento o acción afecte de forma adversa a la entidad. Es por ello que debe conocer y abordar las amenazas con que se enfrenta, establecer mecanismos para identificar, analizar, tratar los problemas correspondientes en las distintas áreas y manejar de forma adecuada los riesgos relacionados con la elaboración de estados financieros que pueden incidir en el logro de los objetivos del control interno en la entidad.

## Sistemas de información y comunicación

De acuerdo a Santillana González (2003): Los sistemas de información relevantes a los objetivos de los reportes financieros los cuales incluyen el sistema contable, consisten en los métodos y registros establecidos para identificar, reunir, analizar, clasificar, registrar y producir información cuantitativa de las operaciones que realiza una entidad económica. (p.9)

Los procedimientos de control

Radican en la seguridad razonable respecto del logro eficaz y eficiente de los objetivos establecidos por la entidad.

La vigilancia

Puede definirse como los procesos que a través del tiempo aseguran la eficiencia de los controles internos; establece una evaluación del diseño y operación de los procedimientos de control de manera objetiva y oportuna. Además de implementar medidas correctivas cuando sea necesario ya sea durante la ejecución de las actividades, de manera separada o la combinación de ambas. La auditoría interna contribuye en forma significativa en el proceso de vigilancia.

Evaluación del control interno

De acuerdo a Fonseca Borja (2004):

La evaluación del control interno consiste en la revisión y análisis de todos los procedimientos que han sido incorporados al ambiente y estructura de control interno, así como a los sistemas que mantiene la organización para el control e información de las operaciones y sus resultados, con el fin de determinar si éstos concuerdan con los objetivos institucionales, para el uso y control de los recursos, así como la determinación de la consistencia del rol que juega en el sector que se desarrolla. (p.155)

Métodos para evaluar el control interno

Pueden usarse diferentes técnicas para documentar información relativa a los sistemas de contabilidad y de control interno, que será cuestión de juicio por parte del auditor, las que podrán realizarse mediante los métodos:

Método descriptivo

También llamado narrativo, consiste en hacer una descripción por escrito de las características del control de actividades y operaciones que se realizan y relacionan a departamentos, personas, operaciones, registros contables y la información financiera. Es ideal para aplicarlo a pequeñas empresas.

### Método de cuestionario

En este procedimiento se elaboran una serie de preguntas en forma técnica y por áreas de operaciones. Las preguntas deben ser redactadas en forma clara y sencilla para que sean comprensibles por las personas a quienes se les solicitará que las respondan. Una respuesta negativa advierte debilidades en el control interno.

### Método gráfico

Este método tiene como base la esquematización de las operaciones, mediante el empleo de dibujos (flechas, cuadros, figuras geométricas, otros); en los dibujos se representan departamentos, formas y archivos; por medio de ellos se indican y explican el desarrollo de las operaciones. Es utilizado en la actualidad, a través de computadoras.

## Capítulo 2

### 2.1 Metodología aplicada en la práctica

La investigación es del campo económico-administrativo, razón por la que se usó el método analítico que permitió mediante el estudio del problema en forma individual y luego integral, obtener y analizar las causas que lo originan. Asimismo, proporcionó información pertinente para la ejecución de una propuesta factible que permitirá el mejor y apto funcionamiento de la entidad en el área objeto de estudio; la realización mediante un enfoque ex post facto, lo que significa que la autenticidad de la información será posible comprobar y la temática abordada se apoyará en fuentes directas.

La información fue recolectada a través de los instrumentos, herramientas propuestas y los datos obtenidos se procesaron mediante un sistema manual y un sistema electrónico.

#### 2.1.1 Tipo de investigación

El análisis fue realizado con base en una investigación de tipo descriptiva, permitió entender el comportamiento de las áreas de cuentas por cobrar y caja y bancos, por medio de la selección de cuestionamientos que midieron las variables de manera independiente y aislada; se descubre la mayor cantidad de datos y detalles posibles.

#### 2.1.2 Sujetos de la investigación

- El estudio fue realizado en la empresa denominada Servicios Médicos, S.A.
- Las áreas consideradas para la investigación fueron en el ámbito contable y financiera de caja y bancos y cuentas por cobrar.
- Entre las personas consideradas clave en la investigación y que formaron parte del proyecto se pueden mencionar: El administrador por parte de la dirección general, la contadora general, personal que administra el rubro de caja y bancos y el encargado de las cuentas por cobrar.



### 2.1.3 Instrumentos

Se refiere a las herramientas que permitieron profundizar y facilitar la investigación de la unidad de análisis, información recopilada que permitió evaluar el control interno del área de caja y bancos y cuentas por cobrar.

- **La observación**  
Técnica que permitió obtener información de primera mano mediante la investigación directa de los procesos de las áreas objeto de estudio y de los distintos fenómenos del entorno, se obtuvo información de importancia en la investigación elaborándose una propuesta factible; analizándose el proceso facturación, formas, medios de cobro y manejo de efectivo.
- **Entrevistas**  
Se realizaron entrevistas con el personal clave, de mayor conocimiento, experiencia, involucradas y encargadas de las actividades directas de las áreas objeto de estudio; mediante la estructuración de preguntas acordes al tema objeto de estudio, proporcionándose información fidedigna y confiable sobre el problema planteado, el conocimiento de los distintos procedimientos y políticas aplicados.
- **Flujograma**  
Se ejecutó una representación gráfica de los distintos procesos y procedimientos utilizados en el área objeto de evaluación; lo que facilitó la visualización de los movimientos en una operación al simplificar la evaluación del control interno.
- **Unidad de análisis**  
Se evaluaron los procedimientos y documentos utilizados por la empresa para definir, describir los procesos de facturación, créditos, cobros y el manejo del efectivo en caja y en cuentas bancarias; así como, la revisión y verificación de las cifras contables reflejadas en los estados financieros. Con fin de determinar el grado de efectividad de los

procesos y controles internos, proponer cambios y mejoras con el apoyo de la gerencia general de la entidad.

- Fuentes de consulta

Para la práctica fue necesario recopilar información documental y material de apoyo relacionado con el tema de la evaluación de control interno de caja y bancos y cuentas por cobrar, mediante la utilización de una amplia bibliografía, documentación de soporte proporcionada por la entidad, datos legales y financieros que soportan el trabajo.

#### 2.1.4 Procedimientos utilizados en la investigación

Para realizar el informe, se ejecutaron las actividades siguientes:

- Se seleccionó la empresa para el estudio e investigación.
- Se realizaron visitas a la empresa para conocer de forma amplia el entorno, mercado, comercio, actividades y naturaleza del negocio.
- Se obtuvo información de la entidad, relacionada con los procesos, actividad económica, comercial, estructura organizacional y otros de suma importancia.
- De la información obtenida se elaboró el diagnóstico empresarial que permitió conocer las deficiencias, debilidades y de esta manera proponer soluciones.
- Se obtuvo información por medio de entrevistas dirigidas al personal encargado y responsable.
- Además, de un análisis de procesos de las áreas de facturación, cuentas por cobrar y caja y bancos, evaluándose el control interno en las áreas, dándose soluciones mediáticas sobre las deficiencias, debilidades y riesgos detectados.

#### 2.1.5 Aportes

Como objetivos primordiales del informe conllevó a realizar los aportes:

- A la empresa  
Proveer el diseño de un documento que contenga controles internos eficientes y efectivos que al ser implementados en los rubros caja y bancos permita obtener información

financiera veraz y oportuna, sirva de base confiable en la toma de decisiones financieras generándose un crecimiento sostenible.

- A la universidad  
Como un documento técnico, científico para docentes y catedráticos de la carrera de Contaduría Pública y Auditoría, interesados en implementar adecuados controles internos en el registro, manejo y presentación de informes en los rubros de caja y bancos y cuentas por cobrar en una empresa comercial con ambición de crecimiento y desarrollo.
- Al país  
Aporte de conocimientos técnicos, administrativos y financieros que permitan a las empresas mantenerse en niveles competitivos y adecuados mediante la implementación de controles internos en rubros de alto riesgo como caja y bancos y cuentas por cobrar, que influirán en un crecimiento económico para las empresas al generar inversiones, mayores fuentes de empleo que al final beneficiarán el desarrollo, progreso y crecimiento del país.
- Al estudiante  
Presentar informe que sirva como guía de estudio teórico y práctico para el estudiante de Contaduría Pública y Auditoría, luego mostrar problemas que deberá enfrentar a lo largo de la profesión en los rubros caja y bancos y cuentas por cobrar, sin dejar de proporcionar las soluciones factibles y viables para la problemática.

## Capítulo 3

### 3.1 Resultados y análisis de la investigación

Según lo indicado en el capítulo 1, la actividad económica de la empresa Servicios Médicos, S. A. es la compraventa, alquiler, importación, exportación de equipo de terapia respiratoria y equipo médico en general de alta tecnología. En el resultado del diagnóstico integral realizado se determinó que la entidad no cuenta con adecuada administración, control y registro contable de los rubros caja y bancos y cuentas por cobrar, por lo cual no se tiene certeza que los saldos reportados en la contabilidad sean razonables, situación originada por la falta de controles internos en el área financiera-contable.

Los reportes presentados de los rubros son generados por medio de hojas electrónicas ya que el sistema de contabilidad no es funcional para el tipo de actividades y funciones de la empresa considerándose obsoleto, además de la falta de capacitación de las personas que lo utilizan, la elaboración de los reportes financieros resultan laboriosos y necesitan de tiempo prolongado.

Como consecuencia, se determinó que los datos y cifras reflejadas en los estados financieros presentan sesgos y riesgos de errores representativos, en virtud que no existen reportes financieros presentados de manera periódica, que las conciliaciones bancarias no se realizan de forma oportuna, además de la falta de integración y antigüedad de saldos en las cuentas por cobrar.

Así como, un sistema de procesamiento de datos que no cumple con las funciones y expectativas necesarias por lo que no es considerado un recurso tecnológico, herramienta funcional y confiable. En detalle los resultados de la investigación realizada:

#### 3.1.1 Área financiera

Se encarga de custodiar los recursos financieros y contables de la empresa, en Servicios Médicos, S.A. es administrada por el departamento de contabilidad, no tienen área financiera definida.

En esta área se identificó que el registro de las operaciones contables del sistema no es acorde a las necesidades de la empresa, así:

- No permite exportar información financiera a un formato de texto, para realizar análisis, consulta de datos y verificar información debe observarse el sistema en pantalla o impresa.
- Admite equipo de impresión de tipo matricial, hace que el trabajo sea lento.
- No tiene restricciones de modificación en cuestiones de facturación y precios de los productos, es decir, que el número de factura se ingresa al momento de realizar la venta porque no admite un correlativo, los precios varían de acuerdo a lo pactado por los ejecutivos de ventas con los clientes.
- Según la contadora general, la versión del sistema es antigua y no tiene actualizaciones, solo existe una persona que conoce la programación y puede asesorar a la empresa en cuestiones de funcionalidad; sin embargo, no se encuentra en disponibilidad, es difícil contactarlo por lo tanto no se resuelvan las dudas y dificultades.
- El sistema no realiza registros auxiliares y reportes de conciliaciones bancarias, cuentas por cobrar, propiedad planta y equipo y cuentas por pagar.
- Es importante resaltar que los estados financieros proporcionados para análisis y presentación, son impresos en hojas electrónicas y no en forma directa del sistema.

#### Estados financieros

Para comprender la situación financiera de la empresa, se presentan los estados financieros comparativos al 31 de diciembre de 2011, 2012 y los valores relativos:

**Cuadro No. 1**  
**Servicios Médicos, S.A.**  
**Balance de Situación General comparativo**  
**Al 31 de diciembre de 2011 y 2012**  
**Cifras expresadas en quetzales**

	2012	Relativo /1	2011	Variación	Relativo /2
<b>Activo</b>					
<b>Corriente</b>	<b>12,680,217.00</b>		<b>14,045,848.30</b>		
Caja y bancos	1,227,320.60	9%	1,877,913.40	(650,592.80)	-35%
Cuentas por cobrar (clientes)	2,754,914.80	21%	4,645,666.30	(1,890,751.50)	-41%
Otras cuentas por cobrar	103,442.35	1%	110,338.80	(6,896.45)	-6%
Créditos fiscales	1,870,611.05	14%	1,472,499.60	398,111.45	27%
Mercaderías	6,723,928.20	50%	5,939,430.20	784,498.00	13%
<b>No corriente</b>	<b>628,247.95</b>		<b>362,569.90</b>		
Propiedad planta y equipo	627,700.15	5%	361,796.60	265,903.55	73%
Otros activos	547.80	0%	773.30	(225.50)	-29%
<b>Total activo</b>	<b>13,308,464.95</b>	<b>100%</b>	<b>14,408,418.20</b>	<b>(1,099,953.25)</b>	
	^	^	^	^	
<b>Pasivo</b>					
<b>Corriente</b>	<b>1,365,739.10</b>		<b>657,134.50</b>		
Cuentas por pagar corto plazo	1,365,739.10	10%	657,134.50	708,604.60	108%
<b>No corriente</b>	<b>2,232,420.30</b>		<b>4,679,878.50</b>		
Cuentas por pagar largo plazo	2,232,420.30	17%	4,679,878.50	(2,447,458.20)	-52%
<b>Total pasivo</b>	<b>3,598,159.40</b>	<b>27%</b>	<b>5,337,013.00</b>	<b>(1,738,853.60)</b>	
<b>Patrimonio</b>					
Capital	88,385.00	1%	88,385.00	-	0%
Reservas	608,232.35	5%	565,287.25	42,945.10	8%
Utilidades ejercicios anteriores	8,154,787.85	61%	6,253,498.90	1,901,288.95	30%
Utilidad del ejercicio	858,900.35	6%	2,164,234.05	(1,305,333.70)	-60%
<b>Total patrimonio</b>	<b>9,710,305.55</b>	<b>73%</b>	<b>9,071,405.20</b>	<b>638,900.35</b>	
<b>Total igual activo</b>	<b>13,308,464.95</b>	<b>100%</b>	<b>14,408,418.20</b>	<b>(1,099,953.25)</b>	
	^	^	^	^	
<b>/1 Análisis vertical</b>					
<b>/2 Análisis horizontal</b>					
<b>^ Suma vertical</b>					

Fuente: Datos proporcionados por la empresa.

Como parte del análisis los rubros del balance general de la empresa:

### Caja y bancos

Está compuesto por caja chica y bancos en moneda local y extranjera, representa un 9% del total de activos de la empresa, integrado así:

**Cuadro No. 2**  
**Integración de caja y bancos**  
**Cifras expresadas en quetzales**

Descripción	Saldos al 31/12/2012
Caja Chica	5,000.00
<b>Cuentas en quetzales</b>	<b>1,087,981.50</b>
Banrural	733,355.00
Citi Bank	117,910.00
Banco Promérica	78,703.50
Banco Antigua	93,167.00
Banco del Agro	64,846.00
<b>Cuentas en dólares</b>	<b>134,339.10</b>
Citi Bank \$	39,511.50
Banrural \$	14,224.14
Banco Promérica \$	80,603.46
<b>Sumatoria</b>	<b>1,227,320.60</b>
^ <b>Suma vertical</b>	^

Fuente: Elaboración Propia.

### Nota:

El tipo de cambio utilizado en saldos de moneda extranjera al 31 de diciembre del 2012 es de Q7.9023 por \$1, según lo publicado por el Banco de Guatemala.

Según análisis existe una disminución en la disponibilidad del efectivo en el año 2012 respecto del 2011 en un 35% lo que refleja variación negativa de Q.650,592.80.

### Cuentas por cobrar

Está constituido por los clientes locales de la empresa, al 31 de diciembre de 2012 refleja un saldo de Q2,754,914.80 que representa un 21% del total de activo. En los estados financieros

existe disminución de las cuentas por cobrar en el año 2012 respecto del 2011 de Q1,890,751.50 que representa una disminución del 41%, resultado del pronto pago de los clientes.

