

EXAMEN POR PROCEDIMIENTOS CONVENIDOS AL CICLO DE VENTAS DE LA EMPRESA "CLÍNICA ARAUJO" SANTO DOMINGO

Ximena García Zambrano

✉ gzxl@pucesd.edu.ec

Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede
Santo Domingo - Ecuador

Galo Ferro Ferrín

✉ geferrof@pucesd.edu.ec

Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede
Santo Domingo - Ecuador

Ivanna García Zambrano

✉ iabarciaz@pucesd.edu.ec

Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede
Santo Domingo - Ecuador

Antonio Villalón Peñate

✉ antoniovillalon1987@gmail.com

Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede
Santo Domingo - Ecuador

RESUMEN

La presente investigación permitió evaluar el ciclo de ventas de la "Clínica Araujo", siendo una empresa que está dedicada a la atención médica tanto pública como privada. Se inició con el levantamiento de la información mediante varios métodos de recolección de datos como lo son la observación, encuestas realizadas a los clientes y personal y la entrevista dirigida a la Gerente Administrativa, resultados que son presentados a través de tablas y gráficos. Continuando con el estudio se aplicó un cuestionario de control interno que nos permitió determinar el nivel de riesgo de manera global y por cada uno de los componentes que contempla el modelo COSO ERM y el nivel de confianza según la literatura; el mismo que permitió seleccionar la cantidad de documentos a revisar en el proceso de investigación. Se realizaron programas de auditoría; los mismos que están expresados en papeles de trabajo que ayudaron a determinar inconsistencias dentro de la organización que fueron expresados como hallazgos contemplados en el informe final de auditoría.

Palabras clave: Exámenes, Procedimientos Convenidos, Ventas, Información Financiera, Política de ventas.

ABSTRACT

The present investigation allowed to evaluate the sales cycle of the "Araujo Clinic", being a company that is dedicated to both public and private medical care. It began with the collection of information through various methods of data collection such as observation, customer and personal surveys and the interview with the Administrative Manager, results that are presented through tables and graphs. Continuing with the study, an internal control questionnaire was applied that allowed us to determine the level of risk globally and for each of the components contemplated by the COSO ERM model and the level of confidence according to the literature; the same that allowed to select the quantity of documents to review in the investigation process. Audit programs were carried out; the same that are expressed in working papers that helped to determine inconsistencies within the organization that were expressed as findings contemplated in the final audit report.

Keywords: Exams, Agreed Procedures, Sales, Financial Information, Sales Policy.

1. INTRODUCCIÓN

La aplicación de un examen por procedimientos convenidos, técnico y profesional permitirá a la empresa, conocer el funcionamiento de la gestión del ciclo de ventas, identificar posibles errores y desviaciones, obtener el asesoramiento y recomendaciones establecidas en el informe para contribuir al fortalecimiento de la gestión de la empresa.

En los últimos años la empresa ha crecido favorablemente, ampliando así la gama de servicios, sin embargo, la gerencia ha reconocido errores, donde se identifica tales como, no poseer políticas para el control y gestión del ciclo de ventas, lo que provoca que la información que se obtiene no sea la correcta.

Además posee un sistema contable limitado, por lo tanto, la información que se genera no figura la realidad económica de la empresa; falta de control administrativo, lo cual provoca la pérdida de las historias clínicas y a su vez, la pérdida de facturas y fuga de dinero.

El examen por procedimientos convenidos, es uno de los principales servicios que brinda la Contraloría General de Estado Ecuatoriano, como parte de la auditoría gubernamental, es pues, como lo expresa el Art.19 de la LOCCGE, el examen que verificará, estudiará y evaluará aspectos limitados o de una parte de las actividades relativas a la gestión financiera, administrativa, operativa y medio ambiental, Blanco (2012).

El Ciclo de Ventas (o Ciclo del Negocio) son los pasos y el período que recorre una oportunidad comercial desde que se detecta y califica hasta que se cierra con la firma del contrato o la recuperación de la orden de compra según criterios de varios autores como Estupiñán (2012); Cano (2013) y Orta, et al. (2012). De tal forma

este ciclo está compuesto por una serie de etapas que terminan en la venta final según el criterio de Klamt Bussler et al. (2017) al realizar el análisis de la percepción de las personas auditadas sobre las prácticas de la auditoría interna en una cooperativa de crédito y la verificación de las percepciones de los auditados respecto al ciclo de ventas y los aspectos de la auditoría interna en los sectores de la organización.

