

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRES

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y FINANCIERAS

CARRERA DE CONTADURIA PÚBLICA



P.E.T.A.E.N.G.

**“EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL CICLO DE CUENTAS
POR COBRAR”**

POSTULANTE: CAROLA BERLIZ SALAZAR GARCIA

TUTOR: MG. SC. RODOLFO CALLE QUISBERT

LA PAZ - BOLIVIA

2015

DEDICATORIA

A mi familia por su infinito apoyo incondicional, a mi esposo Israel y a mi hija Rafaelita por darme la fuerza día a día para la conclusión de la carrera.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Mayor de San Andrés,
lugar donde pase una etapa maravillosa de
mi vida.

Agradecer de sobremanera a los docentes
que con su paciencia y vocación de
enseñanza impulso a mi persona para la
culminación de mis estudios.

RESUMEN EJECUTIVO

El Control interno hoy se constituye en un área fundamental dentro de la Auditoria, pues permite realizar un adecuado seguimiento a las actividades de una institución y poder realizar las correcciones a tiempo mediante la información oportuna que proporciona esta herramienta, la adecuada toma de decisiones se basa en la información oportuna que crea un efecto positivo.

Las Cuentas por Cobrar requieren de un seguimiento forma parte de la administración financiera del capital de trabajo, que tiene por objeto coordinar los elementos de una empresa para maximizar el patrimonio y reducir el riesgo de una crisis de liquidez y ventas, mediante el manejo óptimo de variables tales como políticas de crédito comercial concedido a clientes y estrategia de cobros.

Generalmente en la empresa la inversión en cuentas por cobrar representa una inversión muy importante ya que representan aplicaciones de recursos que se transformarán en efectivo para terminar el ciclo financiero a corto plazo.

La inversión de las cuentas por cobrar se determina por el volumen de las ventas a crédito y por el plazo promedio en días que transcurre entre la fecha de venta y la fecha de cobranza, para medir la inversión en cuentas por cobrar se efectúan pruebas de liquidez.

Carola Berliz Salazar García

La Paz, enero 2016

INDICE

INTRODUCCIÓN

CAPITULO I MARCO METODOLÓGICO	13
1.1 OBJETIVOS	13
1.1.1 OBJETIVO GENERAL	13
1.1.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	13
1.2 ASPECTOS METODOLÓGICOS	15
1.2.1 Justificación	15
1.2.2 Conveniencia	15
1.2.3 Relevancia social.....	15
1.2.4 Justificación práctica.....	15
1.2.5 Valor teórico	15
1.2.6 Utilidad metodológica	16
1.2.7 Forma de investigación.....	16
1.3 ALCANCE	16
1.3.1 Institucional	16
1.3.2 Geográfico	16
1.3.3 Temporal.....	16
1.4 METODOLOGIA	17
1.4.1 Método de Investigación	17
1.4.2 Nivel de investigación.....	17
1.4.3 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	18

1.4.4	INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN	19
1.5	PUNTO DE VISTA	19
1.5.1	Desde el punto de vista contable	19
1.5.2	Desde el punto de vista administrativo.....	20
1.5.3	Utilidad	20
1.6	TEORÍA DE LA INVESTIGACIÓN	22
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO		24
4.1	ASPECTOS DE CONTROL INTERNO	24
4.1.1	CONTABILIDAD	24
4.2	PRINCIPIOS DE CONTABILIDAD GENERALMENTE ACEPTADOS	32
4.2.1	Empresa en Marcha.....	32
4.2.2	Valuación al Costo	32
4.2.3	Período.....	32
4.2.4	Objetividad	33
4.2.5	Uniformidad.....	33
4.2.6	Realización	33
4.2.7	Devengado.....	34
4.2.8	Exposición	34
4.3	SISTEMA CONTABLE	34
4.4	CONTROL INTERNO	35
4.4.1	Definición del Control Interno.....	35
4.5	MANUAL DE FUNCIONES.....	37
4.6	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	37

<i>CAPÍTULO III MARCO PRÁCTICO</i>	40
6.1 MARCO PRÁCTICO	40
6.2 Informe COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission)	50
6.3 Definición de control interno	51
6.4 Los cinco componentes del Control Interno	51
6.5 El ambiente de control	52
6.6 Evaluación de Riesgos	52
6.7 Actividades de Control	53
6.8 Información y Comunicación	53
6.9 Supervisión y Monitoreo	54
<i>CAPÍTULO IV CONCLUSIONES</i>	75
<i>CAPÍTULO V RECOMENDACIONES</i>	78
<i>CAPÍTULO VI BIBLIOGRAFÍA</i>	81
<i>CAPÍTULO VII ANEXOS</i>	85

INDICE DE GRAFICOS

<i>Gráfico 1: Acciones</i>	14
<i>Gráfico 2: Prueba Piloto</i>	18
<i>Gráfico 3: Diferencia de un ciclo contable manual, de uno computarizado</i>	41
<i>Gráfico 4: Flujo de Cuentas por Cobrar</i>	49
<i>Gráfico 5: Proceso de Implementación del Sistema</i>	65
<i>Gráfico 6: Elaboración del sistema computarizado con los usuarios – FASE 1</i>	66
<i>Gráfico 7: Elaboración del sistema computarizado con los usuarios – FASE 2</i>	67
<i>Gráfico 8: Elaboración del sistema computarizado con los usuarios – FASE 3</i>	68
<i>Gráfico 9: Elaboración del sistema computarizado con los usuarios – Obtención de datos</i>	69
<i>Gráfico 10: Información inmediata para la toma de decisiones</i>	70
<i>Gráfico 11: Información Oportuna</i>	71
<i>Gráfico 12: Comunicación de resultados</i>	72

INDICE DE CUADROS

<i>Cuadro 1: Problemas sugerencias y efecto dentro del Hospital San Gabriel</i>	___	43
<i>Cuadro 2: Problemas presentados en el ciclo de Cuentas por Cobrar</i>	_____	44
<i>Cuadro 3: Manual de Procedimientos Cuentas por Cobrar</i>	_____	48
<i>Cuadro 4: Manual de Funciones</i>	_____	56

INTRODUCCIÓN

En la actualidad el Hospital San Gabriel cuenta con problemas en las cuentas por cobrar, debido a la implementación reciente del sistema de cuentas por cobrar y la falta de control de las mismas, lo cual implica retraso en el cobro de sus cuentas, lo que genera falta de liquidez en el Hospital San Gabriel.

Debido a la globalización existe una gran competitividad en nuestro mercado empresarial, es por ello que todas las organizaciones de nuestro país deben estar siempre a la vanguardia de los avances tecnológicos que se presentan cada día, generándose así la necesidad de que los medios utilizados para mantenerse competitivos sean objeto de constantes modificaciones y adaptaciones para que se conviertan en productos de ventajas y ganancias para la institución.

Cuando se habla de utilizar medios para mantenerse competitivos, se debe entender por los mismos, todos aquellos mecanismos que proporcionen rapidez y oportunidad en todas las actividades. En tal sentido cabe destacar que en la actualidad, el uso del computador en el ambiente empresarial ha hecho más eficiente y eficaz todos los procesos operacionales, y ha servido de base para la actividad contable logrando satisfacer de manera más completa las necesidades en las que se ve envuelta la empresa, por lo que han creado sistemas computarizados de contabilidad, que hoy en día son el motor de las operaciones de muchas de ellas, proporcionando información oportuna, ahorro de tiempo y dinero.

La adecuada utilización de un sistema computarizado logra minimizar posibles riesgos a la vez que proporciona información con mayor rapidez en cuanto a: volumen de producción, existencia de mercancías, registros contables y toda aquella información importante para la toma de decisiones por parte de la alta gerencia. Por consiguiente, deberían orientarse sobre el curso que sigue su negocio mediante los datos aportados y conocer al mismo tiempo la estabilidad y solvencia, la corriente de pagos y cobros, siendo esta última la actividad que representa una serie de variables que deben estipularse claramente al momento de conceder un crédito.

El lenguaje sencillo y directo que se ha utilizado en su elaboración facilita su comprensión y permitirá una mayor visión, aplicación e innovación del mismo, no logrando hasta el momento que este se constituya un material útil de consulta.

Luego de realizar la evaluación de control se definirán políticas crediticias y de cobro ligadas de forma inseparable a los objetivos de la organización.

En el campo de la Auditoría y Control resalta la importancia de los controles y seguridades de los sistemas de procesamiento de información actuales.

En el campo Administrativo la importancia de una adecuada definición de la estructura organizacional del Hospital San Gabriel que permita definir objetivamente las funciones de cada uno de los integrantes de una organización y delinear las responsabilidades acorde a su cargo

La implementación de este sistema debería mejorar el seguimiento a las cuentas por cobrar del Hospital San Gabriel, pero no necesariamente se logra los objetivos y expectativas debido a la falta de un adecuado control interno.

Para el diagnóstico del Hospital San Gabriel, se utilizarán las técnicas y procedimientos establecidos como requisitos en una evaluación de control interno, al departamento de contabilidad y cuentas por cobrar, involucrando en el proceso a las áreas que intervienen para que puedan conocer más a detalle los procedimientos siendo un programa que puede apoyar a la toma de decisiones dado que cuenta con información oportuna.

La presente memoria institucional tomará como objetivo la evaluación del Hospital San Gabriel para realizar un diagnóstico sobre el Sistema de Control Interno para sugerir recomendaciones enmarcadas en un Marco Teórico predefinido que sustentara la Memoria Laboral, se analizara mediante el control interno aplicado a las cuentas por cobrar de la empresa y así poder determinar posibles fallas que presente el control interno aplicado a las cuentas por cobrar, evaluando posibles cambios que puedan hacerse al sistema computarizado que se ha implementado , de acuerdo a los resultados obtenidos; se modificara el diseño del sistema computarizado con el que se cuenta , ya que su objetivo

principal es ser un instrumento de apoyo a las actividades crediticias del Hospital San Gabriel.

La Institución cuenta con un sistema contable que esta cargo de un funcionario del Departamento de Contabilidad el cual esta supervisado por un funcionario de cargo superior con la finalidad de controlar las operaciones inherentes al mismo.

Si bien una política rígida y estricta de otorgar créditos, da seguridad del retorno puede muy bien, por otra parte, hacer perder oportunidades que signifiquen la pérdida o ausencia de clientes permanentes e importantes, tendrá que buscar el equilibrio deseado, en la Administración de Cuentas por Cobrar, será aquel equilibrio que adaptado a las circunstancias proporcione un saludable índice de rotación acompañado de un porcentaje razonable de utilidades máximas, pero los créditos deben disponer de los controles adecuados.

CAPÍTULO I

Marco Metodológico

CAPITULO I

MARCO METODOLÓGICO

1.1 OBJETIVOS

1.1.1 OBJETIVO GENERAL

Demostrar los potenciales de riesgos y deficiencias del sistema de control interno del Hospital San Gabriel en su Departamento de Contabilidad respecto a las cuentas por cobrar por la prestación de servicios a diferentes Instituciones.

1.1.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ Recopilar datos de las últimas gestiones con respecto a las cuentas por cobrar por la prestación de servicios a diferentes instituciones.
- ✓ Desarrollar los métodos de evaluación de control interno bajo el informe Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), según necesidad del Departamento de contabilidad del Hospital San Gabriel.
- ✓ Evaluar el control interno en el Departamento de contabilidad del Hospital San Gabriel en cuentas por cobrar.
- ✓ Informar oportunamente sobre las recomendaciones acerca del sistema de control interno para coadyuvar a la mejora de su administración.

Gráfico 1: Acciones



Fuente: Elaboración propia, prueba piloto

1.2 ASPECTOS METODOLÓGICOS

1.2.1 Justificación

La presente Memoria Institucional se realizó para recuperar las Cuentas por Cobrar que estaban incobrables con la finalidad de evitar perjuicios y pérdidas del Hospital San Gabriel.

1.2.2 Conveniencia

Se realizó una auditoría interna con el fin de establecer la situación actual del Departamento de Cobranza con el objeto de contribuir el buen manejo de los recursos financieros, a su vez apoyar al Departamento de Cobranza, en la cual se realizó el diseño de un Sistema de Control Interno Contable en el Departamento de Contabilidad del Hospital San Gabriel (Cuentas por Cobrar, Disponibilidades, Previsión para Cuentas por Cobrar) como una mejora que sea de beneficio y así mismo aportar con la aplicación del conocimiento adquirido durante el tiempo transcurrido.

1.2.3 Relevancia social

El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada son adoptados por la institución para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera y la complementariedad administrativa y operacional, promoviendo la eficiencia operativa y estimulando la adhesión a las políticas prescritas por la administración.

1.2.4 Justificación práctica

Según los informes de auditoría se han evidenciado varios hallazgos persistentes como la ausencia de algunos procedimientos del departamento contable, la no utilización de formatos necesarios en los procesos, la falta de puntos de control, entre otras situaciones, que reflejan la necesidad de un sistema de control interno contable que permita una seguridad razonable, este adecuado al funcionamiento de la institución y exponga los Estados Financieros.

1.2.5 Valor teórico

El control interno es un elemento fundamental de la administración que no debe dejarse de tomar en cuenta en toda organización, cualquiera que sea su tipo o conformación. Su importancia se aprecia ubicándolo desde el punto de vista básico de la acción de

administrar hacia el interior de una propia organización (de ahí el concepto interno); no se puede desarrollar una plantación sin control, no puede haber un proceso de organizar sin control, no puede haber una obtención de recursos humanos, materiales y financieros sin control o inter coordinados, y obviamente, no se puede administrar sin control.

1.2.6 Utilidad metodológica

El Control Interno se efectuó con el objeto de cumplir con la norma de ejecución que indica el adecuado control existente y le sirve de base para determinar el grado de confianza y permitir determinar la naturaleza, extensión y oportunidad de los procedimientos a ser aplicados.

1.2.7 Forma de investigación

Para la evaluación de control interno se desarrolla en base a la siguiente metodología:

- 1) Revisión de los departamentos involucrados de la institución, con la finalidad de conocer las actividades de cada persona que participa en el sistema de Cuentas por Cobrar.
- 2) Ver información relativa de la institución, particularmente a la venta de productos e información relativa a las operaciones de riesgo de ventas de crédito.
- 3) Se llena un cuestionario de control expresamente dirigido a cuentas por cobrar, para no tener atraso en las cuentas por cobrar en las diferentes instituciones ya que ninguna institución es igual o parecida en sus reglamentos ni procedimientos.