#### Otras cuentas por cobrar

En los estados financieros este rubro representa el 1% del total de activos; integrado por clientes cuya morosidad proviene desde los años 2005 y 2006 considerándose como cuentas incobrables. Por aparte, en el año 2012 hubo disminución de (Q.6,896.45) respecto al año 2011, representado por un 6% en valor relativo. A continuación la integración:

**Cuadro No. 3**  
**Integración de otras cuentas por cobrar**  
**Al 31 de diciembre de 2012**  
**Cifras expresadas en quetzales**

<b>Fecha</b>	<b>No. Factura</b>	<b>Cliente</b>	<b>Monto</b>
04/01/2005	5922	Instituto de Seguridad Social	1,478.40
01/02/2005	6287	Instituto de Seguridad Social	12,812.80
10/06/2005	7191	Instituto de Seguridad Social	1,804.88
04/07/2005	7367	Instituto de Seguridad Social	806.96
02/08/2005	7446	Instituto de Seguridad Social	689.87
02/09/2005	7714	Instituto de Seguridad Social	2,956.80
01/10/2005	8004	Instituto de Seguridad Social	10,177.56
02/11/2005	8265	Instituto de Seguridad Social	14,968.68
15/11/2005	8264	Instituto de Seguridad Social	902.00
11/12/2006	11995	Hospital Regional Occidente	42,819.4
25/08/2006	10848	Hospital Nacional Bellavista	14,025.00
<b>Sumatoria</b>			<b>103,442.35</b>
^ Suma vertical			^

Fuente: Elaboración Propia.

El rubro caja y bancos y cuentas por cobrar por ser el tema principal de la investigación, serán abarcadas y analizadas en el área de auditoría.



### Créditos fiscales

El rubro con base en los montos del balance general asciende a Q1,870,611.05 representa un 14% del total de activos de la empresa, el cual se integra así:

**Cuadro No. 4**  
**Integración de créditos fiscales**  
**Al 31 de diciembre de 2012**  
**Cifras expresadas en quetzales**

<b>Descripción</b>	<b>Saldos al 31-12-2012</b>
IVA Crédito Fiscal	1,466,988.50
Retenciones IVA	401,388.36
Exenciones IVA	2,234.19
<b>Sumatoria</b>	<b>1,870,611.05</b>

Fuente: Elaboración Propia.

Los saldos descritos fueron cotejados con la declaración de IVA correspondiente al mes de diciembre de 2012 y el diario mayor general de la empresa, por lo que se considera razonable.

### Mercaderías

Este rubro está constituido por el inventario de productos y equipo médico designado para la venta, comercialización y distribución, al 31 de diciembre de 2012 asciende a un monto de Q.6,723,928.20 y representa un total del 50% del total de activos de la empresa. El saldo de la cuenta se considera razonable derivado que se presentan reportes e informes trimestrales de la existencia de inventarios como parte de los controles y políticas de la empresa.

### Propiedad, planta y equipo

El monto del rubro asciende a Q627,700.15 y representa el 5% del total del activo, no se considera un valor representativo dentro de los estados financieros. Sin embargo, se indica que por la falta de controles internos la empresa no cuenta con archivo de las facturas y pólizas originales que respaldan la adquisición de los activos conciliados con la contabilidad; no tienen hojas de responsabilidad por los activos a cargo de los empleados de la empresa y una integración que muestre a detalle el inventario con la respectiva numeración.

## Cuadro No. 5

Servicios Médico, S.A.

**Estado de resultados comparativo**  
Del 01 al 31 de diciembre de 2011 y 2012

Cifras expresadas en quetzales

	2012	Relativo /1	2011	Variación	Relativo /2
<b>Ingresos</b>					
Locales	9,702,190.30	78%	8,661,549.60	1,040,640.70	
Exportaciones	67,581.25	1%	342,322.20	(274,740.95)	
Alquiler de equipo	2,586,240.80	21%	3,355,781.55	(769,540.75)	
Dev. Y rebaja sobre ventas	(95.70)	0%	(18,840.80)	18,745.10	
<b>Total ingresos</b>	<b>12,355,916.65</b>	<b>100%</b>	<b>12,340,812.55</b>	<b>15,104.10</b>	<b>0.12%</b>
(-) Costo de ventas	7,564,826.50	61%	6,902,981.25	661,845.25	10%
<b>Márgen bruto</b>	<b>4,791,090.15</b>	<b>39%</b>	<b>5,437,831.30</b>	<b>(646,741.15)</b>	<b>-12%</b>
(-) <b>Gastos de Operación</b>					
Sueldos y salarios admón.	659,216.25	5%	433,920.85	225,295.40	
Sueldos y salarios sala de ventas	264,178.75	2%	199,640.10	64,538.65	
Cuotas patronales	50,270.00	0%	-	50,270.00	
Arrendamientos	192,826.70	2%	184,297.85	8,528.85	
Gastos generales y servicios adquiridos	1,500,715.70	12%	1,331,282.70	169,433.00	
Seguros y fianzas	50,155.60	0%	45,031.25	5,124.35	
Patrocinios	247,768.95	2%	72,527.40	175,241.55	
Gastos de representación	45,914.00	0%	98,278.95	(52,364.95)	
Impuestos y contribuciones	627,962.50	5%	657,997.45	(30,034.95)	
Útiles y enseres	50,571.40	0%	1,008.70	49,562.70	
Diferencial cambiario	63,234.05	1%	41,071.25	22,162.80	
Depreciaciones y amortizaciones	131,674.95	1%	171,394.30	(39,719.35)	
<b>Total de gastos</b>	<b>3,884,488.85</b>	<b>30%</b>	<b>3,236,450.80</b>	<b>648,038.05</b>	<b>20%</b>
<b>Otros gastos y productos financieros</b>					
(+) Interés producto	1,884.30	0%	3,294.50	(1,410.20)	
(-) Interés gasto	49,585.25	0%	40,440.95	9,144.30	
<b>Total otros gastos y productos financieros</b>	<b>(47,700.95)</b>	<b>0%</b>	<b>(37,146.45)</b>	<b>(10,554.50)</b>	<b>28%</b>
<b>Ganancia del ejercicio</b>	<b>858,900.35</b>	<b>9%</b>	<b>2,164,234.05</b>	<b>(1,305,333.70)</b>	<b>-60%</b>
	^		^		

/1 Análisis vertical  
/2 Análisis horizontal  
^ Suma vertical

Fuente: Datos proporcionados por la empresa.

En cuanto a los rubros del estado de resultados según las cifras indicadas, se comenta:

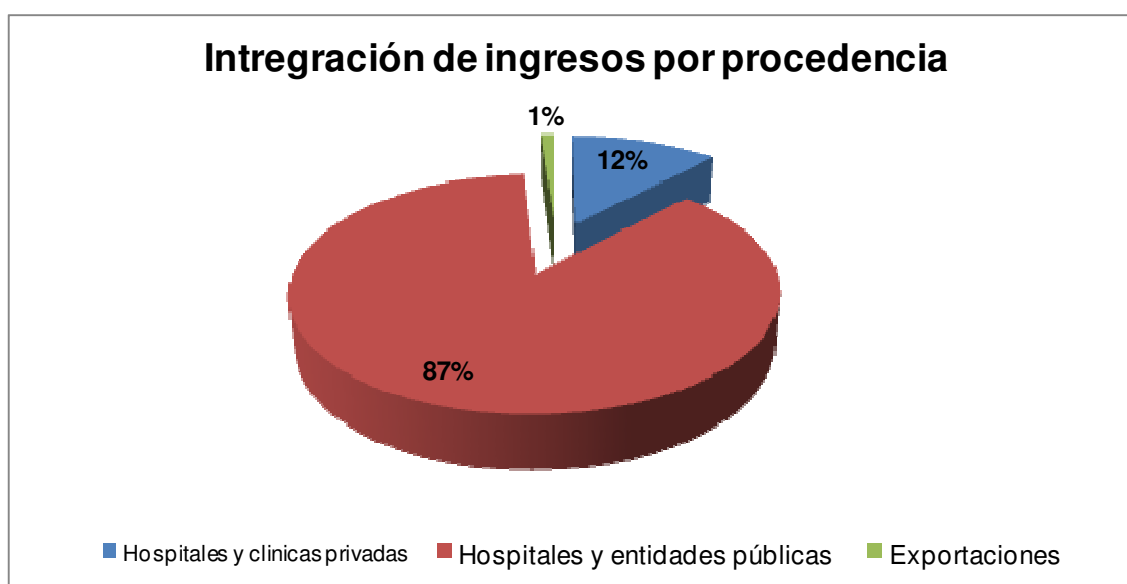
### Ingresos

Según los estados financieros comparativos la empresa tuvo un incremento en los ingresos netos del 0.12% en el año 2012 respecto del 2011, lo que indica que se mantuvieron estables. Por la procedencia de los ingresos este rubro está integrado así:

**Cuadro No. 6**  
**Integración de ingresos**  
**Al 31 de diciembre de 2012**  
**Cifras expresadas en quetzales**

Clientes	Monto	%
Hospitales y entidades públicas	10,749,647.49	87%
Hospitales y clínicas privadas	1,482,710.00	12%
Exportaciones	123,559.17	1%
<b>Sumatoria</b>	<b>12,355,916.65</b>	<b>100%</b>
^ Suma vertical	^	

Fuente: Elaboración Propia.



Fuente: Elaboración Propia.

Cómo se observa los ingresos de la empresa provienen en la mayoría de las ventas y alquiler de equipo médico otorgadas al sector estatal, se tiene una participación del 87% equivalente a Q10,749,647.49.

Por aparte los ingresos también están integrados con base al tipo de mercado que abastecen, el cual se muestra:

- Las ventas en el mercado local constituyen la mayor fuente de ingresos para la empresa, por un monto de Q.9,702,190.30 que constituyen un 78% del total percibido. Según datos en los estados financieros se obtuvo un incremento respecto al año 2011 en 9% según su valor relativo.
- El alquiler de equipo médico asciende a Q2,586,240.80 que representan un 21% del total de los ingresos. Sin embargo, existe un movimiento decreciente respecto al año 2011 en 6%.
- Mientras que las exportaciones reflejan el 1% del total de ingresos brutos de la empresa, las cuales ascienden a Q67,581.25; se presenta una disminución del 2% en el rubro respecto a los saldos del 2011.

Los principales clientes de la compañía están constituidos por los hospitales nacionales.

#### Costo de ventas

Muestra el costo en que la empresa incurrió para la comercialización de la mercadería y el alquiler del equipo médico, según los estados financieros comparativos hubo un incremento del 10% en el 2012 respecto al 2011. Muestra que en el año 2012 hubo un aumento considerable de los costos en Q661,845.25 sin que reflejara aumento de las ventas de la empresa, afectándose el margen bruto en un decremento del 12%.

Cabe mencionar que al 31 de diciembre del año 2012 el costo de ventas significó un monto de Q.7,564,826.50 integrado así:

**Cuadro No. 7**  
**Costo de ventas**  
**Al 31 de diciembre de 2012**  
**Cifras expresadas en quetzales**

Descripción	Saldo al 31/12/2012	Relativo
Inventario inicial de mercaderías	5,939,430.20	79%
Compras locales	95,940.90	1%
Importaciones	7,641,076.85	101%
Gastos de compras	612,306.75	8%
Inventario final de mercaderías	(6,723,928.20)	-89%
<b>Costo de ventas</b>	<b>7,564,826.50</b>	<b>100%</b>
^		
^ <b>Suma vertical</b>		

Fuente: Elaboración Propia.

El total de compras de mercaderías e insumos de la empresa en el año 2012 asciende a Q.8,349,324.50. La participación de las importaciones de mercaderías representa un 92% del total de bienes adquiridos, los mayores proveedores son de origen extranjero.

Gastos operacionales

En los estados financieros el rubro tuvo un incremento del 20% respecto al año 2011, lo que implica que en el año 2012 hubo mayores egresos de efectivo por gastos operacionales que el año comparado, lo cual afecta de manera radical en la ganancia del ejercicio. Dentro de los gastos operacionales se describen los rubros con mayor participación en el estado de resultados de la empresa al 31 de diciembre del 2012, los cuales son:

- Sueldos, salarios y prestaciones laborales  
 El rubro representa un 7% del total de gastos de la empresa, consolidado por los sueldos, salarios y bonificaciones del personal administrativo y sala de ventas, está integrado por un total de 22 colaboradores quienes están inscritos en el Seguro Social.
- Gastos generales y servicios adquiridos  
 El rubro tiene una participación del 12% del total de gastos de la empresa, y es el de mayor representatividad. Los gastos generales se encuentran integrados por los egresos de efectivo para la cancelación de los servicios básicos como: Agua, energía eléctrica, telefonía e internet. Y los servicios adquiridos se refieren a los honorarios pagados por

consultorías de servicios técnicos y asesorías administrativas, financieras y notariales adquiridas por la empresa.

La ganancia del ejercicio para el año 2012 fue de Q858,900.35 equivalente a un 9% del total de ingresos; lo cual muestra un incremento en el patrimonio de la empresa y por consiguiente en las acciones. Sin embargo se observa que el año 2012 tuvo un decremento considerable del 60%, situación que será considerada y analizada por la gerencia general de la empresa.

### Índices financieros

Son utilizados como un medio para conocer, evaluar el desempeño, la realidad económica y financiera de la empresa, que permiten comparaciones en términos relativos. Se debe saber que ningún índice por sí solo da una visión general de la situación financiera de la empresa, ya que solo pueden ser interpretados.

- Índice de solvencia

Este indicador permite informar sobre la capacidad que tiene una empresa de disponer de efectivo en un momento dado para el pago de las obligaciones. Es decir, es la capacidad que tiene una empresa para convertir los activos en efectivo.

$$\text{Solvencia} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{12,680,217.00}{1,365,739.10} = 9.28$$

El resultado indica que por cada Q1.00 de pasivo, la empresa cuenta con Q9.28 para cubrir las obligaciones inmediatas para el año 2013. El resultado por sí solo es sinónimo de liquidez, ya que por lo menos se espera que el mismo sea de dos a uno.

- Prueba ácida

La prueba además de ser una razón que permite medir entre otras la liquidez de la empresa, da a conocer la capacidad de pago que tiene la entidad para cancelar los pasivos corrientes y obligaciones a corto plazo.

$$\text{Prueba ácida} = \frac{\text{Activo Corriente} - \text{inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{12,680,217.00 - 6,723,928.20}{1,365,739.10} = 4.36$$

El resultado muestra que la empresa registra una prueba ácida de 4.36 para el año 2012, se deduce que por cada quetzal que se debe en el pasivo corriente, se cuenta con Q4.36 para la cancelación, sin necesidad de acudir a la realización de los inventarios.

- Capital neto de trabajo

Representa el importe del activo corriente que no ha sido suministrado por los acreedores y proveedores a corto plazo.

$$\text{Capital neto de trabajo} = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente} = 12,680,217.00 - 1,365,739.10 = 11,314,477.90$$

El resultado indica que la empresa tiene los recursos necesarios para hacer efectivo el pago de las obligaciones.

- Índice de endeudamiento

Muestra la relación en que la empresa utiliza del capital ajeno en relación al capital propio y permite establecer el grado de participación de los acreedores sobre los activos. Tiene como principal importancia el conocer como las deudas pueden comprometer a la entidad en el transcurso del tiempo.

$$\text{Índice de endeudamiento} = \frac{\text{Pasivo total}}{\text{Activo total}} = \frac{3,598,159.40}{13,308,464.95} = 0.27$$

El resultado se interpreta en el sentido que por cada quetzal que la empresa posee en el activo, debe Q0.27. Es decir, que el 27% del activo total está controlado por los acreedores y el 73% por los propietarios. Lo cual deduce que la empresa se encuentra bien posicionada en el área económica.

- Rotación de cartera

El índice determina el tiempo en que las cuentas por cobrar toman en convertirse en efectivo. Además, muestra la rotación de las ventas, es decir, el número de veces que son convertidas a efectivo durante un año.

$$\text{Rotación de cartera} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por cobrar}} = \frac{12,355,916.65}{2,754,914.80} = 4.48$$

Para el análisis fueron utilizadas las cifras que reflejan los estados financieros en el año 2012, tomándose en cuenta las ventas que ascienden a Q.12,355,916.65.