Las ventas netas representan los ingresos provenientes de las operaciones normales de la empresa por la enajenación de bienes o servicios, deducidos de las devoluciones recibidas y las rebajas y descuentos concedidos sobre dichos ingresos según Estupiñán (2014) y Sánchez & Alvarado (2014). Como su nombre lo indica es el total de las ventas tanto de bienes como de servicios, incluidos ya los descuentos, devoluciones o créditos.

Muchos especialistas como García (2012); Zamorano (2014) y Segovia, et al. (2011) llegan al consenso de criterios válidos respecto a las ventas al contado como una operación donde el pago de los productos o bienes que se han adquirido se realiza en el momento de la entrega. Pueden comprarse al contado cualquier producto que esté en el mercado, cabe recalcar que no necesariamente el pago al contado se realiza en efectivo, ya que también se puede hacer mediante cheque, tarjeta de débito o transferencia.

Las ventas a crédito, es el tipo de operación donde el pago se puede dar en el mediano o largo plazo, luego de la adquisición del bien o servicio, teniendo el propósito de distribuir los pagos en diferentes cuotas, según lo acordado entre el vendedor y comprador o a su vez las políticas de crédito que posee la empresa, Mantilla (2014) y Montano (2014).

De tal manera el propósito del presente artículo es realizar un examen por

procedimientos convenidos al ciclo de ventas de la Clínica Araujo con el objetivo de identificar los riesgos, encontrar hallazgos y establecer procedimientos y políticas permitiendo mejorar el área de la gestión de ventas.

2. MATERIALES Y MÉTODOS

Participantes

La población que se tomó como objeto de investigación para la presente investigación son 1762, los mismos que están distribuidos de la siguiente manera: Gerente administrativa 1, Departamento de caja 2, Departamento de seguros 3, Clientes 1762.

Al poseer una cantidad elevada de clientes en la "Clínica Araujo" durante el periodo del examen, se aplicó la fórmula (1) correspondiente para el cálculo de la muestra, la cual arrojó como resultado un total de 315 clientes.

$$n = \frac{Z^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{(E^2 (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q)} \quad (1)$$

Diseño de la Investigación

Para la presente investigación se utilizó un enfoque mixto, es decir cualitativo y cuantitativo siguiendo los criterios de Fidias (2012) y Hernández (2014). Para la parte cualitativa se recopiló información mediante la aplicación de cuestionarios y entrevistas, luego se analizó los datos obtenidos sobre el ciclo de venta siguiendo los criterios de Carpes & Beuren (2018), por otra parte, en lo cuantitativo se levantó información sobre facturas y se verificó precios para comprobar su autenticidad y por último la evaluación del control interno.

Instrumentos y Técnicas de Recolección de Datos

Como técnicas de recogida de datos se

utilizó la observación la cual permitió el contacto directo con la empresa, Mendivil (2015). Con el fin de ver cómo se estaba operando dentro de institución, también se constató a través de pruebas de control que la información recibida sea real y coherente, identificando las partes implicadas y las actividades realizadas dentro del ciclo.

La encuesta tiene la finalidad de obtener datos sobre el ciclo de ventas directamente de los clientes y empleados del área de seguros, caja y recepción, a través de preguntas cerradas que permitieron recolectar y posteriormente analizar la información, para conocer partes claves sobre el ciclo de ventas. El cuestionario fue el instrumento aplicado a esta técnica, con el fin de obtener la información necesaria sobre el ciclo de ventas.

La entrevista se utilizó para recolectar información general de la empresa y estuvo dirigida a la Gerencia Administrativa, debido a que ella está al frente de la empresa en la parte administrativa y conoce toda la problemática de la misma.