1.3 ALCANCE

1.3.1 Institucional

La Memoria Laboral se plasmó en el Departamento de Contabilidad del Hospital San Gabriel cuyo fin es de efectuar las cuentas que se encuentran en mora.

1.3.2 Geográfico

La Memoria Laboral está referida al análisis e implantación de las Cuentas por cobrar del Hospital San Gabriel que se desarrolló en su Departamento de Contabilidad localizado en el Departamento de La Paz.

1.3.3 Temporal

La Memoria Laboral se dio inicio el mes de Octubre y concluirá el mes de Enero.

1.4 METODOLOGIA

1.4.1 Método de Investigación

Para la memoria institucional se tratará de lograr una evaluación eficiente y oportuna del sistema de control interno, se aplicará el Método Deductivo Directo – inferencia o conclusión inmediata que se obtiene del juicio de una sola premisa, es decir que se llega a una conclusión directa sin intermediarios.

Por lo tanto, se realiza la evaluación al sistema de control interno de las Cuentas por Cobrar del Departamento de Contabilidad del Hospital San Gabriel.

Asimismo se implementó un sistema de control para los depósitos que efectúen los clientes que ha permitido ejercer un control de los pagos y de la misma manera el Departamento encargado tuvo más cuidado en cuanto a los registros.

Actualmente, el Hospital San Gabriel cuenta con un Manual de Procedimiento de Ventas a Crédito mismo que es aprobado por el Directorio para su difusión y aplicación. Así también, con la elaboración de listas detalladas con los datos de los deudores.

1.4.2 Nivel de investigación

Según el alcance del objetivo general y objetivos específicos, el nivel de investigación es el Documental debido a que el objetivo fundamental es el análisis diferente fenómenos (de orden histórico) de la documentación existente, que directa o indirectamente, aporta la información.

La Investigación Documental se constituye en una estrategia donde se observa y reflexiona sistemáticamente sobre realidades usando para ello diferentes tipos de documentos donde se indaga, interpreta y presenta datos e informaciones sobre el tema en cuestión.

Gráfico 2: Prueba Piloto



Fuente: Elaboración propia

1.4.3 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

La técnica que se utilizó en la presente memoria institucional es la de Observación que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis.

La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos. Existen dos clases de observación: la Observación no científica y la observación científica.

La presente memoria institucional utilizó la observación científica que significa observar con un objetivo claro, definido y preciso: el investigador sabe qué es lo que desea observar y para qué quiere hacerlo, lo cual implica que debe preparar cuidadosamente la observación.

Dicha observación fue directa y se caracteriza por ser individual, porque existió un contacto personal y además entra en conocimiento a través de las observaciones realizadas anteriormente por otra persona.

La observación es participante porque se obtuvo los datos del grupo, hecho o fenómeno observado, para conseguir la información "desde adentro". Así también, es una observación estructurada y sistemática porque se realizó con la ayuda de elementos técnicos apropiados, tales como: fichas, tablas, etc. Por otra parte, se realizó observación descriptiva de los lugares donde ocurren los hechos o fenómenos investigados.

❖ Pasos que debe tener la observación

- A. Determinar el objeto, situación, caso, etc. (que se va a observar)
- B. Determinar los objetivos de la observación (para qué se va a observar)
- C. Determinar la forma con que se van a registrar los datos
- D. Observar cuidadosa y críticamente
- E. Registrar los datos observados
- F. Analizar e interpretar los datos
- G. Elaborar conclusiones
- H. Elaborar el informe de observación

1.4.4 INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Los instrumentos de investigación utilizados para que el Departamento de Cuentas por Cobrar sea proactivo y recuperar los recursos de la Institución se utilizan:

- Cuestionarios de entrevista para los clientes

1.5 PUNTO DE VISTA

1.5.1 Desde el punto de vista contable

Las cuentas por cobrar son la parte del activo circulante originada por las ventas a crédito. Este concepto comprende las cuentas por cobrar originadas por operaciones comerciales; no obstante, existen cuentas por cobrar no procedentes de las operaciones corrientes de un negocio y comúnmente se le conoce como no comerciales, estas últimas son generadas por transacciones realizadas en las siguientes modalidades:

- a. Entre el hospital y sus empleados (ordenes de atención)
- b. Hospitales de Convenio
- c. En general cualquier derecho a cobrar no proveniente de una venta a crédito de bienes o servicios

1.5.2 Desde el punto de vista administrativo

Las cuentas por cobrar son el total de los créditos a corto plazo otorgados y aún no recuperados, y que representan un eficiente indicador de la gestión administrativa de un negocio, o en su departamento de crédito en materia de crédito y cobranzas al hacerse un análisis de ellas. Un negocio se ayuda mejor a sí mismo cuando sirve mejor a su clientela, cuando comercia no sólo en vender sus productos y servicios, sino también en satisfacer los deseos y las necesidades humanas. Ningún gerente de crédito puede servir bien a su negocio, a menos que actúe en forma igual con el público. La necesidad de ambos créditos, el comercial y el del consumidor, está firmemente establecida en la sociedad. La satisfacción de estas necesidades constituye el reto profesional que debe enfrentar en la actualidad, el hombre dedicado a la gerencia de crédito. El concepto administrativo de las cuentas por cobrar destaca una importante actividad dentro de la empresa que pone en relieve la necesidad de emprender estudios profundos y cuidadosos, tendientes a lograr la máxima efectividad del proceso de ventas a crédito. Asimismo, en la cobranza de los créditos otorgados en plazos normalmente establecidos por la política crediticia de la firma.

1.5.3 Utilidad

Es para dar cumplimiento a las cuentas por cobrar para que estas no se estanquen en el Departamento de Contabilidad sino que fluyan para la liquidez del Hospital San Gabriel, generalmente se asocia con una función de contabilidad; sin embargo, es también un proceso operativo del Hospital San Gabriel que requiere:

- 1) Un objetivo.
- 2) Entradas de información.
- 3) Métodos, tiempos, procedimientos.
- 4) Herramientas tecnológicas de apoyo.

- 5) Personal capacitado en el departamento.
- 6) Metas e indicadores definidos y claros.
- 7) Resultados tanto para la empresa como para el cliente.

La cobranza es parte fundamental de la operación de la empresa, con ella se garantiza el flujo de efectivo; sin embargo, no es una tarea fácil, sino que requiere estrategia, mucho seguimiento y recursos humanos, tecnológicos y económicos con el fin de acortar los tiempos de pago de parte de los clientes.

Automatizar el proceso de seguimiento a cartera de clientes y cobranza será de gran utilidad para tu empresa al reducir el riesgo de perder de vista cuentas importantes que se tienen que cobrar o no realizar actividad en el momento oportuno debido al extenso papeleo o múltiples archivos electrónicos.

Algunos de los beneficios de agilizar tu proceso de gestión de cuentas por cobrar al automatizarlo son los siguientes:

1. Rápida ejecución de cobranzas.
2. Se facilitará la obtención de datos al integrarse con tu sistema de base de datos lo que también ahorrará tiempo.
3. Se puede llevar un control de indicadores más efectivo y puntual para una mejor toma de decisiones.

Las cuentas por cobrar constituyen hoy en día un elemento clave para el desarrollo exitoso de los negocios, son dinero próximo a tener para la empresa y además el activo de mayor disponibilidad después del efectivo en caja y bancos. Contar con una gestión eficiente y oportuna de tu cartera de clientes es crucial ya que afecta directamente a la liquidez de tu empresa y representa el flujo de efectivo generado por la operación general además de ser la fuente principal de ingresos de la compañía para establecer compromisos a corto y largo plazo. El encargado de Cartera y departamento de contabilidad es la solución que integra todas las funciones operativas y administrativas básicas de toda la institución, incluyendo la

gestión de cuentas por cobrar, conoce cómo el sistema también se integra al ciclo de Cuentas por cobrar puede ayudar.

1.6 TEORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Se elaboraron programas de trabajo relacionados con las operaciones de las Cuentas por Cobrar del Hospital San Gabriel, Esto resuelve el cobro y la recuperación de Cuentas Incobrables que se arrastra desde hace 10 años atrás, por los servicios que brindamos no se contaba con la suficiente documentación respectiva para este cobro.

CAPÍTULO II

Marco Teórico

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

4.1 ASPECTOS DE CONTROL INTERNO

El análisis está enfocado a uno de los departamentos más importantes y delicados del Hospital San Gabriel, el mismo que para la comercialización de sus productos se realiza a través de ventas a crédito, con el riesgo de no lograr el cobro íntegro, exacto, oportuno y de esta manera contar con los recursos.

4.1.1 CONTABILIDAD

4.1.1.1 *Concepto*

Se puede definir como un sistema de información que permite describir y comprender la actividad económica de la empresa de manera resumida, para la toma de decisiones. Esta información contable debe ser elaborada de acuerdo con las normas internacionales de información financiera (NIIF), que permiten su universalización y comprensión. Se puede sintetizar que el proceso fundamental de la contabilidad es proporcionar datos financieros que sirvan para medir la rentabilidad del negocio y la solvencia que tiene para cumplir sus compromisos.¹

Actividad de servicio que identifica, mide, clasifica, registra, interpreta, analiza, evalúa e informa las operaciones de un ente económico en forma clara, completa y fidedigna.²

4.1.1.2 *Definición de Términos Básicos*

4.1.1.2.1 *Acreedor*

Persona física o jurídica que esta legítimamente facultada para exigir el pago o cumplimiento de una obligación contraída por dos partes en el desarrollo de la actividad empresarial.³

Una persona o entidad a quien se le debe dinero.⁴

¹ Escoto, Roxana: “El Proceso contable”, Editorial Universidad Estatal a Distancia, Pág. 3.

² Siniestra V., Gonzalo; Polanco I., Luis E., “Contabilidad Administrativa”, Ediciones Ecoe; Pág. 30.

³ Mora Enguidanos, Araceli; “Diccionario de Contabilidad, Auditoría y Control de Gestión”, Editorial Ecobook, Pág. 13

⁴ Rodríguez V. Eduardo; “La Bancarrota del Consumidor”, Pág. 207.

4.1.1.2.2 Activos

Son los bienes y derechos de su propiedad capaces de generar ingresos en el futuro.⁵

Son el conjunto de bienes y otros recursos controlados económicamente por la empresa con los que esta desarrolla su actividad económica. Los activos provienen de transacciones o acontecimientos pasados y pueden ser propiedad de la empresa o simplemente ser controlados por la misma. Además se requiere que tengan la capacidad de producir futuros ingresos.⁶

4.1.1.2.3 Auxiliar de las Cuentas por Cobrar

Control auxiliar de todas las facturas introducidas en el sistema y que se encuentran en espera del período contractual definido para hacer efectivo el cobro. Este auxiliar debe ser constantemente actualizado, considerando las nuevas incorporaciones de facturas pendientes de cobro y los cobros realmente logrados por día, semana o mes.⁷

4.1.1.2.4 Balance General

Se consideran reales todas aquellas cuentas que permanecen con balance durante la vida de la entidad, salvo en aquellos casos en que su balance sea igual a cero.⁸

Es el estado financiero que muestra la situación financiera de una empresa a una fecha determinada. El balance general lo conforman tres elementos: el activo, el pasivo y el capital contable.⁹

4.1.1.2.5 Cliente

Según la American Marketing Association (A.M.A.), el cliente es “el comprador potencial o real de los productos o servicios”. Según The Chartered Institute of Marketing (CIM, del Reino Unido) el cliente es “una persona o empresa que adquiere bienes o servicios (no necesariamente el Consumidor final)”

En el Diccionario de Marketing de Cultural S.A., encontramos que “cliente” es un “Término que define a la persona u organización que realiza una compra. Puede estar comprando en su nombre, y disfrutar personalmente del bien adquirido, o comprar para

⁵ Hernández Cabreja, Rubén, Pág. 33

⁶ Alcarría Jaime, José J.; “Contabilidad Financiera 1”. Pág. 23.

⁷ Def. Op.

⁸ Hernández Cabreja, Rubén, Pág. 43

⁹ Avila Macedo, Juan José; “Introducción a la Contabilidad”; Editorial Umbral; 2007, Pág. 16.

otro, como el caso de los artículos infantiles. Resulta la parte de la población más importante de la compañía.

4.1.1.2.6 Cobranzas

Es todo convenio entre el cedente y el banco remitente en virtud del cual este último asume la obligación de efectuar un cobro de un tercero (librado) y/o una aceptación de un tercero; entregar documentos contra pago y/o aceptación o entregar los documentos según otros términos y condiciones, pudiendo el banco remitente encargar a otro banco (banco cobrador o banco presentador) la tramitación de la cobranza o la presentación de los documentos y cobro.¹⁰

Se define como el proceso de presentar y gestionar el cobro de valores o documentos a sus respectivos giradores, con el fin de que se pague el valor económico correspondiente.¹¹

4.1.1.2.7 Cobro

Es la entrada de dinero en las cuentas de tesorería de la empresa. Por ingreso hay que entender el derecho a cobrar que surge para la empresa por la enajenación de bienes o por la prestación de servicios, objeto del tráfico de la misma. El cobro es el fruto del derecho surgido por un ingreso.¹²Entrada o flujo de dinero.¹³

4.1.1.2.8 Crédito

Es la posibilidad de obtener dinero, bienes o servicios sin pagar en el momento de recibirlos a cambio de una promesa de pago realizada por el prestatario de una suma pecuniaria debidamente cuantificada en una fecha en el futuro.¹⁴

Se entiende la entrega en el presente de algo tangible o intangible que tiene valor, con condición de devolverlo en el futuro.¹⁵

4.1.1.2.9 Crédito Comercial

Se entiende por crédito comercial o mercantil al valor que excede de los activos de un negocio que se da por su prestigio al público y principalmente entre sus clientes como

¹⁰ Hernández, Martí Juan; “Las operaciones bancarias y parabancarias de mediación de pagos”; en espulgues mota; 2da edición; Editorial Tirant lo Blanch; Valencia, España; 1999; Pág. 516.

¹¹ Escoto, Roxana; “El Proceso Contable”; Editorial Universidad Estatal a Distancia; Pág. 101.

¹² Enrique de Miguel Fernández; Cerca Aparicio, José; “Las cuentas anuales definición lectura e interpretación”; Editorial Universidad Politécnica de Valencia; Pág. 134.