- Tiempo promedio de cobro

El valor relativo resultante en el índice de rotación de cartera al dividirlo por los días del año (360), muestra cuál es el tiempo promedio que una cartera tiene para la recuperación.

$$\text{Tiempo promedio de cobro} = \frac{360}{4.48} = 80.35$$

El resultado arroja que la empresa otorga 80 días de plazo a los clientes para realizar el cobro, por lo tanto, la cartera giró a razón de 4.48 veces durante el año y la situación no perjudica a la empresa ya que mantiene un bajo índice de endeudamiento, permitiéndole circular el efectivo y cumplir con las obligaciones de manera oportuna.

Los plazos de crédito son establecidos a criterio de gerencia general y no en plazos predeterminados, por lo que busca analizar a cada cliente de manera individual, captar el que consideran seguro y con bajos riesgos de incobrabilidad.

La mayoría de clientes está constituida por el sector público, quienes realizan el pago por medio de transferencias electrónicas en un plazo no mayor de 90 días, lo que evita el problema de cobros. En los clientes nuevos, el proceso puede durar hasta seis meses.



En general, el análisis de los índices financieros concluye que la situación financiera de la empresa referida al 31 de diciembre de 2012 es razonable.

A continuación se detallan los resultados obtenidos en el área fiscal, de auditoría y otras obligaciones patronales de la empresa; el análisis realizado corresponde al período comprendido del mes de enero a junio del año 2013. Además, los saldos revisados de los rubros caja y bancos, cuentas por cobrar y otras cuentas por cobrar en el área de auditoría pueden observarse en el cuadro No. 23 con los ajustes correspondientes.

### 3.1.2 Área fiscal

Como indica el capítulo 1, las obligaciones tributarias de la empresa radican en el pago, presentación de los impuestos, y para el efecto se encuentra inscrita en la Superintendencia de Administración Tributaria –SAT- bajo el régimen general del Impuesto al Valor Agregado (IVA) según el Decreto No. 27-92 “Ley del Impuesto al Valor Agregado” y al régimen opcional simplificado sobre ingresos de actividades lucrativas del Impuesto Sobre la Renta (ISR) según el Decreto No. 10-2012 “Ley de actualización tributaria”.

#### Impuesto Sobre la Renta

Para efectos de análisis fueron presentadas las declaraciones de los meses de enero a junio del año 2013. Los cálculos de la renta imponible e impuesto determinado fueron revisados según lo estipulado en el artículo 44 “Tipos impositivos y determinación de impuesto” del Decreto 10-2012 “Ley de actualización tributaria”.

Se consideró como base un rango de renta mensual mayor a los Q30,000.00 que genera un importe fijo de Q1,500.00 de impuesto más el 7% sobre el excedente de los Q30,000.00. Asimismo, según el artículo 45 “Período de liquidación” del Decreto 10-2012 el pago del impuesto es mensual.

**Cuadro No. 8**  
**Cédula del ISR**  
**Período de enero a junio de 2013**

<b>Período</b>	<b>Base y renta Imponible</b>	<b>Impuesto determinado</b>	<b>Impuesto declarado</b>	<b>Diferencia</b>	<b>Fecha presentación</b>
Enero	661,872.51	39,547.35	39,547.35	-	14/02/2013
Febrero	1,195,400.01	71,559.00	71,559.00	-	14/03/2013
Marzo	1,240,731.68	74,278.90	74,278.90	-	12/04/2013
Abril	1,081,995.85	64,754.75	64,754.75	-	10/05/2013
Mayo	994,780.97	59,521.86	59,521.86	-	13/06/2013
Junio	1,333,314.00	79,833.84	79,833.84	-	15/07/2013
<b>Sumatoria</b>	<b>6,508,095.02</b>	<b>389,495.70</b>	<b>389,495.70</b>	-	
^ Suma vertical					

Fuente: Elaboración Propia.

Derivado del análisis realizado se concluye que la empresa ha calculado y presentado las declaraciones de manera oportuna, conforme lo indicado por la ley del Impuesto Sobre la Renta.

#### Impuesto al Valor Agregado

La revisión del Impuesto al Valor Agregado se realizó con base a lo reportado en el libro de compras de la empresa y declarado mediante formularios ante la SAT según lo estipulado en el Decreto 27-92, obteniéndose los resultados:

**Cuadro No. 9**  
**Cédula del IVA crédito**  
**Período de enero a junio de 2013**

Mes	Libro de compras		Declaraciones		Diferencia
	Base	IVA	Base	IVA	
Enero	1,424,272.85	170,912.74	1,424,272.85	170,912.50	0.24
Febrero	392,147.80	47,057.74	392,147.80	47,058.00	(0.26)
Marzo	760,381.60	91,245.79	760,381.60	91,246.10	(0.31)
Abril	821,538.85	98,584.66	821,538.85	98,584.20	0.46
Mayo	663,105.85	79,572.70	663,105.85	79,572.35	0.35
Junio	967,066.10	116,047.93	967,066.10	116,048.35	(0.42)
<b>Sumatoria</b>	5,028,513.05 ✓	603,421.56 ✓	5,028,513.05	603,421.50	0.06
^ Suma vertical ✓ Cotejado con diario mayor general					

Fuente: Elaboración Propia.

**Cuadro No. 10**  
**Cédula del IVA débito**  
**Período de enero a junio de 2013**

Mes	Libro de Ventas		Declaraciones		Diferencia
	Base	IVA	Base	IVA	
Enero	661,871.10	79,424.53	661,871.10	79,424.40	0.13
Febrero	1,161,495.50	139,379.46	1,161,495.50	139,379.35	0.11
Marzo	1,240,731.25	148,887.75	1,240,731.25	148,887.75	-
Abril	1,081,995.75	129,839.49	1,081,995.75	129,839.60	- 0.11
Mayo	1,033,084.80	123,970.18	1,033,084.80	123,970.00	0.18
Junio	1,333,313.85	159,997.66	1,333,313.85	159,997.75	-0.09
<b>Sumatoria</b>	6,512,492.25 ✓	781,499.07 ✓	6,512,492.25	781,498.85	0.22
□ Suma vertical ✓ Cotejado con diario mayor general					

Fuente: Elaboración Propia.

La empresa presenta de forma correcta y oportuna las obligaciones fiscales según el análisis realizado. Se deduce que el riesgo de contingencias y reparos por entes fiscalizadores es bajo. Por otra parte, cabe mencionar que fueron proporcionadas las solvencias fiscales emitidas por la SAT

de los meses de abril, mayo y junio del año 2013, que avalan el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Por el tipo de régimen de ISR en el que la empresa se encuentra inscrita, cualquier cambio, ajuste o modificación en los estados financieros no afectan en incumplimientos, moras o pago de intereses en las declaraciones del ISR mensuales, excepto si los ajustes afectan de forma directa los ingresos de la organización.

### 3.1.3 Área de auditoría

Se estudió los rubros cuentas por cobrar y caja y bancos por considerarse las dos principales áreas que presentan mayores deficiencias para la empresa, las pruebas de auditoría fueron realizadas y aplicadas de manera exclusiva a los rubros; resultados que se presentan.

#### Cuentas por cobrar

Según los montos que figuran en el balance general las cuentas por cobrar al 31 de diciembre del año 2012 representan un 21% del total de activos de la empresa.

Además el porcentaje representativo en los estados financieros es parte fundamental para la ejecución del trabajo, ya que se encontraron altos riesgos y deficiencias de control interno según lo descrito en capítulos anteriores.

#### Integración de cuentas por cobrar

Para efecto de revisión serán consideradas los saldos significativos al 30 de junio de 2013, representándose un 84% del total de la cartera.

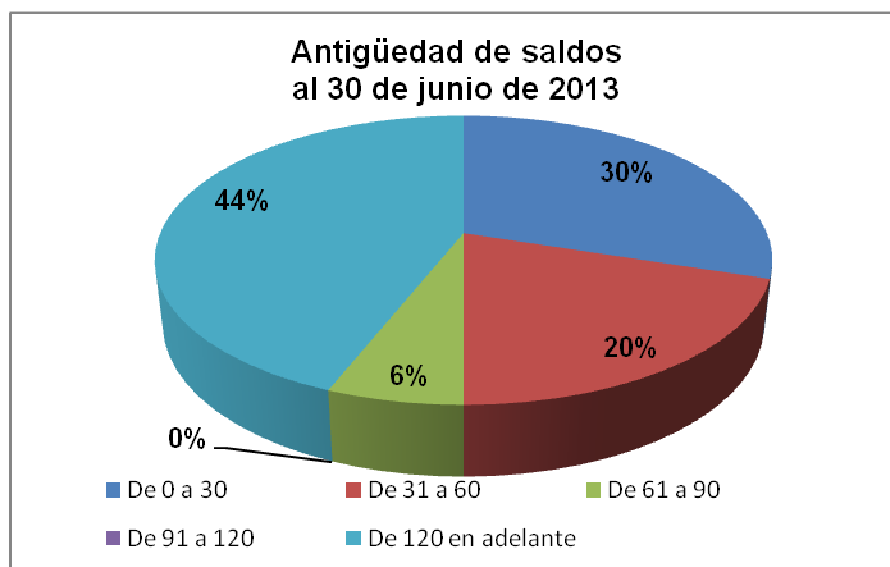
#### Antigüedad de saldos

No obstante las limitaciones para obtener la información de las cuentas por cobrar para la respectiva revisión de auditoría, se logró establecer la situación de la cartera de clientes por cobrar al 30 de junio de 2013, resultado que se muestra:

**Cuadro No. 11**  
**Antigüedad de saldos de clientes**  
**Al 30 de junio de 2013**

Tiempo en días	Saldo clientes	%
De 0 a 30	677,826	30%
De 31 a 60	453,394	20%
De 61 a 90	144,794	6%
De 91 a 120	0.00	0%
De 120 en adelante	1,001,557	44%
<b>Sumatoria</b>	<b>2,277,571</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos proporcionados por la empresa.



Fuente: Elaboración Propia.

Como se aprecia en la gráfica, la morosidad y vencimiento de la cartera representa el 44% del total de la misma, lo que impacta la situación financiera de la empresa. Consecuencia que surge de la falta de controles internos, del manejo inadecuado de la cobrabilidad de clientes y falta de políticas administrativas definidas, donde establezcan los respectivos procedimientos a seguir para las cuentas vencidas y las penalizaciones a clientes por la falta de pago.

Las cuentas por cobrar con más de 120 días no corresponden a datos y cifras razonables, ya que los saldos fueron cobrados y pagados como correspondía. Además, indicó que la cartera está

integrada en un 75% por hospitales públicos, lo que perjudica en conocer la morosidad de los saldos, establecer políticas administrativas para el cobro, asignación de multas e intereses según fuere el caso.

No existe un adecuado control y administración de las cuentas contables y financieras más representativas de los estados financieros, deficiencias que reflejan altos riesgos en la toma de decisiones a corto y largo plazo de la empresa.

Derivado que la mayoría de las ventas de la empresa son al crédito y corresponden a entidades estatales, no tienen establecido un proceso de cobro, ya que una vez la entidad envía la orden de compra la venta se da como efectiva; cuando el cliente es nuevo el pago se retrasa hasta seis meses y no tienen contingencias con el producto otorgado en crédito. Los pagos de clientes son monitoreados y verificados mediante el acceso electrónico de un banco designado para el efecto, ya que los pagos de los clientes son ejecutados por medio de transferencias electrónicas bancarias.

#### Verificación de cobros posteriores

Con el propósito de revisar la razonabilidad de los saldos de las cuentas por cobrar al 30 de junio de 2013, se realizó verificación de cobros posteriores en los siguientes tres meses y se obtuvo el resultado:

**Cuadro No. 12**  
**Verificación de cobros posteriores**  
**Saldos al 30 de junio de 2013**

Hospital	Saldo al 30-06-2013	Meses de pago			Saldo
		Julio	Agosto	Septiembre	
Corporación Médica	43,003	-	-	-	43,003
Empresa Hospitalaria	62,331	-	-	45,539	16,792
San Pablo	53,613	-	-	-	53,613
General	407,216	73,713	62,522	101,730	169,251
Dan, S.A.	23,819	-	-	23,819	-
Modular	52,671	-	-	52,671	-
Nacional de Chimaltenango	196,313	44,699	47,369	68,147	36,098
Nacional de Cuilapa	338,660	23,200	55,228	47,179	213,052
Nacional de Huehuetenango	26,161	-	26,161	-	-
Nacional de Nebaj	24,304	24,304	-	-	-
Nacional Juan José Ortega de Coatepeque	45,216	-	45,216	-	-
Nacional Regional de Escuintla	31,727	-	31,727	-	-
Regional Zacapa	17,333	-	-	-	17,333
Roosevelt	464,477	23,738	185,171	122,110	133,457
IGSS Hospital General de Accidentes	14,800	-	-	14,800	-
IGSS Unidad de Consulta Externa	204,832	-	-	82,412	122,421
Medicina Corporativa, S.A.	126,258	-	-	75,005	51,253
Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social	17,763	-	-	-	17,763
Chinautla	35,527	-	-	-	35,527
Oncología Pediátrica	91,546	47,132	-	44,414	-
<b>Saldo verificado</b>	<b>2,277,571</b>	<b>236,787</b>	<b>453,394</b>	<b>677,826</b>	<b>909,564</b>

Fuente: Elaboración Propia.

Con en el resultado se puede concluir que los saldos de las cuentas por cobrar mostrados en los estados financieros no son razonables, debido que el saldo a junio 2013 después de los procedimientos de auditoría realizados acumulan un monto de Q909,564 que representan un 40% del total de la cartera de la cual no dieron razón alguna; por lo tanto no cuentan con reserva para las cuentas consideradas como incobrables.

### Otras cuentas por cobrar

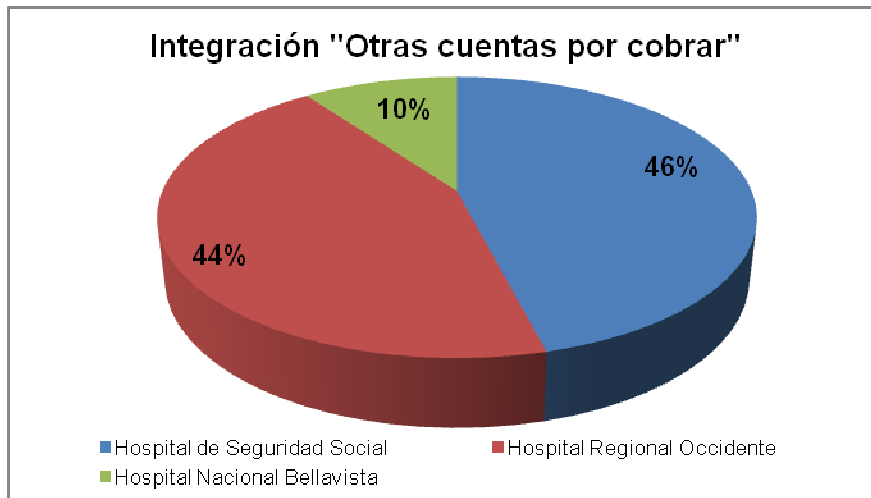
Se identificó que el rubro “Otras cuentas por cobrar” que reflejan los estados financieros, contiene saldos de clientes que por la antigüedad se consideran incobrables; según la integración proporcionada por la empresa al 30 de junio de 2013 la cual asciende a un monto de Q.137,923.55 y es regulada por una amortización para cuentas incobrables.

Según lo indicado por el administrador estas cifras no muestran una situación real; ya que a criterio los saldos de las facturas fueron cancelados en el tiempo previsto, es necesario investigar el origen y procedencia. La integración de las cuentas incobrables a la fecha referida es:

**Cuadro No. 13**  
**Integración de cuentas incobrables**  
**Al 30 de junio de 2013**

Cliente	Período	Saldos	%
Hospital de Seguridad Social	2005	63,838.55	46%
Hospital Regional Occidente	2006	60,060.00	44%
Hospital Nacional Bellavista	2006	14,025.00	10%
<b>Sumatoria</b>		<b>137,923.55</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos proporcionados por la empresa.