Plan de Análisis de Datos

Para analizar los datos se utilizaron técnicas de análisis de datos cuantitativas y cualitativas descritas en Blasco y Pérez (2007), en el aspecto cuantitativo se realizó en base a los resultados del cuestionario que se aplicó al departamento de caja y seguros, el cual permitió obtener confianza respecto a las operaciones realizadas en el ciclo; se aplicó el análisis cualitativo en base a la información que se recolectó de la entrevista y las narrativas correspondientes, con el fin de determinar las deficiencias en el ciclo de ventas que puedan afectar directamente a la empresa Clínica Araujo.

Procedimiento

Antes de empezar el examen por procedimientos convenidos se pidió la autorización a la empresa cumpliendo con los criterios del Colegio de Contadores Bachilleres y Públicos del Guayas (2010): NEA 30, en la cual se acordó la entrega de información necesaria en el proceso. Se inicia con las pruebas de recorrido para el levantamiento de información del ciclo de ventas a través de la entrevista y la encuesta tanto al personal administrativo como a los clientes, cabe recalcar que se garantizó el manejo adecuado de la información obtenida y mantener confidencialidad de los resultados y se ha seguido el procedimiento planteado por Ugando et al. (2018).

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Análisis de la entrevista administrativa

Para llevar a cabo esta investigación se hizo levantamiento de información del ciclo de ventas a través de una entrevista dirigida a la Gerente Administrativa de la cual se obtuvo información como la razón de su nacimiento, su visión y se logró determinar que la empresa posee un organigrama en la parte médica pero no en el departamento administrativo.

Además la empresa no posee un manual de funciones, para que los trabajadores conozcan a plenitud cada una de las tareas que deben de realizar; Adicional supo informar que las políticas de crédito para los seguros, tanto en la parte privada como pública, el plazo de cobro es de 30 y 90 días respectivamente, contados a partir de la atención recibida; en caso de existir alguna novedad que impida el pago completo por parte de la aseguradora; el plazo de cobro se extiende aproximadamente 30 días.

La Gerente Administrativa supo manifestar las falencias que existen dentro del ciclo de ventas tales como: problemas en la facturación, creación de admisiones y que a la mayor parte de los clientes se les factura como consumidor final, este suceso se da cuando existen menores controles por parte de la administración, siendo en atenciones particulares en las noches y fines de semana.

Análisis de encuesta al personal de caja, seguros y recepción

Se obtuvo información inicial, del puesto de trabajo en que están ubicados dando como resultado que el mayor porcentaje de los trabajadores son del departamento de seguros con un 56%, y que la mayor parte de los empleados están dentro de la clínica en la jornada matutina con un 62%.

Además se pudo obtener datos relacionados con la : funciones de los trabajadores, comprobando que el 22% de los trabajadores no tiene conocimiento sobre los manuales y procedimientos que posee la empresa, por otra parte, el 11% no tiene conocimiento de las actividades que debe realizar en su puesto de trabajo; adicional supieron informar que entre 1 y 20 personas reciben atención particular y la misma cantidad mediante seguros.

Se determinó que el 100% de los pacientes que reciben una atención mediante seguros reciben una revisión previa a ser atendidos además se evidenció que tan solo el 44% del personal realiza algún tipo de cobro y de estos el 100% certificó que siempre existe un documento como respaldo del cobro y realizan un cobro de entre 1 a 20 personas a diario.

Análisis del proceso de ventas a clientes

particulares

El proceso de venta para los clientes particulares inicia desde el momento en que el paciente ingresa a la clínica, y decide recibir el servicio, una vez tomada la decisión por parte del cliente, en el área de recepción se procede a crear la admisión dentro del sistema, una vez concluido este proceso se procede a llenar el documento 08, culminada esta actividad, el paciente recibe la atención médica pertinente según el caso.

Una vez el paciente haya recibido el servicio, se dirige al área de caja donde se hará la emisión de la factura y se efectuará el cobro respectivo, que como política de cobro en este caso, la empresa da la única opción de cobro en efectivo, salvo casos especiales en los cuales se puede otorgar crédito o pagos con cheques siempre y cuando ese proceso esté autorizado por el Gerente General o la Gerente Administrativa.

