	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	10-04-2012	A	
Dependencia	Aprobado	Pág.		
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADEMICO	1(1)		

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	TATIANA INES NUÑEZ GALEANO LAURA YULIANA GARCIA PALLARES		
	FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS		
PLAN DE ESTUDIOS	CONTADURIA PUBLICA		
DIRECTOR	MAGDA RODRIGUEZ CASTILLA		
TÍTULO DE LA TESIS	ANALISIS FINANCIERO DE LOS AÑOS 2013 Y 2014 DE LA EMPRESA DR. PROSALUD IPS CON EL CON EL FIN DE DETERMINAR ESTRATEGIAS QUE MEJOREN SUS PROCESOS		
RESUMEN (70 palabras aproximadamente)			
<p>EL ANÁLISIS EN MENCIÓN PARTE DE LA REALIZACIÓN DE UN DIAGNOSTICO FINANCIERO, EN DONDE SE RECURRIÓ A LA UTILIZACIÓN DE UNA MATRIZ DOFA , QUE INCLUYE LOS RESULTADOS DE LA COMPOSICIÓN DE LOS ELEMENTOS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS COMO TAMBIÉN LA INFORMACIÓN QUE SE PUDO OBTENER DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS, INCLUYE ADEMÁS UNA VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS DE CONTABILIDAD GENERALMENTE ACEPTADOS EN COLOMBIA, COMO EL CÁLCULO E INTERPRETACIÓN DE LAS PRINCIPALES RAZONES E INDICADORES FINANCIEROS Y LA APLICACIÓN DE HERRAMIENTAS COMO EL ANÁLISIS HORIZONTAL Y VERTICAL, QUE SIRVIERON DE BASE PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME FINANCIERO.</p>			
CARACTERÍSTICAS			
PÁGINAS: 88	PLANOS:	ILUSTRACIONES: 5	CD-ROM: 1



**ANALISIS FINANCIERO DE LOS AÑOS 2013 Y 2014 DE LA EMPRESA DR.
PROSALUD IPS CON EL CON EL FIN DE DETERMINAR ESTRATEGIAS QUE
MEJOREN SUS PROCESOS**

**TATIANA INES NUÑEZ GALEANO
LAURA YULIANA GARCIA PALLARES**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS
CONTADURIA PÚBLICA
2016**

**ANALISIS FINANCIERO DE LOS AÑOS 2013 Y 2014 DE LA EMPRESA DR.
PROSALUD IPS CON EL FIN DE DETERMINAR ESTRATEGIAS QUE
MEJOREN SUS PROCESOS**

**TATIANA INES NUÑEZ GALEANO
LAURA YULIANA GARCIA PALLARES**

Proyecto de Grado presentado para obtener el título de Contador Público

**Directora
MAGDA RODRIGUEZ CASTILLA
Contador Público**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS
CONTADURIA PÚBLICA
2016**

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
<u>RESUMEN</u>	
<u>INTRODUCCION</u>	13
1. <u>TITULO</u>	15
1.1. <u>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</u>	16
1.2. <u>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</u>	16
1.3. <u>OBJETIVOS</u>	16
1.3.1. Objetivo General	16
1.3.2. Objetivos Específicos	16
1.4. <u>JUSTIFICACIÓN</u>	16
1.5. <u>DELIMITACIONES</u>	17
1.5.1. Conceptual	17
1.5.2. Operativa	18
1.5.3. Temporal	18
1.5.4. Geográfica	18
2. <u>MARCO REFERENCIAL</u>	19
<u>2.1 MARCO HISTORICO</u>	19
2.1.1 Antecedentes históricos de los estados financieros a nivel mundial	19
2.1.2 Antecedentes históricos del análisis financiero	20
2.1.3 Estados financieros en Colombia	22
2.1.4 Antecedentes Históricos de la Empresa DR. PROSALUD EPS	24
<u>2.2 MARCO TEORICO</u>	24
2.2.1 Descripción General de las Finanzas	24
2.2.2 Herramientas del Análisis Financiero	27
2.2.3 Estados Financieros	28
2.2.4 Pasos Básicos De La Actividad Contable	29
2.2.5 Clasificación De Los Estados Financieros	29
2.2.6 Estilos De Presentación De Informes Contables	30
2.2.7 Principios De Los Estados Financieros	31
2.2.8 Limitación De Los Estados Financieros	31
2.2.9 Balance General	32
2.2.10 Estados De Pérdidas Y Ganancias	32
2.2.11 Clasificación De Las Cuentas De Los Estados Financieros	32
2.2.12 Estados Financieros Complementarios	33
2.2.13 Análisis Vertical	33
2.2.14 Análisis Horizontal	34
2.2.15 Indicadores Financieros	34

2.2.15.1	Indicadores de Liquidez	35
2.2.15.2	Indicadores de Endeudamiento	36
2.2.15.3	Indicadores de Actividad	38
2.2.15.4	Indicadores de Rentabilidad	39
2.2.15.5	El Sistema Dupont	40
2.2.15.6	Flujo de Fondos	40
2.3	<u>MARCO CONCEPTUAL</u>	41
2.3.1	Conceptos sobre análisis e interpretación financiera	41
2.3.2	Diferencia entre análisis e interpretación de datos financieros	45
2.4	<u>MARCO LEGAL</u>	45
3.	<u>DISEÑO METODOLOGICO</u>	49
3.1.	<u>TIPO DE INVESTIGACIÓN</u>	49
3.2.	<u>POBLACION Y MUESTRA</u>	49
3.2.1.	Población	49
3.2.2.	Muestra	49
3.3.	<u>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN</u>	50
3.4.	<u>ANÁLISIS DE INFORMACIÓN</u>	50
4.	<u>RESULTADOS</u>	51
4.1	<u>Diagnóstico a la empresa DR. PROSALUD IPS y sus componentes financieros</u>	55
4.2	<u>Análisis e interpretación de los estados financieros.</u>	58
4.2.1	Análisis vertical	64
4.3	<u>Verificación de cumplimiento de los estados financieros de los años 2013 y 2014 con las normas establecidas en el decreto 2649/93</u>	69
4.4	<u>Razones e indicadores financieros empresa DR. PROSALUD IPS</u>	71
4.4.1	Indicadores de Liquidez	71
4.4.2	Indicadores de Endeudamiento	74
4.4.3	Indicadores de Rentabilidad o rendimiento	74
4.4.4	Prueba ácida	76
4.5	<u>Estrategias de Mejoramiento</u>	77
	<u>CONCLUSIONES</u>	
	<u>RECOMENDACIONES</u>	
	<u>BIBLIOGRAFIA</u>	
	<u>REFERENCIAS ELECTRONICAS</u>	
	<u>ANEXOS</u>	

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Qué tiempo lleva laborando en la empresa	51
Tabla 2. Cuenta con los elementos necesarios para el desempeño de sus funciones	51
Tabla 3. Las funciones asignadas se las han dado a conocer	52
Tabla 4. Considera usted que los productos ofrecidos por la empresa satisfacen las expectativas de la demanda	53
Tabla 5. Que sugerencia le haría usted al propietario de la para mejorar en cuanto a la atención al cliente	54

LISTA DE GRAFICOS

	Pág.
Gráfico 1. Activo DR. PROSALUD IPS.	60
Gráfico 2. Pasivo de DR. PROSALUD IPS.	60
Gráfico 3. Patrimonio de DR. PROSALUD IPS.	61
Gráfico 4. Composición de los estados de resultados.	64
Gráfico 5. Análisis Vertical Balance General DR. PROSALUD IPS.	66
Gráfico 6. Análisis Vertical Estado de Resultados DR. PROSALUD IPS.	69
Gráfico 7. Razón corriente DR. PROSALUD IPS.	72
Gráfico 8. Capital de trabajo DR. PROSALUD IPS.	73
Gráfico 9. Margen operacional DR. PROSALUD IPS	74

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Qué tiempo lleva laborando en la empresa	51
Figura 2. Cuenta con los elementos necesarios para el desempeño de sus funciones	52
Figura 3. Las funciones asignadas se las han dado a conocer	53
Figura 4. Considera usted que los productos ofrecidos por la empresa satisfacen las expectativas de la demanda.	54
Figura 5. Que sugerencia le haría usted al propietario de la para mejorar en cuanto a la atención al cliente	55

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Matriz DOFA	56
Cuadro 2. Análisis horizontal Balance General DR. PROSALUD IPS	58
Cuadro 3. Análisis horizontal estado de resultados DR. PROSALUD IPS.	62
Cuadro 4. Análisis vertical balance general DR. PROSALUD IPS.	65
Cuadro 5. Análisis vertical estado de resultados DR. PROSALUD IPS.	67
Cuadro 6. Lista de chequeo	69
Cuadro 7. Resumen de indicadores financieros aplicados a la empresa DR. PROSALUD IPS.	76

RESUMEN

El presente trabajo, tiene como objeto de estudio la aplicación de un análisis financiero para la empresa DR. PROSALUD IPS de la ciudad de Ocaña, siendo éste motivado por la falta de un análisis a los estados financieros y a lo que esto comprende.

El análisis en mención parte de la realización de un diagnóstico financiero, en donde se recurrió a la utilización de una matriz DOFA , que incluye los resultados de la composición de los elementos de los estados financieros como también la información que se pudo obtener de las encuestas realizadas, incluye además una verificación del cumplimiento de los principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia, como el cálculo e interpretación de las principales razones e indicadores financieros y la aplicación de herramientas como el análisis horizontal y vertical, que sirvieron de base para la elaboración del informe financiero.

La metodología desarrollada para la ejecución de éste análisis financiero, en cuanto a su tipo de investigación fue descriptiva, por medio de la cual se aplicarán métodos cuantitativos que permitieron determinar la cantidad de personas objeto de estudio; a su vez el método cualitativo, porque permitirá conocer las características de la población; de esta manera la investigación arrojará resultados definitivos y claros que ayudarán a la realización del análisis financiero de la empresa DR. PROSALUD IPS de la ciudad de Ocaña Norte de Santander.

Los resultados obtenidos durante el proceso de ejecución del análisis financiero, fueron excelentes por cuanto se determinó mediante los indicadores financieros y el análisis vertical y horizontal la situación actual de la empresa, demostrando que aunque existen razones a mejorar ésta se encuentra rentablemente dentro de los parámetros ideales para continuar con la empresa.

INTRODUCCION

El análisis financiero consiste en recopilar los estados financieros para comparar y estudiar las relaciones existentes entre los diferentes grupos de cada una de las cuentas y observar los cambios presentados por las distintas operaciones que realiza la empresa de forma cotidiana, la interpretación de los datos obtenidos mediante el análisis, permite así mismo a la gerencia medir el progreso de la entidad comparando los resultados alcanzados con los objetivos y directrices propuestas por esta misma, mediante la aplicación de controles que reflejan un mejoramiento continuo¹.

Este análisis además brinda la información sobre la capacidad que tiene la empresa de endeudamiento, su rentabilidad, liquidez puesto que se usan fórmulas matemáticas que de forma cuantitativa permite conocer todas las cifras que son relevantes para las futuras decisiones que tome el responsable del ente económico como la creación de políticas de financiamiento externo, es decir con clientes y proveedores que son ejes fundamentales en el desarrollo y éxito empresarial

La presente propuesta de análisis financiero a la empresa DR. PROSALUD IPS de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander, radica su importancia en conocer el aspecto económico y el desarrollo la misma. Para esto se hace necesario realizar un análisis financiero que brinde los datos requeridos para lograrlo.

Para dar cumplimiento a la estructura del estudio se hizo necesario efectuar los siguientes objetivos, Efectuar un diagnóstico financiero actual a través de los Estados Financieros de los años 2013 y 2014 en cuanto a la estructura financiera de la empresa y el mantenimiento del patrimonio, calcular e interpretar el resultado de los indicadores o razones financieras de liquidez, rentabilidad, apalancamiento (endeudamiento) y cobertura de la empresa en los dos últimos años, elaborar el análisis vertical y horizontal de la empresa de los dos últimos períodos contables, con el fin de observar la tendencia de las variables contables más importantes y de esta forma facilitar la toma de decisiones, determinar la situación financiera de la organización una vez aplicados los métodos y técnicas de análisis, y establecer las potenciales decisiones que se deben tomar por parte de la administración para optimizar los recursos y volver competitiva y eficiente la empresa y por ultimo proponer un Plan de Mejoramiento que permita establecer unas acciones de mejoramiento y de control sobre las actividades a realizar en el corto y mediano plazo frente al diagnóstico oportuno y continuo de la situación financiera de la empresa.

De igual manera se utiliza una metodología descriptiva, en la cual se define el tipo de investigación a utilizar, la población objeto de estudio, los instrumentos de recolección de información utilizada, como el análisis de la información en donde se presenta los resultados de las encuestas aplicadas.

¹ CAÑAS, Julia. Análisis Financiero I. [En línea]. 2013. [Recuperado el día 8 de Noviembre de 2015] Disponible en internet: sc6e7230c3bd6e48b.jimcontent.com/.../ANALISIS%20%20%20FINAN

Por ultimo con los aportes entregados con este trabajo se busca básicamente dar a conocer la situación actual de la empresa, identificando sus debilidades y fortalezas, los resultados de los análisis efectuados y finalmente elaborar las estrategias que le sean de ayuda para el crecimiento y mejoramiento de empresa DR. PROSALUD IPS.

ANÁLISIS FINANCIERO DE LOS AÑOS 2013 Y 2014 DE LA EMPRESA DR. PROSALUD IPS CON EL FIN DE DETERMINAR ESTRATEGIAS QUE MEJOREN SUS PROCESOS.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El sector salud, es uno de los más afectados en la economía colombiana, debido a la problemática que lo aqueja en diferentes aspectos, dentro de los cuales están la baja cobertura del régimen contributivo, las demoras en las transferencias para el régimen subsidiado, la corrupción y la ineficiencia en el manejo de los recursos. Las instituciones prestadoras de salud (IPS) juegan un papel fundamental en este sector, ya que son los entes que subcontratan las Entidades Prestadoras de Salud (EPS) para que realicen toda la atención médica necesaria que requieran los usuarios².

Uno de los grandes problemas que específicamente afectan a las IPS, radica en la cartera; debido a la ineficiencia y demora en la transferencias del Fondo de Solidaridad y Garantía (FOSYGA), desencadenando en este tipo de instituciones falta de liquidez y afectando significativamente el capital de trabajo, lo que conlleva a tener que buscar otras formas de financiación para poder cumplir día tras día con la misión institucional que es la prestación de servicios de salud a la comunidad con calidad.

DR PROSALUD IPS, ha mostrado un crecimiento generalizado a través de los años, lo que lleva a incrementar los volúmenes en operaciones financieras; debido a esto, a la problemática del sector y atendiendo específicamente los requerimientos de la gerencia, surge la necesidad de realizar un análisis financiero el cual pretende determinar la situación financiera actual de la EPS, evaluación que se realizará utilizando indicadores financieros, inductores de valor, análisis horizontal y vertical de estados financieros, análisis del capital de trabajo, Valor Económico Agregado Eva y Flujos de caja; resultados que permitirán emitir conclusiones, sugerencias y recomendaciones que irán encaminadas a la generación de valor de la empresa.

La información financiera es entonces una herramienta administrativa que se materializa en los bien llamados estados financieros, que no son más que un medio de advertir sobre la situación de un ente, en un momento dado, de los resultados de sus operaciones y de los cambios que experimenta de un periodo a otro.

2 BETANCUR, Angélica. Diagnóstico financiero de la IPS PROSALCO en los años 2010 -2012. [En línea]. 2013. [Recuperado el día 8 de Noviembre de 2015] Disponible en internet:<http://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/146/Diagn%C3%B3stico%20financiero%20de%20la%20IPS%20PROSALCO%20en%20los%20a%C3%B1os%202010-2012.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo a través de un diagnóstico financiero se puede incidir en el mejoramiento de los procesos de gestión administrativa y financiera de la Empresa DR PROSALUD IPS?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 **Objetivo General.**

Realizar un análisis financiero de la empresa DR PROSALUD IPS. Para conocer su situación financiera actual a través de la recopilación, interpretación, comparación y estudio de los estados financieros y datos operacionales del ente.

1.3.2 **Objetivos Específicos.**

Efectuar un diagnóstico financiero actual a través de los Estados Financieros de los años 2013 y 2014 en cuanto a la estructura financiera de la empresa y el mantenimiento del patrimonio

Calcular e interpretar el resultado de los indicadores o razones financieras de liquidez, rentabilidad, apalancamiento (endeudamiento) y cobertura de la empresa en los dos últimos años.

Elaborar el análisis vertical y horizontal de la empresa de los dos últimos períodos contables, con el fin de observar la tendencia de las variables contables más importantes y de esta forma facilitar la toma de decisiones.

Determinar la situación financiera de la organización una vez aplicados los métodos y técnicas de análisis, y establecer las potenciales decisiones que se deben tomar por parte de la administración para optimizar los recursos y volver competitiva y eficiente la empresa.

Proponer estrategias que permita establecer unas acciones de mejoramiento y de control sobre las actividades a realizar en el corto y mediano plazo frente al diagnóstico oportuno y continuo de la situación financiera de la empresa.

1.4 JUSTIFICACIÓN

El análisis financiero, como una herramienta clave para el desarrollo sano de las organizaciones es actualmente una de las prácticas empresariales más utilizadas, dado que las organizaciones de todo el mundo están siendo cada vez más conscientes de la necesidad y los beneficios de un diagnóstico detallado de su labor financiera³.

³ GARCIA, David. Análisis Financiero de la Peletería Manuela. [En línea]. 2015. [Recuperado el día 8 de Noviembre de 2015] Disponible en internet: <http://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/1187/An%C3%A1lisis%20financiero%20de%20Peleter%C3%ADa%20Manuela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

En este sentido, cabe resaltar que se hace primordial el control financiero, enfocado en una cultura de inspección y evaluación permanente de las finanzas corporativas, Es entonces que el presente trabajo busca que la empresa DR PROSALUD IPS, dedicada desde hace dos años a la prestación de servicios de salud con altos índices de calidad permanezca en el mercado como la mejor IPS de la región, por medio del análisis constante y la promoción interna y externa del uso racional y eficiente de los recursos financieros; es decir, que la empresa incorpore procesos de control y diagnóstico más claros y eficaces para mitigar las consecuencias, que por el desconocimiento de métodos y modelos de evaluación puedan afectar la sana economía de la organización.

Por lo tanto se crea el objetivo de presentar un diagnóstico financiero que permita identificar, medir, cuantificar y analizar posibles problemas que presente la organización, encontrando el modelo más adecuado y eficiente para realizar un completo diagnóstico que posibilite resolver problemas financieros actuales y evita cometer errores en el futuro; detectando tanto los factores de éxito que han llevado a la empresa a su estado actual y los errores que han afectado a lo largo del tiempo el objetivo básico financiero, basado en la maximización de la rentabilidad para los accionistas y propietarios de DR PROSALUD IPS.

Por consiguiente el análisis financiero de la empresa DR PROSALUD IPS, medirá en un alto grado la eficacia y comportamiento de la empresa, a la vez de contar con una perspectiva amplia de la situación financiera y poder precisar los grados de liquidez, rentabilidad, apalancamiento financiero, la cobertura y todo lo que tenga que ver con su actividad.

Este análisis también ayudará para que los propietarios y demás personas que hacen parte de esta empresa, conozcan la inversión realizada en comparación a la rentabilidad que se está obteniendo con la misma y de esta manera verificar si se han alcanzado los objetivos propuestos.⁴

Por ello se puede decir que la realización de la presente investigación es factible, dado que los objetivos planteados no son excesivamente ambiciosos y están sujetos a la realidad en el medio, al igual que es posible su realización por la factibilidad que brinda la empresa DR PROSALUD IPS para acceder a la información y el tiempo para cumplir el trabajo propuesto.

1.5 DELIMITACIONES

1.5.1 Conceptual. En esta investigación se tendrán en cuenta los siguientes términos: estados financieros, proceso administrativo, análisis financiero, razones e indicadores financieros, técnicas de análisis, estabilidad financiera, rendimiento, planeación,

4 SANCHEZ, Maritza. Análisis financiero (2012-2013) y estructura organizacional de la empresa DROGASALUD de la ciudad de Ocaña. [En línea]. 2014. [Recuperado el día 8 de Noviembre de 2015] Disponible en internet: <http://repositorio.ufpso.edu.co:8080/dspaceufpso/bitstream/123456789/538/1/25937.pdf>

organización, organigrama, manual de funciones, manual de procedimientos, competitividad, productividad y desarrollo organizacional.

1.5.2 Operativa. Este trabajo se realizará de acuerdo a la información suministrada por las personas encuestadas y por la disposición de los directivos y empleados de la empresa DR. PROSALUD IPS.

1.5.3 Temporal. La investigación para esta propuesta tendrá una duración de ocho semanas, tal como se plantea en el cronograma de actividades.

1.5.4 Geográfica. La cobertura del proyecto será el área urbana de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander, en las instalaciones de la empresa DR PROSALUD IPS.

2. MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO HISTÓRICO

2.1.1 Antecedentes históricos de los estados financieros a nivel mundial. Origen genérico de las innovaciones financieras. Una innovación financiera se define como «la respuesta estratégica de los mercados por reducir sus costos operativos, de gestión y de riesgo, poniendo a disposición de los inversionistas los flujos de fondos en entornos nacionales e internacionales, siempre bajo la premisa de innovar o desaparecer. En otras palabras, una innovación financiera se puede definir como la aplicación del conocimiento científico (tecnología) al mejoramiento de las operaciones propias de una institución financiera. Estas operaciones van desde la colocación y retiro de fondos del público, pasando por operaciones crediticias, interbancarias hasta el desarrollo de operaciones financieras a nivel internacional⁵.

Históricamente, las innovaciones financieras tienen su origen en el primer ordenador (computador) elaborado en la Universidad de Pensilvania, Estados Unidos, durante los años 1943 y 1946. Este primer equipo técnico pesaba unas treinta toneladas, funcionaba con tubos al vacío y conservaba la información en tarjetas perforadas, constituyendo la primera generación de computadores a nivel mundial y se le bautizó con el nombre de ENIAC (Electronic Numerator, Integrator, Analyzer and Computer). Posteriormente, en 1947 se inventó el transistor y el progreso en las computadoras llegó a su segunda generación, hasta desarrollar máquinas más ligeras y baratas en el mundo de la ingeniería informática. En 1974 surgió la primera computadora personal llamada MITSA Itair 8800, seguida por los Apple I y II, la Commodore PET y la que finalmente se impondría sobre las demás en el año 1981 el PC IBM. La amplia gama de soluciones tecnológicas aplicadas en el campo financiero ha contribuido al desarrollo del comercio electrónico a nivel mundial a partir del surgimiento del EDI (Electronic Data Interchange) y la transferencia electrónica de datos TEF (Paladella, 1995).

El surgimiento y desarrollo de las múltiples innovaciones financieras en el mundo a partir de los avances generados en el campo de la informática, ha significado un gran avance y fortalecimiento de la banca comercial como pilar fundamental del crecimiento y desarrollo económico de las diversas economías.

El desarrollo del comercio electrónico dentro del marco de la globalización económica facilita en gran medida la transferencia de fondos y mercaderías entre países en brevísimos períodos de tiempo, lo cual, indudablemente representa un factor importante en el fortalecimiento del comercio internacional.

El progreso tecnológico que ha motivado el desarrollo de las innovaciones financieras, desde la tarjeta de crédito hasta el más reciente avance denominado dinero electrónico o

⁵ RODRÍGUEZ Armando. Reseña histórica de las innovaciones financieras en Venezuela. McGraw-Hill 3 ed. Caracas, Venezuela Mayo. 2012

dinero digital, todavía no ha superado el problema de inseguridad e incertidumbre que le genera al público el uso de las últimas modalidades electrónicas de medios de pago en el mercado internacional. Pese a que la gran mayoría de países han diseñado diferentes normativas legales para hacer más transparentes las operaciones comerciales a través de Internet, la posibilidad latente de fraude electrónico por parte de los llamados hackers, aún representa el escollo más importante a superar por las empresas transnacionales oferentes de estos servicios a nivel mundial. Este nivel de inseguridad constituye una pesada rémora para el desarrollo y crecimiento del comercio electrónico, ya que impide el uso masivo y generalizado de estos novedosos medios de pago.

En virtud de esta situación, la mayoría de mecanismos electrónicos que actualmente constituyen el llamado dinero digital, representan sólo pruebas piloto o ensayos de funcionamiento en los principales países industrializados. No obstante, los expertos en la materia están totalmente abocados a realizar todos los esfuerzos técnicos y operativos necesarios para posicionar en un futuro no muy lejano el dinero digital como el más cercano y real sustituto del tradicional dinero de curso legal usado en el mundo.

2.1.2 Antecedentes históricos del análisis financiero. El estudio empírico para determinar el nivel de solvencia con el fin de predecir o evitar una posible quiebra en una empresa a través de la utilización de ratios, métodos estadísticos y el análisis financiero sobre los componentes de la solvencia, la liquidez, la rentabilidad, entre otros factores, ha sido explorado en numerosos estudios a partir de 1932 cuando Fitzpatrick llevó a cabo los primeros trabajos que dieron origen a la denominada etapa descriptiva. El objetivo central de estos trabajos consistió en intentar detectar las quiebras empresariales a través de sólo el uso de ratios.⁶

Posteriormente, Beaver y Altman iniciaron la etapa predictiva del fracaso empresarial con el desarrollo de sus modelos univariados y modelos multivariados respectivamente. A partir de estos estudios hasta nuestros días se han continuado produciendo innumerables trabajos en todo el mundo para perfeccionar los modelos predictivos; que con la adición en la aplicación de métodos estadísticos más eficientes se ha intentado obtener más capacidad y exactitud en los indicadores predictivos.

En general la quiebra masiva de empresas, tanto en países desarrollados y en países en vías de desarrollo, se intensificó a finales de los años sesenta y durante toda la década de los setenta. Esto llevó a los países más adelantados en los campos de las finanzas, la estadística, la informática y la contabilidad, a emprender numerosos estudios dedicados a la predicción de quiebras y al desarrollo de la teoría de la solvencia, destacando como principales precursores los norteamericanos Beaver y Altman.

Además de estos trabajos clásicos, también se fueron generando otros muy importantes en casi todos los países con economías de mercado, pero dada la vasta cantidad de

⁶ IBARRA MARES, Alberto. Antecedentes sobre el análisis financiero univariable, bivariable y multivariable. McGraw-Hill 3 ed. Madrid. Mar. 2011.

publicaciones hasta ahora producidas, en la presente compilación nos hemos visto obligados, por una parte, sólo a citar en términos generales los trabajos de algunos autores; y por otra parte, hemos analizado sólo aquellos trabajos que corresponden a estudios clásicos y que influyeron más en las actuales investigaciones que han sido publicadas en la literatura especializada y que son citados con mayor frecuencia en cada nueva investigación que trata sobre las predicciones de quiebras. Sin embargo, también se han incluido cuatro importantes trabajos desarrollados en economías emergentes que se asemejan más con el caso mexicano: tres de ellos son Latinoamericanos (Brasil, Argentina y Uruguay) y uno en Corea del Sur. Adicionalmente, presentamos dos interesantes trabajos que consideramos dan un nuevo enfoque de los modelos predictivos: uno corresponde al desarrollado en Japón y el otro en Italia.

Es importante mencionar que al ir explicando cada una de las etapas sobre el desarrollo de la investigación predictiva, se puso especial atención a determinados elementos que están implícitos en todas las investigaciones y que consideramos son los más importantes para observar el desarrollo o limitaciones que presentan los estudios sobre el análisis de la solvencia y su relación con la capacidad predictiva de las quiebras.

Dichos elementos a los que nos referimos y que representan nuestra guía de análisis son los siguientes: la unidad de análisis, la unidad geográfica, la unidad temporal, la selección de las muestras, la determinación de la variable dependiente, la selección de las variables independientes, la metodología aplicada, los resultados obtenidos y las bases de datos.

En este último elemento, que representa uno de los principales objetos de análisis de nuestra investigación, hemos observado que a pesar de presentar complejos problemas, tanto en su obtención como en la mejora de su presentación para el desarrollo de las investigaciones, no se ha desarrollado en forma profunda en comparación con algunos de los otros elementos. De ahí que nos propusiéramos hacer inferencias más que elementales sobre las bases de datos contables, en lugar de repetir algunos resultados que ya están más que comprobados, como es el caso de los métodos estadísticos utilizados.

En términos financieros “accrual” se define como el aumento o crecimiento gradual y/o automático, es decir, es la acumulación; devengo; aparición o surgimiento de un derecho, prerrogativa o privilegio. De esta forma la base del devengo contable (accrualbasisaccounting) se refiere a la contabilidad acumulativa, diferida, de valores agregados. Es decir, siguiendo el principio del devengo, que también es conocido como contabilidad por acumulación o acumulación básica. En este tipo de contabilidad se consignan los gastos e ingresos conforme se producen, asignándolos al período de devengo con independencia del momento en que se cobren o paguen.⁷

En contraste, el método de efectivo (cash basis) refleja la cuenta de los pagos y cobros efectivos. La contabilidad de caja (cash basis accounting) es el método contable basado en el efectivo y su criterio se basa en el registro de caja. En este método contable se consignan

⁷ Ibid., p. 2

los gastos y los ingresos cuando se efectúan o reciben en efectivo. En teoría, es lo contrario del “accrual basisa ccounting”, aunque en la práctica el método mixto (modified cash basis) también se le denomina con el mismo nombre.

Según el Diccionario Hughes (1999) que trata sobre términos económicos, financieros y comerciales, el “Cash flow” es un término polisémico (pluralidad de significado de una palabra) cuyo significado inicial es “flujo de dinero o dinero constante”⁸.

Desde un aspecto financiero significa: flujo de caja; movimiento de efectivo, de tesorería; caja generada; beneficios más amortizaciones; beneficio neto consolidado más amortizaciones y provisiones. Por extensión semántica (teoría lingüística que se aparta de la gramática generativa) se llegan a formar todos los demás términos como: recursos generados, índice de la capacidad de autofinanciación de una empresa, resultados de los movimientos de tesorería durante un período largo, margen bruto de financiación; recursos generales; conjunto generado por los beneficios netos, las amortizaciones, las reservas legales, los impuestos y las plusvalías. Sin embargo, pese a todos estos términos y a su popularidad, el cash flow es un término impreciso, y para los economistas no tiene más que un valor relativo, siendo uno de entre los varios indicadores del volumen del negocio generado por la empresa, y consecuentemente, de su marcha en general, sobre todo en lo que se refiere a su liquidez.

2.1.3 Estados financieros en Colombia. Durante el dominio español, se imponía el uso de la moneda española, circulando el real, la onza, la media onza, el doblón y el escudo como monedas de oro. Sin embargo, fue evolucionando el sistema financiero colombiano, creando en 1821 el Banco Nacional que fracasó por normas sobre la moneda circulante. Surge en 1864 la sucursal del Banco de Londres para emisión, depósito y crédito pero quebró porque no recuperaba su cartera. En 1871 surge el Banco de Bogotá, en 1876 el Banco de Colombia y solo hasta 1923 se realizó la llamada “Misión Kemmerer”, donde surge el Banco de la República como banca central. Otras fechas importantes, dentro de la historia del sistema financiero colombiano, fueron la creación de la Caja Social de Ahorros (1930), el Banco Central Hipotecario (1932), el Banco Industrial Colombiano (1944), el Banco Popular (1950), el Banco Cafetero (1953), el Banco Ganadero (1955), las Corporaciones Financieras para apoyo al sector industrial y empresarial (1957), las corporaciones de ahorro y vivienda (1972), las compañías de financiamiento comercial y leasing (1979), la crisis financiera del Grupo Colombia (1982), Fogafín y la reestructuración de la Súper bancaria (1985).⁹

La Ley 45 del sector financiero para la intermediación y las actividades aseguradoras (1990), el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (1993), la Ley 510 de 1999 para el sistema UVR y la transformación de las Corporaciones de Ahorro y Vivienda y

8 GARCIA, María Luisa. El Impacto social de la Quiebra. [En línea]. 2010. [Recuperado el día 8 de Noviembre de 2015] Disponible en internet: dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2499402.pdf

9 ZAPATA SIERRA, Sergio Iván. Antecedentes y evolución de los estados financieros en Colombia. McGraw-Hill 2 ed. Bogotá Colombia Nov. 2010

recientemente la transformación de la Superintendencia Bancaria y Superintendencia de Valores en la Superintendencia Financiera de Colombia.

El Sistema Financiero está conformado por todas las entidades, medios y mecanismos que permiten la transferencia de recursos entre los agentes que presentan superávit o excedentes de recursos hacia aquellos agentes económicos que requieren dichos recursos o que presentan déficit. Si se lograra una transferencia directa, no habría la necesidad de involucrar intermediarios, pero dados los riesgos y las dificultades de acceso a la información y al contacto directo entre oferentes y demandantes de recursos, se requiere la existencia de intermediarios y mecanismos para lograr dicha transferencia y es allí donde surgen los agentes del sistema financiero que captan los recursos de los superavitarios en diferentes plazos, montos, tasas, riesgos y condiciones y los transfieren a los agentes deficitarios, en algunos casos cambiando los plazos, montos, tasas, riesgos y demás condiciones.¹⁰

El Sistema Financiero Colombiano está conformado no solo por las entidades que captan y colocan recursos o que hacen la transferencia, sino además por las entidades de control, regulación, vigilancia, custodia, calificación, colocación y otras funciones que hacen parte del sistema y que permiten mayor transparencia, menores riesgos y mayor cumplimiento de las obligaciones por los diferentes agentes. En el Sistema Financiero se encuentra entonces el ente de regulación y vigilancia que en nuestro caso es la Superintendencia Financiera que regula.

La regulación y supervisión se lleva a cabo a través del control de monopolio, la estabilidad financiera, el mantener instituciones financieras seguras y saludables y la protección al consumidor, buscando corregir las fallas de mercado, el riesgo sistémico, de crédito, de mercado, político, cambiario, de país, etc., la prevención del fraude, lavado de activos y las reglas de competencia en casos de fusión. La supervisión, por su parte, la realiza la Superintendencia Financiera, entendiendo que el ente regulador principal es el Ministerio de Hacienda, la autoridad monetaria, cambiaria y crediticia es el Banco de la República y la Junta Directiva y la entidad encargada de los seguros de depósito es el Fogafín.

Estos cambios en la supervisión del sector financiero se presentan por los cambios significativos en los últimos 10 años en los mercados financieros, tanto en su estructura, operaciones y en los productos financieros existentes, así como sus riesgos y participación de diferentes agentes en el sistema financiero. Mientras en 1996 el sistema financiero estaba conformado el 17% en inversiones, el 43% en cartera y el 40% en otras operaciones, para 2006, según estudios de Augusto Acosta (Superintendencia bancaria), el 52% estaba representado en inversiones, el 28% en cartera y solo el 20% en otros productos.

2.1.4 Antecedentes Históricos de la Empresa PROSALUD IPS. Nace en el año 2012 por la iniciativa de profesionales los profesionales Luis Carlos Téllez y Dorian Rivera, cuyo objetivo sería prestar servicios de salud a las poblaciones de la Provincia de Ocaña.

¹⁰ *Ibíd.*, p.3

Actualmente es una Institución reconocida en el sector cuya misión es prestar servicios de alta calidad con sentido humano para el bienestar de sus usuarios.

PROSALUD IPS presta servicios de salud a los afiliados de los regímenes subsidiado y contributivo a través de su centro de atención en el Municipio de Ocaña,

La IPS presta los siguientes servicios:

Medicina General
Radiología
Ecografía
Nutrición
Odontología general y especializada
Psicología
Actividades de Promoción y Prevención
Laboratorio Clínico

2.2 MARCO TEORICO

2.2.1 Descripción General de las Finanzas

Las finanzas constituyen un campo de la economía y la contabilidad, considerándose como una forma aplicada de la economía que se fundamenta en sus conceptos con el fin de llevarlos a la práctica. La administración financiera, también toma información de la contabilidad, que es otra área de la economía pero con diferencias fundamentales.

El entorno financiero de una organización se puede ubicar bajo dos conceptos económicos: la macroeconomía y la microeconomía, según Gitman¹¹. La macroeconomía se encarga de la estructura del sistema bancario, de la tesorería de la nación, de las políticas económicas del gobierno y del sistema institucional de los intermediarios financieros, con el fin de controlar y estabilizar la actividad económica del sistema. El conocer el sistema institucional, permite a las personas estar alerta a los cambios que afectan de forma directa o indirecta su campo de acción para obtener el éxito financiero a través de una correcta generación de ingresos o de una correcta financiación de la organización. La microeconomía se ubica dentro de los principios empresariales, encargándose de la operación eficiente del negocio a través de la definición de actividades dentro de la organización basados en las relaciones de oferta y demanda, buscando siempre la minimización de costos y la maximización de las utilidades de lo cual se deriva la teoría microeconómica. El principio bajo el cual se rige es conocido como el análisis marginal; éste señala como deben tomarse las decisiones financieras y llevarse a cabo solo las acciones cuando los ingresos marginales excedan los costos marginales. Si se cumple esta condición, se debe producir como consecuencia de dicha acción el aumento en los beneficios o ganancias de la empresa.

11 GITMAN, Lawrence. Fundamentos de Administración Financiera. México: Harla, 1986. p.4.

Las finanzas utilizan la contabilidad como un insumo necesario de la función financiera. Es importante resaltar que existen dos diferencias básicas entre finanzas y contabilidad: el manejo de fondos y la toma de decisiones. El manejo de fondos a nivel financiero, hace referencia a la administración de los flujos de efectivo para satisfacer las obligaciones, adquirir activos fijos y circulantes necesarios para lograr un buen desempeño. Los ingresos y egresos son tenidos en cuenta solo en el momento en que estos entran y salen, lo que no sucede con la contabilidad, ya que ésta los toma en el momento en que se incurre la venta y/o gastos sin necesidad de un giro de dinero. En lo que se refiere a la segunda, el objetivo fundamental del analista financiero es analizar los informes del contador con el fin de producir datos adicionales que sirvan para la toma de decisiones, basada en los análisis subsecuentes¹².

La actividad financiera de toda organización está compuesta por tres etapas básicas:

a.) Preparación y análisis de Información financiera: consiste en la preparación adecuada y el análisis de los estados financieros básicos, complementada con la información financiera auxiliar con el fin de poder tomar decisiones en cuanto al manejo de la empresa por parte del área financiera para que puedan desarrollar una gestión adecuada cumpliendo los objetivos propuestos.

b.) Determinación de la estructura de los activos: pretende determinar el tipo, clase, cantidad y calidad, entre otros, de los activos necesarios para poder desarrollar las actividades de la empresa y cumplir el fin para el cual fue creada. Es muy importante mantener los niveles adecuados de activo corriente y saber cuándo comprar, vender o reemplazar. La adecuada administración del capital de trabajo consiste en mantener los niveles deseables de efectivo, cartera e inventarios, sin olvidarse de los niveles de inversión preestablecidos, que deben ser ajustados a medida que pasa el tiempo. Otra función de la estructura de los activos consiste en la correcta evaluación de las inversiones a largo plazo en activos corrientes para el funcionamiento de la empresa.

c.) Financiamiento de la Empresa o Estructura Financiera: toda organización requiere recursos para realizar sus inversiones, los cuales pueden provenir de aportes de sus acciones (Capitalizaciones) o de recursos externos de fuentes de financiación como entidades bancarias, compañías de financiamiento comercial u otras.

Las funciones financieras básicas se encuentran reflejadas en el balance general de la empresa. La primera función es la que permite crear los estados financieros, la segunda se ocupa de los activos y la tercera se encarga de las obligaciones de la empresa con terceros y del patrimonio.

La función financiera adquiere complejidad e importancia de acuerdo al tamaño de la organización y a la etapa que esté atravesando en su desarrollo. En las organizaciones

¹² Ibíd.

pequeñas, la encargada del área financiera será la misma área contable, cosa que no sucede con organizaciones grandes, que requieren la creación de un departamento de finanzas que tendrá a cargo un mayor número de funciones al igual que personas especializadas en los diferentes campos. El analista financiero es a quien finalmente le corresponde interpretar, analizar y obtener conclusiones y recomendaciones de la situación financiera de la organización¹³. El analista financiero debe tener muy presente que la empresa es un ente en continuo cambio, por lo tanto debe trabajar permanentemente teniendo en cuenta el pasado-presente-futuro de la organización, lo cual permite la toma de decisiones en el presente para forjar su futuro.

El análisis financiero, como se mencionó anteriormente, consiste en ir más allá del simple hecho de recopilar, interpretar y comparar los estados financieros. Implica calcular e interpretar una serie de datos como porcentajes, tendencias, indicadores, entre otros, que permitirán evaluar el funcionamiento de la organización operativa y financieramente dentro de unos períodos estudiados.

Dentro de toda organización, existe siempre un grupo de personas interesadas en los resultados obtenidos, los cuales utilizarán para la toma de decisiones, según su criterio.

1. Inversionistas: son las personas que han aportado capital propio para crear el patrimonio de la organización, por esta razón son los más interesados en la rentabilidad de la empresa a largo plazo, lo cual se logra con una adecuada administración que garantice la generación de intereses. Es importante resaltar el papel que juega la rentabilidad y el riesgo para un inversionista, ya que de lo contrario éste invertirá en renta fija.

2. Administración de la empresa: es la responsable de la dirección de la empresa, por lo tanto es una de las más interesadas en los resultados del análisis financiero, ya que suministra la información necesaria sobre las fortalezas o debilidades en el ámbito operativo y/o financiero. Dentro de los datos aportados por el análisis se encuentran niveles de costos, eficiencia de las áreas funcionales de la empresa, eficacia de los sistemas de control interno, capacidad de pago de la empresa a corto y largo plazo, rentabilidad de sus operaciones y habilidad para invertir los dineros sobrantes de un período determinado.

3. Acreedores y Bancos: los proveedores y bancos estarán muy interesados en conocer la situación de la empresa y su capacidad de pago en un período establecido (corto, mediano o largo plazo). A mayor plazo, los intereses de los bancos, especialmente, y los de los accionistas o inversionistas, se enfocarán en la capacidad de generación de recursos y la estabilidad de las operaciones con el fin de poder cumplir con las obligaciones contraídas.