¹³ Javier Sanz, Carlos, “Diccionario, económico, contable, comercial y financiero”, Pág. 26

¹⁴ Brachfeld Montana, Pedro Joaquín; “Gestión del Crédito y Cobro”; Editorial Profiet; Pág. 20

¹⁵ Zúñiga Echeverría, Leonardo; “Crédito Cooperativo”; Pág. 19.

puede ser su imagen corporativa, localización geográfica, participación en el mercado, por su eficiencia u organización, etc.¹⁶

Es un documento emitido por un banco (banco emisor), por cuenta de uno de sus clientes (ordenante) y a favor de un vendedor extranjero (beneficiario), mediante el cual dicho banco se compromete a pagar los efectos que le sean girados de conformidad con los términos y condiciones consignados en el propio documento.¹⁷

4.1.1.2.10 Cuentas

Conjunto de registro de las operaciones de una rentabilidad. Concentración de movimientos deudores y acreedores para conocer su saldo final.

Lugar donde se le lleva a un cliente sus compras y pagos, sus ahorros en cuanto a sus depósitos, retiros y el saldo.¹⁸

Medio o instrumento contable a través del cual son registradas las operaciones de acuerdo con su naturaleza y donde se refleja el movimiento de todo lo que recibió y todo lo que entregó esa cuenta.¹⁹

4.1.1.2.11 Cuentas Dudosas

Aquellas que por alguna razón se estiman de cobro difícil a los clientes.²⁰

Nombre que se da a las cuentas que representan bienes y derechos a favor, pero que no permiten tener certeza sobre su cobro. Si una cuenta dudosa no llega a cobrarse, se convierte en cuenta incobrable.²¹

4.1.1.2.12 Cuentas por Cobrar

Las cuentas por cobrar representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto análogo, los cuales reflejan el valor pactado originalmente.²²

¹⁶ Martínez Gutiérrez, Javier; “Análisis de las deducciones autorizadas para efectos de I.S.R. Pág. 187.

¹⁷ Ballesteros Román, Alfonso J.; “Comercio exterior; teoría y práctica”; Pág. 281.

¹⁸ Vidales Rubí, Leonel; “Glosario de términos financieros, contables, administrativos, económicos, computacionales y legales”; Editores Plaza y Valdez, Pág. 150-151.

¹⁹ Brito, 1999, Pág. 9.

²⁰ Vidales, Rubí, Leonel; “Glosario de términos financieros, contables, administrativos, económicos, computacionales y legales”; Editores Plaza y Valdez; Pág. 154.

²¹ López López, José Isaura; “Diccionario contable, administrativo y fiscal”.

Un saldo adeudado por un cliente.²³

4.1.1.2.13 Descuento

Es el contrato por el cual una parte entrega una suma de dinero a su cliente (descontado), a cambio de la entrega de un crédito no vencido, obligándose el cliente a la devolución de la cantidad entregada, para el caso de que el prestamista no pueda hacer efectivo el crédito referido.²⁴

Cantidad de dinero deducido a partir del valor nominal.²⁵

4.1.1.2.14 Factura

La factura es un documento que extiende el vendedor al comprador como constancia de un acto de compraventa de productos o servicios.²⁶

4.1.1.2.15 Norma

Ordenamiento imperativo de acción que persigue un fin determinado con la característica de ser rígido en su aplicación.²⁷

Regla social que define comportamientos y formas de pensar a los consumidores como miembros de la sociedad, y que puede llegar a influir en las decisiones de compra de estos.²⁸

4.1.1.2.16 Nota de Entrega

Nota que acompaña al producto y que se entrega al comprador al mismo tiempo que la compra, y en el que se detallan en una lista los productos que se entregan, las referencias y, normalmente, los precios.²⁹

Documento que firma el receptor de una mercancía a la entrega de esta y que sirve de documento justificativo para la posterior factura.³⁰

²² Barrón Morales, Alejandro; “Estudio práctico de la ley del impuesto activo”; 2001; Pág. 66.

²³ J. Fred Weston y Eugene Brigham, 1997; Pág. 522.

²⁴ Bado Cardozo, Virginia S., López Rodríguez, Carlos E.

²⁵ Rosenberg, 1996; Pág. 132.

²⁶ Andino, María Elena; “Correspondencia y documentación comercial”; 2da Edición; Editorial guaymuras; Pág. 180.

²⁷ Vidales Rubí, Leonel; “Glosario de términos financieros, contables, administrativos, económicos, computacionales y legales”; Editores Plaza y Valdez; Pág. 433.

²⁸²⁹ Gutiérrez González, Pedro Pablo; Pedreira Sánchez, David; Velo Miranda; Miriam; “Diccionario de Publicidad”, Pág. 219.

4.1.1.2.17 Política

➤ Política de Crédito

Conjunto de normas y disposiciones que se aplican en determinadas instituciones financieras o países para otorgar créditos.³¹

Conjunto de criterios, lineamientos y directrices utilizados por las autoridades monetarias para determinar el destino de los recursos financieros dirigidos a los diferentes agentes económicos en forma de créditos, induciendo el desarrollo de sectores económicos prioritarios y estratégicos, a través del uso de instrumentos y mecanismos como la tasa de interés, tasa de acceso al redescuento, encaje legal y algunos otros de carácter normativo.³²

➤ Política de Cobranza

Se refiere al procedimiento que se sigue para la recuperación de la cartera vigente y de la vencida.

La política de cobranza se deberá diseñar tomando en consideración las condiciones del mercado, competencia, tipo de clientes de la compañía y de los propios objetivos y políticas de la empresa.³³

4.1.1.2.18 Transacción

La transacción es un contrato por el cual las partes, mediante recíprocas concesiones, terminan un litigio pendiente o precaven un litigio eventual.³⁴

Operación por la que se traspasa sobre algo.³⁵

4.1.1.2.19 Ventas

Allan L. Reid, autor del libro “Las Técnicas Modernas de Venta y sus Aplicaciones”, afirma que *la venta promueve un intercambio de productos y servicios*”.

³⁰ León, Mario; “El diccionario del tren”, Pág. 338.

³¹ Osorio Arcila, Cristóbal; “Diccionario de comercio internacional”; Ediciones Ecoe; Pág. 262.

³² Vidales Rubí, Leonel; “Glosario de términos financieros, contables, administrativos, económicos, computacionales y legales”; Editores Plaza y Valdez; Pág. 335.

³³ Haime Levy, Luis; “Planeación financiera en la empresa moderna”; Editorial ISEF; Pág. 212.

³⁴ Doctrina de Parra Quijano.

³⁵ Rosenberg, 1996, Pág. 420.

Ricardo Romero, autor del libro “Marketing”, define a la *venta como “la cesión de una mercancía mediante un precio convenido, La venta puede ser: 1) al contado, cuando se paga la mercancía en el momento de tomarla, 2) a crédito, cuando el precio se paga con posterioridad a la adquisición y 3) a plazos, cuando el pago se fracciona en varias entregas sucesivas”*.

4.1.1.2.20 Ventas a crédito

Venta a la que se le concede al comprador un plazo de tiempo para poder pagar las mercancías adquiridas. Normalmente se produce un pago extra para poder conseguir este privilegio.³⁶

El término ventas tiene múltiples definiciones, dependiendo del contexto en el que se maneje; según Philip Kotler, el concepto de venta es otra forma de acceso al mercado para muchas empresas, cuyo objetivo, es vender lo que hacen en lugar de hacer lo que el mercado desea pero este no es el único concepto de validez para las ventas a crédito.³⁷

4.1.1.2.21 Cuentas por Cobrar

Algunos autores definen las cuentas por cobrar como derechos legítimamente adquiridos por la empresa que llegando el momento de ejecutar o ejercer ese derecho, recibirá a cambio efectivo o cualquier otra clase de bienes o servicios.³⁸

Al respecto Holmes, Maynard, Edwards, Meier señalan lo siguiente:

“Las Cuentas por Cobrar representan las cantidades que los clientes deben al negocio. Las Cuentas por Cobrar surgen cuando la mercancía o los servicios se venden, pero su importe no se recibe de inmediato. A los clientes se les conoce también como deudores. La honradez comercial, reforzada por una investigación de crédito proporciona bases suficientes para suponer que el cliente pagara en los términos normales. Cuando el cliente hace alguna remesa de dinero, la cuenta por cobrar se convierte en efectivo. Las Cuentas por Cobrar pueden provenir de muchos clientes y en el balance se acumulan en una sola cifra”.³⁹

³⁶Rosenberg, 1996, Pág. 436.

³⁷ Kotler, Philip; “Dirección de Mercadotecnia”; Octava Edición; Pág. 17-18.

³⁸ Brito, 1999, Pág. 337.

³⁹ Homes, Maynard, Edwards, Meier, (1994, Pág. 23-24).

4.1.1.2.22 Provisión

Las que se adeudan a una empresa por las ventas de mercancías, basándose en un sistema de cuenta que refleja los movimientos de caja, mercancías, etc., entre dos empresas.⁴⁰

Según lo antes citado, se puede decir que para una empresa las Cuentas por Cobrar constituyen fuentes de financiamiento de las operaciones que realiza, las cuales les permiten obtener bienes y servicios de terceros, disfrutando de las facilidades de crédito que éstos puedan ofrecerles. En relación a ellos, se deriva la importancia del debido control y adecuada contabilización de los importes de las Cuentas por Cobrar.⁴¹

La provisión de cuentas por cobrar, o estimación para cuentas de cobro dudoso, como los gerentes financieros suelen llamarlo, no da lugar a entradas o salidas monetarias, pero a menudo se conecta con estados de flujos de efectivo. Las cuentas por cobrar incobrables en última instancia conducen a pérdidas operativas.

➤ **Provisión de cuentas por cobrar**

La provisión de deuda incobrable a menudo permite a los jefes de departamento, personal de ventas y gerentes corporativos de crédito, preguntarse por qué se perdió el barco en la función del manejo de riesgos. La deuda se debe a la incapacidad del cliente para pagar por mercancía previamente entregada, y les toca a los gerentes de crédito internos revisar diligentemente las aplicaciones del cliente antes de conceder el crédito. Cuando una empresa cree que la deuda de un cliente se puede arrojar en la zona de cuentas por cobrar, que carga la cuenta "Gastos por deudas incobrables" y acredita la cuenta "provisión por dudosos elementos". En esencia, el negocio registra una provisión para deudas incobrables.

➤ **Estado de flujo de efectivo**

Un estado de flujo de efectivo ayuda a tranquilizar a los prestamistas e inversionistas que se preocupan por el riesgo de liquidez, mostrándoles que la compañía que reporta los informes está ejecutando un barco operativo ajustado, tiene suficiente dinero para poner su agenda comercial hacia adelante y pueden sobrevivir sin tener que recurrir a las iniciativas de

⁴⁰ J. M. Rosenberg, 1996, Pág. 112.

⁴¹ Ortíz, Yurme. Análisis de los procedimientos contables aplicables a las cuentas por cobrar en el consorcio Otepi greystar, 2004, Pág. 17.

recaudación de fondos. Los revisores de informes le dan sentido perfecto y profundizado en las tres secciones de un estado de flujos de efectivo: de operación, inversión y finanzas. En la parte inferior de cada sección, los contadores muestran el sub-balance de flujo y agregan todos los anteriores balances de saldos de arriba para calcular el saldo neto de efectivo al final del período en revisión.

4.2 PRINCIPIOS DE CONTABILIDAD GENERALMENTE ACEPTADOS

Los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados conocidos como (PCGA) son un conjunto de reglas generales y normas que sirven de guía contable para formular criterios referidos a la medición del patrimonio ya la información de los elementos patrimoniales y económicos de un ente. Los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados constituyen parámetros para que la confección de los estados financieros sea sobre la base de métodos uniformes de técnica contable.

Para nuestro estudio o caso podemos señalar los siguientes Principios que se tomarán en cuenta en el trabajo.

4.2.1 Empresa en Marcha

Este principio implica la permanencia y proyección de la empresa en el mercado, no debiendo interrumpir sus actividades, sino por el contrario deberá seguir operando de forma indefinida.

4.2.2 Valuación al Costo

Este principio establece que los activos de una empresa deben ser valuados al costo de adquisición o producción, como concepto básico de valuación; asimismo, las fluctuaciones de la moneda común denominador, no deben incidir en alteraciones al principio expresado, sino que se harán los ajustes necesarios a la expresión numeraria de los respectivos costos, por ejemplo ante un fenómeno inflacionario.

Es un concepto fundamental de la contabilidad, que dicta registrar los activos al precio que se pagó por adquirirlos.

4.2.3 Período

La empresa se ve obligada a medir el resultado de su gestión, cada cierto tiempo, ya sea por razones administrativas, legales, fiscales o financieras. Al tiempo que emplea para realizar

esta medición se la llama período, el cual comprende de doce meses, y recibe el nombre de ejercicio.

El estudio referente a los estados financieros debe supeditarse a un período fiscal corto: esto nos dará una mejor visión de la empresa para una oportuna toma de decisiones en el futuro.

4.2.4 Objetividad

Los cambios en el activo, pasivo y en la expresión contable del patrimonio neto, se deben conocer formalmente en los registros contables, tan pronto como sea posible medirlos objetivamente y expresar dicha medida en términos monetarios.

4.2.5 Uniformidad

Tanto los principios generales como las normas particulares –principios de valuación– que se utilizan para la formulación de los estados financieros deben ser aplicados uniformemente de un período a otro. Esto permitirá una mejor comparación de los estados financieros en los diversos períodos de una empresa en marcha. En caso de cualquier cambio relevante en la aplicación de los principios generales y normas particulares, que afecte la presentación de los estados financieros, se debe señalar por medio de una nota aclaratoria.

Si una empresa realiza cambios constantes en el método que utiliza en cada período corto, dificultará la interpretación y comparación de los estados financieros; así como también, mostrará variaciones notables en los resultados presentados.

4.2.6 Realización

Las operaciones y eventos económicos que la contabilidad cuantifica, se consideran por ella realizados:

- Cuando ha efectuado transacciones con otros entes económicos.
- Cuando han tenido lugar transformaciones internas que modifican la estructura de recursos o de sus fuentes.
- Cuando han ocurrido eventos económicos externos a la entidad o derivados de las operaciones de ésta y cuyo efecto puede cuantificarse razonablemente en términos monetarios.

4.2.7 Devengado

Las variaciones patrimoniales que deben considerarse para establecer el resultado económico son las que competen a un ejercicio sin entrar a considerar si se ha cobrado o pagado.

Para asignar un ingreso a un período determinado, es necesario que el hecho sustancial que genera el resultado se haya producido dentro de ese período, que el ingreso resultante resulte medible con la mayor objetividad posible y que se haya ponderado prudentemente el riesgo inherente a la operación.