Fuente: Elaboración Propia.



Se identificó que no tienen una política establecida para la creación de reservas de las cuentas que consideran incobrables por falta de controles internos de las áreas involucradas.

No se tuvo acceso a las facturas físicas que integran las cuentas incobrables derivado de la antigüedad, no se tenían ubicadas y localizadas para análisis, situación que limitó una revisión a fondo, determinar la razonabilidad y veracidad de los saldos.

Esta deficiencia afecta los resultados financieros de la empresa al mostrar información financiera errónea y sin la confianza necesaria para la toma de decisiones. El ajuste contable por las cuentas incobrables identificadas será propuesto en el capítulo 4 del documento.

#### Caja y bancos

La información y documentación física analizada corresponde al primer semestre del año 2013, los resultados obtenidos fueron:

- Los cheques que giran de las cuentas bancarias no llevan impreso el sello de “No Negociable” lo que puede facilitar que los mismos sean cambiados por personas distintas al beneficiario.
- La persona que emite los cheques tiene acceso a hacer registros y modificaciones en el sistema contable.
- A las facturas pagadas no se les estampa el sello de “Pagado con cheque No. \_\_\_\_\_” por lo que se tiene el riesgo de que una misma factura sea pagada dos veces.
- No giran instrucciones a los bancos para que no paguen cheques emitidos a nombre de la empresa, con fin de restringir las cuentas bancarias, dar mayor seguridad al efectivo y evitar fraudes.
- No existe una guía adecuada para la elaboración, manejo, custodia y resguardo de los cheques emitidos por las obligaciones de la empresa.
- No existe un manual de políticas y procedimientos que establezca los distintos procesos, funciones y metodologías que deben utilizarse en cualquier proceso de caja y bancos. Así como los distintos reportes y análisis que deben ser presentados en determinado período de tiempo a la gerencia general.

- Los cheques emitidos contienen la documentación de soporte por el egreso de efectivo desembolsado. Las cuentas bancarias consignan los datos e información de la empresa, no existe alguna a nombre de otra entidad o persona individual.

#### Conciliaciones bancarias

Para efectos de evaluación fueron consideradas las conciliaciones con mayores saldos en las cuentas bancarias en moneda nacional y extranjera, correspondientes al mes de junio de 2013 y la revisión de los respectivos atributos de control interno; resultados que se presentan:

Las cuentas bancarias en moneda nacional representan el 91% del efectivo depositado en los bancos y en moneda extranjera el 9% del total de las cuentas corrientes de la empresa.

**Cuadro No. 14**  
**Revisión de conciliaciones bancarias moneda nacional**  
**Al 30 de junio de 2013**  
**Cifras expresadas en quetzales**

Banco	Saldo Según Estado de Cuenta	( - ) Cheques en Circulación	Según conciliación	Según contabilidad	Diferencia
Banrural	712,804	(43,449 )	669,355	669,355	-
Citi Bank	17,910	-	17,910	17,910	-
Banco Promérica	34,825	(21,849)	12,976	12,976	-
Banco Antigua	18,167	-	18,167	18,167	-
Banco del Agro	19,012	(4,166 )	14,846	14,846	-
<b>Totales</b>	<b>802,719</b>	<b>-69,464</b>	<b>733,255</b>	<b>733,255</b>	<b>-</b>
	^	^	^	^	^
^ Suma vertical					

Fuente: Elaboración Propia.

**Cuadro No. 15**  
**Revisión de conciliaciones bancarias moneda extranjera**  
**Al 30 de junio de 2013**

Banco	Saldo según Estado de Cuenta	(-) Cheques en Circulación	Saldos según			Diferencia
			Conciliación en \$	Conciliación en Q	Según contabilidad	
Citi Bank \$	\$ 4,018	\$ (996)	\$ 3,023	Q 23,670	Q 23,670	Q -
Banrural \$	\$ -	\$ -	\$ -	Q -	Q 4,036	Q (4,036)
Banco Promérica \$	\$ -	\$ -	\$ -	Q -	Q 47,058	Q(47,058)
<b>Totales</b>	<b>\$ 4,018</b>	<b>\$ (996)</b>	<b>\$ 3,023</b>	<b>Q 23,670</b>	<b>Q 74,764</b>	<b>Q(51,094)</b>
□	^	^	^	^	^	^
^ Suma vertical						

Fuente: Elaboración Propia.

El tipo de cambio utilizado según lo publicado por el Banco de Guatemala el 30 de junio de 2013, es de Q7.8343 por \$1.

#### Aspectos relevantes

- Las conciliaciones de las cuentas de depósitos al 30 de junio de 2013 se encuentran integradas y con saldos razonables, sin embargo al realizar la solicitud de la información no fue entregada sino hasta un mes después por no tenerse al día. La última conciliación que poseían correspondía al 31 de marzo de 2013. Esta deficiencia se considera de alto riesgo al no contar con información oportuna que permita mantener una situación de liquidez sana en la empresa para tomar decisiones gerenciales basadas en datos reales.

La empresa posee el suficiente efectivo que bien podría invertir en bienes de capital, un mejor sistema de procesamiento de datos para el área contable, obteniéndose beneficios, se limita en resguardarlo en cuentas bancarias.

- En las conciliaciones bancarias del Banco Promérica (quetzales) se detectó que existen cheques en circulación con más de 6 meses de antigüedad por un monto de Q.5,569, integrado así:

**Cuadro No. 16**  
**Revisión de cheques en circulación**  
**Más de seis meses de emitidos**  
**Al 30 de junio de 2013**

Fecha	Cheque	Beneficiario	Monto
14/02/2012	16332	Olga Eugenia Fonseca	69.00
22/02/2012	16337	Leonel Lopez	1,100.00
04/05/2012	16367	Carlos Mazariegos	1,100.00
24/07/2012	16392	Raul Gonzalez Flores	1,100.00
19/09/2012	16410	Patricia Mendez	1,100.00
24/10/2012	16424	Hilda Gutierrez	1,100.00
<b>Sumatoria</b>			<b>5,569.00</b>
^ Suma vertical			^

Fuente: Elaboración Propia.

El monto de cheques no es elevado y representa un 15% del total de cheques en circulación de la cuenta bancaria, existe falta de control y seguimiento en la caducidad de los cheques emitidos y presenta errores en la información financiera proporcionada a gerencia. No fue posible tener acceso a estos cheques por lo que no puede dilucidarse si los mismos fueron entregados o se encuentran anulados, además no se tiene una política establecida para dar el seguimiento respectivo a este tipo de situaciones. El ajuste correspondiente de esta cifra será propuesto en el capítulo 4 del informe.

- No fue posible determinar a qué se deben las diferencias de Q (4,036) en las conciliaciones de las cuentas de depósitos de Banrural \$ y Q(47,058) en el Banco Promérica \$, debido a que a la fecha de revisión no fue proporcionado el detalle de las mismas con los respectivos estados de cuenta bancarios.

El saldo de ambos bancos suma 6% del total de bancos corrientes de la empresa, se considera un riesgo el no tener las conciliaciones bancarias integradas, puede perjudicar en la toma de decisiones de la gerencia.

Aspectos de control interno

La revisión de los atributos y aspectos de control interno de las conciliaciones bancarias proporcionadas por la empresa, reflejaron los resultados:

- El alcance revisado corresponde de enero a junio del año 2013, según el cuadro:

**Cuadro No. 17**  
**Alcance de revisión en conciliaciones bancarias**  
**Al 30 de junio de 2013**

Banco	Revisión					
	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.
<b>Cuentas en quetzales</b>						
Banrural	✓	✓	✓	✓	✓	✓
BAC	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Banco G&T	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Banco Internacional	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Banco Industrial	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<b>Cuentas en dólares</b>						
Banrural \$	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Banco G&T \$	X	X	X	X	X	X
Banco Internacional \$	X	X	X	X	X	X
✓ Proporcionadas por la empresa X No proporcionadas por la empresa						

Fuente: Elaboración Propia.

No fueron proporcionadas las conciliaciones de las cuentas bancarias Banco G&T Continental \$ y Banco Internacional \$.

- Los estados de cuenta de los bancos de la empresa fueron fotocopias proporcionadas por la contadora general, por ser información confidencial y restringida.
- Las firmas de autorización, revisión y elaboración de las conciliaciones bancarias en la mayoría no cumplen con los requisitos mínimos de control, según el cuadro:

**Cuadro No. 18**  
**Revisión de atributos en conciliaciones bancarias**  
**Al 30 de junio de 2013**

Banco	Firmas		
	Autorizado	Revisado	Elaborado
<b>En quetzales</b>			
Banrural	X	✓	✓
BAC	X	✓	X
Banco G&T	X	✓	✓
Banco Internacional	X	✓	✓
Banco Industrial	X	✓	✓
<b>En dólares</b>			
Banrural \$	X	✓	✓
Banco G&T \$	X	X	X
Banco Internacional \$	X	X	X
✓ Atributo cumplido			
X Atributo no cumplido			

Fuente: Elaboración Propia.

Los saldos presentados en los estados financieros son razonables y corresponden a derechos reales de la empresa. Sin embargo es necesario corregir las deficiencias de control interno descritas ya que la falta de realización y entrega oportuna de los informes generan altos riesgos, podría influir en toma de decisiones incorrectas dejándose de obtener beneficios e ingresos para la empresa.

#### 3.1.4 Obligaciones patronales

Como parte del análisis de las obligaciones de la empresa ante las entidades regulatorias y fiscalizadoras, revisiones sobre los pagos, reportes, informes, planillas y documentos que como patrono le corresponde presentar ante el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social y Ministerio de Trabajo y Previsión Social. Se detallan los resultados obtenidos:

**Cuadro No. 19**  
**Prueba global pago de IGSS**  
**De enero a junio 2013**  
**Cifras expresadas en quetzales**

Mes	No. Recibo	Fecha presentación	Sueldos s/ Planilla	Sueldos s/ Recibo IGSS	Diferencia	Prueba cuotas IGSS			
						A	B	C	A+B-C
						Cuotas laborales (4.83%)	Cuotas patronales (12.67%)	Cuotas s/ Recibo IGSS	Diferencia
Enero	264549	22/02/2013	36,516.15	36,516.15	-	1,763.76	4,626.60	6,390.32	0.03
Febrero	41447	16/03/2013	34,592.80	34,592.80	-	1,670.86	4,382.91	6,053.74	0.02
Marzo	59390	13/04/2013	33,946.57	34,400.32	(453.75)	1,639.64	4,301.03	6,020.05	(79.38)
Abril	305646	14/05/2013	33,398.02	33,398.02	-	1,613.14	4,231.53	5,844.65	0.02
Mayo	391979	17/06/2013	31,153.65	31,153.65	-	1,504.74	3,947.17	5,451.89	0.02
Junio	391984	18/07/2013	33,035.75	33,035.75	-	1,595.65	4,185.63	5,781.26	0.02
<b>Sumatoria</b>			<b>202,642.94</b>	<b>203,096.69</b>	<b>(453.75)</b>	<b>9,787.79</b>	<b>25,674.86</b>	<b>35,541.92</b>	<b>(79.27)</b>
Según DMG			<u>(203,096.69)</u>				<u>(25,754.13)</u>		
<b>Diferencia</b>			<u><b>(453.75)</b></u>				<u><b>(79.38)</b></u>		
			^	^	^	^	^	^	^
<b>DMG= Diario mayor general al 30-06-2013</b> ^ Suma vertical									

Fuente: Elaboración Propia.

**Nota:**

Los recibos y planillas de las cuotas del IGSS fueron presentados en original, se verificó la certificación de pago respectiva y presentación de las entidades recaudadoras autorizadas para efecto.

**Cuadro No. 20**  
**Revisión atributos planillas de sueldos**  
**Del mes de enero a junio 2013**  
**Cifras expresadas en quetzales**

Mes	Firma de Elaborado	Firma de Revisado	Firma de Autorizado	Fecha elaboración y autorización
Enero	✓	✓	✗	✗
Febrero	✓	✓	✗	✗
Marzo	✓	✓	✗	✗
Abril	✓	✓	✗	✗
Mayo	✓	✓	✗	✗
Junio	✓	✓	✗	✗
✓ Atributo cumplido ✗ Atributo no cumplido				

Fuente: Elaboración Propia.

#### Aspectos relevantes

- Las diferencias detectadas por (Q.453.75) en los sueldos y por (Q.79.38) de las cuotas patronales se deben a que por error se le asignó una cantidad menor a uno de los colaboradores, en este caso a un auxiliar contable, por lo que debe realizarse las correcciones correspondientes. Las cifras fueron canceladas ante el IGSS y registrados de forma adecuada en la contabilidad.
- La revisión de los atributos de las planillas de sueldos indican que no se encuentran autorizadas por gerencia general o mediante un funcionario designado para el efecto, además no identifican la fecha exacta de elaboración y autorización, deficiencias de control interno considerándose de riesgo para la empresa.
- Para culminar con el análisis, la empresa a la fecha de revisión cumple con la presentación de las planillas y pagos de cuotas ante el IGSS, IRTRA e Intecap.
- Se detectó que la empresa no cumple con enviar ante el Ministerio de Trabajo y Previsión Social el respectivo “informe del empleador” obligación que como patrono le corresponde según el artículo No. 61 del Código de Trabajo que de manera literal en el inciso a) indica:  
 “Además de las contenidas en otros artículos de este Código, en sus reglamentos y en las leyes de previsión social, son obligaciones de los patronos:



Enviar dentro del improrrogable plazo de dos primeros meses de cada año a la dependencia administrativa correspondiente del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, de forma directa o por medio de las autoridades de trabajo del lugar donde se encuentra la respectiva empresa, un informe que debe contener los datos:

Egresos totales que hayan tenido por concepto de salarios durante el año anterior, con la debida separación de las salidas por jornadas ordinarias y extraordinarias; y

Nombres y apellidos de los trabajadores con expresión de la edad aproximada, nacionalidad, sexo, ocupación, número de días que haya trabajado cada uno y el salario que de forma individual haya correspondido en el año”.

Las faltas y violaciones a la ley podrían repercutir en sanciones y multas impuestas a la empresa que podrían ir desde Q200.00 a Q500.00 según lo establecido en el artículo 272 literal e) del Código de Trabajo.

## Capítulo 4

### 4.1 Propuesta de solución y mejora

La empresa Servicios Médicos, S.A. como se menciona en el capítulo 1, se dedica a la compra, venta, alquiler, importación, exportación de equipo médico y terapia respiratoria. Según el diagnóstico y análisis realizados, se detectó que las estrategias de ventas y crecimiento acelerado la ha llevado a mantenerse en un alto posicionamiento en el mercado; sin embargo, los altos riesgos y problemas detectados en el área de caja y bancos y cuentas por cobrar enfocados en el control interno podrían afectar a la empresa en la liquidez y funcionalidad; al mostrar cifras y datos no razonables.

Además, del desaprovechamiento de los recursos materiales, físicos, humanos que surgen a raíz de la falta de procedimientos, políticas administrativas establecidas y definidas que permitan estandarizar procesos y llevar una misma dirección en pro de los objetivos de la empresa.

Se detalla la propuesta de solución y mejora con base en los hallazgos y resultados descritos en el capítulo 3 del informe.

#### Objetivo general

Presentar a la empresa, una herramienta con procedimientos administrativos y financieros que permita implementar criterios contables y controles funcionales que den como resultado información confiable y oportuna; minimizar, corregir los errores y deficiencias que pueden afectar la imagen de la situación financiera.

#### Objetivos específicos

- Establecer métodos, técnicas y políticas contables para el registro, tratamiento y presentación de los asientos contables, minimizar errores y deficiencias en las áreas objeto de estudio.

- Presentar políticas, procedimientos administrativos y financieros que determinen los procesos a seguir en las distintas actividades que tienen participación las áreas objeto de estudio.
- Definir de forma gráfica las distintas responsabilidades de los colaboradores en cada proceso, así como el tiempo en la presentación de reportes e informes que sean requeridos.
- Proporcionar ajustes contables que deberán realizarse según lo analizado en el capítulo 3 en las áreas objeto de estudio con la finalidad de mostrar una cartera de clientes adecuada y que las cifras de los estados financieros sean reales.