4. Cámara de Comercio: toda organización que se dedique a la comercialización debe estar inscrita en la Cámara de Comercio, la cual se encarga de generar informes de los estudios realizados por ellos sobre los diferentes sectores con el fin de suministrar información a sus afiliados.

13 ORTIZ ANAYA, Héctor. Análisis Financiero Aplicado. Colombia: D´vinni, 1998. p29.

2.2.2 Herramientas del Análisis Financiero

Para poder realizar un análisis financiero se debe hacer uso de algunos elementos o herramientas, como son los estados financieros básicos, la información complementaria (estructura de costos, discriminación de costos, amortización de diferidos, costo y forma de pago de los pasivos, métodos de depreciación), las herramientas de la administración financiera (evaluación de proyectos, análisis del costo de capital, análisis del capital de trabajo), la información sectorial que se pueda tener y el análisis macroeconómico (producción nacional, política monetaria, sector externo y sector público entre otros que pueden ser de utilidad).

Del mismo modo, se debe realizar un análisis cualitativo y cuantitativo, con lo cual se podrá tener una mayor aproximación a la realidad.¹⁴

El análisis cuantitativo consiste en aplicar todos los procedimientos que permitan obtener un resultado numérico como punto de partida o de comparación; dentro de estos se encuentran el análisis vertical, análisis horizontal, los índices, los estados de fuentes y usos, cuyo objetivo primordial es establecer la estructura de cambios a partir de los estados financieros o calcular los promedios de crecimiento de las cuentas.

El análisis cualitativo consiste en leer la totalidad de los informes financieros incluyendo los anexos, lo cual permite conocer en cierta forma particularidades del manejo de la empresa. Además, éste consta de un conocimiento profundo de elementos propios de la empresa (aspectos internos) y del sector en el que se mueve (aspectos externos) para poder comprender los cambios que puedan surgir durante los diferentes períodos en análisis. En lo que se refiere a aspectos internos es importante conocer cada una de las áreas de la compañía, con el fin de determinar el grado de influencia que pueda ejercer sobre la gestión. Dentro de los elementos a analizar figuran:

1. Producción: es muy importante conocer aspectos fundamentales en lo que se refiere a esta área como son: capacidad instalada, turnos de trabajo, proceso productivo, materias primas y relaciones con los proveedores, productos en proceso, inversión en planta y sistemas de depreciación.
2. Mercadeo: el departamento de mercadeo juega un papel muy importante dentro de una organización, porque es el encargado de abrir el mercado dentro de un sector de la economía con el fin de mantener el desarrollo y obtener los resultados de la compañía. Por lo tanto, es muy importante estudiar los productos que se producen, posibilidades en el mercado nacional o internacional, sistemas de distribución, políticas de cartera y ciclos de las ventas.

14 Guerrero Cordero, María Elizabeth. "ANÁLISIS FINANCIERO A LA EMPRESA TECNYCOMPSA DEL CANTÓN YANTZAZA, PERIODOS 2010 – 2011 - 2012 [En línea]. 2014. [Recuperado el día 30 de Enero de 2015] Disponible en internet:<http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/7544/1/Mar%C3%ADa%20Elizabeth%20Guerrero%20Cordero.pdf>

3. Relaciones laborales: Las relaciones con los trabajadores permiten ver si la empresa estará en capacidad o no de cumplir con sus objetivos, lo cual depende directamente de un buen ambiente laboral a nivel interno dentro de la compañía. Por otro lado se debe analizar si existe o no un sindicato, y la relación con éste. Por último se tiene que analizar los pasivos que se puedan tener pendientes o causados con trabajadores que lleven mucho tiempo y el régimen laboral (pertenecen a ley 100).

4. Administración: Es la encargada de producir los resultados esperados por parte de la organización. Es muy importante que sea funcional, analizando la experiencia y conocimiento del negocio por parte de los directivos, y que su tamaño esté acorde con las necesidades.

2.2.3 Estados Financieros

Es importante resaltar que el análisis financiero no es un simple cálculo de indicadores; para que éstos, realmente tengan valor, se deben utilizar bajo un conjunto de elementos que proporcionen las características del entorno dentro del cual se desenvuelve la empresa. "Queremos insistir, hasta el cansancio, en que no podemos considerar la empresa como un ente aislado, sino más bien como un organismo viviente y dinámico que forma parte de una economía con características especiales, que se relaciona con los demás sujetos integrantes de esa economía¹⁵".

Cuando se realiza el análisis de una organización se pueden dar dos casos: interno o externo según la posición de la persona que lo va a realizar y la facilidad que tenga para obtener información de la organización. El análisis externo se da cuando el analista es una persona natural o jurídica ajena a la organización que no cuenta con la totalidad de la información a partir de la cual realizará el análisis con el fin de obtener sus conclusiones. La obtención de la información se puede convertir en una dura tarea puesto que la empresa puede ser muy celosa en el manejo de su información, desorganizada o, simplemente, la información la tienen adaptada a las necesidades. El análisis interno se da cuando la persona encargada de desarrollar esa labor, tiene acceso directo e ilimitado a la información que requiere, por ejemplo, registros detallados que pueden ser comprobados en el momento que sea necesario según el criterio del analista. Éste debe conocer muy bien los estados financieros (resultado de la actividad contable), las partidas que lo conforman y las limitaciones que éstos presentan.

Para comprender de forma clara estos conceptos es muy importante empezar por definir que es la contabilidad. Héctor Ortiz Anaya la define como "El arte de registrar, clasificar, resumir e interpretar los datos financieros, con el fin que estos sirvan a los diferentes estamentos interesados en las operaciones de una empresa"¹⁶. El propósito fundamental de la contabilidad es proporcionar información financiera sobre un ente económico,

15 ORTIZ ANAYA, Héctor. Análisis Financiero Aplicado. Op. Cit., p 37.

16 Ibíd. Op. Cit., p 57

entendiéndose por ente económico aquella organización que se dedica a una actividad comercial. El artículo 48 del Código de Comercio establece que todo comerciante debe conformar su contabilidad, libros, registros contables, inventarios y estados financieros en general; utilizando incluso otros procedimientos reconocidos cuyo valor técnico sea aceptado, con el fin de asentar sus operaciones, siempre que aquellos faciliten el conocimiento y prueba del estado de los negocios. En Colombia "La contabilidad sólo podrá llevarse en el idioma castellano, por el sistema de doble partida, en libros registrados, de manera que suministre una historia clara, completa y fidedigna de los negocios del comerciante, con sujeción a las reglamentaciones que el gobierno expida"¹⁷.

2.2.4 Pasos Básicos De La Actividad Contable

Las personas que toman decisiones de tipo administrativo necesitan información financiera de la empresa para ayudarse en la planeación y control de las actividades de la organización. La actividad contable de cualquier organización sin importar su tamaño o complejidad está conformada por tres pasos básicos que utilizan la información relacionada con las actividades financieras a saber: registro, clasificación y resumen de los datos.

- El registro de la actividad financiera consiste en llevar sistemáticamente la actividad económica diaria de la organización, reflejando las transacciones comerciales usuales expresadas en términos monetarios.

- La clasificación de la información consiste en la creación de categorías para agrupar el registro de todas las actividades comerciales de tal forma que el manejo de esa gran cantidad de información sea fácil de utilizar. En Colombia, la clasificación de la información se realiza a través del Plan Único de Cuentas PUC, creado por el decreto 2650 de 1993.

- El resumen de los datos consiste en la creación de la información contable representada en los estados financieros, su comunicación e interpretación.

Este resumen apoya la toma de decisiones dentro de cualquier organización.

2.2.5 Clasificación De Los Estados Financieros

Los estados financieros son clasificados dentro de dos grandes grupos según su propósito: general o especial. El primer grupo está subdividido en los estados financieros básicos y en los estados financieros consolidados, compuestos por el balance general, el estado de pérdidas y ganancias, los flujos de efectivo, los cambios en la situación financiera y los cambios en el estado del patrimonio.

Los estados financieros de propósito especial son aquellos requeridos en períodos diferentes (a los requeridos legalmente) por conceptos especiales como: balance inicial o

¹⁷ Código de Comercio. Colombia: Grupo Editorial Leyer, 1997. p 34.

intermedios, extraordinarios (resultado de fusiones, escisiones o liquidaciones), solicitado por entidades de vigilancia y para la Administración de Impuestos entre otros. Cabe anotar que dentro de estas categorías, los estados financieros pueden ser certificados (estados financieros de propósito general que requieren la firma del representante legal y del contador) o dictaminados (deben ser auditados y acompañados por un comentario del revisor fiscal, además de las firmas de: el representante legal, el contador y el revisor fiscal).¹⁸

2.2.6 Estilos De Presentación De Informes Contables

El sistema contable debe proporcionar información a los directivos de la empresa y también a los usuarios externos que tengan intereses en las actividades financieras de la misma y generar una serie de informes contables que varían la presentación de acuerdo a su finalidad. En la práctica existen diversas maneras de presentación, enunciadas a continuación:

1. Estados Financieros Administrativos: son aquellos preparados para ser presentados a la administración y propietarios del negocio.
2. Estados Financieros Fiscales: son presentados a la Administración de Impuestos Nacionales y su finalidad es de tipo impositivo.
3. Estados Financieros Auditados o Especiales: su presentación se hace para agencias del gobierno como: Superintendencia de Sociedades, Departamento Nacional de Estadística (DANE), Superintendencia Bancaria, Superintendencia de Valores entre otras y requieren un auditaje externo que garantice la confiabilidad de la información.
4. Estados Financieros Consolidados: son aquellos que combinan la información contable de diferentes compañías (resultado de las operaciones) permitiendo conocer la situación actual de un grupo de empresas. Cabe anotar que cada una de estas debe llevar por separado su propia contabilidad.
5. Estados Financieros Históricos: están conformados por la recopilación de información financiera pasada, basada en los registros contables que permiten al analista financiero la toma de decisiones a futuro.
6. Estados Financieros Presupuestados o Proforma: son el resultado de unos supuestos de mercado que permiten a la empresa proyectar a futuro sus ingresos y costos según las expectativas de mercado y las tendencias históricas. Generalmente, las proyecciones se realizan para el año subsiguiente, excepto para los proyectos de inversiones a los cuales se les realiza una proyección a cinco años.

La contabilidad dentro de una organización es un método de control interno cuyo fin es proteger los recursos contra el despilfarro, el fraude y la ineficiencia, asegurar la exactitud y confiabilidad de la información contable y operativa, asegurar el cumplimiento de las políticas establecidas por la compañía y evaluar el rendimiento de los diferentes departamentos de la organización.

18 ORTIZ ANAYA, Héctor. Análisis Financiero Aplicado. Op. Cit., p 84

Entre los informes contables más importantes y más utilizados se encuentran los estados financieros que constituyen la fuente principal de información financiera para las personas interesadas interna o externamente. Son muy concisos y resumen las actividades de una empresa en un período determinado, reflejando la situación financiera y los resultados de la operación. Están conformados por una serie de hechos registrados (registros contables) y juicios aplicados (métodos de depreciación, valoración de inventarios etc.) que pueden afectarlos.¹⁹

2.2.7 Principios De Los Estados Financieros

Contablemente, existen unos principios básicos que deben ser conocidos y utilizados por las personas encargadas de llevar la contabilidad para delimitar el ejercicio desarrollado con base en la experiencia, el criterio y la costumbre. Estos principios son:²⁰

- a.) Los datos deben registrarse en términos de dinero. Es conveniente la presentación de datos adicionales que permitan ilustrar los efectos de la inflación sobre los estados financieros.
- b.) Todas las transacciones se deben contabilizar por partida doble, lo cual permite ver las participaciones de los socios o acreedores sobre los activos existentes.
- c.) La empresa es una entidad distinta de sus propietarios.
- d.) Las operaciones del negocio deben estar funcionando.
- e.) Los estados financieros deben usar las mismas bases contables durante todos los años, para poder analizar las variaciones que se presenten a través de los años.
- f.) Los ingresos son reconocidos en el momento que se efectúa la transacción económica, sin importar que exista o no el flujo de dinero.
- g.) Debe existir un equilibrio razonable entre los ingresos y los egresos de la organización.

2.2.8 Limitación De Los Estados Financieros

Los estados financieros son reportes que permiten al lector tener una visión acerca del estado de la empresa en general. Estos parecen ser muy completos, pero presentan limitaciones o restricciones. A continuación, se enumeran algunas:

- a.) La ganancia real de un negocio solo se conoce cuando este se liquida o se vende. No obstante la información presentada por los estados financieros permite tener una aproximación bastante real a la situación actual del negocio.
- b.) Los estados financieros contienen juicios personales en la valuación y presentación de ciertas cuentas que pueden ser afectadas según los criterios utilizados, por ejemplo: el método de valuación de inventarios o la depreciación de activos.
- c.) Los ajustes por inflación permiten subsanar en cierta forma los efectos inflacionarios generados sobre los activos y pasivos, aproximándolos de cierta forma al valor real.

¹⁹ *Ibíd.* Op. Cit., p 94

²⁰ *Ibíd.* Op. Cit., p 56

- d.) Los estados financieros se realizan de acuerdo a los interesados como se mencionó con anterioridad, lo cual genera ciertas restricciones o ajustes en su presentación.
- e.) Los estados financieros no reflejan elementos o factores que no pueden ser expresados en términos monetarios como: ventas, cumplimiento de políticas de manejo de inventarios y de cartera entre otros.

2.2.9 Balance General

El Balance general representa la situación financiera de un negocio a través de los activos, pasivos y el estado de su patrimonio en un momento determinado. Los activos de la empresa constituyen los derechos y bienes de la empresa. Los pasivos están conformados por las obligaciones que tiene la empresa con terceros o con sus accionistas. Por último, está el patrimonio que representa el porcentaje de participación de los propietarios. Una característica fundamental de todo balance es que debe cumplir con la ecuación contable, lo cual quiere decir que el activo debe ser igual a la suma de los pasivos y el patrimonio. Este equilibrio es una de las razones por la cual es denominado Balance General.

2.2.10 Estados De Pérdidas Y Ganancias

El estado de pérdidas y ganancias es un informe que presenta los ingresos y los gastos al igual que una pérdida o una ganancia de la empresa a través de la actividad económica que desarrolle la compañía desde el primer día hasta el último día del período analizado.

2.2.11 Clasificación De Las Cuentas De Los Estados Financieros

Es muy importante que los estados financieros estén bien clasificados con el fin de evitar errores al momento de ser utilizados por el analista financiero. Los criterios básicos o generales son los siguientes:²¹

- a.) El activo debe clasificarse en corriente, fijo y otros activos.
 - i. El activo corriente se clasifica de acuerdo a la liquidez (facilidad para convertirla en efectivo) de cada cuenta.
 - ii. Los activos fijos se ordenan de acuerdo a su durabilidad o tiempo de tenencia.
 - iii. Los otros activos deben estar reflejados en un solo renglón (total), y como un anexo se debe presentar los otros activos cuyo valor es importante dentro del total.

- b.) Los pasivos son clasificados de acuerdo a su duración. Dentro de ésta, se encuentran los de corto plazo y los de largo plazo.
 - i. El pasivo corriente se clasifica de acuerdo a exigibilidad o el tiempo en que tiene que ser saldada la deuda, comenzando por las que son más próximas.

21 BRIGARD G. JOSÉ EDUARDO. (2000) “Análisis financiero aplicado a la empresa Dulces y Manjar del Valle Ltda.” Universidad de la Sabana. Facultad de Ciencias Económicas y administrativas Chía. Bogotá. [En línea]. 2000. [Recuperado el día 30 de Septiembre de 2015] Disponible en internet: <http://intellectum.unisabana.edu.com>

ii. Los pasivos de largo plazo también son ordenados de acuerdo a su vencimiento, empezando por los más próximos.

c.) El patrimonio se clasifica por las cuentas más estables, empezando por el capital pagado y, terminando por las utilidades por distribuir.

d.) El estado de pérdidas y ganancias debe tener como mínimo los siguientes elementos: ventas netas, costos de ventas, utilidad bruta, gastos de administración, ventas y operacionales, utilidad operacional, otros ingresos, otros gastos, corrección monetaria, utilidad antes de impuestos, provisión para imprenta y utilidad neta.

2.2.12 Estados Financieros Complementarios

Dentro de los estados financieros existe un grupo conocido como complementarios, dado que algunos son publicados dentro del informe de la asamblea o para control interno de la compañía. Dentro de este grupo se encuentran²²:

a.) Estado de Flujo de Fondos o Fuentes y Usos: a través de éste se comparan dos períodos consecutivos del balance general con el fin de conocer en que se gastaron recursos o que produjo recursos.

b.) Estado de Flujo de Caja: pretende conocer las entradas y salidas de dinero de la empresa en un futuro. Es una herramienta fundamental para el desarrollo de los presupuestos y de la planificación financiera.

c.) Estados de Cambio en el Capital de Trabajo: su fin es mostrar los cambios que ha experimentado el capital de trabajo de la empresa entre dos períodos determinados considerando las fuentes y usos ajenos al capital de trabajo.

d.) Estado de Superávit Ganado: establece los cambios en el superávit entre dos períodos consecutivos, distinguiendo entre las utilidades que permanecen en la compañía y las que han sido distribuidas a los accionistas o utilizadas para otros fines.

2.2.13 Análisis Vertical

Existen otras herramientas utilizadas para el análisis financiero como lo son el análisis vertical, el análisis horizontal y las razones o indicadores financieros.

Estos permiten conocer la situación financiera de la organización como se mencionó con anterioridad.

El análisis vertical es una técnica muy fácil de utilizar y consiste en la relación existente entre cada una de las cuentas o partidas del estado financiero y un total del mismo, que permite determinar el porcentaje de participación. Este análisis puede ser realizado en el Balance General o en Estado de Pérdidas y Ganancias.

22 LOPEZ, Antonio. Los estados financieros complementarios La información financiera por segmentos e intermedia. [En línea]. 2012. [Recuperado el día 8 de Noviembre de 2015] Disponible en internet: https://www.uam.es/personal_pdi/economicas/lcanibano/2007/Tema%204%20NIIF/A_LOPEZ_AECA_EFCOMPLEMT-NIIF_2003.pdf

Es importante resaltar que la información obtenida es puntual, ya que refleja la situación en un período dado. Los datos obtenidos como resultado de este análisis por si solo no dicen nada, pero al ser analizados dentro del contexto, permiten conocer aspectos fundamentales del manejo del negocio como por ejemplo: tipo de negocio, políticas de la empresa y estructura financiera, entre otras.²³

2.2.14 Análisis Horizontal

El análisis horizontal se encarga de analizar los cambios que ocurren de un período a otro en cada una de las cuentas. Para realizarlo, se requiere de dos o más estados financieros del mismo tipo. El resultado obtenido permite ver las variaciones que suceden entre períodos, observando el comportamiento de las cuentas a lo largo del tiempo. La parte fundamental de este análisis consiste en el estudio de las causas más significativas generadoras de cambio de un año a otro.

Es muy importante evaluar los resultados obtenidos dentro del contexto bajo el cual funciona la compañía, para poder apreciar realmente la magnitud de las variaciones entre períodos, relacionando las cuentas cuyo comportamiento sea dependiente de otra o de otras.

2.2.15 Indicadores Financieros

Los indicadores financieros constituyen una de las herramientas más utilizadas para realizar el análisis financiero de una organización. Un indicador consiste en la relación de dos valores numéricos de dos cuentas diferentes ya sean del Balance General o del Estado de Pérdidas y Ganancias. Javier Serrano los define como "Razones contables que se calculan a partir de cocientes entre cifras tomadas directamente de los estados financieros periódicos de una empresa"²⁴. Los índices o razones financieras se pueden clasificar dentro de cuatro grupos:

1. Indicadores de Liquidez: miden la capacidad de la empresa para satisfacer las obligaciones que vencan a corto plazo, así como la calidad de los activos y pasivos a corto plazo.
2. Indicadores de Endeudamiento y Apalancamiento Financiero: miden el grado de financiamiento de la empresa a través de sus deudas, evaluando las estrategias de apalancamiento financiero.
3. Indicadores de Actividad: miden la eficacia con la cual la empresa ha utilizado sus recursos.
4. Indicadores de Rentabilidad: miden la eficacia de la administración y los rendimientos que se han generado con las ventas y con las inversiones.

El uso de los indicadores permite al analista financiero conocer tendencias, probabilidades y fortalezas y debilidades del negocio, siempre y cuando, puedan ser comparadas con algo,

²³ Ibíd.

²⁴ SERRANO Javier, Villareal Julio. Fundamentos de Finanzas. Colombia: Mc Graw Hill, 1993. p 34

ya que los indicadores por sí mismo tienen muy poco significado. Algunos patrones o estándares de comparación pueden ser²⁵:

- a.) Estándares mentales del analista, cuyo criterio pudo ser formado a través de la experiencia o del estudio personal.
- b.) Indicadores de la empresa obtenidos en años anteriores, que se encuentren en los registros históricos.
- c.) Indicadores calculados con base en los presupuestos que permiten tener un punto de comparación entre la realidad y las metas.
- d.) Las razones o indicadores promedio de la industria de la cual hace parte la empresa analizada.

Los indicadores de la industria no siempre son fáciles de obtener, por lo tanto, en ocasiones, es necesario acudir a las agremiaciones que son las encargadas de realizar los cálculos del sector. En caso de no existir registros de los indicadores de las empresas más significativas, el criterio del analista entra a jugar un papel definitivo.