Para atribuir costos a un ejercicio, se emplea el criterio del apareamiento entre gastos e ingresos, por lo que cuando un costo esté vinculado con un ingreso determinado, se debe imputar al período en que el ingreso es reconocido; cuando no se pueda precisar lo anterior, se deberá procurar vincularlo con algún período a efectos de su cómputo; para el resto de los casos se utiliza el criterio de imputar el costo al momento en que es conocido.

Este criterio es uno de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados a nivel internacional. Reconocer las operaciones bajo este criterio implica que la operación se debe registrar en el momento en que ocurre el hecho económico que la genera, con independencia de si fue contratado, facturado, pagado o cobrado, o de su formalización mediante un contrato, factura o cualquier otro documento.

4.2.8 Exposición

Los estados financieros deben contener toda la información y discriminación básica y adicional que sea necesaria para una adecuada interpretación de la situación financiera y de los resultados económicos del ente a que se refieren.

4.3 SISTEMA CONTABLE

Un sistema contable consiste en el conjunto de métodos, procedimientos y recursos materiales y humanos que una entidad utiliza para llevar a cabo el registro de sus actividades económicas y para poder elaborar información, detallada o sintetizada, de manera que sea útil a aquellos que tienen que tomar decisiones.⁴²

⁴² Alcarria Jaime, José J.; “Contabilidad Financiera I”, Pág. 9.

Actualmente en el Hospital San Gabriel, cuenta con un sistema en la cual ayuda a llevar el control en el Departamento de Contabilidad y almacenes brindando una información oportuna y útil por producto y por vendedor; otro beneficio de este sistema es que la información generada en almacenes sirve para cruzar con liquidaciones y de esta manera se logra conocer si algún vendedor tiene deudas pendientes.

En el pasado la empresa llevaba el control de sus ventas a través del Sistema de Aplicación de Productos (SAP) mismo que presentaba limitaciones en los reportes de información que emitía.

4.4 CONTROL INTERNO

4.4.1 Definición del Control Interno

El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos coordinados y medidas adaptadas dentro de una empresa para:

- Salvaguardar sus activos (Bienes o Patrimonio)
- Controlar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables.
- Promover la eficiencia operativa.
- Alentar la adhesión a las políticas gerenciales establecidas.
- Procedimientos (Manuales).

Se hace referencia en este punto por qué se evaluará si la empresa tiene diseñado e implantado un Control Interno.

De acuerdo a la Ley de Administración y Control Gubernamentales (SAFCO), dentro de sus sistemas establece el control interno, de acuerdo al siguiente concepto:

Artículo 13°.- El Control Gubernamental tendrá por objetivo mejorar la eficiencia en la captación y uso de los recursos públicos y en las operaciones del Estado; la confiabilidad de la información que se genere sobre los mismos; los procedimientos para que toda autoridad y ejecutivo rinda cuenta oportuna de los resultados de su gestión; y la capacidad

administrativa para impedir o identificar y comprobar el manejo inadecuado de los recursos del Estado.

El Control Gubernamental se aplicará sobre el funcionamiento de los sistemas de administración de los recursos públicos y estará integrado por:

- a) El Sistema de Control Interno que comprenderá los instrumentos de control previo y posterior incorporados en el plan de organización y en los reglamentos y manuales de procedimientos de cada entidad, y la auditoría interna; y
- b) El Sistema de Control Externo Posterior que se aplicará por medio de la auditoría externa de las operaciones ya ejecutadas.

Artículo 14°.- Los procedimientos de control interno previo se aplicarán por todas las unidades de la entidad antes de la ejecución de sus operaciones y actividades o de que sus actos causen efecto. Comprende la verificación del cumplimiento de las normas que los regulan y los hechos que los respaldan, así como de su conveniencia y oportunidad en función de los fines y programas de la entidad. Se prohíbe el ejercicio de controles previos por los responsables de la auditoría interna y por parte de personas, de unidades o de entidades diferentes o externas a la unidad ejecutora de las operaciones. Tampoco podrá crearse una unidad especial que asuma la dirección o centralización del ejercicio de controles previos.

El control interno posterior será practicado:

- a) Por los responsables superiores, respecto de los resultados alcanzados por las operaciones y actividades bajo su directa competencia; y
- b) Por la unidad de auditoría interna.

Artículo 15°.- La auditoría interna se practicará por una unidad especializada de la propia entidad, que realizará las siguientes actividades en forma separada, combinada o integral: evaluar el grado de cumplimiento y eficacia de los sistemas de administración y de los instrumentos de control interno incorporados a ellos; determinar la confiabilidad de los

registros y estados financieros; y analizar los resultados y la eficiencia de las operaciones. La Unidad de auditoría interna no participará en ninguna otra operación ni actividad administrativa y dependerá de la máxima autoridad ejecutiva de la entidad, sea ésta colegiada o no, formulando y ejecutando con total independencia el programa de sus actividades.

Todos sus informes serán remitidos inmediatamente después de concluidos a la máxima autoridad colegiada, si la hubiera; a la máxima autoridad del ente que ejerce tuición sobre la entidad auditada; y a la Contraloría General de la República.

Artículo 16°.- La auditoría externa será independiente e imparcial, y en cualquier momento podrá examinar las operaciones o actividades ya realizadas por la entidad, a fin de calificar la eficacia de los sistemas de administración y control interno; opinar sobre la confiabilidad de los registros contables y operativos; dictaminar sobre la razonabilidad de los estados financieros; y evaluar los resultados de eficiencia y economía de las operaciones. Estas actividades de auditoría externa posterior podrán ser ejecutadas en forma separada, combinada o integral, y sus recomendaciones, discutidas y aceptadas por la entidad auditada, son de obligatorio cumplimiento.

4.5 MANUAL DE FUNCIONES

Un manual de funciones es un documento que se prepara en una empresa con el fin de delimitar las responsabilidades y las funciones de los empleados de una compañía. El objetivo primordial del manual es describir con claridad todas las actividades de una empresa y distribuir las responsabilidades en cada uno de los cargos de la organización. De esta manera, se evitan funciones y responsabilidades compartidas.⁴³

4.6 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse con la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas. El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que

⁴³⁴⁴ www.elprisma.com; “Manuales de Normas y Procedimientos”; México, fca-unamsistemas administrativos Gómez Ceja, México, Mc Graw Hill; 1997.

intervienen precisando su responsabilidad y participación. Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa.

CAPÍTULO III

Marco Práctico

CAPÍTULO III

MARCO PRÁCTICO

6.1 MARCO PRÁCTICO

La propuesta se desarrolla de acuerdo a los procedimientos preestablecidos en las normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, misma que comprende la Evaluación del Sistema de Control Interno, a través de cuestionarios, la ejecución de las pruebas sustantivas a través de los procedimientos a auditoría establecidos en los programas, como resultado se obtuvo la disminución de la cartera de cuentas por cobrar. (Ver Anexo 1, 2, 3,4 y 5)

La revisión y análisis de las cuentas a objeto de reiteradas muestras que se sacó al final de cada mes de las gestiones 2013-2014, se pudieron evidenciar los siguientes resultados luego de la implementación del Sistema:

- Ampliación del acceso al Sistema de Aplicación de Productos (SAP)
- Elaboración e implementación del Manual de Procedimientos para las Cuentas por Cobrar
- Inclusión dentro de las funciones de las actividades de apoyo al sistema
- Mejoras en el seguimiento de las Cuentas por Cobrar
- Disminución de la cartera de Cuentas por Cobrar

Aunque se pudo evidenciar una mejora en el manejo de las cuentas por cobrar no es tan efectiva como se esperaba, puesto que se tenía planteada una recuperación del 50% de las Cuentas por cobrar que ya entrarían en mora pero a la fecha solo se logró un avance del 10%, por lo cual se están replanteando los objetivos del sistema y se ha evaluado el alcance del mismo tratando de encontrar las falencias dentro de los procedimientos puesto que aparentemente el mismo funciona de la manera adecuada, se recabo la información del área de sistemas del proceso de implementación del mismo.

Gráfico 3: Diferencia de un ciclo contable manual, de uno computarizado



Fuente: Elaboración propia, prueba piloto

La gerencia Administrativa y Financiera de la Fundación San Gabriel, para registro y control de la entrega de sus productos y cuentas por cobrar y su contabilización, realizo el análisis de los problemas encontrados.

*Hasta aquí se cumple el primer objetivo:
Recopilar datos de las últimas gestiones con
respecto a las cuentas por cobrar por la
prestación de servicios a diferentes
instituciones.*

Cuadro 1: Problemas sugerencias y efecto dentro del Hospital San Gabriel

PROBLEMA	SUGERENCIA	EFECTO
Falta de seguimiento a las deudas de la institución	Implementación de un sistema	Mejora en el seguimiento de las cuentas por cobrar
No se contaba con un manual de procedimiento para las cuentas por cobrar	Elaboración e implementación del Manual de procedimiento para las cuentas por cobrar	control adecuado de las cuentas por cobrar en la institución
Déficit financiero institucional	Se coordinó elaborar un sistema de control de las Cuentas por Cobrar	Disminución del déficit financiero institucional
Falta de respaldo físico de las cuentas por cobrar	Se implementó un archivo de Cuentas por Cobrar	Contar con respaldo físico adecuado de las cuentas por cobrar

Fuente: Elaboración propia, prueba piloto

El control interno pudo evidenciar las falencias en la institución en cuanto al procedimiento de respaldo de documentación de las cuentas por cobrar no solo de las gestiones 2013-2014 y poder mejorar el mismo mediante la implementación del Sistema de Aplicación de Productos (SAP) que realizara el control digitalizado del procedimiento que se efectúa desde la adquisición de la deuda hasta el cobro.

Cuadro 2: Problemas presentados en el ciclo de Cuentas por Cobrar

PROBLEMA 1

Se pudo evidenciar en balance el déficit de las cuentas por cobrar que haciende en la gestión 2013 a Bs. 700.050.- y gestión 2014 a Bs. 890.900.-

PROBLEMA 2

Se pudo evidenciar que no se tiene el control adecuado de las cuentas por cobrar, ya que no hay en la área financiera un responsable de efectuar el seguimiento

PROBLEMA 3

Al realizar la auditoria de acuerdo a observación se debe realizar el control de las Cuentas por Cobrar.

PROBLEMA 4

De la evaluación efectuada al Balance no se pudo cotejar las fechas y respaldos de las Cuentas por Cobrar existentes

Fuente: Elaboración propia, prueba piloto

Los balances Generales de la gestión 2013- 2014 se pudo evidenciar que no se cuenta con la siguiente información:

- a) La deuda entre la gestión 2013- 2014 ascendió Bs20.000.- lo cual ocasiona un grave daño económico a la institución.

- b) La empresa auditora Pozo y asociados en las recomendaciones realizadas sugiere la implementación de un sistema
- c) La Gerencia Administrativa realiza la contratación de una empresa informática para la implementación del Sistema de Aplicación de Productos (SAP).

Caso 1

Al realizar el análisis de la citada cuenta con la Caja Petrolera, el monto de Bs80.000.- se pudo evidenciar que no tiene el respaldo correspondiente.

En el archivo del área de contabilidad, no hay un file específico de esta institución.

No se cuenta con un convenio interinstitucional entre la Caja Petrolera y el Hospital San Gabriel.

Según Balance General al 31 de diciembre de 2014, los saldos de las Cuentas por Cobrar a la (Caja Nacional de Salud) son; Bs60.000, 00 y Bs80.000, 00, respectivamente.

ANEXO 2

OBSERVACIONES CONTROL INTERNO SEGÚN AUDITORIA EXTERNA; POZO Y ASOCIADOS

OBSERVACION 4.1.1

No se cuenta sistema de control interno de las cuentas por cobrar en la institución.

SUGERENCIA

Mejorar el seguimiento de las Cuentas por Cobrar en la institución

Una vez realizada la evaluación correspondiente se implementó el Sistema de Aplicación de Productos (SAP), realizando varios informes y pruebas de acuerdo a sugerencias y observaciones de los usuarios del sistema, realizando el feedback, de acuerdo al siguiente detalle:

1. El sistema tuvo observaciones por el limitado acceso de los usuarios, por lo cual se amplió el acceso de acuerdo a las necesidades de cada una de las áreas.
2. El procedimiento del ingreso de datos todavía en una primera etapa será manual pero posteriormente será digital.
3. Se sugirió por parte del área de contabilidad la sistematización del respaldo de cada proceso de manera física pero también mediante el escaneo de los documentos para contar con un respaldo también digital.
4. Cada procedimiento fue evaluado y revisado en reiteradas oportunidades para contar con la confiabilidad en el mismo
5. El sistema de seguridad y acceso al mismo fue comprobado, logrando eficazmente el manejo del acceso.
6. La falta de conocimiento de los procedimientos para la elaboración del mismo se ha subsanado con un manual y se ha capacitado a los funcionarios sobre el desarrollo del mismo y los beneficios que prestara a la institución.

Estas observaciones fueron subsanadas durante el proceso de la implementación del sistema para que el mismo sea óptimo en cuanto al servicio que prestara a los usuarios y se trabajara también en línea con la seguridad correspondiente.

Se incluyó también en el Manual de Procedimientos de las áreas involucradas, cuál será el flujo de las Cuentas por Cobrar.

Desde el inicio que es la solicitud del cliente a la Gerencia Administrativa quien realizara la evaluación de la solicitud de acuerdo a los antecedentes si hubiese, en caso de no existir se solicitara la documentación al cliente la cual será revisada para su aprobación con el directorio y será remitida a la unidad de Asesoría Legal para la elaboración del contrato

correspondiente o convenio interinstitucional, asimismo esta documentación será remitida a la Unidad de Ventas la cual armara el proceso lo respaldara con toda la información que se requiera en caso de faltar alguna documentación la misma será solicitada mediante nota escrita al cliente, posteriormente el proceso será remitido si corresponde a almacenes para la elaboración de la documentación en el caso de un servicio al área que corresponda y complementar la misma a su vez se entregara el insumo al cliente y el área de contabilidad ingresara esta información al sistema.

Se establecerá cronogramas de tiempos, en los cuales cada proceso estará establecido de acuerdo al manual de funciones para evitar que los mismos se vuelvan burocráticos y demoren demasiado en cada una de las áreas trabajaran en línea con hojas de ruta donde indicaran las fechas de ingreso a cada unidad la misma que también será ingresada al sistema para facilitar al cliente el seguimiento a su trámite.