Análisis del proceso de cierre de caja

En este proceso existen 4 cajas las cuales se cierran en tiempos diferentes, motivo del horario de los encargados del dinero de la empresa, el primer cierre se da a las 4:30pm por el departamento de caja haciendo un depósito en el sistema a la caja predeterminada, a las 6pm cierra la caja del área de recepción y de consulta externa realizando el mismo proceso, de 6pm a 8am se cierra la caja del horario nocturno que realiza el depósito a la caja predeterminada.

La recepción del dinero y de los documentos que respalda cada cierre de caja se da a las 8am del día siguiente, de tal manera el área de caja recibe el dinero se generan

las respectivas firmas que respalden el proceso y se procede a realizar el depósito al banco.

Análisis de aplicación de cuestionario de control interno

De acuerdo a las respuestas obtenidas en la aplicación del cuestionario del modelo COSO II a la empresa Clínica Araujo se establece un nivel de confianza del 48,84% lo cual la ubica en un nivel de riesgo alto respecto al ciclo de ventas, dando como resultado una muestra de 60 observaciones según los resultados mostrados en la Tabla 1.

NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL CLASIFICACIÓN DEL RIESGO
76% - 95%	1 BAJO
51% - 75%	2 MEDIO
15% - 50%	3 ALTO

Tabla 1: nivel de confianza
Fuente: Resultados obtenidos a través de aplicación de cuestionario modelo COSO II.
Elaborado: Por los autores

En lo referente al análisis del nivel de confianza y el riesgo por cada componente según se muestra en la tabla 2, se pudo apreciar que el nivel de riesgo más alto lo poseen los componentes de Establecimientos de objetivos ya que la empresa no posee planificación estratégica ni se traza metas; y la Respuesta al riesgo, el área de ventas no emite reportes a gerencia periódicamente ni se realiza conciliación bancaria, e Información y comunicación ya que dentro del área administrativa la comunicación no es ágil y rápida de tal manera que existen contra-tiempos en el ciclo de ventas.

COMPONENTES	TOTAL PREGUNTAS	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
Ambiente de control	7	57%	MEDIO
Establecimiento de objetivos	5	0%	ALTO
Identificación de eventos	5	80%	BAJO
Valoración de riesgos	5	60%	MEDIO
Respuesta al riesgo	5	20%	ALTO
Actividades de control	5	60%	MEDIO
Información y comunicación	5	20%	ALTO
Supervisión y monitoreo	6	83%	BAJO
TOTAL	43		

Tabla 2: nivel de confianza y riesgo por componentes
Fuente: Resultados obtenidos a través de aplicación de cuestionario modelo COSO II.
Elaborado: Por los autores

Análisis de las ventas

De acuerdo al valor auditado de 998.093,15 y el valor de la empresa de 987.948,96 se establece una diferencia de 10.144,19 correspondiente al 0.11%, existiendo una declaración de ventas mayor en relación a la auditada, generando así mayor impuesto a pagar y afectando de manera directa al impuesto a la renta y la participación a los trabajadores según se muestran los resultados en la Tabla 3.

MES	Valor Empresa	Valor Auditado	Diferencias
Enero	\$ 45.234,03	\$ 43.090,80	\$ 2.143,23
Febrero	\$ 71.853,11	\$ 69.482,70	\$ 2.370,41
Marzo	\$ 96.724,83	\$ 95.548,68	\$ 1.176,15
Abril	\$ 153.776,34	\$ 152.469,14	\$ 1.307,20
Mayo	\$ 60.333,28	\$ 58.092,35	\$ 2.240,93
Junio	\$ 66.914,45	\$ 64.723,92	\$ 2.190,53
Julio	\$ 60.316,45	\$ 59.640,63	\$ 675,82
Agosto	\$ 163.118,07	\$ 164.884,78	\$ 1.766,71
Septiembre	\$ 90.519,94	\$ 90.392,37	\$ 127,57
Octubre	\$ 91.188,01	\$ 92.360,71	\$ 1.172,70
Noviembre	\$ 48.650,60	\$ 47.595,75	\$ 1.054,85
Diciembre	\$ 39.319,85	\$ 59.811,32	\$ 20.491,47
TOTAL	\$ 987.948,96	\$ 998.093,15	\$ 10.144,19

Tabla 3: Nivel de diferencias por ventas
Fuente: Resultados obtenidos a través de información, registro y auditoría de ventas.
Elaborado: Por los autores

Análisis del IVA percibido

De tal manera el saldo auditado expresa un valor de \$ 7.615 y el valor de empresa de \$ 4.302,53, estableciéndose una diferencia de \$ 3.312,47 correspondiente al 43,50%, existiendo una declaración de IVA mayor en relación a la auditada, generando así mayor impuesto a pagar según se observa el resumen de la Tabla 4.