2.2.15.1 Indicadores de Liquidez

Son utilizados para medir la capacidad que tienen las empresas de cumplir con sus obligaciones o su liquidez a corto plazo. Permiten conocer si es fácil o no para la organización pagar sus deudas convirtiendo los activos corrientes en efectivo.

La prueba de liquidez estudia la organización desde un punto de vista estático, es decir que se analiza con un supuesto de cero ingresos por ventas. Los Indicadores de liquidez más utilizados son:

1. Razón Corriente: permite conocer la disponibilidad de recursos para afrontar las obligaciones en el corto plazo. Este se calcula dividiendo los activos corrientes entre los pasivos corrientes. El resultado de esta operación permite conocer una cifra que se interpreta de la siguiente forma: por cada peso exigible, la empresa está en capacidad de generar... Si divide: uno entre el resultado de la razón corriente obtiene un estimativo numérico del porcentaje al cual podría liquidar sus activos tomando como referencia el valor en libros. Es muy importante tener en cuenta para el análisis de este indicador dos parámetros: la rentabilidad y el riesgo²⁶.

2. Prueba Ácida: la prueba ácida o de liquidez seca permite conocer la capacidad de pago de las obligaciones en el corto plazo sin tener que liquidar sus inventarios o existencias. Su cálculo es igual que el de la razón corriente excepto que el activo corriente no toma en cuenta los inventarios (activo corriente menos inventarios divididos por el pasivo corriente). El resultado se interpreta al igual a la razón corriente y permite ver la disponibilidad de efectivo al convertir los activos de fácil liquidación diferentes a los

25 *Ibíd.* P. 35

26 *Ibíd.* p.36

inventarios. Estos últimos, generalmente, requieren un tiempo para ser procesados y vendidos por eso no son tomados en cuenta. Se debe anotar que para tomar o no los inventarios se debe analizar qué tipo de empresa es, ya que si es comercial la mayor parte de sus activos corrientes están conformados por sus inventarios.

3. Capital de trabajo neto: establece el nivel de gastos (corrientes) en que la empresa puede incurrir para mantener su operación a corto plazo, una vez haya cancelado sus compromisos con los acreedores de corto plazo. Su cálculo se realiza restando los activos corrientes con los pasivos respectivos.

Esta es otra forma de ver los resultados de la razón corriente de forma cuantitativa o en pesos. El resultado corresponde al valor restante para la empresa después de haber pagado sus pasivos de corto plazo si éste es positivo. Puede presentarse el caso contrario, que el resultado sea negativo, lo cual quiere decir que la empresa tiene problemas de liquidez o no está en la capacidad de cubrir sus pasivos de corto plazo.

2.2.15.2 Indicadores de Endeudamiento

Estos indicadores son utilizados para medir el grado de financiamiento de la empresa y la forma de participación de los acreedores. El éxito de la actividad empresarial, generalmente, está asociado con el crecimiento sostenible de la organización. Para lograrlo, las organizaciones recurren a diversas fuentes de financiamiento externo cuando no son capaces de generar internamente los recursos necesarios. El manejo adecuado del financiamiento empresarial es uno de los mayores retos para la administración financiera. Los indicadores más utilizados son:

1. Nivel de Endeudamiento: este indicador establece la relación de participación de los acreedores dentro de la empresa. Si se conocen los datos de la industria se puede conocer si la empresa está incurriendo en un exagerado riesgo de endeudamiento financiero. Su cálculo se realiza por medio de la siguiente operación: el total de pasivos con terceros se divide por el total del activo y el resultado es en términos porcentuales. La interpretación de este resultado es la siguiente: por cada peso que tiene la compañía invertida en activos, el porcentaje correspondiente al resultado obtenido fue financiado a través de terceros como bancos y proveedores entre otros. Otra forma de interpretar el resultado es asumir el valor de los activos como el cien por ciento, al cual se le resta el porcentaje obtenido (resultado del cálculo) para saber cuánto corresponde a los accionistas.

3. Endeudamiento Financiero: a través de él, se establece el porcentaje que representan las obligaciones financieras de la empresa (corrientes y no corrientes) en cuanto a las ventas del período se refiere. Para hacer este cálculo se toma el valor total de las obligaciones financieras y se divide por el valor de las ventas netas. El resultado se interpreta como las obligaciones con entidades financieras equivalen en un porcentaje (resultado obtenido) de las ventas de ese año²⁷.

27 SERRANO Javier, Villareal Julio. Fundamentos de Finanzas. Colombia: Mc Graw Hill, 1993. p 56

El resultado obtenido puede estar dentro de unos parámetros según el tipo de industria:

- Manufacturera: se puede aceptar como máximo un treinta por ciento de las ventas. Los gastos financieros podrán ser cubiertos con la utilidad de la operación.
- Comercializadora: se acepta hasta un máximo del diez por ciento, pero es muy importante tener en cuenta la utilidad que puede hacer variar este número debido a los bajos márgenes operacionales obtenidos en este tipo de empresas.

3. Impacto de la Carga Financiera: el cálculo de este indicador permite conocer el porcentaje que representan los gastos financieros con respecto a las ventas o ingresos del mismo período. Se calcula dividiendo los gastos financieros con las ventas obteniendo un resultado porcentual. Su interpretación hace relación al porcentaje de ventas que hay que destinar para cancelar los gastos financieros.

4. Cobertura de intereses: establece la relación existente entre las utilidades operacionales de la empresa y sus gastos financieros (la incidencia de estos últimos). Se divide la Utilidad operacional entre los intereses pagados y el resultado obtenido está en número de veces, lo cual quiere decir que generó una utilidad operacional X veces superiores a los intereses pagados. Si el resultado es positivo y mayor a uno, la empresa está en capacidad de pagar los intereses.

5. Concentración del endeudamiento en el corto plazo: permite conocer que porcentaje de las deudas con terceros tiene un vencimiento corriente o de corto plazo. Su cálculo se realiza dividiendo los pasivos corrientes por el pasivo total con terceros, lo cual da un resultado en términos porcentuales que corresponde a los pasivos a corto plazo.

6. Indicadores de Apalancamiento o Leverage: compara el financiamiento que proviene de terceros con los recursos de los accionistas, buscando establecer cuál de las dos partes está corriendo un mayor riesgo. Los indicadores de leverage se calculan de la siguiente forma:

- Leverage total: este mide el compromiso del patrimonio con los acreedores de la empresa. Se calcula dividiendo el pasivo total con terceros por el patrimonio, lo cual quiere decir que por cada peso que se tiene de capital la empresa tiene el porcentaje correspondiente en deudas.
- Leverage de corto plazo: analiza el porcentaje comprometido a corto plazo por cada peso de patrimonio. Se calcula dividiendo el total del pasivo corriente por el patrimonio.
- Leverage Financiero: establece la relación entre los compromisos con entidades financieras y el patrimonio de los accionistas. Se deben tomar las obligaciones de corto y largo plazo. Se calcula dividiendo los pasivos totales con entidades financieras por el patrimonio.

2.2.15.3 Indicadores de Actividad

Los indicadores de actividad permiten medir la eficiencia en la utilización de los recursos o la eficiencia interna de la empresa. A través de una serie de indicadores de rotación, se pretende controlar la inversión (buscando su minimización) con el fin de contribuir al máximo con los objetivos financieros y evitar la tenencia de activos improductivos o innecesarios para la organización²⁸.

Pertenecen a este grupo los siguientes indicadores:

1. Rotación de Cartera: establece el número de veces que las cuentas por cobrar rotan en un período determinado de tiempo, que generalmente es de un año.

Su cálculo se realiza dividiendo el total de ventas a crédito lo cual se interpreta como: las cuentas por cobrar rotaron XX veces durante el año. Para obtener el resultado en días se divide 365 días entre el número de veces que rotan las cuentas por cobrar.

2. Rotación de Inventarios: esta razón financiera registra el número de veces que el inventario está rotando en el período, que también puede ser expresado en número de días de venta que éste representa. Para realizar el cálculo se toma el costo de ventas y se divide entre los inventarios totales promedio. Para obtener el resultado en días se divide 365 días entre el número de veces que rota el inventario.

3. Rotación de los Activos Fijos: cuantifica la eficiencia en el uso de los activos fijos. Su cálculo permite conocer el número de veces que los activos rotan en un período según las ventas. La fórmula para su cálculo es: ventas divididas entre activos fijos. El resultado indica cuantos pesos se generan en ventas por cada peso invertido en activos.

4. Rotación de Proveedores: permite conocer el número de días en promedio con que realizó la empresa los pagos a sus proveedores. Para su cálculo se toma el promedio de cuentas por pagar multiplicado por 365 días y se divide entre las compras a crédito del período.

2.2.15.4 Indicadores de Rentabilidad

Estos indicadores miden la efectividad de la administración en la búsqueda de la maximización del rendimiento de la inversión. Permiten al analista conocer el retorno de los valores invertidos en la empresa como la rentabilidad del patrimonio y la rentabilidad del activo total. Dentro de las razones más conocidas se encuentran²⁹:

²⁸ Ibíd. P. 83

²⁹ UNAD. Módulo de Finanzas, Indicadores de Rentabilidad. [En línea]. 2012. [Recuperado el día 8 de Noviembre de 2015] Disponible en internet: http://datateca.unad.edu.co/contenidos/102038/EXE_2013/FINANZAS%20MODULO%20EXE/EXE_2013-1/leccin_14__indicadores_de_rentabilidad.html

1. Margen Bruto de Utilidad: permite establecer el porcentaje de las ventas que supera el costo de producción de los bienes vendidos, o el porcentaje de ventas, que después de cubrir los costos de producción, queda disponible para cubrir los gastos que generan otras actividades de producción. Para su cálculo se toma la Utilidad Bruta y se divide por las ventas. El resultado se interpreta: por cada peso de ventas: XX (resultado del índice) quedan disponibles para cubrir otros costos, es decir $1-XX$ es absorbido en costos de producción.

2. Margen de Utilidad Operacional: a través de este indicador se relacionan los ingresos por ventas con la utilidad operacional, midiendo la eficiencia de la empresa en los procesos productivos. Para su cálculo se toma la utilidad operacional y se divide por las ventas. El resultado permite conocer el disponible para cubrir gastos no operacionales por cada peso en ventas.

3. Margen de Utilidad Neta: Este indicador permite analizar la utilidad neta de la empresa bajo una dimensión operacional o no operacional, reflejando en cierto modo el manejo de la financiación, de los excedentes de liquidez y del manejo tributario. Para calcularlo se toma la utilidad neta final y se divide por las ventas. El resultado obtenido indica que por cada peso de ventas la empresa recibe una utilidad final de XX para los accionistas.

4. Rendimiento de los Activos: permite al analista conocer el retorno por concepto de la inversión en activos para el período analizado. Para calcularlo se toma la utilidad neta final y se divide por los activos totales. El resultado permite concluir que por cada peso invertido en activos se generan XX de utilidad.

5. Rendimiento de Capital: este indicador permite conocer el rendimiento de los recursos financiados a largo plazo utilizados para la consecución de activos.

Para calcularlo se toma la utilidad y se divide por la suma del pasivo a largo plazo y el patrimonio. El resultado permite conocer la utilidad producida por cada peso captado por endeudamiento a largo plazo o por aportes de los accionistas.

6. Rendimiento sobre el Patrimonio: Este indicador permite al accionista conocer los rendimientos de los recursos aportados por él. Para el cálculo se toma la utilidad del período y se divide por el patrimonio. El resultado permite conocer la utilidad producida por cada peso de capital.

2.2.15.5 El Sistema Dupont

Este sistema permite combinar indicadores de rentabilidad con indicadores de eficiencia, para establecer si el rendimiento de la inversión proviene principalmente de la eficiencia en

el uso de los recursos para producir ventas o del margen neto de utilidad generado por las ventas. Para calcularlo se toman los siguientes datos³⁰:

Índice Dupont = (utilidad neta/ventas)*(ventas/activo total) o (utilidad neta/activo total)=(utilidad neta/ventas)*(ventas/activo total). Nota: Para el último método de calcular el índice el activo no excluye la depreciación, ni las provisiones de inventarios y deudores.

2.2.15.6 Flujo de Fondos

El flujo de fondos es un estado financiero auxiliar o complementario que resulta de la comparación de dos o más balances generales con períodos de cierre diferentes y consecutivos. Este, permite deducir donde obtuvo la empresa sus recursos financieros y los destinos que dio a éstos para conocer los cambios en su posición financiera. El flujo de fondos o de efectivo muestra los flujos de la operación, al igual que los flujos legales y financieros. Dentro del flujo financiero y legal se encuentran: el pago y recibo de intereses, el pago y devolución de impuestos, la incurrencia o pago de una deuda y el efecto de las distribuciones de capital a través del pago de dividendos o recompra de acciones entre otras.³¹

Las fuentes u orígenes de efectivo son aspectos que aumentan el efectivo de una empresa, la utilización comprende los pagos, que reducen el efectivo de la empresa. Los orígenes de efectivo provienen de:

- Reducción de un activo.
- Aumento de un pasivo.
- Ganancias netas después de impuestos.
- Depreciación y otros gastos que no implican salida de efectivo.
- Ventas de acciones.

La utilización de recursos también es conocida como usos, y los más comunes son:

- Aumento de un activo.
- Reducción de un pasivo.
- Pérdida Neta.
- Pago de dividendos en efectivo.
- Recompra o retiro de acciones del mercado.

Es importante aclarar que un aumento en el saldo del efectivo en caja, es un uso del flujo de dinero que debe provenir de alguna fuente de dinero, como puede ser una reducción en inventarios o un incremento en una obligación.

³⁰ GARCIA, Omar. Fórmula Du Pont y su rentabilidad, vista desde la óptica administrativa. [En línea]. 2014. [Recuperado el día 8 de Noviembre de 2015] Disponible en internet: file:///C:/Users/FENIX/Downloads/3342-6050-1-PB.pdf

³¹ Ibíd.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

2.3.1 Conceptos sobre análisis e interpretación financiera. La interpretación de datos financieros es sumamente importante para cada uno de las actividades que se realizan dentro de la empresa, por medio de esta los ejecutivos se valen para la creación de distintas políticas de financiamiento externo, así como también se pueden enfocar en la solución de problemas en específico que aquejan a la empresa como lo son las cuentas por cobrar o cuentas por pagar; moldea al mismo tiempo las políticas de crédito hacia los clientes dependiendo de su rotación, puede además ser un punto de enfoque cuando es utilizado como herramienta para la rotación de inventarios obsoletos. Por medio de la interpretación de los datos presentados en los estados financieros los administradores, clientes, empleados y proveedores de financiamientos se pueden dar cuenta del desempeño que la compañía muestra en el mercado; se toma como una de las primordiales herramientas de la empresa³².

Interpretación de datos financieros. Por interpretación debemos entender la "Apreciación Relativa de conceptos y cifras del contenido de los Estados Financieros, basado en el análisis y la comparación". Consiste en una serie de juicios personales relativos al contenido de los estados financieros, basados en el análisis y en la comparación.

Es la emisión de un juicio criterio u opinión de la información contable de una empresa, por medio de técnicas o métodos de análisis que hacen más fácil su comprensión y presentación. Es una función administrativa y financiera que se encarga de emitir los suficientes elementos de juicio para apoyar o rechazar las diferentes opiniones que se hayan formado con respecto a situación financiera que presenta una empresa.

Luego de la presentación y análisis de los anteriores conceptos relativos al término de la Interpretación de Datos Financieros, se puede concluir que consiste en la determinación y emisión de un juicio conjunto de criterios personales relativos a los conceptos, cifras, y demás información presentada en los estados financieros de una empresa específica, dichos criterios se logran formar por medio del análisis cuantitativo de diferentes parámetros de comparación basados en técnicas o métodos ya establecidos.

Objetivo General de la Interpretación Financiera. El primordial objetivo que se propone la interpretación financiera es el de ayudar a los ejecutivos de una empresa a determinar si las decisiones acerca de los financiamientos determinando si fueron los más apropiados, y de esta manera determinar el futuro de las inversiones de la organización; sin embargo, existen otros elementos intrínsecos o extrínsecos que de igual manera están interesados en conocer e interpretar estos datos financieros, con el fin de determinar la situación en que se encuentra la empresa, debido a lo anterior a continuación se presenta un resumen

32 RAMIREZ, Epifanio. Curso Análisis e Interpretación de Estados Financieros. [En línea]. 2013. [Recuperado el día 8 de Noviembre de 2015] Disponible en internet: https://www.academia.edu/4090769/ANALISIS_E_INTERPRETACION_DE_ESTADOS_FINANCIEROS_CONTENIDO

enunciativo del beneficio o utilidad que obtienen las distintas personas interesadas en el contenido de los estados financieros³³.

Los objetivos específicos que comprenden la interpretación de datos financieros dentro de la administración y manejo de las actividades dentro de una empresa son los siguientes: - Comprender los elementos de análisis que proporcionen la comparación de las razones financieras y las diferentes técnicas de análisis que se pueden aplicar dentro de una empresa.

Describir algunas de las medidas que se deben considerar para la toma de decisiones y alternativas de solución para los distintos problemas que afecten a la empresa, y ayudar a la planeación de la dirección de las inversiones que realice la organización.

Utilizar las razones más comunes para analizar la liquidez y la actividad del inventario cuentas por cobrar, Cuentas por pagar, activos fijos y activos totales de una empresa.

Analizar la relación entre endeudamiento y apalancamiento financiero que presenten los estados financieros, así como las razones que se pueden usar para evaluar la posición deudora de una empresa y su capacidad para cumplir con los pagos asociados a la deuda.

Evaluar la rentabilidad de una compañía con respecto a sus ventas, inversión en activos, inversión de capital de los propietarios y el valor de las acciones.

Determinar la posición que posee la empresa dentro del mercado competitivo dentro del cual se desempeña.

Proporcionar a los empleados la suficiente información que estos necesiten para mantener informados acerca de la situación bajo la cual trabaja la empresa.

Los estados financieros son un reflejo de los movimientos que la empresa ha incurrido durante un periodo de tiempo. El análisis financiero sirve como un examen objetivo que se utiliza como punto de partida para proporcionar referencia acerca de los hechos concernientes a una empresa. Para poder llegar a un estudio posterior se le debe dar la importancia significado en cifras mediante la simplificación de sus relaciones.

La importancia del análisis va más allá de lo deseado de la dirección ya que con los resultados se facilita su información para los diversos usuarios. El ejecutivo financiero se convierte en un tomador de decisiones sobre aspectos tales como dónde obtener los recursos, en qué invertir, cuáles son los beneficios o utilidades de las empresas cuándo y cómo se le debe pagar a las fuentes de financiamiento, se deben reinvertir las utilidades.³⁴

33 *Ibíd.* p. 8

34 *Ibíd.*, p. 10

Métodos de interpretación de datos financieros: Método horizontal y vertical e histórico. El método vertical se refiere a la utilización de los estados financieros de un período para conocer su situación o resultados.

En el método horizontal se comparan entre sí los dos últimos períodos, ya que en el período que está sucediendo se compara la contabilidad contra el presupuesto. En el método histórico se analizan tendencias, ya sea de porcentajes, índices o razones financieras, puede graficarse para mejor ilustración.

Las razones financieras: Las razones financieras dan indicadores para conocer si la entidad sujeta a evaluación es solvente, productiva, si tiene liquidez, etc. Algunas de las razones financieras son: Capital de trabajo esta razón se obtiene de la diferencia entre el activo circulante y el pasivo circulante. Representa el monto de recursos que la empresa tiene destinado a cubrir las erogaciones necesarias para su operación.

Prueba ácida.-es muy usada para evaluar la capacidad inmediata de pago que tienen las empresas. Se obtiene de dividir el activo disponible (es decir el efectivo en caja y bancos y valores de fácil realización) entre el pasivo circulante (a corto plazo).

Rotación de clientes por cobrar.- este índice se obtiene de dividir los ingresos de operación entre el importe de las cuentas por cobrar a clientes. Refleja el número de veces que han rotado las cuentas por cobrar en el período.

Razón de propiedad.- refleja la proporción en que los dueños o accionistas han aportado para la compra del total de los activos.

Razón de propiedad.- refleja la proporción en que los dueños o accionistas han aportado para la compra del total de los activos.

Valor contable de las acciones.- indica el valor de cada título y se obtiene de dividir el total del capital contable entre el número de acciones suscritas y pagadas.

Tasa de rendimiento: significa la rentabilidad de la inversión total de los accionistas. Se calcula dividiendo la utilidad neta, después de impuestos, entre el capital contable.

Punto de equilibrio: Antecedentes; El sistema del punto de equilibrio se desarrolló en el año de 1920 por el Ing. Walter A. Rautenstrauch, considero que los estados financieros no presentaban una información completa sobre los siguientes aspectos:

Solvencia;
Estabilidad y
Productividad.