Se han establecido plazos para los cobros de acuerdo a la capacidad de pago del cliente, misma que será fijada en el convenio o contrato de prestación de bienes o servicios, que se otorguen no pudiendo pasar de una gestión administrativa y en caso de ser así contar con las garantías correspondientes y respaldos.

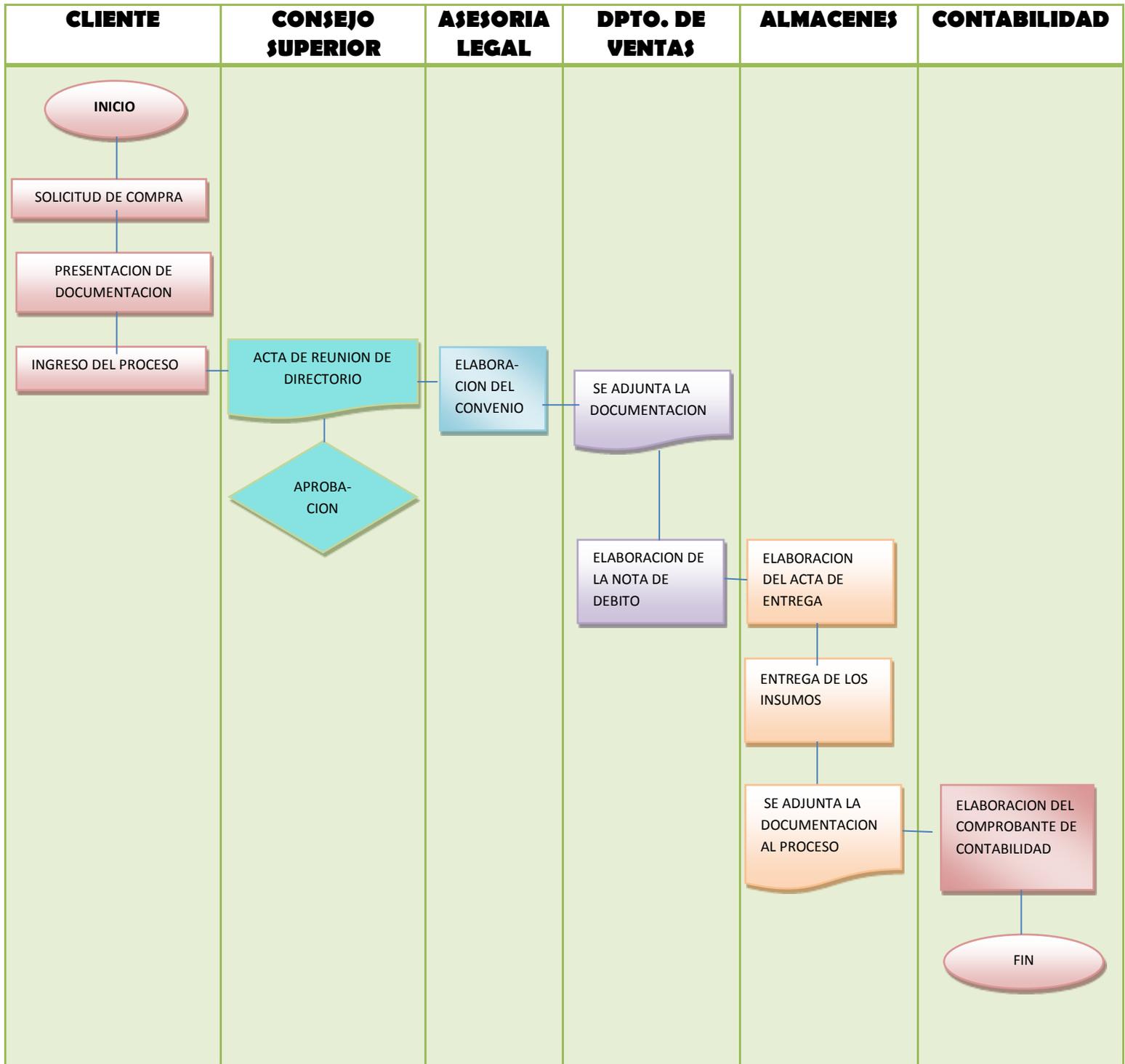
Las cuentas por cobrar de gestiones anteriores deberán ser evaluadas y analizadas por el área financiera.

Cuadro 3: Manual de Procedimientos Cuentas por Cobrar

UNIDAD	INICIO	OBSERVACIONES
Cliente	<ul style="list-style-type: none"> - Solicitud escrita de compra a crédito - Presentación de documentación - se ingresa la documentación a la Gerencia Administrativa 	<ul style="list-style-type: none"> - No se Presentó la solicitud escrita de compra a crédito - No se presentó la documentación - No ingreso la documentación a la Gerencia Administrativa
Gerencia Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> -Revisión de la documentación - aprobación o rechazo - si se aprueba se envía a Asesoría Legal 	<ul style="list-style-type: none"> -No se hizo la correcta revisión de la documentación -No se aprueba ni se envía a Asesoría Legal
Asesoría Legal	<ul style="list-style-type: none"> -Se revisa la documentación presentada -Elaboración del Convenio o Contrato - Envió de la documentación al departamento de ventas 	<ul style="list-style-type: none"> - No se revisa la documentación presentada
Departamento de Ventas	<ul style="list-style-type: none"> -Se adjunta la documentación correspondiente al proceso - Se informa a almacenes que el requerimiento fue aprobado 	
Almacenes	<ul style="list-style-type: none"> -Se elabora el documento de entrega -Se remite el proceso a Contabilidad 	
Contabilidad	<ul style="list-style-type: none"> -Se archiva el proceso 	
Sistemas	<ul style="list-style-type: none"> -Realiza el backup de la información ingresada en el Sistema 	

Fuente: Elaboración propia, prueba piloto

Gráfico 4: Flujo de Cuentas por Cobrar



Fuente: Elaboración propia, en base a datos de la institución

Dentro del Manual de Funciones el procedimiento del Sistema de Aplicación de Productos (SAP) se ha incluido de acuerdo al área que corresponde para coadyuvar al adecuado desarrollo del sistema, dando así resultados óptimos dentro del objetivo para el cual fue creado, siendo aún sujeto a corrección durante el proceso puesto que debe ir mejorando el mismo de acuerdo a cada requerimiento de los usuarios y de acuerdo a las necesidades que se vayan presentando.

EL CONTROL INTERNO SEGÚN EL INFORME COSO

6.2 Informe COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission)

El Informe Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) constituye el modelo sobre Control Interno en las empresas de mayor reconocimiento y aceptación a nivel mundial. Este informe, publicado en 1992, fue redactado por un grupo de expertos, representantes de importantes organismos norteamericanos de profesionales en las áreas de contabilidad, auditoría y finanzas. El propósito de redactar el Informe Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) fue:

Establecer una definición de Control Interno, que fuera aceptada como un marco común que satisficiera las necesidades de todos los sectores interesados en la materia.

Aportar una estructura de Control Interno que facilitara la evaluación de cualquier sistema en cualquier organización.

El Informe COSO se estructura en cuatro partes.

- a. **Resumen Ejecutivo:** visión de alto nivel sobre la estructura conceptual del Control Interno, dirigido a ejecutivos, miembros de consejos de administración, y legisladores.
- b. **Estructura Conceptual:** Define Control Interno, describe sus componentes y proporciona criterios para que gestores, consejeros y otros puedan evaluar sus sistemas de control.

- c. **Reportes a partes externas:** Es un documento suplementario que proporciona orientación a aquellas entidades que publican informes sobre Control Interno, además de la preparación de estados financieros.
- d. **Herramientas de evaluación:** Proporciona materiales que se pueden emplear en la evaluación de cualquier sistema de control interno empresarial.

6.3 Definición de control interno

El control interno es un proceso llevado a cabo por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- ✓ Eficacia y eficiencia de las operaciones
- ✓ Confiabilidad de la información financiera
- ✓ Cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que sean aplicables
- ✓ Que el control interno sea un proceso significa que:
- ✓ Es un medio para alcanzar un fin, no es un fin en sí mismo.
- ✓ No es un evento o circunstancia, sino una serie de acciones que permean las actividades de una organización.
- ✓ Es una cadena de acciones extendida a todas las actividades inherentes a la gestión e integradas a los demás procesos básicos de la misma: planificación, ejecución y supervisión.
- ✓ Los controles deben constituirse “dentro” de la infraestructura de la organización y no “sobre ella”.

6.4 Los cinco componentes del Control Interno

El logro de los objetivos del control interno, se alcanzan mediante la conformación de cinco componentes interrelacionados, que se deriven de la manera en que la dirección conduce la entidad y que estén integrados en el proceso de dirección. Los componentes serán los

mismos para todas las organizaciones (sean públicas o privadas), dependiendo del tamaño de éstas la forma de implantación de cada uno de los componentes. Los componentes son:

- ❖ Ambiente de control
- ❖ Evaluación de riesgos
- ❖ Actividades de control
- ❖ Información y comunicación
- ❖ Supervisión y monitoreo

6.5 El ambiente de control

El ambiente de control establece la atmósfera o carácter de una organización, influyendo en la conciencia de control del personal. Es el fundamento de todos los demás componentes del sistema de control interno, otorgando ordenamiento y estructura a dicho sistema. Los factores a considerar dentro del entorno de control serán: la Integridad y los Valores Éticos, la capacidad de los funcionarios de la entidad, el estilo de dirección y de gestión, la manera en que la dirección asigna autoridad y responsabilidad, la estructura organizacional vigente y las políticas y prácticas de personal utilizadas. En la evaluación, entre otros aspectos, debe examinarse: que los procedimientos existan, que hayan sido apropiadamente notificados, que sean conocidos, que sean adecuadamente comprendidos y que exista evidencia de que se aplican.

6.6 Evaluación de Riesgos

Cada entidad se enfrenta a diversos riesgos internos y externos que deben ser evaluados. Una condición previa a la evaluación del riesgo es la identificación de los objetivos a los distintos niveles, los cuales deberán estar vinculados entre sí.

La evaluación de riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos de la organización, lo cual sirve de base para determinar la forma en que aquellos deben ser gestionados. A su vez, dados los cambios permanentes del entorno, será necesario que la entidad disponga de mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados al cambio. En la evaluación se deberá examinar:

que los objetivos hayan sido apropiadamente definidos, que los mismos sean consistentes con los objetivos institucionales, que hayan sido oportunamente comunicados, que se hayan detectado y analizado adecuadamente los riesgos, y que se les haya clasificado de acuerdo a la relevancia y probabilidad de ocurrencia.

6.7 Actividades de Control

Las actividades de control consisten en las políticas, procedimientos, técnicas, prácticas y mecanismos que permiten a la dirección administrar (mitigar) los riesgos identificados durante el proceso de evaluación de riesgos y asegurar que se llevan a cabo los lineamientos establecidos por ella. Las actividades de control se realizan a través de toda la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. Ellas incluyen un rango amplio de actividades: aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, reconciliaciones, examen de la eficiencia de las operaciones, seguridad de los activos y segregación de funciones. En la evaluación de las actividades de control interno, entre otros aspectos, deben examinarse: si fueron establecidas las actividades relevantes para los riesgos identificados, si las mismas son aplicadas en la realidad, y si los resultados conseguidos son los esperados.

6.8 Información y Comunicación

La información pertinente debe ser identificada, recopilada y comunicada en una forma y espacio de tiempo tales, que permitan cumplir a cada funcionario con sus responsabilidades. Los sistemas de información generan informes que contienen información relacionada con las operaciones, las finanzas y el cumplimiento de compromisos, todo lo cual hace posible la conducción y el control de una empresa. En las organizaciones, debe existir una comunicación eficaz en un sentido amplio, que fluya en todas las direcciones a través de todos los ámbitos de la entidad, de arriba hacia abajo y a la inversa. La dirección debe comunicar en forma clara las responsabilidades de cada funcionario dentro del sistema de control interno implementado. Los funcionarios tienen que comprender cuál es su papel en el sistema de control interno y cómo las actividades individuales están relacionadas con el trabajo del resto. Asimismo, las organizaciones deben contar con los medios para comunicar la información significativa a los niveles superiores.

*Hasta aquí se cumple el segundo objetivo:
Desarrollar los métodos de evaluación de
control interno bajo el informe Committee
of Sponsoring Organizations of the
Treadway Commission (COSO), según
necesidad del Departamento de
contabilidad del Hospital San Gabriel.*

6.9 Supervisión y Monitoreo

Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que verifique el desempeño del sistema de control interno en el transcurso del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas, o una combinación de ambas cosas durante la ejecución de actividades y procesos. Evaluación del sistema de Control Interno La eficiencia del sistema de control interno de toda organización, debe ser periódicamente evaluada por la dirección y los mandos medios. Eficiencia del sistema de Control Interno Un sistema de control interno se considera eficiente si la dirección de la entidad tiene la seguridad razonable de que:

Dispone de la información adecuada sobre el nivel de logro de los objetivos operacionales de la entidad.

Se prepara de forma fiable la información financiera de la misma, se cumplen las leyes y normativa a las que se encuentra sujeta.

Validación de los supuestos asumidos Se deben validar periódicamente los supuestos que sustentan los objetivos de una organización. A modo de ejemplo, los objetivos de una organización pueden apoyarse en supuestos acerca de las necesidades del grupo meta. Por consiguiente, será fundamental la validación de estos supuestos en el transcurso del tiempo.

Deficiencias detectadas Se deben establecer procedimientos que aseguren que toda

deficiencia detectada, que afecte al sistema de Control Interno o pueda llegar a afectarlo, pueda ser oportunamente informada.