Mes	Valor Empresa	Valor Auditor	Diferencias
Enero	\$ 638,20	\$ 245,19	\$ 393,01
Febrero	\$ 560,52	\$ 376,96	\$ 183,56
Marzo	\$ 691,26	\$ 336,52	\$ 354,74
Abril	\$ 543,20	\$ 429,81	\$ 113,39
Mayo	\$ 684,52	\$ 423,00	\$ 261,52
Junio	\$ 425,30	\$ 293,38	\$ 131,92
Julio	\$ 727,23	\$ 361,52	\$ 365,71
Agosto	\$ 684,60	\$ 437,89	\$ 246,71
Septiembre	\$ 485,20	\$ 280,45	\$ 204,75
Octubre	\$ 741,03	\$ 381,53	\$ 359,50
Noviembre	\$ 676,61	\$ 250,70	\$ 425,91
Diciembre	\$ 757,33	\$ 485,58	\$ 271,75
Total	\$ 7.615,00	\$ 4.302,53	\$ 3.312,47

Tabla 4: IVA percibido
Fuente: Resultados obtenidos a través de información, registro y auditoría de ventas.
Elaborado: Por los autores

Los Hallazgos encontrados

Manuales: Ausencia de manual de políticas y procedimientos de ventas y manual de funciones.

Clínica Araujo no posee un manual de funciones para el área administrativa y a su vez carece de un manual de políticas y procedimientos en el ciclo de ventas de tal manera, la empresa no tiene un respaldo de cómo se están llevando a cabo sus procesos, ni las actividades que realiza cada uno de sus empleados, por lo tanto, se recomienda a la Gerente administrativa se incorporen lo antes posible dichos manuales ya que estos son un punto clave dentro de la empresa porque permiten controlar que la clínica de un servicio de calidad.

Planificación estratégica: Falta de planificación estratégica, comunicación de objetivos al personal y utilización de indicadores de eficiencia y eficacia.

Clínica Araujo carece de planificación estratégica, dando como consecuencia la inexistencia del PEDI, lo cual genera que no se establezcan objetivos en relación a la ventas y demás áreas existentes dentro de la empresa, además cabe añadir que la empresa hasta la fecha presente no se ha trazado realizar dicho plan, por lo cual se recomienda al Gerente administrativo se incorpore este plan ya que es muy importante para marcar el horizonte de la empresa además de sus fortalezas, debilidades amenazas y oportunidades.

Archivo: Ineficiente sistema de archivo y control de la información física de la organización.

La empresa no realiza actividades de control que asegure la información física, de tal

manera esto ocasiona que se extravíen facturas de ejercicios fiscales anteriores, haciendo difícil encontrar la información necesaria en momentos críticos, de tal manera se recomienda a la Jefe de Caja se archive de forma ordenada y por ejercicios fiscales todos los documentos originales, proporcionando así mejor accesibilidad a los documentos.

Tributación: Excesiva declaración tributaria en todos los periodos.

El limitado programa ORION existente hace imposible realizar una comparativa entre lo declarado en el DIMM y lo realmente sucedido en la empresa, por ende, existen valores declarados mayores a los realmente sucedidos por errores de registro de información, por lo cual se recomienda mejorar el sistema contable al punto de que los valores determinados en el mismo se desglosen en tarifa 12% y 0% acompañados del IVA correspondiente, otro dato importante que requiere el programa ORION es el número de factura dentro del mismo por lo que facilitaría encontrar la información en caso de ser requerida.

4. CONCLUSIONES

Durante el levantamiento de información se logró detectar irregularidades por el ineficiente manual de funciones de la empresa, al no estar bien definido y actualizado generaba desorganización y en algunos casos duplicidad de funciones dentro de la organización, por otra parte, las políticas relacionadas con el ciclo de ventas estaban mal estructuradas y contaban con ciertas falencias que retrasaban el proceso de cobranza.