Método de Tendencias. Al igual que el método de estados comparativos, el de tendencias es un método de interpretación horizontal. Se selecciona un año como base y se le asigna el 100% a todas las partidas de ese año. Luego se procede a determinar los porcentajes de

tendencias para los demás años y con relación al año base. Se divide el saldo de la partida en el año en que se trae, entre el saldo de la partida en el año base. Este cociente se multiplica por 100 para encontrar el porcentaje de tendencia.³⁵

Un porcentaje de tendencia superior a 100 significa que ha habido un aumento en el saldo de la partida con respecto al año base. El porcentaje de tendencia, es de 90, lo que significa es que ha habido una disminución en el saldo de la partida con respecto al año considerado como base. Una ventaja del método de tendencias, en contraste con el método de estados comparativos, es que los porcentajes de aumento o disminución en las partidas podrán determinarse tan solo restando el porcentaje de tendencias de que se trate, el 100% del año base.

Los porcentajes de tendencias de una partida deberán compararse con los porcentajes de tendencias de partidas similares. En este caso los porcentajes de tendencia de la partida de cuentas por pagar (a proveedores) deberán compararse con los porcentajes de tendencias para la partida de compras que puede aparecer en el estado de resultado de un comerciante, si se detallaran las partidas que integran el costo de ventas.

En ocasiones es imposible calcular porcentajes de tendencias, una de ellas es cuando se desea determinar el porcentaje de tendencia para la partida utilidad del ejercicio cuando en el año que se considere como base se haya obtenido una pérdida neta y no una utilidad. De igual manera, una empresa pudo haber comprado, por primera vez, un terreno para una futura expansión en un ejercicio posterior al año que se haya considerado como base, por tanto, en dicha partida aparecerá un saldo de cero en el año base. En este caso, al igual que el anterior, el porcentaje de tendencia con respecto al año base sería imposible de calcular.

Al interpretar los porcentajes de tendencia se deberá dar particular atención a la importancia relativa de las partidas. Un 150% de aumento en los cargos diferidos puede ser menos significativo que un aumento del 60% en los activos fijos (algo similar ocurre cuando una persona con un sueldo de \$ 1 millón mensuales recibe un aumento del 20% y otra persona con un sueldo de \$ 4 millones recibe un aumento del 10%. Si bien la segunda recibirá un aumento de \$400,000.00, en tanto que la primera sólo recibirá \$200,000.00 adicionales de sueldo.

2.3.2 Diferencia entre análisis e interpretación de datos financieros. Algunos contadores no hacen distinción alguna entre el análisis y la interpretación de la información contable. En forma similar a lo que sucede en medicina, en donde con frecuencia se somete a un paciente a un análisis clínico para después, con base en este análisis, proceder a concluir el estado físico del paciente recomendando el tratamiento que se deba seguir, un contador deberá analizar, primero, la información contable que aparece contenida en los estados financieros para luego proseguir a su interpretación. El análisis de los estados financieros es un trabajo arduo que consiste en efectuar un sin número de operaciones matemáticas como para determinar sus porcentajes de cambio; se calcularán razones

35 *Ibíd.*, p. 12

financieras, así como porcentajes integrales. Cabe recordar que los estados financieros presentan partidas condensadas se pueden resumir un mayor número de cuentas. Las cifras que allí aparecen son como todos los números, de naturaleza fría, sin significado alguno, a menos que la mente humana trate de interpretarlos. Para facilitar tal interpretación se lleva a cabo otro proceso de decantación de lo que no es significativo o relevante. Al llevar a cabo la interpretación se intentará encontrar los puntos fuertes y débiles de la compañía cuyos estados se están analizando en interpretando³⁶

2.4 MARCO LEGAL

Constitución Política. Mediante el artículo 78 define que: La Ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización. Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios³⁷.

El estado garantizara la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen. Para gozar de este derecho las organizaciones deben ser representativas y observar procedimientos democráticos internos.

Código de Comercio. Artículo 48: Todo comerciante conformará su contabilidad, libros, registros contables, inventarios y estado financiero en general, a las disposiciones de este código y demás normas sobre la materia.

Artículo 49. Libros De Comercio - Concepto. Para los efectos legales, cuando se haga referencia a los libros de comercio, se entenderán por tales los que determine la ley como obligatorios y los auxiliares necesarios para el completo entendimiento de aquéllos.

Artículo 50. Contabilidad - Requisitos. La contabilidad solamente podrá llevarse en idioma castellano, por el sistema de partida doble, en libros registrados, de manera que suministre una historia clara, completa y fidedigna de los negocios del comerciante, con sujeción a las reglamentaciones que expida el gobierno.

CAPÍTULO II. RESERVA Y EXHIBICIÓN DE LIBROS DE COMERCIO.

Artículo 61. Excepciones al derecho de reserva. Los libros y papeles del comerciante no podrán examinarse por personas distintas de sus propietarios o personas autorizadas para ello, sino para los fines indicados en la Constitución Nacional y mediante orden de autoridad competente. Lo dispuesto en este artículo no restringirá el derecho de inspección que confiere la ley a los asociados sobre libros y papeles de las compañías comerciales, ni el que corresponda a quienes cumplan funciones de vigilancia o auditoría en las mismas.

36 Asamblea Nacional Constituyente. Constitución Política de Colombia 1991, edición actualizada 2010. Impreandes S.A Bogotá Colombia. p. 31

37 Código de Comercio 1996, Editorial Unión Ltda. Bogotá Colombia. p. 20

Decreto 2649 de 1993 (diciembre 29) Por el cual se reglamenta la contabilidad en general y se expiden los principios o normas de contabilidad generalmente aceptados en Colombia.³⁸

El Presidente de la República de Colombia, en ejercicio de las facultades que le otorga el numeral 11, artículo 189, de la Constitución Política de Colombia, DECRETA:

TITULO PRIMERO Marco conceptual de la contabilidad.

CAPITULO I. De los principios de contabilidad generalmente aceptados. Art. 1°. Definición. De conformidad con el artículo 68 de la Ley 43 de 1990, se entiende por principios o normas de contabilidad generalmente aceptados en Colombia, el conjunto de conceptos básicos y de reglas que deben ser observados al registrar e informar contablemente sobre los asuntos y actividades de personas naturales o jurídicas.

Apoyándose en ellos, la contabilidad permite identificar, medir, clasificar, registrar, interpretar, analizar, evaluar e informar, las operaciones de un ente económico, en forma clara, completa y fidedigna

CAPITULO II. Objetivos y cualidades de la información contable. Art. 3°. Objetivos básicos. La información contable debe servir fundamentalmente para: Conocer y demostrar los recursos controlados por un ente económico, las obligaciones que tenga de transferir recursos a otros entes, los cambios que hubieren experimentado tales recursos y el resultado obtenido en el período.³⁹

CAPITULO III. Normas Básicas. Art. 9°. Período. El ente económico debe preparar y difundir periódicamente estados financieros, durante su existencia.

Los cortes respectivos deben definirse previamente, de acuerdo con las normas legales y en consideración al ciclo de las operaciones.

Por lo menos una vez al año, con corte al 31 de diciembre, el ente económico debe emitir estados financieros de propósito general.

CAPITULO IV. De los estados financieros y sus elementos. SECCIÓN I. De los estados financieros.

Art. 19. Importancia. Los Estados financieros, cuya preparación y presentación es responsabilidad de los administradores del ente, son el medio principal para suministrar información contable a quienes no tienen acceso a los registros de un ente económico. Mediante una tabulación formal de nombres y cantidades de dinero derivados de tales

38 MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO. Decreto 2649. Bogotá. 1993. p 1

39 *Ibíd.*, p.2

registros, reflejan, a una fecha de corte, la recopilación, clasificación y resumen final de los datos contables

Art. 20. Clases principales de estados financieros. Teniendo en cuenta las características de los usuarios a quienes van dirigidos o los objetivos específicos que los originan, los estados financieros se dividen en estados de propósito general y de propósito especial.

Art. 21. Estados financieros de propósito general. Son estados financieros de propósito general aquellos que se preparan al cierre de un período para ser conocidos por usuarios indeterminados, con el ánimo principal de satisfacer el interés común del público en evaluar la capacidad de un ente económico para generar flujos favorables de fondos. Se deben caracterizar por su concisión, claridad, neutralidad y fácil consulta.

Son estados financieros de propósito general, los estados financieros básicos y los estados financieros consolidados.

Art. 22. Estados financieros básicos. Son estados financieros básicos:

El balance general.

El estado de resultados.

El estado de cambios en el patrimonio.

El estado de cambios en la situación financiera, y

El estado de flujos de efectivo.

SECCIÓN II De los elementos de los estados financieros.

Art. 34. Enumeración y relación. Son elementos de los estados financieros, los activos, los pasivos, el patrimonio, los ingresos, los costos, los gastos, la corrección monetaria y las cuentas de orden.

Los activos, pasivos y el patrimonio, deben ser reconocidos en forma tal que al relacionar unos con otros se pueda determinar razonablemente la situación financiera del ente económico a una fecha dada.

La sumatoria de los ingresos, los costos, los gastos y la corrección monetaria, debidamente asociados, arroja el resultado del período.

Art. 35. Activo. Un activo es la representación financiera de un recurso obtenido por el ente económico como resultado de eventos pasados, de cuya utilización se espera que fluyan a la empresa beneficios económicos futuros.

Art. 36. Pasivo. Un pasivo es la representación financiera de una obligación presente del ente económico, derivada de eventos pasados, en virtud de la cual se reconoce que en el futuro se deberá transferir recursos o proveer servicios a otros entes.

TITULO SEGUNDO. De las normas técnicas.

CAPITULO I. De las normas técnicas generales.

Art. 46. Propósito. En desarrollo de las normas básicas, las normas técnicas generales regular el ciclo contable.

El ciclo contable es el proceso que debe seguirse para garantizar que todos los hechos económicos se reconocen y transmiten correctamente a los usuarios de la información.

3. DISEÑO METODOLOGICO

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Para el proyecto se utilizó la investigación descriptiva, por medio de la cual se aplicarán métodos cuantitativos que permitirán determinar la cantidad de personas objeto de estudio; a su vez el método cualitativo, porque permitirá conocer las características de la población; de esta manera la investigación arrojará resultados definitivos y claros que ayudarán a la realización del análisis financiero de la empresa DR. PROSALUD IPS de la ciudad de Ocaña Norte de Santander., ya que según Hernández Sampieri “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a análisis⁴⁰”

De igual forma, se desarrollará una investigación documental basada en la revisión de textos y en un trabajo de campo mediante la aplicación de encuestas y entrevistas, lo cual permitirá indagar, conocer e interpretar datos e información acerca del tema a estudiar.

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1 Población.

La población es un conjunto de individuos de la misma clase, limitada por el estudio. Según Tamayo y Tamayo⁴¹. “La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”.

La población objeto de estudio que se tendrá en cuenta en el proyecto es el Representante Legal, el Contador Público y 4 empleados de la empresa DR. PROSALUD IPS. los cuales son los encargados de la parte administrativa.

3.2.2 Muestra.

Se tomará el ciento por ciento (100%) de la población objeto de estudio, teniendo en cuenta que es un número reducido y no ameritan la aplicación de alguna fórmula estadística.

3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Fuentes Primarias: Entre las fuentes primarias de información utilizadas en el estudio investigativo descriptivo se encuentran la asesoría de contadores públicos, docentes de la

40 HERNANDEZ, Sampieri. Metodología de la Investigación. [En línea]. 2010. [Recuperado el día 17 de Febrero de 2014] Disponible en internet: http://www.upsin.edu.mx/mec/digital/metod_invest.pdf

41 TAMAYO, Luis. El Proceso de la Investigación Científica. [En línea]. 2002. [Recuperado el día 17 de Febrero de 2014] Disponible en internet: <http://evirtual.uaslp.mx/ENF/220/Biblioteca/Tamayo%20Tamayo-EI%20proceso%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica2002.pdf>

Universidad Francisco de Paula Santander Seccional Ocaña y demás personas y entidades que provean información base para este estudio; se utilizará la entrevista personal dirigida al representante legal de la empresa, al contador público y a los empleados de la misma, se les aplicará una encuesta; todo esto con el fin de conocer a fondo las operaciones de la empresa para obtener una visión clara de los procedimientos financieros y administrativos manejados.

En este estudio se emplearán diferentes instrumentos de recolección de información como: la encuesta y observación directa.

Fuentes Secundarias: Entre las fuentes secundarias de información se cuenta con la información extraída de revistas, libros y textos de clase, información de centro de información y documentación, bibliotecas y consultas virtuales.

3.4 ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

De acuerdo con la información suministrada por las personas responsables del manejo y conocimiento de los datos de la empresa DR. PROSALUD IPS, se pudo determinar: El tiempo de actividad mercantil del negocio es de 2 años, lo cual indica que durante este periodo se ha organizado y manejado en orden el método de registro contable para la misma, utilizando para ello: Libro de mayor y balance, libro diario columnario y libro de actas, los cuales conforman el mencionado registro, el cual es llevado a cabo en forma manual y sistematizado desde el año 2014; de igual forma se pudo conocer que hasta el momento a la empresa DR. PROSALUD IPS no se le ha realizado ningún análisis financiero por cuanto los propietarios no lo han creído conveniente, sin embargo de acuerdo al crecimiento que ha tenido la misma; actualmente, consideran necesario la realización de esta herramienta, toda vez que con ella se puede llegar a una evaluación sobre la situación financiera y contable de la misma. Por su parte las decisiones financieras de la empresa son tomadas de acuerdo a los resultados obtenidos durante el corte de cada mes.

En opinión del contador: Las fortalezas de la empresa se consolidan en vinculación de personal altamente calificado y capacitado en el manejo de la parte contable y la sistematización de la misma.

La atención al cliente sustentada en el servicio personalizado, buscando con ello la conservación de los antiguos y la consecución de los potenciales. Otro factor preponderante es la posición que está tomando DR. PROSALUD IPS en el mercado y la ubicación de la empresa en el centro de la ciudad. Las amenazas se hayan localizadas en incursión de competencia.

4. RESULTADOS

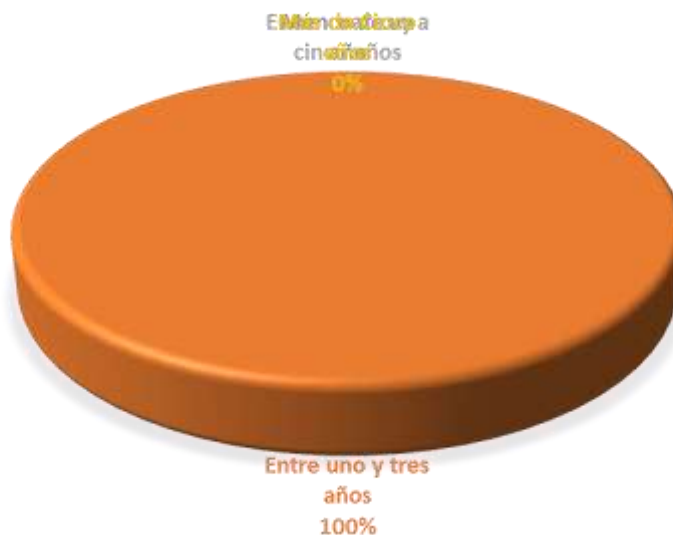
La información se analizara de manera cualitativa, determinando categorías dentro de las cuales se ubicaron los datos suministrados por los entrevistados para luego hacer la interpretación de los mismos, la cual fue convalidada con la observación de procesos y documentos.

Tabla 1. Qué tiempo lleva laborando en la empresa

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Menos de un año	0	0%
Entre uno y tres años	4	100%
Entre cuatro y a cinco años	0	0%
Más de Cinco años	0	0%
Total	4	100 %

Fuente: Autores del Proyecto, DR. PROSALUD IPS.

Figura 1. Qué tiempo lleva laborando en la empresa



Fuente: Autores del Proyecto, DR. PROSALUD IPS.

Según los datos de la gráfica se puede observar que el 100% de los empleados tienen menos de 3 años de trabajar en DR. PROSALUD IPS. Lo que significa que hasta el momento todo el personal está en una etapa de adaptación a la organización que está teniendo la empresa por el poco tiempo de funcionamiento.

Tabla 2. Cuenta con los elementos necesarios para el desempeño de sus funciones

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	100%
No	0	0%
Total	4	100 %

Fuente: Autores del Proyecto, DR. PROSALUD IPS.

Figura 2. Cuenta con los elementos necesarios para el desempeño de sus funciones



Fuente: Autores del Proyecto, DR. PROSALUD IPS.

Los datos arrojados por los encuestados muestran como estos cuentan con los elementos y herramientas necesarias para realizar sus labores, esto se evidencia en que el 100% contesto positivamente a la pregunta.

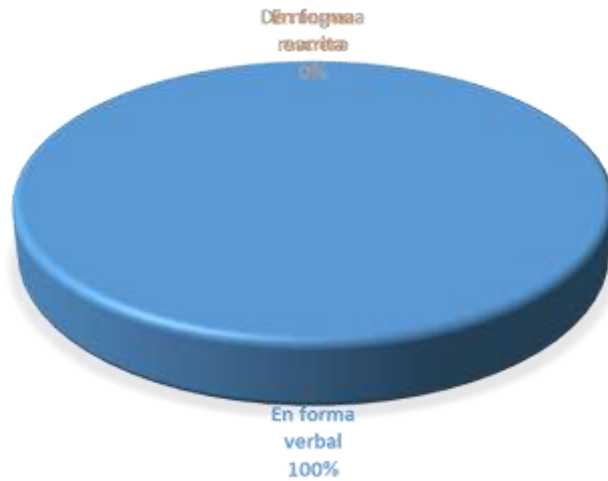
Es importante de resaltar que aunque DR. PROSALUD IPS. Es una empresa reciente en el mercado de servicios médicos cuenta con una buena infraestructura y equipos, lo cual se refleja en la comodidad de los empleados para realizar sus actividades.

Tabla 3. Las funciones asignadas se las han dado a conocer

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
En forma verbal	4	100%
En forma escrita	0	0%
De ninguna manera	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Autores del Proyecto, DR. PROSALUD IPS.

Figura 3. Las funciones asignadas se las han dado a conocer



Fuente: Autores del Proyecto, DR. PROSALUD IPS.

El mecanismo utilizado por la empresa para dar instrucciones es de manera verbal con un 100%, tal como lo muestra la gráfica.

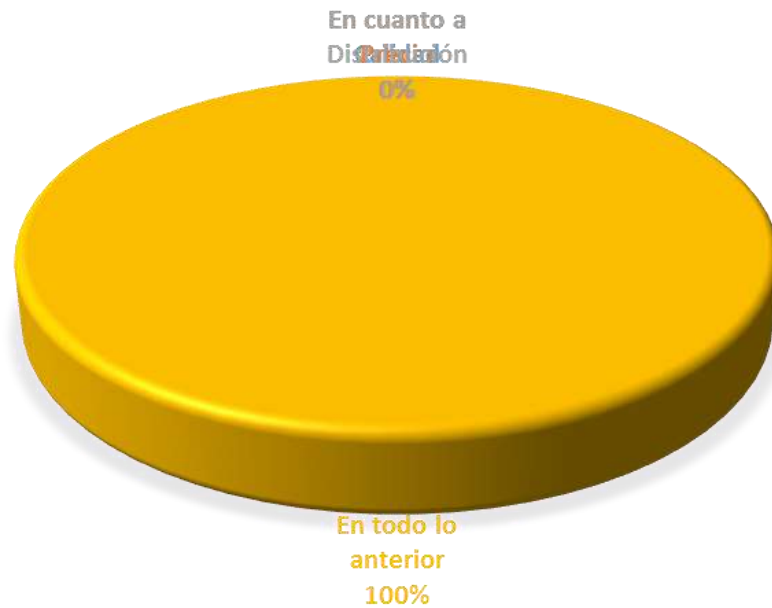
Esta situación podría generar problemas futuros, como el caso de que el encargado actualmente de la parte contable se ausente por motivos de enfermedad o abandone su cargo de una forma inesperada otra persona este capacitada para ocuparlo.

Tabla 4. Considera usted que los productos ofrecidos por la empresa satisfacen las expectativas de la demanda

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
En cuanto a Calidad	0	0%
En cuanto a Precio	0	0%
En cuanto a Distribución	0	0%
En todo lo anterior	4	100%
Total	4	100

Fuente: Autores del Proyecto, DR. PROSALUD IPS.

Figura 4. Considera usted que los productos ofrecidos por la empresa satisfacen las expectativas de la demanda.



Fuente: Autores del Proyecto, DR. PROSALUD IPS.

Según la gráfica el 100% de los encuestados, afirman que los productos y servicios ofrecidos por la empresa satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes.

Lo que significa que cada día DR. PROSALUD IPS sea mejor y reconocida por brindar un buen servicio y calidad de los productos que ofrece a la comunidad.

Tabla 5. Que sugerencia le haría usted al propietario de la para mejorar en cuanto a la atención al cliente

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Capacitación al personal	4	100
Total	4	100

Fuente: Autores del Proyecto, DR. PROSALUD IPS.

Figura 5. Que sugerencia le haría usted al propietario de la para mejorar en cuanto a la atención al cliente



Fuente: Autores del Proyecto, DR. PROSALUD IPS.

El 100% de los trabajadores recomienda dar más capacitaciones, con lo que se puede deducir que la empresa posee una debilidad frente al mejoramiento del personal.

Aspecto a tener en cuenta para el mejor desempeño de los trabajadores en el futuro.