Cuadro 4: Manual de Funciones

DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Identificación del puesto	Nombre del puesto	Administrador/a o Tesorería
	A qué función se reporta	Dirección General
	A qué función tiene bajo su mando	Contabilidad, RR.HH., Estadística e Información
Descripción del puesto	Administrar, diseñar, poner en funcionamiento y actualizar periódicamente los manuales de organización y funciones internos de las áreas de contabilidad, presupuestos, adquisiciones, RR.HH., servicios generales, normas complementarias y velar por su cumplimiento.	
Funciones y atribuciones FSG	<ul style="list-style-type: none"> • Recepcionar toda requisición para servicios administrativos y servicios generales, realizar cotizaciones, cuadros comparativos, negociación de las compras, seguimiento, control y cierre de las órdenes de compra. • Realización de acuerdos transaccionales • Mantener y precautelar la infraestructura de la institución. • Cuadre diario de cartera y efectivo • Revisión de transacciones generadas en caja • Elaboración y revisión de conciliaciones bancarias y estados de cuenta mensuales. • Responsable de todos los resultados en materia de administración financiera, debe presentar y analizar los informes financieros para toma de decisiones • Supervisar y coordinar las tareas relacionadas con los desembolsos y pago de operaciones de crédito • Realizar el pago al personal médico y administrativo • Realizar pagos de beneficios sociales • Responsable de toda la emisión de cheques esté con el respaldo correspondiente • Coordinación con las diferentes áreas de la empresa para atender sus requerimientos de compra de insumos y suministros (recepción de requisiciones). • Supervisar la recepción de requisiciones realizada por los encargados de compras y los tiempos de generación de la orden de compra y su tiempo de respuesta. • Negociar las cotizaciones enviadas por los proveedores. • Revisión y análisis de cuadros comparativos de proveedores elaborados por los encargados de compras. • Revisión y firma de las órdenes de compra generadas previa a la firma de Dirección General. • Supervisar la administración de contratos de compras y servicios. 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar la administración general del edificio central, oficinas sucursales y servicios generales. • Revisar y aprobar el reporte de provisiones mensuales. • Centralizar las quejas de proveedores recepcionadas por los encargados de compras y preparar el reporte mensual. • Generar el reporte de proveedores incluyendo su nivel de capacidad de pago de acuerdo a su historial de crédito si hubiese y en caso de no contar con esta información recabar la documentación necesaria para respaldar el préstamo, para que sea autorizado por el directorio. • Licitación de servicios, para elegir proveedores de determinados servicios y negociar con ellos los contratos. • Cumplir estrictamente con el marco del código de ética. • Recepción de requisiciones para compras administrativas y servicios generales. • Solicitar cotizaciones a proveedores. • Elaboración del cuadro comparativo. • Creación de la orden de compra. • Elaboración de la orden de compra y envío al proveedor. • Seguimiento, control y cierre de la orden de compra con la nota de entrega y factura. • Entrega de la orden de compra a contabilidad. • Atención de reclamo de proveedores. • Inclusión de la orden de compra en el cuadro general. • Archivo de la orden de compra. • Recepción de solicitudes, compra y entrega del material de escritorio. • Revisión y control del mantenimiento de equipos de oficina y equipos médicos. • Revisión y control del servicio de limpieza. • Pago de impuestos mensuales y anuales. • Permisos y patentes de bienes de la empresa. • Administración de RR.HH. (honorarios, turnos, vacaciones, permisos, bajas médicas, etc.). • Supervisar y aprobar los fondos de liquidación. • Autorización de formularios de requerimientos médicos y administrativos. • Entrega de formularios presentados a Impuestos Nacionales. • Participar de los cursos de capacitación internos y externos a requerimiento de la institución. • Toda otra tarea asignada por la Dirección Ejecutiva. 	

Fuente: Elaboración propia, prueba piloto

RESPONSABLE DE RECURSOS HUMANOS

Identificación del puesto	Nombre del puesto	Recursos Humanos (RR.HH.)
	A qué función se reporta	Dirección Ejecutiva FSG
	A qué función tiene bajo su mando	Nutrición, limpieza y mantenimiento
Descripción del puesto	<p>Aportar al desarrollo de la fuerza laboral interna, generando un clima organizacional favorable, identificando y solucionando problemas oportunamente, aplicando sistemas de gestión optimizados para la organización.</p> <p>Proveer apoyo técnico y logístico a todas las áreas de la organización en cuanto a la gestión de RR.HH.</p>	
Funciones y atribuciones FSG	<ul style="list-style-type: none"> • Sistematización de procesos de RR.HH. (organigrama, etc.). • Responsable de implementación de plan de carrera. • Capacitación y socialización de políticas y procesos nuevos de RRHH. • Responsable de actualización de manuales de funciones. • Coordinación de beneficios del personal médico y administrativo (vacaciones, bajas médicas, horarios, etc.). • Coordinación y entrega de memorándums. • Supervisión del cumplimiento de turnos. • Coordinación con el personal para c • Cubrir puestos acéfalos. • Apoyo a diferentes áreas sobre el manejo del personal. • Elaborar el rol de vacaciones en coordinación con el personal. • Registrar vacaciones, permisos, bajas médicas y otros, en el file personal de cada empleado. • Elaborar file del personal nuevo y apoyar en su integración. • Realización de certificados de trabajo a requerimiento. • Realización del cronograma de pagos del personal retirado. • Participar de los cursos de capacitación internos y externos a requerimiento de la institución. • Toda otra tarea asignada por la Dirección Ejecutiva. 	

Fuente: Elaboración propia, prueba piloto

CONTABILIDAD

Identificación del puesto	Nombre del puesto	Contador/a
	A qué función se reporta	Administración
	A qué función tiene bajo su mando	Auxiliar Contable, Liquidación, Almacén y Caja
Descripción del puesto	Asegurar que las políticas y procesos contables sean aplicados eficazmente de acuerdo a reglamentaciones y normativas, para proveer una información financiera oportuna y confiable, permitir el control financiero y ayudara una adecuada toma de decisiones	
Funciones y atribuciones FSG	<ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar información oportuna, transparente y fidedigna, aplicando políticas y procedimientos contables establecidos en la institución. • Responsable de la gestión en materia contable que esté de acuerdo a las normas generales aceptadas (nacionales e internacionales) • Emisión de estados financieros confiables • Registro diario de la contabilidad con apoyo de auxiliar contable • Cierre diario de contabilidad • Elaboración y revisión de libro de compras, ventas, IVA e impuestos retenidos en el mes. • Preparación de asientos de ajuste • Contabilización de asientos para cierre mensual • Elaboración de estados financieros mensuales • Responsable del registro contable y cierre de contabilidad • Realización y revisión de comprobantes de ingreso y egreso. • Revisión de bonos • Revisión de liquidaciones • Realizar formularios y comprobantes de AFP's y Caja Nacional de Salud • Registro contable de ingreso de cajas • Derivación de comprobantes a administración • Elaboración de formularios para paga de impuestos • Autorización de pedidos para almacenes • Participar de los cursos de capacitación internos y externos a requerimiento de la institución • Toda otra tarea asignada por la Dirección Ejecutiva 	

Fuente: Elaboración propia, prueba piloto

AUXILIAR CONTABLE

Identificación del puesto	Nombre del puesto	Auxiliar contable
	A qué función se reporta	Contabilidad
	A qué función tiene bajo su mando	Ninguna
Descripción del puesto	Brindar apoyo en procesos contables que permitan proveer información oportuna, transparente y actualizada sobre el manejo de los recursos financieros a través de la consolidación, revisión y sistematización de datos generados de movimientos financieros	
Funciones y atribuciones FSG	<ul style="list-style-type: none"> • Archivo y resguardo de documentos contables • Apoyar y coordinar con el inmediato superior el cumplimiento de normas y políticas contables establecidas, ejerciendo consolidación control de datos que se generan, a objeto de proveer información oportuna y fidedigna para la elaboración de reportes y estados financieros • Registrar, consolidar y sistematizar procesos contables que permitan la elaboración de comprobantes, actualización de datos y la emisión de reportes que brinden información oportuna y transparente de movimientos financieros. • Participar en actividades relacionadas al puesto de trabajo que permitan cumplir y hacer cumplir las observaciones de auditoría y los planes estratégicos establecidos. • Colaboración con el/la contador/a general en la elaboración y contabilización de comprobantes de ingresos y egresos • Contabilización de liquidación de cartera • Ingresar al sistema la carga de honorarios médicos en coordinación con el/la encargado/a de liquidaciones, recepción de facturas médicas y conciliación de movimientos. • Seguimiento a cartera asignada • Hacer pedido para comprobante para pedido de almacenes • Recepción de registro de RC-IVA 110 • Contabilización de caja chica • Archivar el informe de tesorería o administración • Elaboración de liquidaciones, comprobantes y boletas de pagos de sueldos • Registro de las órdenes de bonos de personal • Apoyo al proyecto en contabilidad • Elaboración de formularios para la caja AFP • Participar en los cursos de capacitación internos y externos a requerimiento de la institución • Toda otra tarea asignada por la Dirección Ejecutiva 	

Fuente: Elaboración propia, prueba piloto

ESTADÍSTICA

Identificación del puesto	Nombre del puesto	Encargado de Estadística
	A qué función se reporta	Administración – Liquidación
	A qué función tiene bajo su mando	Ninguna
Descripción del puesto	Encargado/a de resguardar las historias clínicas, así mismo como la emisión y recepción de las mismas para que el personal médico pueda registrar en las mismas lo realizado con los/las pacientes.	
Funciones y atribuciones FSG	<ul style="list-style-type: none"> • Resguardar las historias clínicas • Organizar el archivo de las historias clínicas según orden establecido • Facilitar las historias clínicas al personal médico según requerimiento con una justificación u orden. • Archivar las historias clínicas utilizadas diariamente • Registrar la salida e ingreso de las historias clínicas diariamente • Registro y elaboración de historias clínicas de nuevos pacientes • Resguardar las historias clínicas • Participar de los cursos de capacitación internos y externos a requerimiento de la institución. • Toda otra tarea asignada por la Dirección Ejecutiva 	

Fuente: Elaboración propia, prueba piloto

ENCARGADO DE LIQUIDACIÓN

Identificación del puesto	Nombre del puesto	Encargado de Liquidación
	A qué función se reporta	Contabilidad
	A qué función tiene bajo su mando	Ninguna
Descripción del puesto	Consolidar requerimientos de las distintas áreas de la organización y plasmar los mismos en el presupuesto institucional. Monitorear la ejecución presupuestaria y el cumplimiento de las metas financieras, operativas y estratégicas. Desarrollar reportes financieros oportunos para atender requerimientos de financiadores, instituciones locales y otros. Realizar análisis de riesgo de mercado, liquidez y crediticio en función a los requerimientos de la política financiera.	
Funciones y atribuciones FSG	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar las liquidaciones en relación a la cuenta de cada paciente internado. • Elaborar el informe para el centro médico. • Brindar información sobre los servicios que ofrece el hospital. • Cotización de costos de cirugías. • Pagar al personal. • Atención de la central telefónica. • Elaboración de cartera. • Control interno de Laboratorios Illimani. • Recepción de correspondencia. • Colaborar en todas las áreas y buscar soluciones. • Derivar a instancias pertinentes según el caso. • Contar con una base de datos del personal. • Participar de los cursos de capacitación internos y externos a requerimiento de la institución. • Toda otra tarea asignada por la Dirección Ejecutiva. 	

Fuente: Elaboración propia, prueba piloto

BALANCE GENERAL
HOSPITAL SAN GABRIEL
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014
(EXPRESADO EN BOLIVIANOS)

ACTIVO

PASIVO

Cuentas por Cobrar (Caja Nacional de Salud) Bs. 80.000.-

PATRIMONIO

LIBRO MAYOR

CUENTAS POR COBRAR

CAJA NACIONAL DE SALUD

NRO DE DOCUMENTO: 1005

FECHA	DETALLE	DEBE	HABER	SALDO
02/02/2014	INSUMOS	60.000.-		60.000.-
	MEDICOS			
18/04/2014	INSUMOS	20.000.-		80.000.-
	MEDICOS			

DOCUMENTOS DE RESPALDO

FECHA	DESCRIPCION	FORMATO
20/4/14	KARDEX CAJA NACIONAL DE SALUD	FISICO (ORIGINAL)
01/05/2014	CONVENIO INTERINSTITUCIONAL DEL HOSPITAL SAN GABRIEL	PDF
01/05/2014	CONVENIO INTERINSTITUCIONAL DEL HOSPITAL SAN GABRIEL	FISICO (ORIGINAL)
15/05/2014	NOTA DE DEBITO Nro. 319/14	FISICO (ORIGINAL)

Entre los Factores que reflejan las características del ambiente de Control de la Fundación San Gabriel podemos mencionar los siguientes:

Integridad y Valores Éticos

La entidad cuenta con un Código de Ética Mismo que servirá para el desarrollo de las actividades de sus trabajadores y empleados quienes son responsables de todas las operaciones.

Competencia Profesional

Con relación al objeto de la auditoria, la entidad cuenta con personal que tiene el nivel de competencia adecuado en relación a las responsabilidades asignadas.

Atmosfera de Confianza.

De conformidad a una evaluación efectuada a la Fundación San Gabriel y habiéndose detectado falencias de control interno se advierte que la falta de una atmosfera de confianza en el personal de mando alto, medio y personal operativo, asimismo también se puede citar algunos casos que disminuyen la atmosfera de confianza son:

- Falta de políticas adecuadas para la implementación de controles que coadyuve a la generación de información útil, oportuna para el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- No se incentiva la participación y el compromiso de todos los niveles organizativos habilitando canales de comunicación para recepcionar los comentarios o sugerencias y llevarlos a la practica en cuanto fuera posible.

Administración Estratégica

El hospital San Gabriel no ha formulado sus objetivos estratégicos para el mediano y largo plazo mediante el Plan Estratégico Institucional y la Programación de Operaciones Anuales estos instrumentos reflejan los recursos económicos, financieros, humanos y materiales necesarios para el logro de los objetivos de gestión.

Sistema Organizativo

El hospital San Gabriel no cuenta con un Reglamento Interno actualizado no existe una adecuada segregación de funciones en las operaciones.

Las falencias en los procedimientos se están subsanando de acuerdo a las necesidades institucionales, siendo que el sistema está cerrado a modificaciones, la implementación de los sistemas ha logrado la recuperación de las cuentas por cobrar en un 10% en la primera gestión de su implementación, por lo cual se espera recuperar la inversión realizada en 3 años.

Siendo que este sistema efectuara cambios durante el proceso los cuales modificaran el mismo mejorando y optimizando el Sistema de Aplicación de Productos (SAP).

La recuperación de las cuentas por cobrar, representa una parte del pasivo de la institución siendo el sistema un primer paso para la adecuada administración y manejo de la cartera de clientes que cuenta la institución.