## 4.2 Descripción de la propuesta

De acuerdo a las deficiencias detectadas en el capítulo 3, los riesgos que representan a la empresa en la toma de decisiones administrativas y financieras acertadas, que podrían afectar en la continuidad como negocio en marcha y la falta de razonabilidad de las cifras presentadas en los estados financieros se plantea la propuesta con base a las áreas analizadas.

### 4.2.1 Área económico-contable

Existen inconsistencias que afectan la razonabilidad de las cuentas por cobrar y valores incorrectos registrados según el análisis de las conciliaciones bancarias, por lo que se detallan los ajustes, reclasificaciones y el registro de las cuentas.

#### Cuentas por cobrar

Tomándose en cuenta la falta de razonabilidad que al 30 de junio de 2013 muestra el rubro, los errores de las cifras mostradas en los estados financieros de la empresa, la limitación en la información y documentación proporcionada por la antigüedad, falta de control y resguardo, se propone:

- En la cuenta contable de clientes existe un saldo de Q909,564.00 que equivale al 40% del total de la cartera al 30 de junio del año 2013 derivado de los resultados obtenidos no se considera razonable y los mismos no constituyen derechos reales de la empresa. Para corregir estas inconsistencias se propone el ajuste:

**Cuadro No. 21**  
**Póliza de ajustes y reclasificaciones en cuentas por cobrar**  
**Año 2013**  
**Cifras expresadas en quetzales**

Detalle de cuentas	Debe	Haber
Utilidades de ejercicios anteriores	553,688.17	
Cuentas incobrables	355,875.54	
Cuentas por cobrar		909,563.71
Para registrar de forma correcta los saldos de las cuentas por cobrar, provenientes de años anteriores.	909,563.71	909,563.71

Fuente: Elaboración Propia.

- **Provisión de cuentas incobrables:** Al considerar que los estados financieros de la empresa Servicios Médicos, S.A. son elaborados con base a la Ley del ISR vigente en el país y no en las NIIF's para PYMES; además, que se encuentra inscrito bajo el régimen opcional simplificado sobre ingresos de actividades lucrativas del Impuesto Sobre la Renta (ISR) según el decreto No. 10-2012; no se considera necesario la creación de una provisión para cuentas incobrables ya que el efecto fiscal de la misma sería nulo y no afecta en el pago de impuestos.

Sin embargo, al prever el rápido crecimiento y el posicionamiento de la empresa en el mercado se deja plasmado el enfoque que establecen las NIIF's para PYMES en el correcto registro en de las cuentas por cobrar en los estados financieros, describiéndose así: Según lo establecido en las NIIF's para PYMES en la sección 11 párrafos No. 15 y 22 las cuentas por cobrar deberán registrarse respecto del costo menos el importe no recuperable, el cual será considerado como gasto en el ejercicio por pérdida o deterioro del valor. El importe podrá ser determinado al final de cada período sobre el que se informa, considerar la revisión de los saldos para determinar si existe alguna evidencia objetiva de que las cuentas no vayan a ser recuperables. La evaluación podrá ejecutarse por deudor o por rango de clientes, de la cual se podrá obtener la estimación al gasto por incobrabilidad, que a la vez disminuye la cuenta por cobrar correspondiente, según lo estipulado por las normas en la sección 11.21 y 27.6.

## Conciliaciones bancarias

En la conciliación de la cuenta de depósitos en el Banco Promérica, existen inconsistencias, muestran cheques en circulación con más de seis meses de emisión que respaldan el pago de proveedores locales y para corregir el error se propone el ajuste:

**Cuadro No. 22**  
**Póliza de Reclasificaciones en conciliaciones bancarias**  
**Cheques con más de 6 meses de emisión**  
**Año 2013**  
**Cifras expresadas en quetzales**

Detalle de cuentas	Debe	Haber
Caja y bancos	5,569.00	
Cuentas por pagar a corto plazo		5,569.00
Reversión de cheques en circulación con más de 6 meses de emitidos.	5,569.00	5,569.00

Fuente: Elaboración Propia.

Se presentan los estados financieros ajustados referidos al 30 de junio de 2013, conforme a lo propuesto en el presente capítulo:

### Cuadro No. 23

<b>Servicios Médicos, S.A.</b> <b>Balance de Situación General ajustado</b> <b>Al 30 de junio de 2013</b> <b>Cifras expresadas en quetzales</b>				
Descripción	Saldos al 30-06-2013	Debe	Haber	Saldos Ajustados
<b>Activo</b>				
Caja y bancos	813,053.45	5,569.00		818,622.45
Cuentas por cobrar	2,696,245.20		909,563.71	1,786,681.49
Otras cuentas por cobrar	137,923.50			137,923.50
(-) Provisión cuentas incobrables	(137,923.50)			(137,923.50)
Créditos fiscales	2,102,623.60			2,102,623.60
Mercaderías	7,455,296.20			7,455,296.20
Propiedad planta y equipo	527,330.10			527,330.10
Otros activos	610.73			610.73
<b>Total activo</b>	<b>13,595,159.28</b>	<b>5,569.00</b>	<b>909,563.71</b>	<b>12,691,164.57</b>
<b>Pasivo y Patrimonio</b>				
<b>Pasivo</b>				
Cuentas por pagar corto plazo	2,418,901.10		5,569.00	2,424,470.10
Cuentas por pagar largo plazo	797,974.10			797,974.10
<b>Total pasivo</b>	<b>3,216,875.20</b>	<b>-</b>	<b>5,569.00</b>	<b>3,222,444.20</b>
<b>Patrimonio</b>				
Capital	88,385.00			88,385.00
Reservas	608,232.35			608,232.35
Utilidades de ejercicios anteriores	8,958,688.20	553,688.17		8,405,000.03
Ganancia del ejercicio	722,978.53	355,875.54		367,102.99
<b>Total patrimonio</b>	<b>10,378,284.08</b>	<b>909,563.71</b>	<b>-</b>	<b>9,468,720.37</b>
<b>Total igual activo</b>	<b>13,595,159.28</b>	<b>909,563.71</b>	<b>5,569.00</b>	<b>12,691,164.57</b>

Fuente: Elaboración Propia.

### Cuadro No. 24

<b>Servicios Médicos, S.A.</b> <b>Estado de resultados ajustado</b> <b>Del 01 enero al 30 de junio de 2013</b> <b>Cifras expresadas en quetzales</b>				
Descripción	Saldos al 30-06-2013	Debe	Haber	Saldos Ajustados
<b>Ingresos</b>				
Locales	5,124,812.55			5,124,812.55
Exportación	33,904.75			33,904.75
Arrendamientos	1,349,377.70			1,349,377.70
Devoluciones y rebaja sobre ventas	(33,699.60)			(33,699.60)
<b>Total ingresos</b>	<b>6,474,395.40</b>	-	-	<b>6,474,395.40</b>
(-) Costo de ventas	3,678,629.90			3,678,629.90
<b>Ganancia bruta</b>	<b>2,795,765.50</b>	-	-	<b>2,795,765.50</b>
(-) <b>Gastos de Operación</b>				
Gastos Sala de Ventas	284,507.78			284,507.78
Gastos Administrativos	1,754,666.10	355,875.54		2,110,541.64
<b>Total de gastos</b>	<b>2,039,173.88</b>	<b>355,875.54</b>	-	<b>2,395,049.42</b>
(+/-) <b>Otros gastos y productos financieros</b>				
(+) Intereses producto	276.10			276.10
(-) Intereses gasto	33,889.20			33,889.20
<b>Total otros gastos y productos financieros</b>	<b>(33,613.10)</b>	-	-	<b>(33,613.10)</b>
<b>Ganancia del Ejercicio</b>	<b>722,978.53</b>	<b>(355,875.54)</b>	-	<b>367,102.99</b>

Fuente: Elaboración Propia.

Según los estados financieros ajustados, el efecto de las cuentas incobrables en los resultados de la empresa Servicios Médicos, S.A. es significativo y de importancia relativa. Por lo que es imprescindible ejecutar la propuesta y guía de control interno descrita en el presente capítulo.

#### 4.2.2 Sistema computarizado de contabilidad

Existen deficiencias que de no corregirse podrían perjudicar a la empresa en los registros, reportes, oportunidad de la información, generación de riesgos, confiabilidad de los clientes y continuidad como negocio en marcha. No dándose cuenta de los problemas existentes y que por la obsolescencia del actual sistema de procesamiento de datos no sea detectado y corregido. Con

fin de minimizar los riesgos identificados, desvanecer deficiencias en la seguridad del software, contar con información financiera confiable para la toma de decisiones en beneficio del crecimiento de la empresa, a continuación la propuesta:

#### Adquisición de sistema computarizado

La empresa Servicios Médicos, S.A. deberá adquirir un sistema computarizado de contabilidad acorde a las necesidades y exigencias por lo que deberá realizar diferentes cotizaciones con proveedores de prestigio que puedan asesorar en la adquisición del tipo de software.

Se sugiere que el nuevo sistema contable consigne y provea requisitos, así:

- Que la aplicación sea contable y financiera.
- Que permita integrar diferente módulos para alimentar a la contabilidad, utilizar información generada en los diferentes auxiliares (bancos, IVA, inventarios, entre otros), aprovechar al máximo la información para evitar la duplicidad de tareas y agilizar el trabajo.
- Que muestre un ambiente de fácil manejo y amigable al usuario, con el propósito que la capacitación no sea complicada y prolongada.
- Que no necesite un sistema operativo de última generación, sino que el mismo corra desde Windows XP hasta las versiones posteriores.
- Que incluya los módulos de: Contabilidad general, caja y bancos, presupuesto, cuentas por cobrar y por pagar, activos fijos e inventarios, facturación (servicios de alquiler y venta de bienes)
- Que permita generar reportes diarios, semanales, mensuales y anuales de los módulos enlistados.
- Que permita ser instalada en sucursales que puedan interrelacionarse entre sí con la empresa matriz.
- Que exista garantía del software y permita actualizaciones periódicas, así como la asesoría oportuna por parte del proveedor.



Con base en las áreas objeto de estudio: Caja y bancos desde una perspectiva de las conciliaciones bancarias y cuentas por cobrar, se considera que el módulo que maneje y registre estas operaciones como mínimo registre y provea el ambiente para realizar las actividades y reportes:

- Que permita exportar cualquier información a un archivo editable.
- Que cada módulo posea un usuario y contraseña independiente.
- Que permita crear ambientes que solo pueden tener acceso mediante autorización de jefes superiores.
- Que permita la elaboración de conciliaciones bancarias en moneda nacional y extranjera.
- Que tenga interrelación entre los módulos de bancos y la contabilidad.
- Que permita imprimir y manejar una adecuada cartera de clientes, que presente reportes por antigüedad de saldos.
- Que permita generar desde el sistema las integraciones contables por cliente, por factura y por fecha de las cuentas por cobrar de la empresa.
- Que genere reportes o estados de cuenta de los clientes, así como un historial del record crediticio.

En los anexos 6, 7 y 8 se adjuntan las cotizaciones proporcionadas por diferentes empresas para que conforme a criterio de la gerencia, pueda considerarse la adquisición de los sistemas que se detallan y que cumplen con los requerimientos solicitados.

#### 4.2.3 Área de control interno

Derivado de la importancia que representan los rubros de caja y bancos desde una perspectiva de las conciliaciones bancarias y el adecuado manejo de las cuentas por cobrar de la empresa Servicios Médicos, S.A.; de la falta de controles internos según lo analizado en el capítulo anterior, prácticas incorrectas por falta de conocimiento y experiencia del personal involucrado en los puestos claves; la propuesta se enfoca en una guía para el manejo adecuado de las cuentas por cobrar y las conciliaciones bancarias, la cual se detalla:

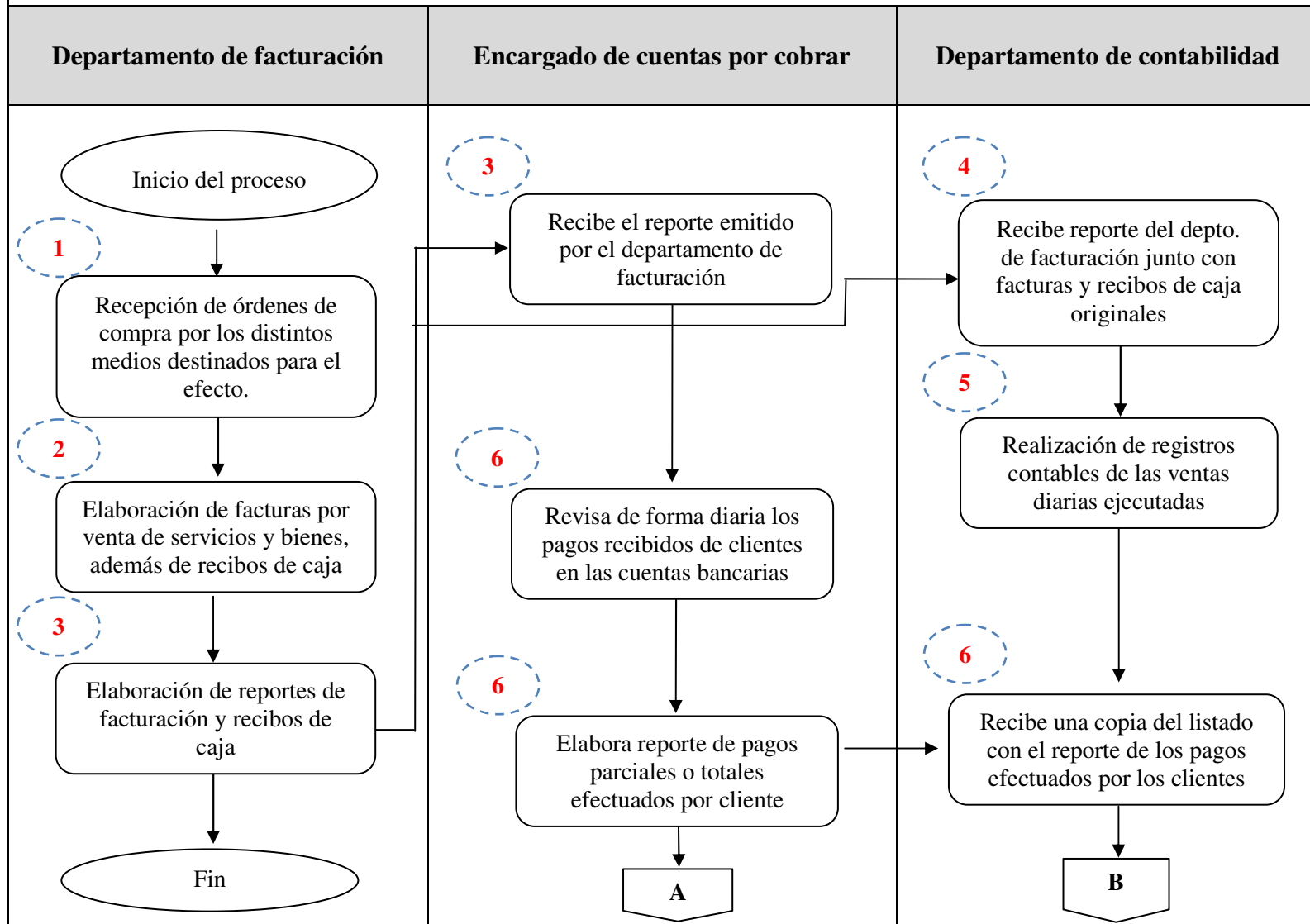
## Cuentas por cobrar

Para desvanecer las deficiencias detectadas en la investigación, con la finalidad de presentar un instrumento idóneo a la empresa se propone una guía para el registro, control y manejo de las cuentas por cobrar:

<b>Empresa: Servicios Médicos, S.A.</b>
<b>Guía para el registro, control y manejo de las cuentas por cobrar</b>
<b>Objetivo</b> Precisar funciones, actividades, procesos, responsabilidades de los encargados del registro, manejo, control y presentación de informes relacionados con las cuentas por cobrar; de tal forma que permita establecer la fiabilidad de la información financiera para toma de decisiones acertadas.
<b>Alcance</b> Verificar, revisar y controlar el 100% de la cartera de clientes de la empresa.
<b>Procedimientos</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. La encargada de facturación recibe las órdenes de compra de los clientes por medio de fax, físicas o vía telefónica.</li><li>2. A la vez emite las facturas correspondientes por ventas de productos y servicios por alquiler de equipo con el respectivo “recibo de caja” que debe ir adjunto a la factura (en el caso que las ventas estén dirigidas a una entidad estatal ya que es uno de los requisitos para la cancelación de la venta).</li><li>3. Al finalizar el día deberá realizar un reporte con el total de facturas emitidas (ver anexo 1, “reporte de facturas emitidas”) y trasladarlo a más tardar a las 10:00 am del siguiente día hábil al departamento de contabilidad y al encargado de cuentas por cobrar.</li><li>4. El listado junto con la documentación física de las facturas y recibos de caja (todos en originales) deberán ser entregadas al departamento de contabilidad quienes firman de recibido una copia que quedará archivada en el área de facturación y el reporte original deberá ser resguardo por la contabilidad.</li></ol>

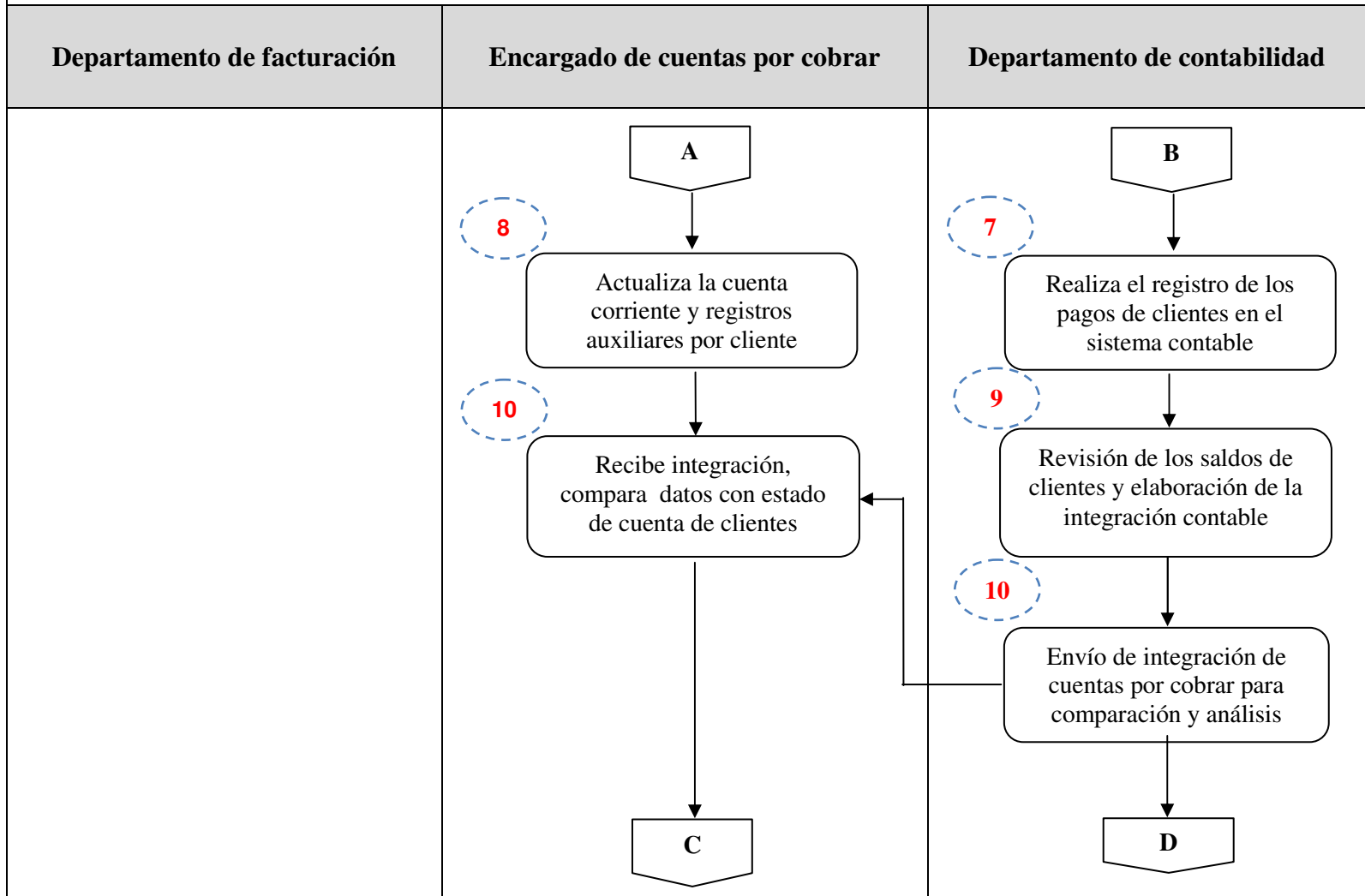
5. Una vez se reciba el listado, a más tardar a las 10:00 am del siguiente día el departamento de contabilidad deberá realizar los registros contables, (todas las facturas serán registradas como ventas al crédito) y quedará en espera que se le notifique la cancelación de las mismas.
6. El encargado de cuentas por cobrar, llevará un control de las cuentas bancarias y deberá presentar un reporte (ver anexo 2, “reporte de pagos recibidos de clientes y facturas canceladas”) e informar al departamento de contabilidad por medio escrito al final del día las facturas que fueron canceladas parcial o total de acuerdo a los listados que posea y la manera que fue recibido el pago.
7. El departamento de contabilidad el mismo día que reciba las notificaciones deberá realizar el registro en el sistema contable y archivar las mismas en las pólizas, asientos por concepto de cancelación o abono a las cuentas por cobrar.
8. El encargado de cuentas por cobrar deberá llevar un historial y una cuenta corriente o estado de cuenta por cliente de los saldos pendientes de cobro y las que ya fueron canceladas, el cual tendrá que ser actualizado de manera diaria.  
El estado de cuenta deberá ser detallado por antigüedad de saldos. (Ver anexo 3, “estado de cuenta por cliente”)
9. El departamento de contabilidad deberá llevar una integración de las cuentas por cobrar y realizar una revisión exhaustiva de manera semanal.
10. Tanto el delegado de cuentas por cobrar y el delegado del departamento de contabilidad, deberán de manera mensual realizar un cotejo o comparación de las cuentas por cobrar que ambos manejan. Con el objetivo de establecer diferencias, investigar y desvanecer cada una que resultare, poseer información complementaria para ambas áreas.
11. El encargado de cuentas por cobrar deberá trasladar a los directivos de la empresa un archivo consolidado y depurado de las cuentas pendientes de pago a más tardar el quinto día hábil del mes siguiente, el cual deberá consignar firma del responsable y encargado en el departamento de contabilidad; el reporte deberá consignar la antigüedad de saldos de cada factura por cliente. (Ver anexos 4 y 5, “reporte consolidado de cuentas por cobrar”)

**Servicios Médicos, S.A.**  
**Flujograma: Guía para el registro, control y manejo de las cuentas por cobrar**



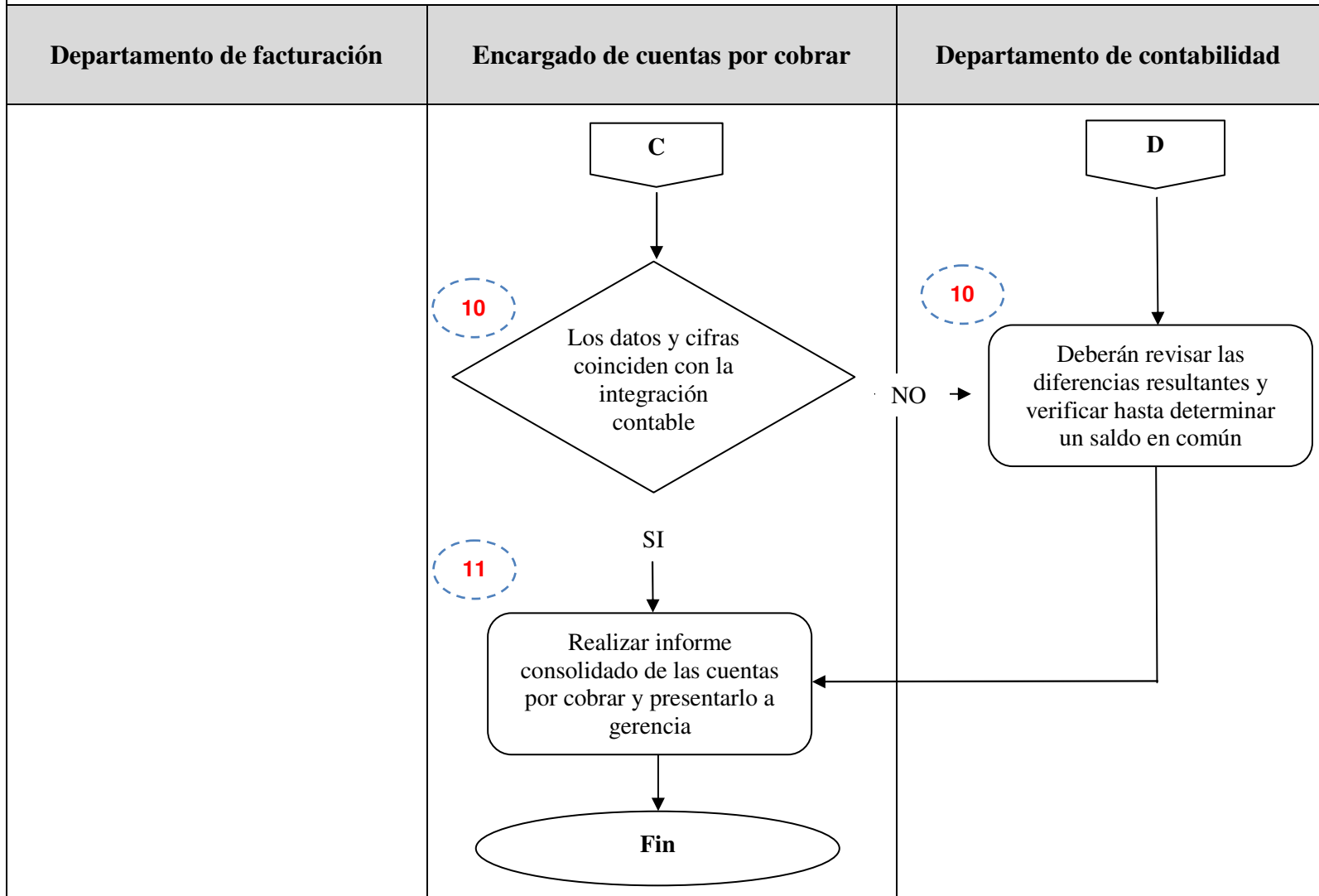
Fuente: Elaboración Propia.

**Servicios Médicos, S.A.**  
**Flujograma: Guía para el registro, control y manejo de las cuentas por cobrar**



Fuente: Elaboración Propia.

**Servicios Médicos, S.A.**  
**Flujograma: Guía para el registro, control y manejo de las cuentas por cobrar**



Fuente: Elaboración Propia.

## Conciliaciones bancarias

Para desvanecer las deficiencias detectadas según lo descrito en el capítulo 3 del documento, se propone una guía como herramienta escrita que permita al usuario establecer el proceso de revisión de las transacciones entre la entidad y el banco, especificar las políticas, responsabilidades, procesos administrativos y financieros que le son aplicables y los informes que deberán elaborarse y presentarse a gerencia general en el tiempo estimado. Además se presenta un formato para la realización de las conciliaciones bancarias a partir del saldo de los libros contables de la empresa y del saldo del estado de cuenta del banco:

<p><b>Empresa: Servicios Médicos, S.A.</b></p> <p><b>Guía para la elaboración y manejo de conciliaciones bancarias</b></p>
<p><b>Objetivo</b></p> <p>Precisar funciones, actividades, procesos, responsabilidades de los encargados de la elaboración, manejo, revisión y presentación de conciliaciones bancarias; con el fin de proporcionar información financiera confiable, oportuna y conocer de primera mano la disponibilidad de efectivo que posee la empresa.</p>
<p><b>Alcance</b></p> <p>Revisar el 100% de los movimientos, registros y montos bancarios según los libros contables de la empresa en comparación con los estados de cuenta proporcionados por los bancos.</p>
<p><b>Requisitos mínimos</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Que los registros en el libro de bancos y mayor general se encuentren al día.</li><li>• Estado de cuenta bancario del mes a conciliar, con los cheques pagados, notas de crédito y notas de débito.</li><li>• Informe de conciliación bancaria del mes anterior con los listados de cheques en circulación y los depósitos en tránsito.</li><li>• Estado de cuenta bancario original, por medio escrito o magnético.</li></ul>

**Empresa: Servicios Médicos, S.A.**

**Guía para la elaboración y manejo de conciliaciones bancarias**

**Procedimientos:**

1. El funcionario encargado del manejo de las cuentas bancarias de la empresa, deberá proporcionar al auxiliar responsable de preparar el informe de la conciliación bancaria el estado de cuentas bancarias donde la empresa posee efectivo depositado a más tardar el tercer día hábil de cada mes. A la vez deberá ejecutar las actividades: Verificar que el estado de cuenta del banco este completo, hasta la última fecha requerida, los registros del estado de cuenta del banco, con los documentos fuente: Boletas de depósitos, cheques pagados, notas de débito y notas de crédito.
2. Trasladar la información de bancos junto con la documentación de soporte al auxiliar contable encargado de elaborar las conciliaciones bancarias.
3. El funcionario o auxiliar contable deberá verificar y comparar los valores registrados en los libros de la entidad contra los valores consignados en los estados de cuenta bancarios. Por lo que deberá realizar las actividades:
  - Comparar valores de las copias de las boletas de depósitos contra los registrados en el libro de bancos de la entidad.
  - Listar las boletas de depósitos (depósitos en tránsito) del mes a conciliar que no aparecen registrados por el banco en el estado de cuenta.
  - Verificar los documentos y movimientos que se reflejan en el estado de cuenta del banco y que no han sido registrados en los libros contables.
  - Ordenar los cheques pagados por el banco, de forme secuencial y por número.
  - Comparar los valores de los cheques pagados contra los valores registrados en el libro de bancos de la entidad.
  - Eliminar del listado de cheques en circulación del mes anterior los cheques que hayan sido pagados por los bancos.
  - Listar los cheques en circulación para el mes que se concilia.



**Empresa: Servicios Médicos, S.A.**

**Guía para la elaboración y manejo de conciliaciones bancarias**

- Eliminar del listado de cheques en circulación, los cheques que hayan sido girados y anulados en fechas posteriores, o que contengan fecha de más de seis meses de emitidos.
- Verificar las operaciones aritméticas realizadas en el libro de bancos de la entidad para determinar cualquier corrección.
- 4. El funcionario o auxiliar contable deberá registrar los ajustes contables según corresponda y corregir los errores detectados.
- 5. El funcionario o auxiliar contable deberá elaborar las conciliaciones bancarias y trasladarlas al jefe del departamento de contabilidad para visto bueno, durante los primero cinco días hábiles del mes siguiente a conciliar.
- El auxiliar contable encargado de la elaboración de las conciliaciones deberá conservar un ejemplar del informe de la conciliación bancaria en archivo, por cuanto es un documento financiero y de cualquier reporte de bancos que sea trasladado a gerencia general.
- Cualquier atraso que existiere en la entrega de los reportes de bancos y conciliaciones bancarias deberá ser justificada ante el jefe superior inmediato.
- 6. El jefe del departamento de contabilidad deberá revisar la conciliación bancaria y firmar de visto bueno previo a que sea trasladada a gerencia general.
- La conciliación bancaria debe ser firmada por la persona que la preparó y visto bueno de quién la revisó.
- 7. El jefe del departamento de contabilidad deberá a más tardar el día diez de cada mes presentar a gerencia general un reporte consolidado de los saldos disponibles en bancos y las conciliaciones bancarias actualizadas al mes inmediato anterior.
- Lográndose con ello un adecuado manejo de las conciliaciones bancarias y que al presentar información financiera oportuna sirve de herramienta para toma de decisiones acertadas.