4.1 Diagnóstico a la empresa DR. PROSALUD IPS y sus componentes financieros

Teniendo en cuenta los datos obtenidos mediante la entrevista al gerente y la observación directa de la empresa DR. PROSALUD IPS, así como la revisión documental, se evidencia que la empresa cuenta con los requisitos legales para su debido funcionamiento, entre los que se mencionan: Cámara de Comercio y RUT, por lo tanto cuentan con los documentos que los acreditan como comerciantes y por ende pueden realizar su objeto social, cabe aclarar que la no presentación de los mismos en lugar visible o en su defecto su no existencia, pueden ocasionar problemas con las autoridades competentes pues estas tienen la facultad de sellar los establecimientos que no cumplan con los documentos antes descritos, por ello, DR. PROSALUD IPS exhibe adecuadamente la Cámara de Comercio y el RUT, así como los permisos de la secretaria de salud en aras de evitar problemas judiciales.

Continuando con la encuesta realizada a los empleados de la empresa, se evidencia que tienen claro que la mayor fuerza que tiene la empresa y la cual la ayuda a que sus clientes estén satisfechos, son su variedad de servicios, precios cómodos y la atención que se le brinda al paciente.

La publicidad es otra fortaleza de la empresa, ya que ésta cuenta con publicidad en la televisión local y a través de las redes sociales, lo cual la hace que muchas personas conozcan su existencia.

Pero es claro que una debilidad sustentada por los empleados es que hasta la presente la capacitación recibida ha sido escasa, la cual necesitan dado que los adelantos en la salud y en la parte contable son cada día mayor. Para terminar con las debilidades mayores de la empresa, DR. PROSALUD IPS no cuenta con una organización administrativa, por lo que sus empleados desconocen la existencia de una misión, visión, objetivos, manual de funciones y organigrama, que los guíe y ayude a cumplir a cabalidad sus funciones y por ende, las actividades que realice sean las correctas, como lo muestran los datos que las instrucciones son dadas de manera verbal.

En cuanto a las oportunidades y amenazas en la empresa, se tiene que el crecimiento poblacional, la masiva demanda y la línea de servicios que DR. PROSALUD IPS maneja, son las oportunidades que debe aprovechar para poder crecer en el mercado de la salud en la ciudad y la provincia.

Cuadro 1. Matriz DOFA

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	1. Información oportuna. 2. Procesos contables sistematizados. 3. Esta legalmente constituida. 4. Portafolio de servicios. 5. Atención al cliente 6. Ubicación de la empresa 7-Capital de trabajo estable y seguro.	1. Carencia de organización Administrativa 2. No existe vigilancia ni supervisión de la información contable. 3. No existe manual de funciones de procedimientos contables. 4. No se presenta información de una manera periódica al gerente. 6. La información contable no está al día y debidamente soportada en los inicios de la empresa 7. Falta de capacitaciones a los empleados.

OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS – FO	ESTRATEGIAS – DO
<p>1. Posibilidad de nuevos contratos o convenios.</p> <p>2. Masiva demanda</p> <p>3. Aceptación de los servicios ofrecidos.</p> <p>4. Imagen y Reconocimiento de la empresa en su zona de influencia</p> <p>5. Programas de capacitación en el área contable.</p> <p>6. Importancia del servicio de DR. PROSALUD IPS para la comunidad</p>	<p>1. Aumentar el portafolio de servicios para que éste sea cada vez mejor y abarque más población.</p> <p>2. Sumar pacientes mediante la apertura de nuevos contratos aprovechando la calidad y la aceptación de los servicios, mostrado en la imagen positiva de la empresa en la ciudad.</p>	<p>1. Establecer un sistema de documentación más eficaz que ayude al procesamiento de la información contable.</p> <p>2. Fortalecer la estructura interna de la empresa, por medio de la implementación de una organización administrativa.</p> <p>3. Lograr un sistema de recaudo más efectivo para mejorar el flujo efectivo y así evitar realizar préstamo.</p> <p>4. Capacitación al personal existente para mejorar la calidad en la prestación del servicio.</p>
AMENAZAS	ESTRATEGIAS – FA	ESTRATEGIAS – DA
<p>1. Las cuentas por Cobrar han aumentado de un año a otro.</p> <p>2. Competencia agresiva</p> <p>3-En la toma de decisiones no siempre se tiene en cuenta la información contable.</p>	<p>1. Negociar mejores términos en la forma de pago de las EPS, logrando que se efectúen los pagos en el menor tiempo posible.</p> <p>2. Aprovechar el conocimiento interno de los empleados de la empresa para realizar los procedimientos administrativos y de control que requiera la empresa.</p> <p>3. Organizar toda la información contable desde el inicio de la empresa para evitar problemas futuros con entidades del estado y la DIAN</p>	<p>1-Presentar informes contables mensuales para dar conocimiento de la situación actual de la empresa.</p> <p>2-Realizar una auditoría de cartera para verificar las deudas que las EPS tienen con la empresa.</p> <p>3-Implementación de medidas de control suficientes y adecuadas para el manejo del área contable, sujeta al cumplimiento de los diversos requisitos legales del orden nacional.</p>

Fuente: Autores del Proyecto, DR. PROSALUD IPS.

4.2 Análisis e interpretación de los estados financieros.

Cuadro 2. Análisis horizontal Balance General DR. PROSALUD IPS

DR. PROSALUD IPS S.A.S				
BALANCE GENERAL				
A 31 de Diciembre de 2014				
CUENTAS			ANALISIS HORIZONTAL	
	2013	2014	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION RELATIVA
ACTIVO CORRIENTE				
EFFECTIVO				
CAJA	1.527.647,00	\$ 38.355.264,08	36.827.617,08	241074%
caja principal	1.300.000,00	\$ 36.721.276,00	35.421.276,00	272471%
caja menor	0,00	\$ 1.599.759,00	1.599.759,00	0%
BANCOS	227.647,00	\$ 34.229,08	-\$ 193.417,92	-8496%
cuenta corriente	227.647,00	\$ 34.229,08	-193.417,92	-8496%
DEUDORES	26.000,00	\$ 109.137.606,63	109.111.606,63	41966003%
CLIENTES NACIONALES	26.000,00	\$ 109.137.606,63	109.111.606,63	41966003%
caprecom	0,00	\$ 10.507.816,63	10.507.816,63	0%
nueva EPS S.A	0,00	\$ 98.629.790,00	98.629.790,00	0%
ANTICIPO DE IMPTO O SALDO A FAVOR	26.000,00		-26.000,00	-10000%
impto a la equidad cree	26.000,00		-26.000,00	-10000%
INVENTARIOS	5.345.648,00	\$ 5.345.648,00	\$ 0,00	0%
medicamentos	5.345.648,00	\$ 5.345.648,00	\$ 0,00	0%
PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	25.039.000,00	\$ 51.872.749,00	26.833.749,00	10717%
Mmuebles y enseres	5.660.000,00	\$ 8.070.500,00	2.410.500,00	4259%
equipos de computacion	7.500.000,00	\$ 1.269.000,00	-6.231.000,00	-8308%
equipos medicos cientificos	12.459.000,00	\$ 42.962.129,00	30.503.129,00	24483%
DEPRECIACION ACOMULADA	-580.000,00	-\$ 428.880,00	151.120,00	-2606%
muebles y enseres	-145.000,00	-\$ 37.928,00	107.072,00	-7384%
equipo de computacion	-174.000,00	-\$ 47.942,00	126.058,00	-7245%
equipo medico cientifico	-261.000,00	-\$ 343.010,00	-82.010,00	3142%
INTANGIBLES	0,00	\$ 5.127.400,00	5.127.400,00	0%
software	0,00	\$ 5.127.400,00	5.127.400,00	0%
software TNS	0,00	\$ 1.879.400,00	1.879.400,00	0%
Software xenia historias clinicas	0,00	\$ 3.248.000,00	3.248.000,00	0%
TOTAL ACTIVOS	31.938.295,00	\$ 209.838.667,71	177.900.372,71	55701%

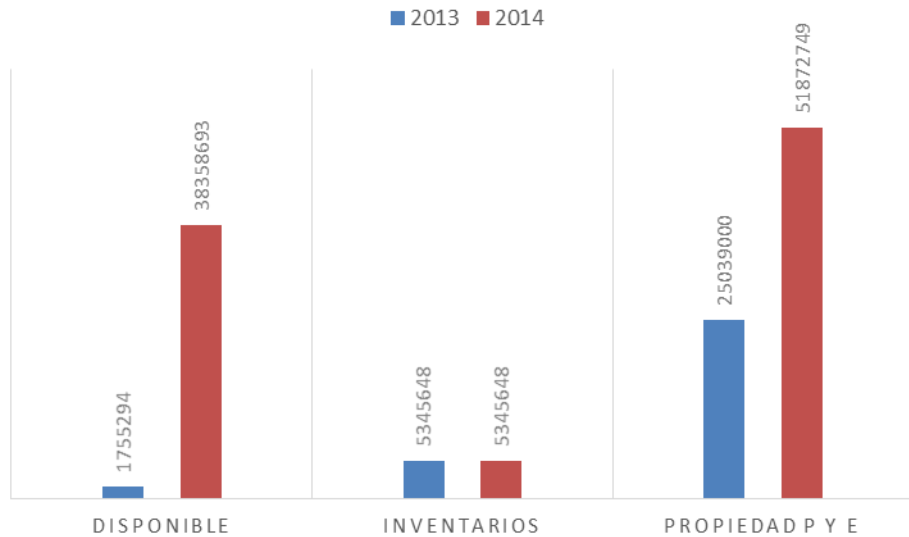
Fuente: Autores del Proyecto, DR. PROSALUD IPS

2	PASIVOS				
21	OBLIGACIONES FINANCIERAS				
2195	otras obligaciones		\$ 47.465.902,00	\$ 47.465.902,00	0%
219505	particulares		\$ 47.465.902,00	\$ 47.465.902,00	0%
22	PROVEDORES NACIONALES	\$ 907.146,00	\$ 27.568.015,00	\$ 26.660.869,00	293898,33%
220501.01	Disamed	\$ 757.140,00		\$ (757.140,00)	-10000,00%
220501.02	Javier Luna Moreno	\$ 150.006,00		\$ (150.006,00)	-10000,00%
220501.04	Droguería San Francisco		\$ 111.160,00	\$ 111.160,00	0%
220501.06	Drogasalud		\$ 23.217.158,00	\$ 23.217.158,00	0%
220501.08	RTR		\$ 4.000.000,00	\$ 4.000.000,00	0%
220501.11	Diagnostimax		\$ 239.697,00	\$ 239.697,00	0%
23	CUENTAS POR PAGAR	\$ 197.085,00	\$ 25.479.600,00	\$ 25.282.515,00	1282822,89%
2320	CUENTAS POR PAGAR NACIONALES	\$ 197.085,00	\$ 25.479.600,00	\$ 25.282.515,00	1282822,89%
232001	Acontratistas		\$ 21.736.000,00	\$ 21.736.000,00	0%
2365	Retencion el la fuente		\$ 3.743.600,00	\$ 3.743.600,00	0%
236575.01	Retencion a la equidad CREE	\$ 26.000,00		\$ (26.000,00)	-10000,00%
237005.04	Aportes a entidades de salud	\$ 73.688,00		\$ (73.688,00)	-10000,00%
237006.01	Aportes a de riesgos pnales	\$ 3.077,00		\$ (3.077,00)	-10000,00%
238030.01	Acreeedores varios	\$ 94.320,00		\$ (94.320,00)	-10000,00%
	TOTAL PASIVOS	\$ 1.104.231,00	\$ 100.513.517,00	\$ 99.409.286,00	900258,06%
3	PATRIMONIO				
3115	CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO	\$ 30.000.000,00	\$ 30.000.000,00	\$ 0,00	\$ 0,00
311510	Capital social	\$ 30.000.000,00	\$ 30.000.000,00	\$ 0,00	\$ 0,00
36	RESULTADO DEL EJERCICIO	\$ 834.064,00	\$ 79.325.150,71	\$ 78.491.086,71	\$ 9.410,68
36050504.01	Utilidad del ejercicio anterior	\$ 834.064,00	\$ 834.064,00	\$ 0,00	\$ 0,00
36050504.02	Utilidad del ejercicio		\$ 78.491.086,71	\$ 78.491.086,71	0%
	TOTAL PATRIMONIO	\$ 30.834.064,00	\$ 109.325.150,71	\$ 78.491.086,71	\$ 254,56
	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO				

Fuente: Autores del Proyecto, DR. PROSALUD IPS

Los elementos que componen el Balance General como se puede observar es el activo, pasivo y patrimonio, los cuales cada uno de ellos presentan cifras significativas y que representan la razón de ser de la empresa DR. PROSALUD IPS, analizando cada uno de ellos se puede deducir: en el activo la cifra más significativa son los deudores, de la cual hace parte las cuentas por cobrar a las EPS; en cuanto al pasivo el rubro más relevante son las obligaciones financieras, en donde este valor asciende a \$ 47.465.902 para el año 2014; por último se encuentra el patrimonio siendo las utilidades del ejercicio el rubro más representativo, ya que para el año 2014 las actividades desarrolladas por la empresa han generado utilidades satisfactorias.

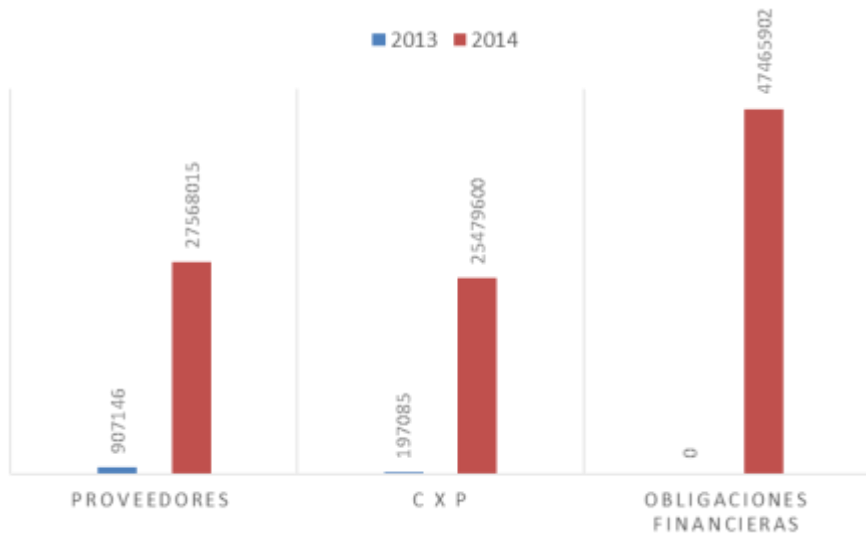
Gráfico 1. Activo DR. PROSALUD IPS.



Fuente: Autores del Proyecto, DR. PROSALUD IPS.

Analizado el activo de la empresa objeto de estudio se puede deducir que el rubro más representativo en el año 2013 y 2014 es la propiedad planta y equipos, seguido del disponible para el año 2014 el cual tuvo un incremento bastante significativo. Por otra parte el rubro menos representativo en el año 2013 y 2014 fueron los inventarios, ya que se mantiene a un total de solo \$ 5.345.648.

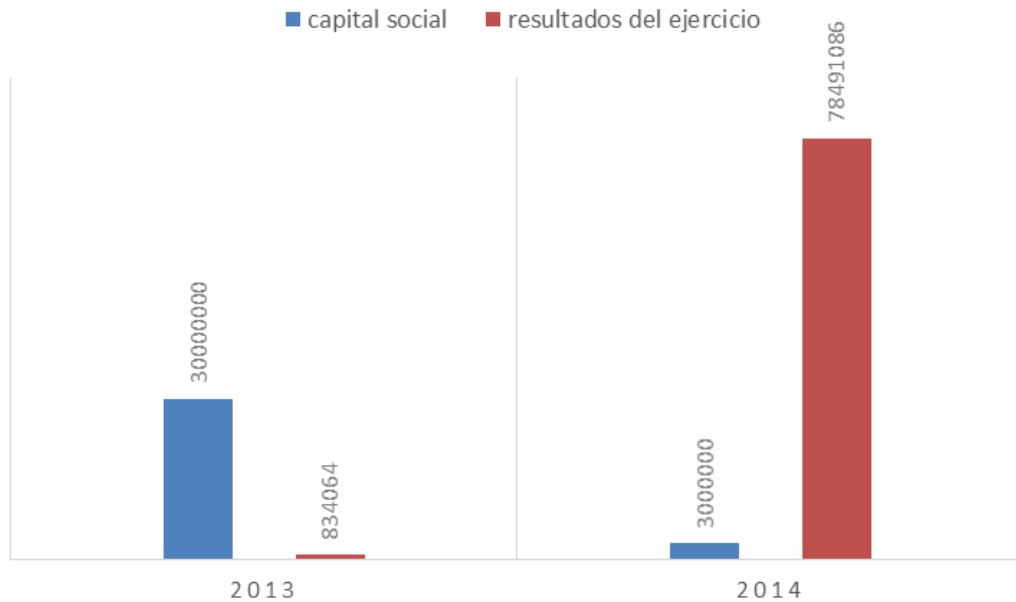
Gráfico 2. Pasivo de DR. PROSALUD IPS.



Fuente: Autores del Proyecto, DR. PROSALUD IPS.

En cuanto al pasivo se puede observar que las cuentas por pagar del año 2013 no superan el millón de pesos, época en la cual la empresa estaba comenzando por lo tanto sus obligaciones no tenían mucha representatividad. Mientras que para el año 2014 estos valores cambian radicalmente siendo el más representativo las obligaciones financieras seguidas de los proveedores, a quienes se les adeuda una buena cantidad.

Gráfico 3. Patrimonio de DR. PROSALUD IPS.



Fuente: Autores del Proyecto, DR. PROSALUD IPS.

Si bien es claro que el capital social permanece estable para los dos periodos, en cuanto a la utilidad para el año 2013 esta no representa un valor llamativo, situación que cambia para el año 2014 donde esta alcanza una cifra bastante importante pasando de \$ 834.046 a \$ 78.491.086, siendo éstas muy beneficioso para la rentabilidad de la empresa, ya que la empresa cuenta con solvencia para mantenerse en la prestación de sus servicios. Estos valores no muestran un avance en el patrimonio de la empresa, ya que de un año a otro ha permanecido el mismo valor.

Cuadro 3. Análisis horizontal estado de resultados DR. PROSALUD IPS.