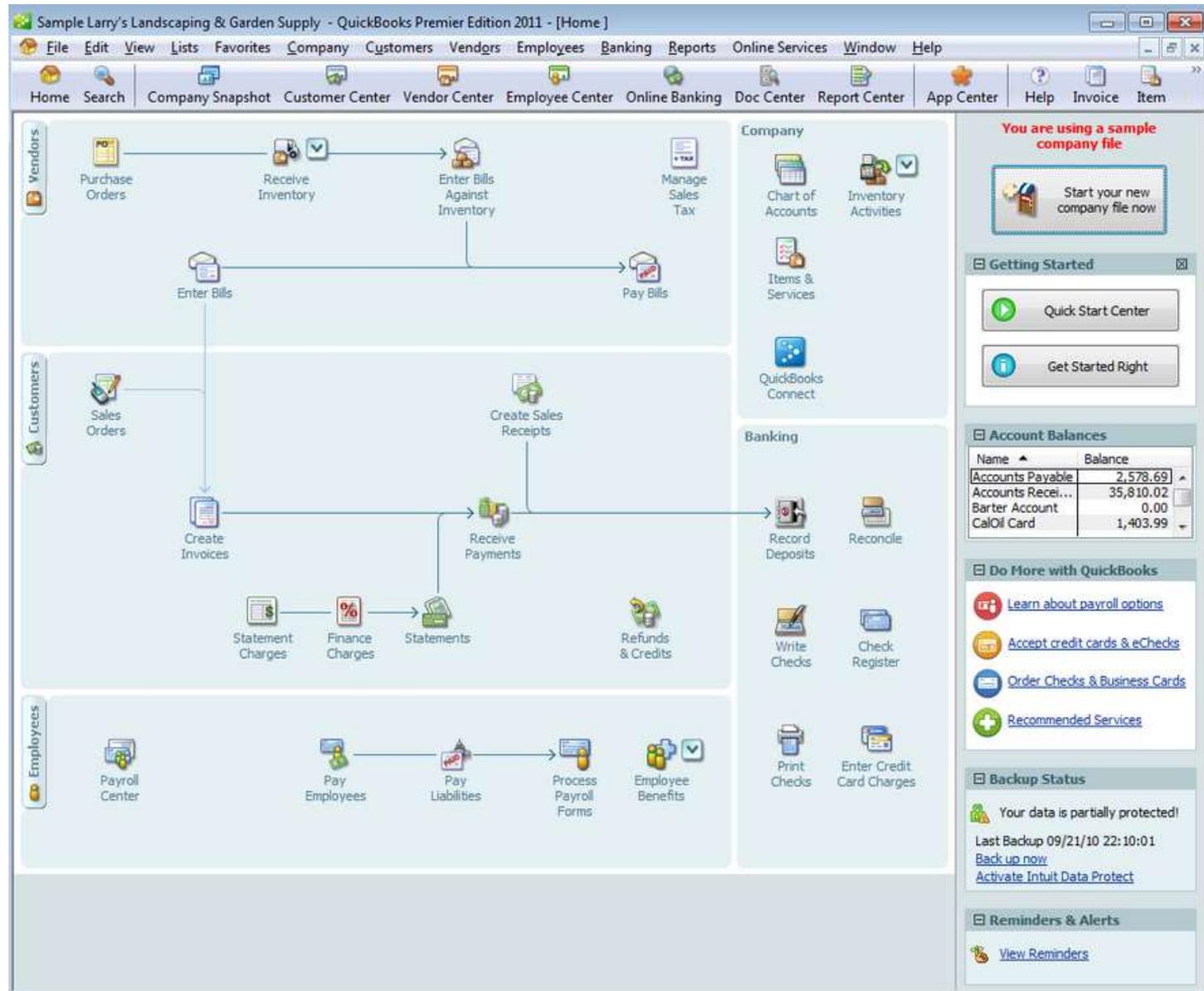
Asimismo se creara una partida de reserva en caso de que las cuentas sean incobrables de acuerdo a los años de adquiridas las deudas, siendo esta la última opción luego de agotar las opciones de cobranza, que se puedan implementar por parte de las áreas involucradas en el proceso.

Los cambios realizados en el sistema como ya se mencionó, han cumplido varias fases.

*Hasta aquí se cumple el tercer objetivo:
Evaluar el control interno en el
Departamento de contabilidad del Hospital
San Gabriel en cuentas por cobrar.*

Gráfico 5: Proceso de Implementación del Sistema

El proceso de implementación del sistema cumplió 3 fases internas:



Referencia:
Hospital San Gabriel

Gráfico 6: Elaboración del sistema computarizado con los usuarios – FASE 1

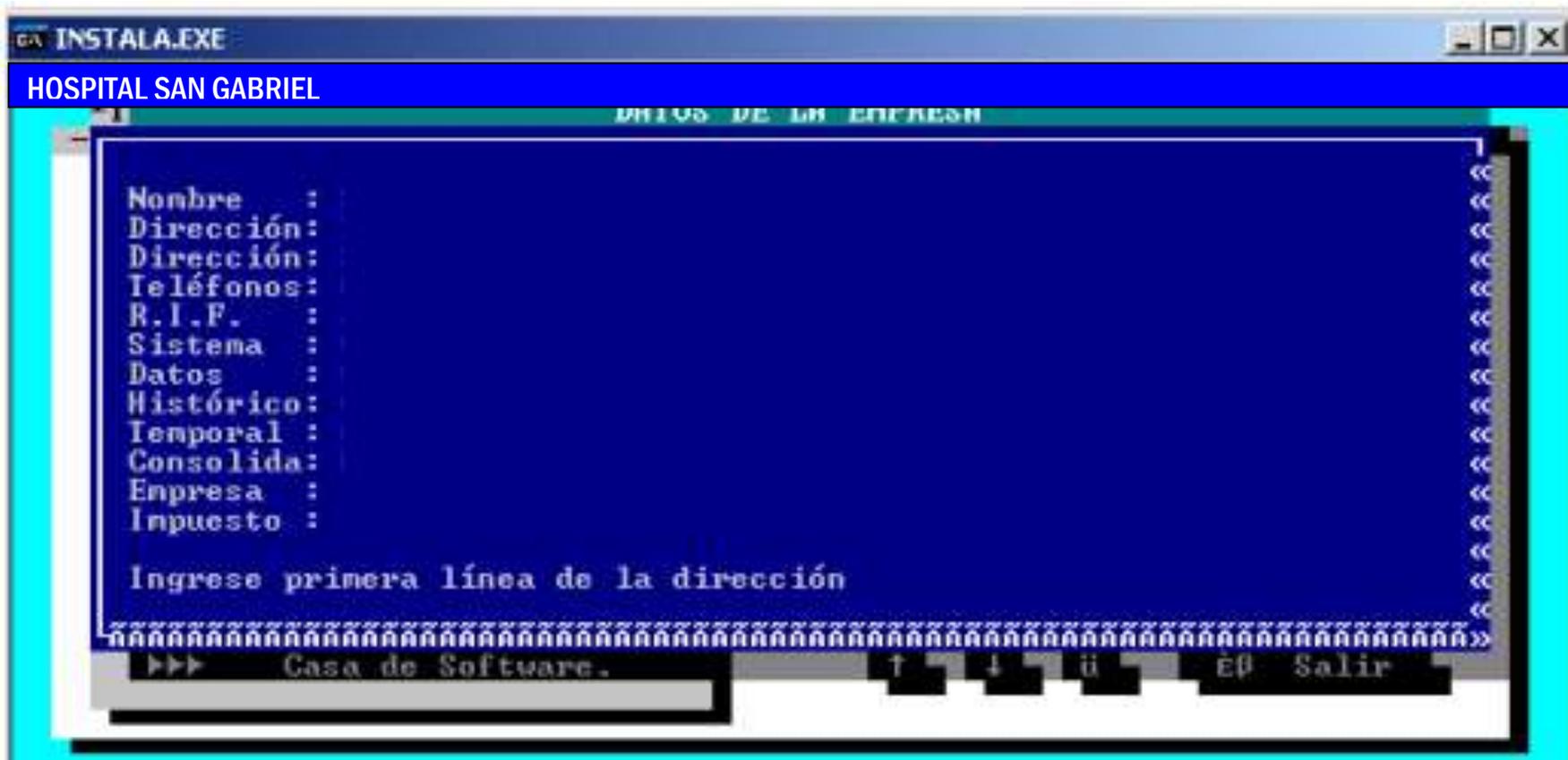
Fase 1: Elaboración del sistema computarizado con los usuarios



Referencia: Hospital San Gabriel

Gráfico 7: Elaboración del sistema computarizado con los usuarios – FASE 2

Fase 2 : Ingreso de datos al sistema información proporcionada por el área de contabilidad, la misma que fue ratificada y corregida en varias oportunidades por las deficiencias mencionadas en la planificación.



Referencia: Hospital San Gabriel

Gráfico 8: Elaboración del sistema computarizado con los usuarios – FASE 3

Fase 3: Implementación de la etapa de prueba del sistema en las áreas estratégicas, para la primera emisión de reporte del sistema.

Informe Sistema de Aplicación de Productos (SAP) 009/14 - Sistema con reporte aprobado

Luego de varias etapas de correcciones y revisiones de los informes emitidos por la empresa que elaboro el Sistema de Aplicación de Productos (SAP), se hizo la presentación oficial del mismo al personal de la institución.



Referencia: Hospital San Gabriel

Gráfico 9: Elaboración del sistema computarizado con los usuarios – Obtención de datos

The screenshot shows a DOS-style window titled 'INSTALA.EXE' with a sub-window 'CONFIGURACION ARCHIVO DE CLIENTES'. The window contains a table with the following columns: TITULO CAMPO, TIPO CAMPO, LONG, DEC, ACTI, INFO, 2, 3, 4, 5, and UARI. The table lists various fields for a client database, such as 'Código', 'Descripción', 'Clase', 'Representante', 'Dirección', 'Teléfonos', 'e-mail', 'Número de Fax', 'Zona', 'Vendedor', 'Tipo de precio', 'Límite crédito', 'Días de crédito', and 'Días tolerancia'. Each row specifies the field name, its type (Alfanumérico or Numérico), length, decimal places, and activation status for each column. A 'F1 Guardar' button is visible at the bottom.

TITULO CAMPO	TIPO CAMPO	LONG	DEC	ACTI	INFO	2	3	4	5	UARI.
Código	Alfanumérico	4	0	Si	Si	Si	Si	Si	Si	400
Descripción	Alfanumérico	40	0	Si	Si	Si	Si	Si	Si	401
Clase	Alfanumérico	10	0	Si	Si	Si	Si	Si	Si	402
Representante	Alfanumérico	40	0	Si	No	Si	Si	Si	Si	403
Dirección	Alfanumérico	40	0	Si	No	Si	Si	Si	Si	404
Dirección	Alfanumérico	40	0	Si	No	Si	Si	Si	Si	405
Teléfonos	Alfanumérico	30	0	Si	No	Si	Si	Si	Si	406
e-mail	Alfanumérico	40	0	Si	No	Si	Si	Si	Si	407
Número de Fax	Alfanumérico	20	0	Si	No	Si	Si	Si	Si	408
Zona	Alfanumérico	2	0	Si	No	Si	Si	Si	Si	409
Vendedor	Alfanumérico	2	0	Si	No	Si	Si	Si	Si	410
Tipo de precio	Numérico	1	0	Si	No	Si	Si	Si	Si	411
Límite crédito	Numérico	12	2	Si	No	Si	Si	Si	Si	412
Días de crédito	Numérico	3	0	Si	No	Si	Si	Si	Si	413
Días tolerancia	Numérico	3	0	Si	No	Si	Si	Si	Si	414

Referencia: Hospital San Gabriel

El sistema arroja datos de la siguiente manera:

- Libro Diario
- Libro Mayor
- Información de deudores
- Tiempo de la deuda
- Datos del Cliente

Gráfico 10: Información inmediata para la toma de decisiones

INSTALA.EXE _ □ ×

EDITOR DE FORMATOS

Lín 1 Col 1 Insert Sangr. C:FACTURA.TXT
 Cliente : [401] @EF@FACTURA@E
 R.I.F. : [416] @EF@#[030]
 N.I.T. : [417] @EF@[031]
 Dirección: [404] Fecha: [032
 " : [405] Vence: [033
 Teléfonos: [406]

Vendedor : [350] Pág: [006]
 Orden de compra: [035]

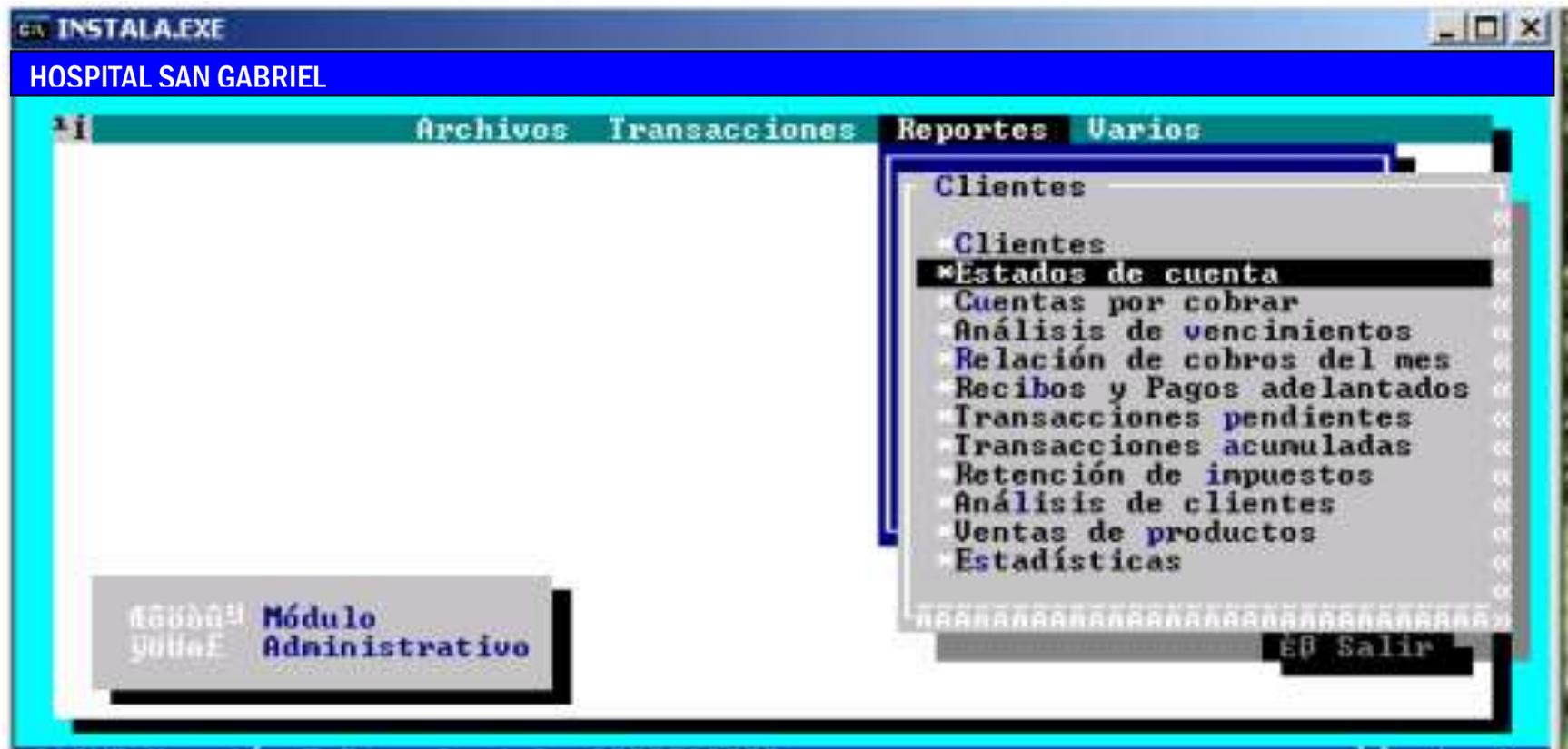
Código	Descripción	Cantidad	Precio	%I.U.A.	Total
[070]	[071]	[072]	[074]	[064]	
+					
+					
+					
+					

F1 Variables **F2 Grabar** **F3 Formato** **F4 Imprime** **F10 Salir**

Referencia: Hospital San Gabriel

La información sale en rojo o negativo y se cuenta con información inmediata para la toma de decisiones que durante el proceso ha demostrado ser eficaz, cuando se analiza un crédito para un cliente en específico.