**Empresa: Servicios Médicos, S.A.**

## **Guía para la elaboración y manejo de conciliaciones bancarias**

- En el caso de las conciliaciones en moneda extranjera deberán ser presentadas en moneda nacional, es decir, valuadas al tipo de cambio del último día del mes a conciliar, de acuerdo a lo publicado por el Banco de Guatemala.
- Los documentos deberán consignar como mínimo firma del personal que elaboró y revisó. Se detalla una serie de pasos para la elaboración y preparación de las conciliaciones bancarias, por medio manual y mecanizado.

### **Otros aspectos a considerar: elaboración manual**

#### Encabezado

- Elaborar encabezado del informe o conciliación, el cual deberá contener el nombre de la entidad, nombre, número de la cuenta bancaria y fecha a conciliar.

#### Sección de libros

- Anotar el saldo según libros al final del mes anterior, que aparece en el libro de bancos de la entidad.
- Aumentar al saldo según libros al final del mes anterior mediante: El total de cheques girados, registrados en el mes a conciliar y el total de las notas de débito recibidas del banco, que no están registradas en libros.
- Calcular el saldo en libro ajustado, pasar doble raya para indicar que se culminó de analizar la sección de libros en la conciliación.
- Corregir todos los errores en libros, notificar al banco de cualquier error cometido por éste y que se haya detectado por la empresa.

#### Sección de banco

- Anota el saldo que muestra el estado de cuenta bancario al final del mes (saldo según el banco).
- Aumentar el saldo del banco, los depósitos en tránsito, que aparecen registrados en los libros pero no como depósitos en el estado de cuenta del banco.

- Rebajar el saldo del banco los cheques en circulación que aparecen registrados en los libros pero no en el estado de cuenta.
- Calcular el saldo del banco ajustado y pasar doble raya para indicar la culminación del análisis de la conciliación en la sección de banco.

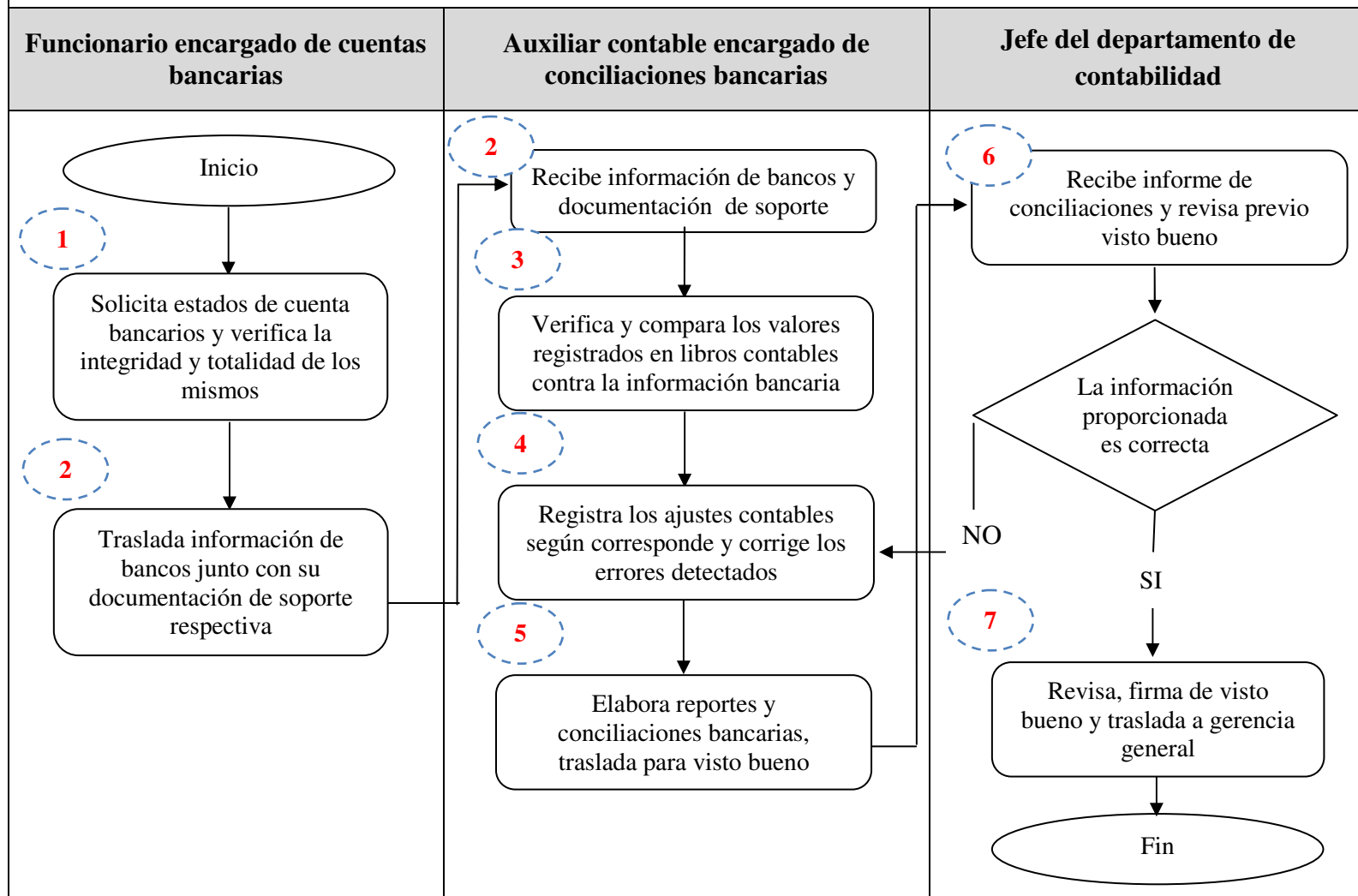
**Otros aspectos a considerar: elaboración por sistema mecanizado**

En el caso de cuentas bancarias cuyas transacciones se registran y controlan a través de un sistema automatizado o mediante una aplicación informática, se procederá así:

- Los funcionarios encargados de la administración de las cuentas bancarias, deberán solicitar al banco, previa coordinación, que les proporcione el estado de cuenta bancario en medios magnéticos, además de los documentos fuentes que se remiten con el estado de cuenta impresos que reciben de manera mensual.
- Se procederá a realizar los procesos contemplados en la herramienta informática (software) utilizados con el propósito de cargar en la misma la información de las cuentas bancarias remitidas por el banco.
- Luego de realizado el proceso, se debe verificar toda la información agregada al sistema, analizar todos los reportes que se generen de la comparación efectuada entre los datos recibidos del banco y los registros hechos en la aplicación.
- Realizar los ajustes necesarios para generar la conciliación bancaria.
- Las cuentas podrán conciliarse por este método una vez el banco proporcione el estado de cuenta bancario.
- Se deberá hacer verificaciones de todos los cheques pagados cada vez que se reciban para determinar la conformidad con los registros de cheques girados.
- Si existiere problema con el estado de cuenta bancario por este medio electrónico deberá ser notificado al jefe inmediato superior para que atiendan y generen las conciliaciones respectivas.

Para mejor comprensión, práctica de la guía para elaboración y manejo de conciliaciones bancarias, se muestra una representación gráfica de la misma:

**Servicios Médicos, S.A.**  
**Flujograma: Guía para la elaboración y manejo de conciliaciones bancarias**



Fuente: Elaboración Propia.

Modelo de conciliación bancaria a partir del saldo contable y saldo del banco:

<b>Empresa: Servicios Médicos, S.A.</b> <b>Conciliación bancaria al 31 de diciembre de 2013</b> <b>A partir del saldo bancario</b> <b>Banco: "Del Occidente"</b>							
Saldo contable: al 31/12/2013						204,500.00	
Saldo banco al 31/12/2013(S/ Estado de Cta.Bancario)							155,250.00
(-) Cheques en Circulación							
Fecha	No.	Beneficiario			Valor		
30/11/2013	10001553	Ascomex, S.A.			6,800.00		
15/12/2013	10001578	Global Medic, S.A.			15,600.00		
20/12/2013	10001605	Médica de Guatemala, S.A.			3,900.00		
<b>Sumatoria</b>					<b>26,300.00</b>		<b>(26,300.00)</b>
(+ ) Depósitos en tránsito							
Fecha	Boleta No.	Descripción			Valor		
31/12/2013	30005413	Cancelación Factura No. 1524 del 31/10/2013, con cheque No. 2361 del Banco Agromercantil			36,800.00		
31/12/2013	30005414	Cancelación Factura No. 1560 del 30/11/2013, con cheque No. 5518 del Banco Promotor			23,750.00		
31/12/2013	30005415	Cancelación Factura No. 1570 del 14/12/2013, con cheque No. 1005510 del Banco del Café			10,500.00		
<b>Sumatoria</b>					<b>71,050.00</b>		<b>71,050.00</b>
(+/-) Errores en estado de cuenta banco y/o errores en contabilidad							
Fecha	No.	Tipo	Dato Correcto	Según Banco	Según Contabilidad	Valor a corregir	
30/12/2013	30005510	Depósito monetario	Banco	53,500.00	55,300.00	1,800.00	
30/12/2013	10001590	Cheque propio	Banco	33,600.00	36,300.00	2,700.00	
<b>Sumatoria</b>						<b>4,500.00</b>	<b>4,500.00</b>
SUMAS IGUALES						204,500.00	204,500.00
Diferencia						-	-

#### 4.2.4 Viabilidad de la propuesta

En relación al control interno y en temas contables la propuesta se considera viable derivado que no necesita de inversión alguna ya que cuenta con los recursos tecnológicos, materiales y humanos suficientes para ponerla en marcha.

El administrador de la empresa, quien es el contacto directo, será el responsable de presentar el proyecto a los jefes y colaboradoras de cada área objeto de estudio, mediante técnicas e incentivos administrativos, comprometer a cada colaborador en la ejecución y responsabilidad de las tareas, realizará la asignación correspondiente a cada uno con el fin de minimizar esfuerzos innecesarios y duplicidad de trabajo.

Respecto a la propuesta en la adquisición de un mejor sistema computarizado de contabilidad, es importante comentar que durante la realización del proyecto (de septiembre a noviembre 2013) se tuvieron reuniones con el administrador de la empresa mostrándole las debilidades, deficiencias, obsolescencia del actual sistema contable, la necesidad y las ventajas que la inversión generará a la misma. El administrador mostró interés en la inversión, y es el responsable de presentar la propuesta a los accionistas de la empresa; a la vez realizó cotizaciones con proveedores (ver anexos 6, 7 y 8, “propuesta de sistema contable”) para ser implementado en noviembre del año 2013.

Según lo indicado por el administrador se inició con la adquisición e implementación de un nuevo software contable, el cual se adhiere a las necesidades de la empresa y permitirá obtener información financiera confiable y oportuna, para decisiones gerenciales acertadas de la empresa. La evidencia de lo descrito se presenta en el anexo 6, “propuesta de sistema contable” que consigna la cotización del proveedor.

#### 4.2.5 Costo de implementación

Con base al tema objeto de estudio y la principal propuesta el proporcionar una **“Guía para el manejo adecuado de las cuentas por cobrar y las conciliaciones bancarias de la empresa**

**Servicios Médicos, S.A. desde el punto de vista del control Interno”** se detallan los costos de implementación:

La implementación de la guía de control interno requiere la disponibilidad del recurso humano y recursos materiales con los que cuentan. Además del imprescindible apoyo del administrador para el traslado de la propuesta a la gerencia general, la inducción al personal y funcionarios responsables de cada área de trabajo, la puesta en marcha y cumplimiento de las políticas administrativas establecidas en la guía.

El costo de adquisición, instalación e implementación de un nuevo sistema contable asciende a un aproximado de Q.80,000.00. (Ver anexo 6, “propuesta de sistema contable”) Además, es necesario contar con la inversión de horas hombre para realizar la capacitación del nuevo sistema, la utilización de recursos tecnológicos y materiales que posee la empresa.





## Conclusiones

1. La empresa no cuenta con software contable que se adapte a las necesidades, requerimientos, funcionalidad de las transacciones y movimientos contables, tampoco genera reportes a otros medios electrónicos sino de manera impresa, no provee módulos y herramientas que permitan obtener información financiera confiable y oportuna.
2. No existen informes auxiliares adecuados que permitan a la empresa obtener, conocer los saldos reales y la integración de la cartera crediticia, derivado a deficiencias en el manejo de las cuentas por cobrar, lo cual provoca desconocimiento de la antigüedad de los saldos e historial de cada cliente.
3. La empresa no cuenta con una guía que estandarice, establezca los procedimientos, normas, procesos y aspectos de control en el manejo de las cuentas por cobrar, en las conciliaciones bancarias, ya que se ejecuta de manera empírica e imposibilita el contar con reportes financieros reales.
4. Las integraciones contables de cuentas por cobrar son elaboradas de acuerdo a solicitudes de la gerencia general, no tienen períodos establecidos para la generación, entrega de informes, imposibilitándose la comparación de saldos contables con registros auxiliares y la integridad en los estados financieros.
5. Los informes financieros que muestran las conciliaciones de saldos en las cuentas bancarias de la empresa se consideran deficientes, ya que son presentadas a gerencia general con un atraso aproximado de tres meses y no permite a la empresa tomar decisiones acertadas al desconocer las disponibilidades reales que posee.

## **Recomendaciones**

1. Que la empresa adquiera e implemente un software contable que sea útil, funcional y contribuya al desarrollo y crecimiento; con base en las cotizaciones realizadas.
2. Autorizar e implementar las formas pre impresas propuestas en el informe con fin de poseer un conocimiento amplio sobre la morosidad, antigüedad e integridad de los saldos de las cuentas por cobrar, al considerar que la participación de la gerencia general esté direccionada en la toma de decisiones financieras y no de manera operativa.
3. Que la empresa implemente una guía para el manejo adecuado de las cuentas por cobrar y las conciliaciones bancarias desde el punto de vista del control interno propuesta en el informe, realizar las capacitaciones e instrucciones para la implementación inmediata, con la finalidad de estandarizar procesos.
4. Implementar normas y políticas para el manejo adecuado de las cuentas por cobrar propuestas, ejecutar supervisión sobre cada área de trabajo de acuerdo a los períodos establecidos en la entrega de informes financieros como también requisitos y autorizaciones que cada área deba cubrir previo a ser presentado a la gerencia general.
5. Que la empresa ejecute supervisión para dar cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos en la elaboración de las conciliaciones bancarias propuestas, con fin de contar con herramientas que permitan establecer un flujo que conlleve al orden secuencial de actividades y tiempos traducidos en beneficios financieros.

## Referencias bibliográficas

1. Arens, Alvin A. et al. *Auditoria. Un enfoque integral*. Decimoprimer edición. Pearson Educación de México, S.A. de C.V. 2007. P.800.
2. Código de Comercio, Decreto No. 2-70 del Congreso de la República de Guatemala.
3. Código de Trabajo, Decreto 1441 del Congreso de la República de Guatemala.
4. Código Tributario, Decreto 6-91 del Congreso de la República de Guatemala.
5. Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB) de la Fundación del Comité de Normas Internacionales de Contabilidad (IASCF) *Normas Internacionales de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Empresas. (NIIF para la PYMES)*.2009. P. 245.
6. De Morales Roldan. Zoila Esperanza. “*Auditoría de una empresa comercial*”. Tesis de Licenciatura. Universidad de San Carlos de Guatemala, 2004. Impresa.
7. Decreto número 4-2012. *Disposiciones para el Fortalecimiento del Sistema Tributario y el Combate a la defraudación y el Contrabando*.
8. Decreto número 10-2012. Ley de Actualización Tributaria.
9. Fleitman, Jack. *Evaluación Integral*. Primera edición. Editorial McGraw-Hill/Interamericana de México, S.A. de C.V. 1994. P.211.
10. Fonseca Borja, René. *Auditoría Interna. Un enfoque moderno de planificación, ejecución y control*. Impreso en Guatemala por Artes Gráficas Acrópolis. 2004. P.596.