DR PROSALUD IPS S.A.S					
ESTADO DE RESULTADO					
A 31 de Diciembre de 2014					
	Cuentas			ANALISIS HORIZONTAL	
		2013	2014	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION RELATIVA
4	INGRESOS OPERACIONALES				
4105	PRESTACION SERVICIOS DE SALUD				
410502	Consultas externas	\$ 8.786.219,00	\$ 304.649.314,63	\$ 295.863.095,63	336735%
4105020427	medicina general	\$ 8.786.219,00	\$ 304.649.314,63	\$ 295.863.095,63	336735%
4105020434	odontologia		\$ 90.987.753,00	\$ 90.987.753,00	0%
4105020434	odontologia		\$ 90.594.153,00	\$ 90.594.153,00	0%
4105020434	control de odontologia		\$ 393.600,00	\$ 393.600,00	0%
4105020438	optometria		\$ 6.500.000,00	\$ 6.500.000,00	0%
4105020438	lentes y molduras		\$ 5.000.000,00	\$ 5.000.000,00	0%
4105020438	consultas optometrias		\$ 1.500.000,00	\$ 1.500.000,00	0%
4105050402	imagenologia		\$ 5.297.900,00	\$ 5.297.900,00	0%
4105050402	rayos x		\$ 4.937.900,00	\$ 4.937.900,00	0%
4105050402	ecografias		\$ 360.000,00	\$ 360.000,00	0%
4105050403	laboratorio clinico general		\$ 225.000,00	\$ 225.000,00	0%
4105050403	EKG		\$ 225.000,00	\$ 225.000,00	0%
4105050407	procedimientos especiales		\$ 63.205.920,00	\$ 63.205.920,00	0%
4105050407	promocion y prevencion		\$ 63.205.920,00	\$ 63.205.920,00	0%
410507	unidad funcional de mercadeo		\$ 101.852.450,00	\$ 101.852.450,00	0%
4105070401	medicamentos		\$ 101.852.450,00	\$ 101.852.450,00	0%
4165	ADM DEL REGIMEN DE S.S.S		\$ 27.790.596,00	\$ 27.790.596,00	0%
416548.01	copago A		\$ 18.507.132,00	\$ 18.507.132,00	0%
456548.02	copago B		\$ 6.914.932,00	\$ 6.914.932,00	0%
416548.03	copago C		\$ 2.638.532,00	\$ 2.638.532,00	0%
4175	DESCUENTOS EN SERV. DE SALUD		\$ (38.483.383,00)	\$ (38.483.383,00)	0%
4175010402	descuentos cuotas moderadas y copago		\$ (38.483.383,00)	\$ (38.483.383,00)	0%
42	INGRESOS NO OPERACIONALES	\$ 7.000.000,00	\$ 1.007.612,22	\$ (5.992.387,78)	-8561%
4210	FINANCIEROS		\$ 29.862,22	\$ 29.862,22	0%
421005.01	intereses por financiacion		\$ 29.862,22	\$ 29.862,22	0%
4295	DIVERSOS	\$ 7.000.000,00	\$ 977.750,00	\$ (6.022.250,00)	0%
42955304.01	sobrantes		\$ 977.750,00	\$ 977.750,00	0%
42?	arrendamiento local	\$ 7.000.000,00		\$ (7.000.000,00)	-10000%
	TOTAL INGRESOS	\$ 15.786.219,00	\$ 563.033.162,85	\$ 547.246.943,85	346661%

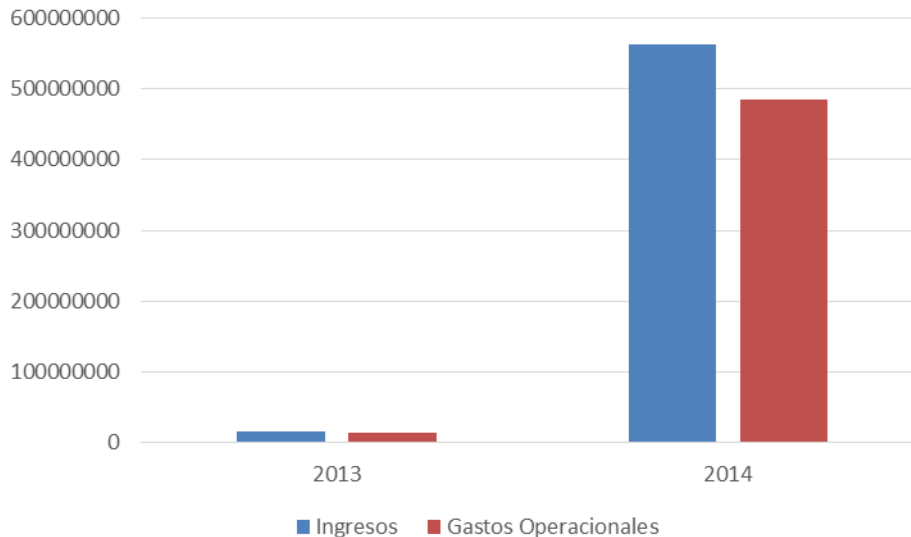
Fuente: Autores del Proyecto, DR. PROSALUD IPS

GASTOS				
OPERACIONALES DE ADMINISTRACION				
SUELDOS Y SALARIOS	\$ 2.300.000,00	\$ 41.084.969,00	\$ 38.784.969,00	168630%
suelo de personal	\$ 2.300.000,00	\$ 32.177.350,00	\$ 29.877.350,00	129902%
biaticos		\$ 2.015.000,00	\$ 2.015.000,00	0%
cesantias		\$ 1.764.578,00	\$ 1.764.578,00	0%
intereses de cesantias		\$ 149.141,00	\$ 149.141,00	0%
prima de servicios		\$ 2.560.578,00	\$ 2.560.578,00	0%
vacaciones		\$ 1.327.322,00	\$ 1.327.322,00	0%
dotacion y suministro a trabajadores		\$ 1.091.000,00	\$ 1.091.000,00	0%
CONTRIBUCIONES EFECTIVAS				
aportes inst prestadora en salud		\$ 3.505.606,00	\$ 3.505.606,00	0%
ARP		\$ 1.944.540,00	\$ 1.944.540,00	0%
aportes a fondes de pensiones		\$ 39.652,00	\$ 39.652,00	0%
aportes a cajas de compensacion		\$ 1.218.154,00	\$ 1.218.154,00	0%
APORTES SOBRE LA NOMINA		\$ 303.260,00	\$ 303.260,00	0%
aportes ICBF		\$ 379.532,00	\$ 379.532,00	0%
aportes SENA		\$ 227.732,00	\$ 227.732,00	0%
HONORARIOS		\$ 151.800,00	\$ 151.800,00	0%
asesoria juridica		\$ 16.481.670,00	\$ 16.481.670,00	0%
asesoria contable		\$ 4.100.000,00	\$ 4.100.000,00	0%
asesoria tecnicas		\$ 3.000.000,00	\$ 3.000.000,00	0%
otros		\$ 8.551.000,00	\$ 8.551.000,00	0%
IMPUESTOS		\$ 830.670,00	\$ 830.670,00	0%
declaracion de renta		\$ 9.599.141,00	\$ 9.599.141,00	0%
retencion en la fuente		\$ 449.000,00	\$ 449.000,00	0%
impuesto adel CREE		\$ 8.290.141,00	\$ 8.290.141,00	0%
ARRENDAMIENTOS	\$ 7.300.000,00	\$ 53.806.800,00	\$ 46.506.800,00	0%
edificacion	\$ 7.300.000,00	\$ 53.806.800,00	\$ 46.506.800,00	63708%
SEGUROS		\$ 29.000,00	\$ 29.000,00	0%
poliza de cumplimiento		\$ 29.000,00	\$ 29.000,00	0%
GASTOS POR SERVICIO	\$ 1.717.103,00	\$ 40.504.502,00	\$ 38.787.399,00	225889%
servicio de aseo de DESCONT S.A E.S.P		\$ 603.600,00	\$ 603.600,00	0%
prestacion servicio de personal		\$ 30.144.600,00	\$ 30.144.600,00	0%
vigilancia		\$ 140.000,00	\$ 140.000,00	0%
servicios publicos	\$ 846.176,00	\$ 1.948.832,00	\$ 1.102.656,00	13031%
telefonos	\$ 790.927,00	\$ 2.125.670,00	\$ 1.334.743,00	16876%
transporte fletes y acarreos		\$ 3.687.000,00	\$ 3.687.000,00	0%
envios y encomiendas		\$ 334.100,00	\$ 334.100,00	0%
publicidad		\$ 1.230.000,00	\$ 1.230.000,00	0%
otros	\$ 80.000,00	\$ 290.700,00	\$ 210.700,00	26338%
GASTOS LEGALES	\$ 307.000,00	\$ 898.800,00	\$ 591.800,00	19277%
camara de comercio		\$ 485.800,00	\$ 485.800,00	0%
otros gastos legales	\$ 307.000,00	\$ 413.000,00	\$ 106.000,00	3453%
MANTENIMIENTO Y REPACION	\$ (274.320,00)	\$ 1.711.000,00	\$ 1.985.320,00	-72372%
maquinaria y equipo		\$ 963.000,00	\$ 963.000,00	0%
equipos de computacion		\$ 748.000,00	\$ 748.000,00	0%
ADECUACION E INSTALACIONES	\$ 274.320,00	\$ 38.825.927,00	\$ 38.551.607,00	1405352%
instalacion y mant. De alarma	\$ 274.320,00	\$ 1.333.634,00	\$ 1.059.314,00	38616%
mant y reparaciones locativas		\$ 33.881.093,00	\$ 33.881.093,00	0%
otros		\$ 3.611.200,00	\$ 3.611.200,00	0%
DEPRESIACIONES	\$ 580.000,00	\$ 608.880,00	\$ 28.880,00	498%
maquinaria y equipo	\$ 261.000,00	\$ 202.300,00	\$ (58.700,00)	-2249%
equipo de oficina	\$ 145.000,00	\$ 15.628,00	\$ (129.372,00)	-8922%
equipo de computacion	\$ 174.000,00	\$ 10.161,00	\$ (163.839,00)	-9416%
equipos medicos cientificos		\$ 343.010,00	\$ 343.010,00	0%
SOTWARE		\$ 37.781,00	\$ 37.781,00	0%
DIVERSOS	\$ 388.732,00	\$ 18.860.682,00	\$ 18.471.950,00	475185%
elementos de aseo y cafeteria	\$ 96.300,00	\$ 2.984.542,00	\$ 2.888.242,00	299921%
utiles de papeleria y fotocopia	\$ 292.432,00	\$ 4.272.850,00	\$ 3.980.418,00	136114%
casino y restaurante		\$ 866.010,00	\$ 866.010,00	0%
otros		\$ 10.737.280,00	\$ 10.737.280,00	0%
INGRESOS NO OPERACIONALES		\$ 10.380.821,14	\$ 10.380.821,14	0%
FINANCIEROS		\$ 1.717.187,14	\$ 1.717.187,14	0%
comisiones bancarias		\$ 78.000,00	\$ 78.000,00	0%
intereses		\$ 8.194.034,00	\$ 8.194.034,00	0%
otros		\$ 387.600,00	\$ 387.600,00	0%
TOTAL GASTOS	\$ 12.287.155,00	\$ 236.677.330,14	\$ 224.390.175,14	182622%
TOTAL COSTOS Y GASTOS	\$ 14.372.155,00	\$ 484.542.076,14	\$ 470.169.921,14	327139%
UTILIDAD DEL EJERCICIO	\$ 834.064,00	\$ 78.491.086,71		0%
PROVISION IMPUESTO DE RENTA	\$ 337.000,00	\$ 15.757.923,00		0%
UTILIDAD DE IMPT DE RENTA	\$ 497.064,00	\$ 62.733.163,71		0%

Fuente: Autores del Proyecto, DR. PROSALUD IPS

El análisis inicia al determinar que variaciones o que cifras merecen atención especial y cuáles no. Centrándose en los cambios extraordinarios o más significativos, en cuya determinación es fundamental tener en cuenta tanto las variaciones absolutas como las relativas. En ocasiones un solo tipo de variación, examinada aisladamente, no nos dice nada o nos puede llevar a conclusiones dudosas. Al efectuar el análisis horizontal al estado de resultados de DR. PROSALUD IPS, se observó que en los ingresos la cifra más representativa son las ventas de servicios a las EPS, las cuales obtuvieron una variación de más del 3000% durante estos períodos pasando de \$ 8.786.219 en el 2013 a \$ 304.649.114 en el 2014. En cuanto a los gastos operacionales, los sueldos y el arriendo fueron los que tuvieron mayor variación.

Gráfico 4. Composición de los estados de resultados.



Fuente: Autores del Proyecto, DR. PROSALUD IPS

Lo que refiere a la composición del estado de resultados, éste se encuentra conformado por los ingresos originados por la venta de productos y servicios, los gastos operacionales, que representan todas las erogaciones necesarias para funcionar, y los gastos no operacionales que son los intereses que se cancelan por las deudas, al igual se registran aquí las donaciones que efectuó la empresa.

4.2.1 Análisis vertical.

Se emplea para analizar estados financieros como el Balance General y el Estado de Resultados, comparando las cifras en forma vertical. Para efectuar el análisis vertical hay dos procedimientos: **Procedimiento de porcentajes integrales**, el cual consiste en determinar la composición porcentual de cada cuenta del Activo, Pasivo y Patrimonio, tomando como base el valor del Activo total y el porcentaje que representa cada elemento

del Estado de Resultados a partir de las Ventas netas. Y el **Procedimiento de razones simples**, que tiene un gran valor práctico, puesto que permite obtener un número ilimitado de razones e índices que sirven para determinar la liquidez, solvencia, estabilidad, solidez y rentabilidad además de la permanencia de sus inventarios en almacenamiento, los periodos de cobro de clientes y pago a proveedores y otros factores que sirven para analizar ampliamente la situación económica y financiera de una empresa.

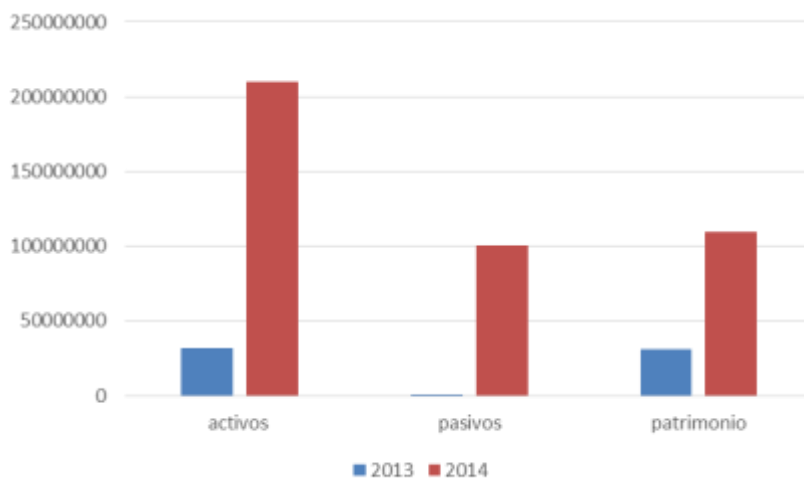
Cuadro 4. Análisis vertical balance general DR. PROSALUD IPS.

DR. PROSALUD IPS S.A.S					
BALANCE GENERAL					
A 31 de Diciembre de 2014					
	CUENTAS			ANALISIS VERTICAL	
		2013	2014	2013	2014
	ACTIVO CORRIENTE				
11	EFFECTIVO				
1105	CAJA	1.527.647,00	\$ 38.355.264,08	4,78%	18,28%
110505.01	caja principal	1.300.000,00	\$ 36.721.276,00	\$ 0,04	17,50%
110510.01	caja menor		\$ 1.599.759,00	0,00%	
1110	BANCOS	227.647,00	\$ 34.229,08	0,71%	0,02%
111005.01	cuenta corriente	227.647,00	\$ 34.229,08	0,71%	0,02%
13	DEUDORES	26.000,00	\$ 109.137.606,63	0,08%	52,01%
1305	CLIENTES NACIONALES	26.000,00	\$ 109.137.606,63	0,08%	52,01%
1305550403	caprecom		\$ 10.507.816,63	0,00%	
1305550403	nueva EPS S.A		\$ 98.629.790,00	0,00%	
135510	ANTICIPO DE IMPTO O SALDO A FAVOR	26.000,00			0,00%
135510.01	impto a la equidad cree	26.000,00			0,00%
14	INVENTARIOS	5.345.648,00	\$ 5.345.648,00	16,74%	2,55%
143505.01	medicamentos	5.345.648,00	\$ 5.345.648,00	16,74%	2,55%
15	PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	25.039.000,00	\$ 51.872.749,00	78,40%	24,72%
1,5241E+10	Mmuebles y enseres	5.660.000,00	\$ 8.070.500,00	17,72%	3,85%
1,5241E+10	equipos de computacion	7.500.000,00	\$ 1.269.000,00	23,48%	0,60%
15321004	equipos medicos cientificos	12.459.000,00	\$ 42.962.129,00	39,01%	20,47%
1592	DEPRECIACION ACOMULADA	-580.000,00	-\$ 428.880,00	-1,82%	-0,20%
159210	muebles y enseres	-145.000,00	-\$ 37.928,00	-0,45%	-0,02%
159220	equipo de computacion	-174.000,00	-\$ 47.942,00	-0,54%	-0,02%
159225	equipo medico cientifico	-261.000,00	-\$ 343.010,00	-0,82%	-0,16%
16	INTANGIBLES		\$ 5.127.400,00	0,00%	
163502	software		\$ 5.127.400,00	0,00%	
153502.01	software TNS		\$ 1.879.400,00	0,00%	
163502.02	Software xenia historias clinicas		\$ 3.248.000,00	0,00%	
	TOTAL ACTIVOS	31.938.295,00	\$ 209.838.667,71	100,00%	100,00%

2	PASIVOS				
21	OBLIGACIONES FINANCIERAS				
2195	otras obligaciones		\$ 47.465.902,00	0,00%	
219505	particulares		\$ 47.465.902,00	0,00%	
22	PROVEDORES NACIONALES	\$ 907.146,00	\$ 27.568.015,00	82,15%	27,43%
220501.01	Disamed	\$ 757.140,00			0,00%
220501.02	Javier Luna Moreno	\$ 150.006,00			
220501.04	Drogueria San Francisco		\$ 111.160,00	0,00%	
220501.06	Drogasalud		\$ 23.217.158,00	0,00%	
220501.08	RTR		\$ 4.000.000,00	0,00%	
220501.11	Diagnostimax		\$ 239.697,00	0,00%	
23	CUENTAS POR PAGAR	\$ 197.085,00	\$ 25.479.600,00	17,85%	25,35%
2320	CUENTAS POR PAGAR NACIONALES	\$ 197.085,00	\$ 25.479.600,00	17,85%	25,35%
232001	Acontratistas		\$ 21.736.000,00	0,00%	
2365	Retencion el la fuente		\$ 3.743.600,00	0,00%	
236575.01	Retencion a la equidad CREE	\$ 26.000,00			0,00%
237005.04	Aportes a entidades de salud	\$ 73.688,00			0,00%
237006.01	Aportes a de riesgos pnales	\$ 3.077,00			0,00%
238030.01	Acreedores varios	\$ 94.320,00			0,00%
	TOTAL PASIVOS	\$ 1.104.231,00	\$ 100.513.517,00	100,00%	100,00%
3	PATRIMONIO				
3115	CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO	\$ 30.000.000,00	\$ 30.000.000,00	97%	27%
311510	Capital social	\$ 30.000.000,00	\$ 30.000.000,00	97%	27%
36	RESULTADO DEL EJERCICIO	\$ 834.064,00	\$ 79.325.150,71	3%	73%
36050504.01	Utilidad del ejercicio anterior	\$ 834.064,00	\$ 834.064,00	3%	1%
36050504.02	Utilidad del ejercicio		\$ 78.491.086,71		72%
	TOTAL PATRIMONIO	\$ 30.834.064,00	\$ 109.325.150,71	100%	100%
	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO				

Fuente: Autores del Proyecto, DR. PROSALUD IPS

Gráfico 5. Análisis Vertical Balance General DR. PROSALUD IPS.



Fuente: Autores del Proyecto, DR. PROSALUD IPS

Tal como se puede observar, luego de realizados los cálculos respectivos y determinar la participación de cada cuenta que conforma el balance para la empresa DR. PROSALUD IPS, existe una concentración de la inversión en propiedad planta y equipo de un 78% para el año 2013, a pesar de no invertirse en la misma, se nota un decrecimiento en el año siguiente el cual desciende al 24.72%.

Para la cuenta de inventarios no se realiza inversión, teniendo que para el año 2013 se tuvo un 16.74%, invirtiendo para el 2014 quedando con un 2.55%.

En cuanto a las obligaciones financieras, el año 2013 no presenta ninguna todas estas fueron adquiridas en el año 2014 obteniendo una variación de 100%.

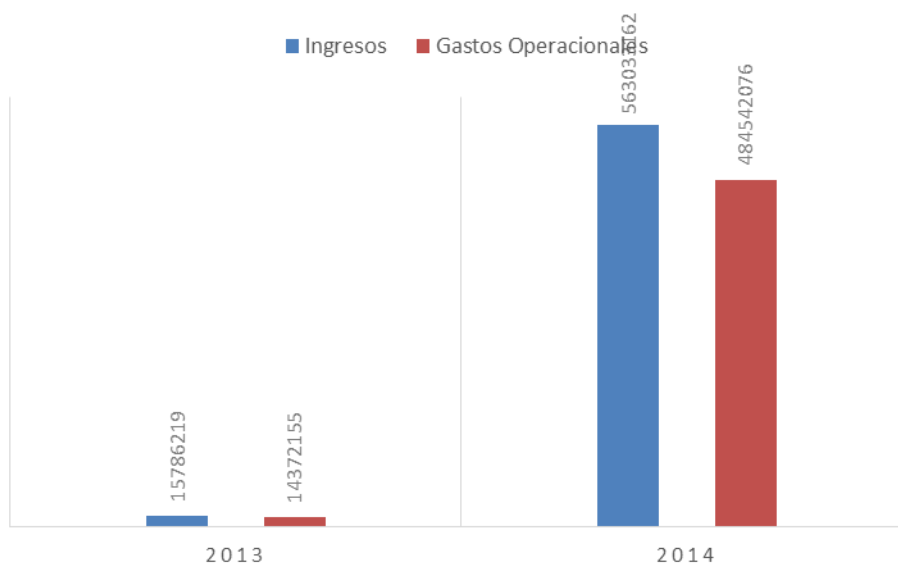
Cuadro 5. Análisis vertical estado de resultados DR. PROSALUD IPS.