Se estableció mediante la aplicación de un

cuestionario de control interno un 48,84% del nivel de confianza, por lo cual existió una revisión mayor de los documentos de la organización, mediante la revisión de las facturas se encontró una declaración mayor de las utilidades por valor de \$10.14419 y en el IVA por \$3.312,47 por parte de la compañía.

Basado en los resultados desfavorables obtenidos durante el proceso de auditoría se estableció el informe de auditoría con las falencias encontradas, acompañada de las respectivas recomendaciones para evitar su ocurrencia futura, de tal manera que pueda ser mejorada la toma de decisiones empresarial.

Finalmente, este artículo sirve de guía para que otros auditores puedan llevar a cabo un examen por procedimientos convenidos además ayuda a la clínica a poder realizar comparativas de ventas de un año a otro.

5. REFERENCIAS

1. Blanco, Y. (2012). Auditoría Integral normas y procedimientos. Bogotá: Eco Ediciones, 2012.
2. Blasco, J. & Pérez, J. (2007). Metodologías de Investigación. San Vicente: Editorial Club Universitario.
3. Cano, A. (2013). Contabilidad Gerencial y Presupuestaria. (1ª Edición). Colombia, Bogotá: Ediciones de la U.
4. Carpes, A., Beuren, I.M. (2018). Mudanças na Controladoria com o Processo de Convergência às Normas Internacionais de Contabilidade, Contabilidad y Negocios 13 (25), 20-41. doi.org/10.18800/contabilidad.201801.002.
5. Colegio de Contadores Bachilleres y

Públicos del Guayas (2010). NEA 30: Trabajos para realizar procedimientos convenidos respecto a financiero. Contadores Guayas.

6. Consulta: 20 de febrero de 2018. <http://www.contadoresguayas.org/descargas/nea/NEA%2030.pdf>
7. Contraloría General del Estado. (2012). Ejecución del Trabajo. Recupero de <http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/MGAG-Cap-VI.pdf>.
8. Estupiñán, R. (2012). Control Interno y Fraudes con base en los ciclos transaccionales Análisis de Informe COSO I y II. Colombia: Ecoe Ediciones.
9. Estupiñán, R. (2014). Papeles de trabajo en la auditoría financiera. Bogotá: Ecoe Ediciones.
10. Fidas, G. (2012). El Proyecto de Investigación "Introducción a la metodología científica". Caracas: Editorial EPISTEME.
11. García, E. Z. (2012). Análisis Financiero para la toma de decisiones. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
12. Hernández, R. (2014). Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill.
13. Klamt Bussler, C.T., Fagundes, J.A., Polacinski, E., Ciupak, C., & Bertollo, A.F. (2017). Percepción de las personas auditadas sobre las prácticas de auditoría interna en una cooperativa de crédito. Contabilidad y Negocios (12) 23, 62-77. doi.org/10.18800/contabilidad.201701005.
14. Mantilla, S. A. (2014). Auditoría financiera de pymes. Bogotá: Ecoe Ediciones.
15. Montano, E. (2014). Auditoría de las áreas de la empresa. Cali: Ediciones

de la U.

16. Mendívil, V. (2015). Elementos de la Auditoría. México: Consegraf.
17. Orta, M., Castrillo, L., Sánchez-Mejía, I. y Sierra, G. (2012). Fundamentos teóricos de auditoría financiera. Madrid: Ediciones Pirámide.
18. Sánchez, J. L. y Alvarado, M. (2014). Teoría y práctica de la auditoría I: Concepto y metodología. Madrid: Pirámide.
19. Segovia, A. I., Herrador, T. y San Segundo, A. (2011). Teoría de la auditoría financiera. Madrid: Ediciones Académicas.
20. Ugando, M., Gallo, J. F. & Solórzano, N. D. (2018). Examen de procedimientos convenidos a la cuenta nómina: visión de incidencia en instituciones educativas en Ecuador. Contabilidad y Negocios, 13 (25), 42-56. doi.org/10.18800/contabilidad.201801.003.
21. Zamorano, E. (2014). Análisis financiero para la toma de decisiones. México: IMCP