11. Instituto de Investigaciones Sociales de la Universidad Panamericana. *Manual de estilo de trabajos académicos*. Abril, 2006. P. 21.
12. Santillana González, Juan Ramón. *Establecimiento de sistemas de control interno. La función de contraloría*. Segunda Edición. México. International Thomson Editores, S.A. de C.V., 2003. 323.

## **Anexos**









## Anexo 4

### Servicios Médicos, S.A.

Reporte consolidado de cuentas por cobrar (por cliente)



Período que abarca: Del \_\_\_\_\_ al \_\_\_\_\_

No.	Cliente		Facturas				
	Código	Nombre	Fecha	Número	Valor	Días crédito	Fecha cancelación
<b>Sumatoria por Cliente</b>							

<b>Sumatoria por Cliente</b>							

<b>Sumatoria por Cliente</b>							

<b>Gran Total</b>
-------------------

Nombre y firma de quien elabora: \_\_\_\_\_

Nombre y firma de quien revisa: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_



**Anexo 6**  
**Cotización 1**  
Propuesta de sistema contable



## *ASESORIA EN SISTEMAS*

Hoja 1/3

Quetzaltenango, 04 de septiembre de 2013

Señores:

De acuerdo a su solicitud, les presento la cotización de un sistema computarizado para su empresa. El nombre del sistema es *AS-JIREH* su aplicación es netamente contable y su propósito es integrar diferentes módulos para alimentar la contabilidad, utilizando la información generada en los diferentes auxiliares (bancos, IVA, inventarios, etc.), aprovechando al máximo esa información para evitar la duplicidad de tareas y así agilizar el trabajo. Actualmente los programas que hemos desarrollado están instalados en una gran variedad de empresas que se dedican a diferentes servicios y venta de productos o artículos, dentro de ellas hay empresas de transporte de carga, líneas aéreas, agencias de viajes, firmas de auditores, oficinas contables, iglesias, granjas avícolas, distribuidoras, etc.

El sistema esta desarrollado en ambiente visual, por lo que corre desde Windows XP hasta la versión más moderna en el mercado. Bajo un ambiente fácil y amigable para el usuario, con el propósito que su capacitación no sea complicada ni muy prolongada.

A continuación les detallo la lista de los módulos incluidos en esta cotización:

- Contabilidad General
- Control de bancos
- Control IVA Compras-Ventas
- Presupuesto
- Cuentas por cobrar
- Cuentas por Pagar
- Activos Fijos
- Nóminas
- Inventarios
- Facturación (Mercadería)
- Facturación (Servicios y alquiler)

**Costo de estos módulos:** Los módulos arriba descritos tienen un costo total de Q. 80,000.00.  
En el caso de instalar los puntos de venta en sucursales esto tendrá un costo adicional de Q. 4,000.00 por cada sucursal en la que se deba instalar, el costo total dependerá del número de sucursales donde se tenga que instalar.

**Forma de pago:** Se solicita un anticipo del 60% para dar inicio al proceso y dos pagos adicionales del 20% con un intervalo de dos meses entre cada uno.

**Tiempo de entrega:** El proceso se desarrollará de la siguiente manera.

*Primera etapa:* Deberá hacerse un análisis de los procesos, recaudación de información y documentación necesaria para adaptar el sistema a las necesidades propias de su empresa. Esta etapa consideramos que tendrá una duración aproximada de 15 días.

*Segunda etapa:* Tomando como base el análisis realizado, se presentara la planificación para el desarrollo y la implementación del sistema. Considerando un máximo de tres meses para dichas etapas, tiempo que puede reducirse de acuerdo a la complejidad de los ajustes a realizar.

**Módulos adicionales:** Cualquier módulo adicional se deberá cotizar por separado.

Asesoría en sistemas se compromete a garantizar el buen funcionamiento de los programas en todas las máquinas donde ustedes designen para su ejecución y ha realizar todos los cambios necesarios para que el programa sea acorde a sus necesidades. Así mismo después de finalizado el desarrollo del programa cualquier ajuste que haya que hacer por error en el mismo, no tendrá ningún costo adicional. Si tendrán costo aquellos cambios que surjan después de haberse dado por satisfechos del funcionamiento del programa y dependerá de su complejidad.

Por su parte habiendo aceptado todas las condiciones de esta cotización, ustedes se comprometen a realizar los pagos de acuerdo a la forma de pago establecida con anterioridad, además a brindar tanto ustedes como su personal toda la colaboración que se requiera para la correcta elaboración del sistema y a brindar toda la atención y el tiempo necesario que se requiera para aclarar las dudas que tengamos.

También es importante que se tome en cuenta que los derechos de autor corresponden a Asesoría en sistemas y que en esta cotización no se toman en cuenta los programas fuente.

En espera de su respuesta.

Gustavo Hernández  
Asesor de Sistemas

**Anexo 7**  
**Cotización 2**  
Propuesta de sistema contable

**ASISTENCIA CONTABLE**  
**SISTEMAS**  
**AUDITORIA Y ADMINISTRACION**

Guatemala, 15 de Noviembre del 2013

Señores:  
Presente.

Estimado (a) Señores:

Agradecemos muy especialmente la invitación a cotizar los Sistemas Administrativos ~~Aspel~~ y su respectivo servicio de Soporte Técnico e Implementación, para la automatización de sus procesos y obtener en conjunto el éxito deseado.

Cantidad	Producto	Prez. Unit.	Total
1.00	Lic. Base <del>Sapwin</del> vers.5 1Usr.99 Empresa	1,613.18	1,613.18
1.00	Lic. Base Contabilidad 1Usr.99 Empresa	929.90	929.90
1.00	Lic. Base Modulo Bancos 1Usr.99 Empresa	913.52	913.52
1.00	Lic. Base Modulo Nomina 1Usr.99 Empresa	941.60	941.60

VALORES EXPRESADOS EN DOLARES US\$

CUATRO MIL TRESCIENTOS NOVENTA Y OCHO DOLARES CON 20/100	Subtotal:	USD 4,398.20
	Total:	USD 4,398.20
Tipo de cambio del día Q.: 7.88	Total	Q. 34,657.82

Anticipo 75% US\$: 3,298.65    25% restante US\$: 1,099.55

Anticipo 75% Q.: 25,993.36    25% restante Q.: 8,664.45

**NOTA Y FORMA DE PAGO:**

Los precios están expresados en US\$ Dólares Americanos y están sujetos a cambios sin previo aviso.

Lista de precios vigentes por el fabricante; Precios Incluyen el I.V.A. (12%) para Guatemala.

75% de anticipo al confirmar la compra y 25% contra aviso de entrega de Sistemas. Se instala según programación.

Tiempo de entrega 15 días hábiles a partir del anticipo y orden de compra.

Los precios incluyen instalación, configuración, capacitación.

Para cualquier actualización se requiere el certificado de autenticidad de la versión anterior.

La actualización no incluye traducción de datos. Se cobrará el tiempo utilizado.

La presente cotización tiene vigencia de 15 días. Los precios no incluyen flete, ni seguro de mercadería

Se adjunta a la presente cotización información de suma importancia de los sistemas y soporte.

En caso nuestra propuesta sea aceptada, firmar o enviarnos su respectiva orden de compra.

Andrés ~~Rivarol~~  
Asesor Técnico.

# Anexo 8

## Cotización 3

### Propuesta de sistema contable




### Soluciones Contables, Administrativas y Financieras

*¡El software contable más eficiente  
de Guatemala, ahora en línea!*

Atn: Lic. Heber López

Apreciable Lic. López:

Agradeciendo el interés que tiene por mejorar los procesos y controles administrativos de su empresa, a través de la diversidad de soluciones de Informática que ofrecemos, sometemos a su consideración la presente COTIZACIÓN.

Solución SCAFI® Next OnLine, interfaz WEB		Licencia para	2 empresas	1 Sucursales
Módulo	Descripción			Hrs.
 Contabilidad	Automatiza y facilita los procesos y controles contables, emitiendo estados financieros, reportes básicos de diario mayor, entre otros. Ayuda a mantener la Contabilidad al día y en orden, para evitar así contingencias fiscales.			4
 Bancos	Maneja hasta 99 cuentas bancarias por empresa. Mantiene la información actualizada con los módulos de Contabilidad, Cuentas por Pagar y Cuentas por Cobrar			4
 Complemento de Centro de Costos	Este Control de Centro de Costos, es una opción específica para el Sistema Contable cuyo objetivo principal es integrar los Centros de Costos, a la Contabilidad y Bancos para poder generar el Estado de Ingresos y Gastos por Centro de Costos.			2
 Presupuestos**	Facilita el mantenimiento de saldos presupuestados por cuenta contable e imprime estados financieros básicos. (Conforme vaya siendo evaluado va saliendo a disposición del cliente) Disponibles aproximadamente en Julio 2013			1
<b>Membrecía única</b>	<b>Q. 16,930.00</b>	<b>Mensualidad</b>	<b>US \$120.00</b>	<b>Capacitación (Hrs)</b>
				<b>11</b>

#### Características principales

- a. Interfaz Web, que le permite operar desde cualquier lugar del mundo, todos los días del año, las 24 horas del día
- b. Operaciones simultáneas desde distintos puntos
- c. Funciona en diversos sistemas operativos: Windows, Linux, MacOS, así como en distintos dispositivos móviles
- d. Soporte y asistencia técnica en línea, la cual se brinda de lunes a viernes, en horario de 7:30 a.m. a 13:00 p.m. y de 14:00 p.m. a 17:00 p.m.





- e. Seguridad y protección efectiva de su información
- f. Transacciones coherentes y confiables
- g. Configuración de atributos para clientes y productos
- h. Información centralizada de todos los puntos de acceso
- i. Facilita el monitoreo de centros de distribución, bodegas o sucursales de manera remota, con información real y actualizada (según los módulos adquiridos)

### *Servidor de Información OnLine*

Toda su información es manejada en Servidores de Alto Nivel Tecnológico, en donde existen altísimos estándares de seguridad, eficacia y confiabilidad, los cuales tienen las siguientes características:

- a. **Servidor WEB:** Dispone de distintos recursos para evitar pérdidas, espionaje, hurto, acceso indeseado, etc.
- b. **Economía:** Esto le evita realizar excelsas inversiones en este tipo de equipos, personal especializado, costos de mantenimiento.
- c. **Respaldo de Información:** No necesita realizar back-ups (copias de respaldo) de su información, ya que esta se encuentra en Arrays (conjuntos de discos duros "espejo" que guardan la información al mismo tiempo en todos los discos)
- d. **Certificados de Seguridad SSL:** La información es encriptada para que no pueda tener acceso por nadie más.
- e. **Mantenimiento del Servidor:** Se realizan mantenimientos preventivos del Servidor.
- f. **Actualizaciones en línea:** Cada vez que SCAFI® Next OnLine sufre alguna mejora, se actualiza en línea sin costo adicional.

### *Sobre los precios y condiciones*

- a. Los precios anteriores ya incluyen IVA
- b. El pago de la membresía es por una única vez
- c. La forma de pago es estricto contado
- d. El tiempo de contrato es indefinido y el adquiriente es libre de prescindir del servicio en el momento que desee.
- e. El software está a disposición todo el año, las 24 horas del día.
- f. Estos precios incluyen instalación, espacio en el servidor, claves de acceso y capacitación
- g. Las horas de capacitación pueden variar según el número de personas que reciben la misma
- h. En el caso que la capacitación deba realizarse fuera del perímetro Metropolitano, deberá correr con los gastos por concepto de viáticos
- i. La mensualidad debe cancelarse los primeros 5 días hábiles del mes. La primera se calculará proporcional al número de días que lleve el mes en el que se adquiere.
- j. La vigencia de esta COTIZACIÓN es de 15 días

- k. La cuota mensual, deberá ser cancelada optando por las siguientes opciones
  - a. En nuestras oficinas
  - b. Por medio de depósito monetario a nuestras cuentas del Banco G&T o Banrural
  - c. A través de transferencia bancaria desde cuentas del banco G&T o Banrural a nuestras cuentas

---

### ***Gastos adicionales***

---

Es necesario incurrir en gastos adicionales por las causas siguientes

- a. Capacitación adicional a nuevo personal, la cual toma la cantidad de horas detallada en la presente por cada módulo, con un costo de Q175.00 (IVA incluido) por hora.
- b. Reforzamiento al personal ya capacitado, con un costo de Q175.00 (IVA Incluido) por hora.
- c. Asistencia técnica a domicilio, con un costo por visita de Q560.00 (IVA incluido)

---

### ***Condiciones importantes***

---

Para su seguridad y satisfacción, se debe considerar lo siguiente

- a. Debe contar con una conexión de Internet con un ancho de banda mínimo de 512 Kbps
- b. El equipo de computación desde donde se accede al SCAFI Next OL, debe estar funcionando correctamente
- c. Debe estar libre de virus y contar con software antivirus y antispyware.
- d. Tener instalado el Mozilla FireFox 3.0 o superior (gratuito)
- e. Procesador de 1Ghz o superior
- f. 512 Mb. De memoria principal RAM
- g. Disco duro con por lo menos 20Gb disponibles.
- h. Debe contar con UPS (fuente de poder ininterrumpida) y regulador de voltaje para todas las PCs donde se accede el SCAFI Next OL

Agradeciendo su atención a la presente, y esperando poder contar con su valiosa aprobación, quedamos a sus respetables órdenes.

Atentamente,

Autorizado,

**Diana Barrera**  
Mercadeo y Ventas

**Lic. Heber López**  
Auditor General





**Anexo 9**  
**Servicios Médicos, S.A.**  
 Análisis FODA

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El posicionamiento en el mercado le permite ser competitivo.</li> <li>• Maneja un alto volumen de ventas.</li> <li>• La comercialización y renta de los equipos se basa en productos de alta gama y a la vanguardia.</li> <li>• Amplia diversidad de los productos que pueden ser utilizados a nivel hospitalario y doméstico.</li> <li>• Cuenta con solvencia fiscal y se encuentra catalogada como contribuyente especial ante la Administración Tributaria.</li> <li>• Las instalaciones y el equipo mobiliario son acordes a las actividades y funciones de la empresa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apertura de nuevos puntos de ventas a nivel nacional.</li> <li>• Existen relaciones con entidades estatales y hospitales de prestigio.</li> <li>• Los tratados internacionales permite que los productos y equipos trasciendan las fronteras nacionales.</li> <li>• Adquisición e inmersión en nuevos equipos en el mercado.</li> <li>• Gran variedad de proveedores a nivel internacional.</li> </ul>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de conocimientos y controles internos en áreas financieras contables.</li> <li>• Procesos y funciones centralizadas.</li> <li>• Jefes inmediatos no establecidos mediante un manual y especificación de puestos.</li> <li>• Ausencia de un plan estratégico.</li> <li>• Falta de reportes que muestren la posición financiera.</li> <li>• Atraso en los reportes de disponibilidades de efectivo.</li> <li>• Ausencia de la elaboración y ejecución de un adecuado sistema presupuestario.</li> <li>• No existe capacitación para los colaboradores.</li> <li>• Desconfianza en las cifras de algunos rubros de los estados financieros.</li> <li>• Sistema contable que no es funcional a las actividades necesarias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las políticas de Gobierno no permiten que los ingresos sean presupuestados de forma correcta.</li> <li>• Alta competencia en el mercado.</li> <li>• Creación de empresas que compitan con precios bajos y con equipos de menor calidad.</li> <li>• Los tratados internacionales permiten el ingreso de empresas con capitales extranjeros.</li> <li>• Políticas gubernamentales que impidan importaciones de ciertos productos o equipos hospitalarios</li> <li>• Creación de nuevos impuestos y aranceles lo que incrementaría los costos.</li> </ul>