Gráfico 11: Información Oportuna



Referencia: Hospital San Gabriel

En el proceso la información oportuna ha logrado reducir de manera importante el riesgo al autorizar un crédito por parte del directorio de la institución porque la misma ha logrado mejorar la coordinación entre la dirección y el área administrativa.

Gráfico 12: Comunicación de resultados



Referencia: Hospital San Gabriel

Existiendo mayores informes que el sistema puede emitir de acuerdo al área que lo requiera, ya que durante el proceso se habilitaron ventanas y links de acuerdo a las sugerencias de las áreas involucradas.

En este punto se elabora el informe esto debido a las limitaciones que se han establecido, este informe se prepara para obtener sugerencias y mejorar el mismo al exponer las deficiencias determinadas en el proceso, el mismo que se trabaja en coordinación con el Directorio y la parte administrativa.

Esta fase demora puesto que la falta de información y de manuales retrasa los procedimientos, por lo cual hubo varias capacitaciones al personal involucrado y se trabaja bastante tiempo con cada área para ir viendo sus necesidades y aún más mejorar la coordinación con las demás puesto que es un sistema que trabaja de manera integral.

CAPÍTULO IV

Conclusiones

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES

Para la implementación de Sistemas de cuentas por Cobrar, se consideró tres etapas:

- Planificación
- Ejecución
- Comunicación de Resultados

➤ PLANIFICACIÓN

Para cubrir con esta etapa de planificación se planifico los objetivos, riesgos y resultados a alcanzar.

Por otra parte se procedió a la evaluación del sistema de control interno a través de un cuestionario de control interno donde se aplicó preguntas y respuestas esto con la finalidad de determinar un diseño e implementación adecuada del sistema de control interno.

Las evaluaciones se realizaron en cada una de las áreas administrativas involucradas en el proceso, mediante los cuestionarios para elaborar un flujo de procesos y procedimientos el cual se llevaba a cabo de manera empírica puesto que no se contaba con un manual.

El proceso iniciaba desde el ingreso de la solicitud del cliente hasta la entrega del bien o servicio, pero al revisar las cuentas por cobrar se pudo evidenciar que no existían convenios o contratos, en algunos casos no habían datos actualizados de los clientes que adeudaban a la institución, no se contaba con un archivo organizado de las cuentas por cobrar siendo esto una falencia al tratar de identificar la documentación para rearmar el proceso.

Se pudo evidenciar que algunas de las áreas no se encontraban cumpliendo con sus tareas, lo cual ocasiono inadecuado respaldo de la documentación.

La falta de coordinación entre las áreas de la institución ha causado también errores en los procedimientos que ya por si mismos erar deficientes.

➤ EJECUCIÓN

En esta etapa se aplica los procedimientos de Control Interno, también se prepara la documentación, donde refleja el trabajo de control interno, se elaboran pruebas del sistema para poder verificar la secuencia y corregir los errores en el proceso mismo, para optimizar los resultados.

Informe del Sistema de Aplicación de Productos (SAP) 0001/14

Elaboración del flujo

En el procedimiento se utilizó toda la información recabada durante la planificación, misma que fue evaluada corregida y entregada al directorio y la parte administrativa para que sea aprobada en una primera fase.

Se actualizo las computadoras del personal que se involucraría en el proceso y se adquirió un equipo especializado para realizar el back up de la información.

CAPÍTULO V

Recomendaciones

CAPÍTULO V

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al Representante del Hospital San Gabriel en coordinación con el Gerente Administrativo Financiero considerar el incremento de las cuentas por cobrar, entre una y otra gestión y tomar las acciones necesarias correspondientes para la recuperación de las cuentas por cobrar con el apoyo del sistema implementado.
2. Se recomienda al Representante del Hospital San Gabriel en coordinación con el Gerente Administrativo Financiero, a través de la Unidad de Contabilidad realizar el seguimiento continuo de las cuentas por cobrar de acuerdo al cronograma.
3. Se recomienda al Representante del Hospital San Gabriel en coordinación con el Gerente Administrativo Financiero, evaluar de manera anual el Manual de Procedimientos para realizar las correcciones que sean necesarias de acuerdo a las observaciones que se vayan presentado
4. Se recomienda al Representante del Hospital San Gabriel en coordinación con el Gerente Administrativo Financiero ampliar el sistema a otras áreas en las cuales se pueda apoyar con el mismo de acuerdo a las necesidades.
5. Se recomienda al Representante del Hospital San Gabriel en coordinación con el Gerente Administrativo Financiero considerar la creación de una Unidad de Cobranzas.
6. Se recomienda al Representante del Hospital San Gabriel en coordinación con el Gerente Administrativo Financiero, instruir al área correspondiente apoyar en la elaboración de respaldos de las cuentas por cobrar de gestiones anteriores a la implementación del sistema.

7. Se recomienda al Representante del Hospital San Gabriel en coordinación con el Gerente Administrativo Financiero, considerar la contratación de un responsable o encargado de archivo.

CAPITULO VI

Bibliografía

CAPÍTULO VI

BIBLIOGRAFÍA

1. Alcarría Jaime José J.; “Contabilidad financiera 1”; Págs. 9, 23.
2. Alcarría Jaime, José J.; “Contabilidad Financiera 1”. Pág. 23.
3. Andino, María Elena; “Correspondencia y documentación comercial”; 2da Edición; Editorial guaymuras; Pág. 180.
4. Avila Macedo, Juan José; “Introducción a la Contabilidad”; Editorial Umbral; 2007, Pág. 16.
5. Bado Cardozo, Virginia S., López rodríguez, Carlos E.
6. Barrón Morales, Alejandro; “Estudio práctico de la ley del impuesto activo”; 2001; Pág. 66.
7. Ballesteros Román, Alfonso J.; “Comercio exterior; teoría y práctica”; Pág. 281.
8. Brachfeld Montana, Pedro Joaquín; “Gestión del Crédito y Cobro”; Editorial Profiet; Pág. 20.
9. Brito, 1999, Pág. 9-337.
10. Doctrina de Parra Quijano.
11. Escoto, Roxana; “El Proceso Contable”; Editorial Universidad Estatal a Distancia; Pág. 101.
12. Enrique de Miguel Fernández; Cerca Aparicio, José; “Las cuentas anuales definición lectura e interpretación”; Editorial Universidad Politécnica de Valencia; Pág. 134.
13. Gutiérrez González, Pedro Pablo; Pedreira Sánchez, David; Velo Miranda; Miriam; “Diccionario de Publicidad”, Pág. 219.

14. Haime Levy, Luis; “Planeación financiera en la empresa moderna”; Editorial ISEF; Pág. 212.
15. Hernández, Martí Juan; “Las operaciones bancarias y parabancarias de 27 mediación de pagos”; en espulgues mota; 2da edición; Editorial Tirant lo Blanch; Valencia, España; 1999; Pág. 516.
16. Homes, Maynard, Edwards, Meier, (1994, Pág. 23-24).
17. J. Fred Weston y Eugene Brigham, 1997; Pág. 522.
18. J. M. Rosenberg, 1996, Pág. 112.
19. Javier Sanz, Carlos, “Diccionario, económico, contable, comercial y financiero”, Pág. 26
20. Kotler, Philip; “Dirección de Mercadotecnia”; Octava Edición; Pág. 17-18.
21. León, Mario; “El diccionario del tren”, Pág. 338.
22. López López, José Isaura; “Diccionario contable, administrativo y fiscal”.
23. Martínez Gutiérrez, Javier; “Análisis de las deducciones autorizadas para efectos de I.S.R. Pág. 187.
24. Osorio Arcila, Cristóbal; “Diccionario de comercio internacional”; Ediciones Ecoe; Pág. 262.
25. Quiroga Vela, Gabriel. Módulo: Control interno, 2005, Págs. 1, 2, 26, 27, 28, 30, 32, 33, 36.
26. Rodríguez V. Eduardo; “La Bancarrota del Consumidor”, Pág. 207.
27. Rosenberg, 1996; Pág. 132 y Pág. 420 - 436.
28. Vidales Rubí, Leonel; “Glosario de términos financieros, contables, administrativos, económicos, computacionales y legales”; Editores Plaza y Valdez, Pág. 150-151.

- 29.** Vidales, Rubí, Leonel; “Glosario de términos financieros, contables, administrativos, económicos, computacionales y legales”; Editores Plaza y Valdez; Pág. 154.
- 30.** Vidales Rubí, Leonel; “Glosario de términos financieros, contables, administrativos, económicos, computacionales y legales”; Editores Plaza y Valdez; Pág. 433. ²⁸
- 31.** Vidales Rubí, Leonel; “Glosario de términos financieros, contables, administrativos, económicos, computacionales y legales”; Editores Plaza y Valdez; Pág. 335.
- 32.** Zúñiga Echeverría, Leonardo; “Crédito Cooperativo”; Pág. 19.

CAPÍTULO VII

Anexos

CAPÍTULO VII

ANEXOS

ANEXO I

EJEMPLO NRO. 1

FORMATO REGISTRO DE DEUDORES SERVICIOS A CREDITO

REGISTRO AUXILIAR MENSUAL

MES DE NOVIEMBRE

ITEM	NOMBRE Y APELLIDO	CODIGO	DEBITO	CREDITO	SALDO
1.-	Hospital.....	001	10,000.00	5,000.00	5,000.00
2.-	CNS	002	50,000.00	20,000.00	20,000.00
3.-	CBP	003	80,000.00	20,000.00	20,000.00
4.-	CDC	004	200,000.00	80,000.00	80,000.00

1.- Nombre del formulario.

2.- Registro mensual y general de los deudores.

3.- Recuadro que se llena para el número correlativo.

4.- Se llena con los nombres y apellidos de los deudores.

5.- Identificar al deudor.

6.- Registrar el monto adeudado.

7.- Registrar en monto cobrado.

8.- Registrar el saldo pendiente que el deudor mantiene con la entidad.

ANEXO II

EJEMPLO NRO. 2

REGISTRO DE DEUDORES VENTAS A CREDITO

REGISTRO AUXILIAR MENSUAL

MES DE NOVIEMBRE

ITEM	NOMBRE Y APELLIDO	CODIGO	DEBITO	CREDITO	SALDO
1.-	Hospital.....	001	10,000.00	5,000.00	5,000.00
2.-	CNS	002	50,000.00	20,000.00	20,000.00
3.-	CBP	003	80,000.00	20,000.00	20,000.00
4.-	CDC	004	200,000.00	80,000.00	80,000.00

1.- Nombre del formulario.

2.- Registro mensual y general de los deudores.

3.- Recuadro que se llena para el número correlativo.

4.- Se llena con los nombres y apellidos de los deudores.

5.- Identificar al deudor.

6.- Registrar el monto adeudado.

7.- Registrar en monto cobrado.

8.- Registrar el saldo pendiente que el deudor mantiene con la entidad

ANEXO III

EJEMPLOS REGISTRO AUXILIAR INDIVIDUAL

Nombre y CAJA PETROLERA Tel. 2404682

Apellido _____

Dirección: _____ Cel.:

Según convenio Nro. 00031 por 55,000.00

FECHA DE ENTREGA	NRO. DE DOCUMENTO	CANTIDAD	DETALLE	COSTO	FECHA DE PAGO	NO. DE FACTURA	IMPORTE PAGADO	SALDO
02/03/2014	1001	15 Camas	Iodo radioactivo	10,000.00	05/03/2014	6585	5,000.00	5,000.00

DETALLE: Características del producto.

Nro. De Documento: No de salida del producto el cual es correlativo

REGISTRO AUXILIAR INDIVIDUAL

Nombre y Apellido CAJA NACIONAL DE SALUD
Tel. 2404682
Apellido _____
AV.MARISCALSANTACRUZ

Dirección: _____ Cel.: _____
Según convenio Nro. 00002 por 60,000.00

FECHA DE ENTREGA	NRO. DE DOCUMENTO	CANTIDAD	DETALLE	COSTO	FECHA DE PAGO	NO. DE FACTURA	IMPORTE PAGADO	SALDO
15/05/2014	1005	20 Camas	Iodo radioactivo	80,000.00	25/05/2014	6698	20,000.00	60,000.00

REGISTRO AUXILIAR INDIVIDUAL

Nombre y Apellido CAJA DE CAMINO _____ Tel. 2403065 _____

6 DE AGOSTO

Dirección: _____ Cel.: _____

Según convenio Nro. 00016 por 120,000.00

FECHA DE ENTREGA	NRO. DE DOCUMENTO	CANTIDAD	DETALLE	COSTO	FECHA DE PAGO	NO. DE FACTURA	IMPORTE PAGADO	SALDO
20/06/2014	1010	30 Camas	Iodo radioactivo	120,000.00	25/07/2014	6875	80,000.00	120,000.00

FUNDACIÓN SAN GABRIEL - ORGANIGRAMA