DR PROSALUD IPS S.A.S					
ESTADO DE RESULTADO					
A 31 de Diciembre de 2014					
	CUENTAS			ANALISIS VERTICAL	
		2013	2014	2013	2014
4	INGRESOS OPERACIONALES				
4105	PRESTACION SERVICIOS DE SALUD				
410502	Consultas externas	\$ 8.786.219,00	\$ 304.649.314,63	56%	54%
4105020427	medicina general	\$ 8.786.219,00	\$ 304.649.314,63	56%	54%
4105020434	odontologia		\$ 90.987.753,00		16%
4105020434	odontologia		\$ 90.594.153,00		16%
4105020434	control de odontologia		\$ 393.600,00		0%
4105020438	optometria		\$ 6.500.000,00		1%
4105020438	lentes y molduras		\$ 5.000.000,00		1%
4105020438	consultas optometrias		\$ 1.500.000,00		0%
4105050402	imagenologia		\$ 5.297.900,00		1%
4105050402	rayos x		\$ 4.937.900,00		1%
4105050402	ecografias		\$ 360.000,00		0%
4105050403	laboratorio clinico general		\$ 225.000,00		0%
4105050403	EKG		\$ 225.000,00		0%
4105050407	procedimientos especiales		\$ 63.205.920,00		11%
4105050407	promocion y prevencion		\$ 63.205.920,00		11%
410507	unidad funcional de mercadeo		\$ 101.852.450,00		18%
4105070401	medicamentos		\$ 101.852.450,00		18%
4165	ADM DEL REGIMEN DE S.S.S		\$ 27.790.596,00		5%
416548.01	copago A		\$ 18.507.132,00		3%
456548.02	copago B		\$ 6.914.932,00		1%
416548.03	copago C		\$ 2.638.532,00		0%
4175	DESCUENTOS EN SERV. DE SALUD		\$ (38.483.383,00)		-7%
4175010402	descuentos cuotas moderadas y copago		\$ (38.483.383,00)		-7%
42	INGRESOS NO OPERACIONALES	\$ 7.000.000,00	\$ 1.007.612,22	44%	0%
4210	FINANCIEROS		\$ 29.862,22		0%
421005.01	intereses por financiacion		\$ 29.862,22		0%
4295	DIVERSOS	\$ 7.000.000,00	\$ 977.750,00	44%	0%
42955304.01	sobrantes		\$ 977.750,00		0%
42?	arrendamiento local	\$ 7.000.000,00		44%	0%
	TOTAL INGRESOS	\$ 15.786.219,00	\$ 563.033.162,85	100%	100%

GASTOS				
OPERACIONALES DE ADMINISTRACION				
SUELDOS Y SALARIOS	\$ 2.300.000,00	\$ 41.084.969,00	19%	17%
sueldo de personal	\$ 2.300.000,00	\$ 32.177.350,00	19%	14%
biaticos		\$ 2.015.000,00		1%
cesantias		\$ 1.764.578,00		1%
intereses de cesantias		\$ 149.141,00		0%
prima de servicios		\$ 2.560.578,00		1%
vacaciones		\$ 1.327.322,00		1%
dotacion y suministro a trabajadores		\$ 1.091.000,00		0%
CONTRIBUCIONES EFECTIVAS				
aportes inst prestadora en salud		\$ 1.944.540,00		1%
ARP		\$ 39.652,00		0%
aportes a fondes de pensiones		\$ 1.218.154,00		1%
aportes a cajas de compensacion		\$ 303.260,00		0%
APORTES SOBRE LA NOMINA				
aportes ICBF		\$ 227.732,00		0%
aportes SENA		\$ 151.800,00		0%
HONORARIOS				
asesoria juridica		\$ 4.100.000,00		2%
asesoria contable		\$ 3.000.000,00		1%
asesoria tecnicas		\$ 8.551.000,00		4%
otros		\$ 830.670,00		0%
IMPUESTOS				
declaracion de renta		\$ 449.000,00		0%
retencion en la fuente		\$ 8.290.141,00		4%
impuesto adel CREE		\$ 860.000,00		0%
ARRENDAMIENTOS				
edificacion	\$ 7.300.000,00	\$ 53.806.800,00	59%	23%
SEGUROS		\$ 29.000,00		0%
poliza de cumplimiento		\$ 29.000,00		0%
GASTOS POR SERVICIO				
servicio de aseo de DESCONT S.A E.S.P	\$ 1.717.103,00	\$ 40.504.502,00	14%	17%
prestacion servicio de personal		\$ 30.144.600,00		13%
vigilancia		\$ 140.000,00		0%
servicios publicos	\$ 846.176,00	\$ 1.948.832,00	7%	1%
telefonos	\$ 790.927,00	\$ 2.125.670,00	6%	1%
transporte fletes y acarreos		\$ 3.687.000,00		2%
envios y encomiendas		\$ 334.100,00		0%
publicidad		\$ 1.230.000,00		1%
otros	\$ 80.000,00	\$ 290.700,00	1%	0%
GASTOS LEGALES				
camara de comercio		\$ 485.800,00		0%
otros gastos legales	\$ 307.000,00	\$ 413.000,00	2%	0%
MANTENIMIENTO Y REPACION				
maquinaria y equipo	\$ (274.320,00)	\$ 1.711.000,00	-2%	1%
equipos de computacion		\$ 963.000,00		0%
equipos de computacion		\$ 748.000,00		0%
ADECUACION E INSTALACIONES				
instalacion y mant. De alarma	\$ 274.320,00	\$ 1.333.634,00	2%	1%
mant y reparaciones locativas		\$ 33.881.093,00		14%
otros		\$ 3.611.200,00		2%
DEPRESIACIONES				
maquinaria y equipo	\$ 580.000,00	\$ 608.880,00	5%	0%
equipo de oficina	\$ 261.000,00	\$ 202.300,00	2%	0%
equipo de oficina	\$ 145.000,00	\$ 15.628,00	1%	0%
equipo de computacion	\$ 174.000,00	\$ 10.161,00	1%	0%
equipos medicos cientificos		\$ 343.010,00		0%
SOTWARE		\$ 37.781,00		0%
DIVERSOS				
elementos de aseo y cafeteria	\$ 388.732,00	\$ 18.860.682,00	3%	8%
utiles de papeleria y fotocopia	\$ 96.300,00	\$ 2.984.542,00	1%	1%
casino y restaurante	\$ 292.432,00	\$ 4.272.850,00	2%	2%
otros		\$ 866.010,00		0%
otros		\$ 10.737.280,00		5%
INGRESOS NO OPERACIONALES				
FINANCIEROS				
comisiones bancarias		\$ 10.380.821,14		4%
intereses		\$ 1.717.187,14		1%
comisiones bancarias		\$ 78.000,00		0%
intereses		\$ 8.194.034,00		3%
otros		\$ 387.600,00		0%
TOTAL GASTOS	\$ 12.287.155,00	\$ 236.677.330,14	100%	100%
TOTAL COSTOS Y GASTOS	\$ 14.372.155,00	\$ 484.542.076,14		
UTILIDAD DEL EJERCICIO	\$ 834.064,00	\$ 78.491.086,71		
PROVISION IMPUESTO DE RENTA	\$ 337.000,00	\$ 15.757.923,00		
UTILIDAD DE IMPT DE RENTA	\$ 497.064,00	\$ 62.733.163,71		

Fuente: Autores del Proyecto, DR. PROSALUD IPS

Gráfico 6. Análisis Vertical Estado de Resultados DR. PROSALUD IPS.



Fuente: Autores del Proyecto, DR. PROSALUD IPS

Al efectuar el análisis del estado de resultados tomando como cifra base el valor de los ingresos, se encuentra que los gastos operacionales representan el 91% para el año 2013 y 86% para el año 2014, lo que deja una utilidad de 5% y 14% respectivamente para cada periodo.

[4.3 Verificación de cumplimiento de los estados financieros de los años 2013 y 2014 con las normas establecidas en el decreto 2649/93](#)

Cuadro 6. Lista de chequeo.

ASPECTO A EVALUAR	SI	NO	NO APLICA
¿La empresa ha cumplido con la obligación de llevar libros de contabilidad?	X		
¿Se han originado sanciones por no llevar libros de contabilidad?		X	
¿Los estados financieros se preparan con fundamento en los libros de contabilidad?	X		
¿Se lleva un libro de inventario y balance?	X		
¿Se llevan libros auxiliares?	X		
¿Los libros están debidamente inscritos ante la Cámara de Comercio?	X		
¿Se conservan los medios necesarios para consultar y reproducir los asientos contables?	X		
¿Los libros llevan los códigos numéricos y las	X		

denominaciones del catálogo de cuentas del PUC?			
¿En los libros se ha realizado alguno de los siguientes actos prohibidos? a. Alterar en los asientos la fecha. b. Dejar espacios o renglones en blanco para facilitar intercalaciones o adiciones al texto de los asientos. c. Hacer interlineaciones, raspaduras, o correcciones en los asientos. d. Borrar o tachar en todo o en parte los asientos. e. Arrancar hojas, alterar el orden de las mismas o mutilar los libros.		X X X X X	
¿Los libros permiten verificar o determinar las bases de liquidación de impuestos o retenciones?	X		
¿Los libros computarizados se encuentran impresos?	X		
¿De los siguientes estados financieros básicos cuáles se elabora?: 1. Balance General 2. Estado de Resultados 3. Estado de Cambios en el Patrimonio 4. El Estado de Flujos de Efectivo	X X	X X	
¿Los estados financieros se elaboran por lo menos una vez al año?	X		
¿Los estados financieros se encuentran debidamente certificados?	X		

Fuente: Autores del Proyecto, DR. PROSALUD IPS

Según verificación directa a los estados financieros que facilitó el área contable de la empresa DR. PROSALUD IPS., esta elabora estados financieros básicos como lo son el Balance General y el Estado de Excedentes y/o Pérdidas solamente, dejando de elaborar el estado de cambios en la situación financiera, el estado de cambios en el patrimonio y el estado de flujos de efectivo, estados que ayudarían a la administración a conocer mejor y de una manera más profunda la gestión que se realiza, como también la situación real del ente, evidenciando el cumplimiento de las normas que le son propias, ya que se elaboran al terminar cada año a 31 de diciembre con la información consignada en los libros de contabilidad como se establece, además se puede identificar claramente los elementos que conforman los estados financieros como lo son el activo, pasivo, patrimonio, ingresos y gastos, comprobándose la existencia e integridad de cada uno de ellos a través de los soportes; igualmente reflejan los derechos y obligaciones que posee la empresa DR. PROSALUD IPS a la fecha de corte y estos han cumplido con las normas de contabilidad, ya que han sido valuados correctamente, clasificados, descritos y revelados. Además en la revelación de los estados financieros se pueden identificar el cumplimiento de los principio de contabilidad generalmente aceptados, ya que se logra identificar al ente económico, su naturaleza, su actividad económica, el periodo al cual corresponde la información, la

esencia sobre la forma cuando se registra en un periodo los salarios por pagar en el grupo Obligaciones Laborales y al siguiente en Otros Pasivos, dejando un principio por otro generalmente aceptado, se puede identificar también las principales clases de activo y pasivo que posee el ente según su grado de realización siendo estos corrientes, es decir, exigibles en un plazo no mayor a un año; los principales ingresos y gastos son reconocidos con facilidad al igual que los gastos extraordinarios en que se incurren.

Los soportes de contabilidad elaborados por la empresa DR. PROSALUD IPS. cumplen con los requisitos legales que les son aplicables según el tipo de acto de que se trate, siendo elaborados para el registro de salidas de dinero por conceptos de pago el comprobante de egreso, los ingresos operacionales y no operacionales generados por el desarrollo de su objeto social en un recibo de caja, el registro de pago de salarios y descuentos a los asociados en las nóminas y los diferentes a estos conceptos en notas de contabilidad, los cuales están debidamente firmados, fechados, con un número consecutivo que permite la organización cronológica de las operaciones, además se cuenta con documentación de origen externo como lo son las facturas, los comprobantes de pago, contratos etc., conservándose estos en archivos para luego ser utilizados al finalizar cada mes en la elaboración de los comprobantes de contabilidad, los cuales están debidamente numerados, con indicación del día de su preparación y de las personas que los elaboraron y autorizaron.

Para el registro de las transacciones en dichos comprobantes se tienen en cuenta los códigos del catálogo de cuentas PUC, y que estos resumen la información contenida en los soportes de contabilidad.

Respecto a los libros que lleva la empresa DR. PROSALUD IPS están debidamente registrados y estos son: el libro diario donde se registra diariamente todas las operaciones resultantes de los hechos económicos ocurridos en el mes, el mayor y balances en donde se registra de forma resumida los valores por cuenta o rubros de las transacciones del periodo respectivo, el libro de inventario y balances este se elabora una vez al año, permitiendo conocer de manera clara y completa la situación del patrimonio. Es importante destacar que la empresa no ha incurrido en ninguna infracción por esta obligación y que los libros se llevan conforme a la ley, reflejando de una forma veraz las operaciones que realiza el ente, ya que estos reflejan los datos consignados en los comprobantes de contabilidad los cuales a su vez resumen los hechos consignados en los soportes contables, además DR. PROSALUD IPS lleva también libros auxiliares los cuales contienen detalles de los registros contables necesarios para el control de las operaciones entre las cuales se pudieron observar el libro auxiliar de caja, bancos, retención en la fuente, servicios médicos, salario por pagar y préstamos a empleados.

4.4 Razones e indicadores financieros empresa DR. PROSALUD IPS

Uno de los instrumentos más usados para realizar análisis financiero de entidades es el uso de las **Razones Financieras**, ya que éstas pueden medir en un alto grado la eficacia y comportamiento de la empresa. Estas presentan una perspectiva amplia de la situación

financiera, puede precisar el grado de liquidez, de rentabilidad, el apalancamiento financiero, la cobertura y todo lo que tenga que ver con su actividad.⁴²

Las **Razones Financieras**, son comparables con las de la competencia y llevan al análisis y reflexión del funcionamiento de las empresas frente a sus rivales.

A continuación se explican los fundamentos de aplicación y cálculo de cada una de ellas.

4.4.1 Indicadores de Liquidez. La liquidez de una organización es juzgada por la capacidad para saldar las obligaciones a corto plazo que se han adquirido a medida que éstas se vencen. Se refieren no solamente a las finanzas totales de la empresa, sino a su habilidad para convertir en efectivo determinados activos y pasivos corrientes.

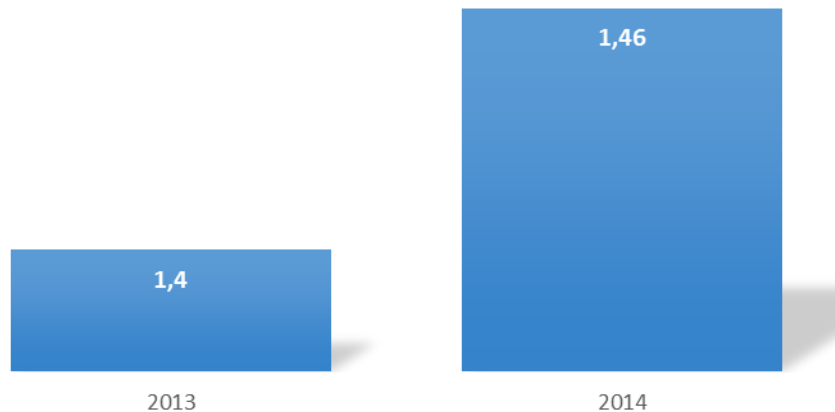
Razón corriente. Este considera la verdadera magnitud de la empresa en cualquier instancia del tiempo y es comparable con diferentes entidades de la misma actividad.

$$\text{Razón corriente} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

$$\text{Razón Corriente 2013} = \frac{1.553.647}{1.104.231} = \$ 1.4\%$$

$$\text{Razón corriente 2014} = \frac{147.458.641}{100.513.217} = \$ 1.46\%$$

Gráfico 7. Razón corriente DR. PROSALUD IPS.



Fuente: Autores del Proyecto, DR. PROSALUD IPS

42 RUBIO DOMÍNGUEZ, P.: Manual de análisis financiero (online). [México]: 2007. [Citado 25 ene., 2014]. Disponible en: www.temasdeclase.com/libros%20gratis/analisis/capuno/anal1_0.htm p.1.

La razón corriente nos permite determinar el grado de liquidez con que cuenta la empresa, en DR. PROSALUD IPS, este indica la capacidad que se tiene para cumplir con las deudas a corto plazo. Aplicado este indicador en la empresa DR. PROSALUD IPS se puede observar que ésta posee capacidad de pago, ya que por cada peso que se debe a corto plazo cuenta con \$ 1.4 pesos en el 2013 y \$ 1.46 pesos en el 2014 para respaldar esas deudas. Es decir que la empresa debe generar o tiene para pagar su pasivo corriente, destacando que cancela el mismo, sin mantener capital de trabajo, que respalden el año siguiente.

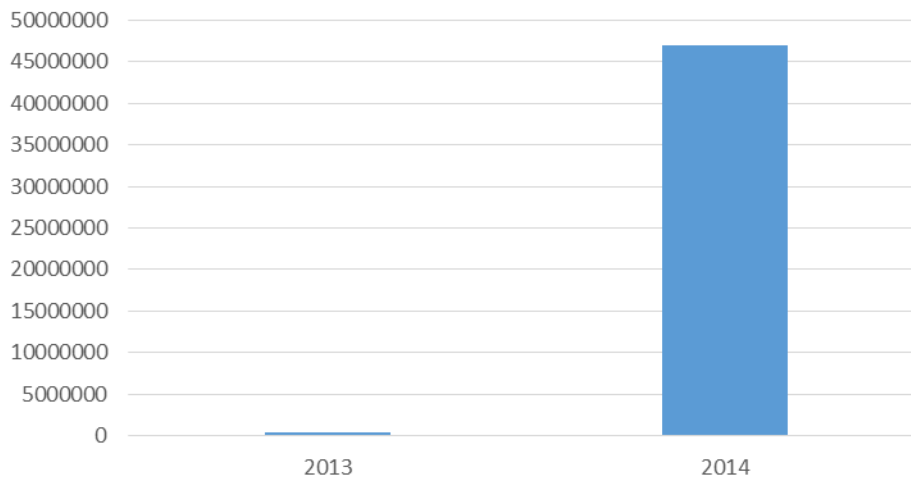
Capital de trabajo Esta razón se obtiene al descontar de las obligaciones corrientes de la empresa todos sus derechos corrientes.

Capital de trabajo = Activo corriente - Pasivo Corriente

Capital de trabajo 2013 = 1.553.647 – 1.104.231 = \$ 449.416

Capital de trabajo 2014 = 147.458.641 – 100.513.217 = -\$ 46.945.424

Gráfico 8. Capital de trabajo DR. PROSALUD IPS.



Fuente: Autores del Proyecto, DR. PROSALUD IPS

El resultado anterior indica que la empresa en el último año ha tenido un excelente respaldo económico después de haber pagado sus pasivos corrientes, queda con un saldo a favor de \$ 46.945.424 para el año 2014. En este indicador se observa que aún existe capital aceptable para que la empresa se autofinancie.

4.4.2 Indicadores de Endeudamiento. Estas razones indican el monto del dinero de terceros que se utilizan para generar utilidades, estas son de gran importancia ya que estas deudas comprometen a la empresa en el transcurso del tiempo.

Nivel de endeudamiento. Mide la proporción del total de activos aportados por los acreedores de la empresa.

$$\text{Nivel de endeudamiento} = \frac{\text{Pasivo corriente}}{\text{Activo corriente}}$$

$$\text{Endeudamiento a corto plazo 2013} = \frac{1.104.231}{1.553.647} = \$ 0.71$$

$$\text{Endeudamiento a corto plazo 2014} = \frac{100.513.217}{147.458.641} = \$ 0.68$$

Por cada peso que la empresa invierte en activos corrientes debe \$ 0.71 centavos en el año 2013 y por cada peso que invierte en el activo corriente en el año 2014 debe \$0.68 centavos.

4.4.3 Indicadores de Rentabilidad o rendimiento Estas razones permiten analizar y evaluar las ganancias de la empresa con respecto a un nivel dado de ventas, de activos o la inversión de los dueños.

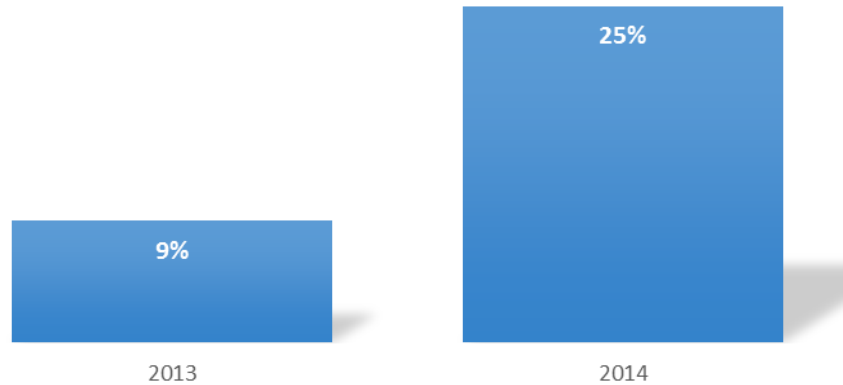
Margen operacional. Representa las utilidades netas que gana la empresa en el valor de cada venta. Éstas deben tener en cuenta deduciéndoles los cargos financieros o gubernamentales y determina solamente la utilidad de la operación de la empresa.

$$\text{Margen operacional} = \frac{\text{Utilidad operacional}}{\text{Ventas}} = \$, \%$$

$$\text{Margen operacional 2013} = \frac{834.064}{8.786.219} = \$ 0.09, 9\%$$

$$\text{Margen operacional 2014} = \frac{78.491.086}{304.649.314} = \$ 0.25, 25\%$$

Gráfico 9. Margen operacional DR. PROSALUD IPS.



Fuente: Autores del Proyecto, DR. PROSALUD IPS

El margen operacional de utilidad representa la utilidad con que contaría la empresa una vez descontados los gastos operacionales, lo que significa que para el año 2013 de los ingresos recibidos el 9% se destinaron para gastos de operación y para el año 2014 los gastos operacionales absorben también el 25%.

La empresa por cada peso que vende en el año 2013 obtiene \$ 0.09 centavos de utilidad neta y las ventas de la empresa participaron con el 9% igual que el anterior indicador ya que no hubo ingresos y gastos no operacionales, por esta razón la utilidad operacional se mantuvo igual a utilidad neta.

Para el 2014 por cada peso que la empresa vende obtiene \$ 0.25 centavos de utilidad y las ventas de esta participaron con un 25% en este año, incrementando considerablemente los valores frente al año 2013 en cuanto a la utilidad neta y operacional.

Rentabilidad del patrimonio. Este indicador explica cuál es el rendimiento generado por la empresa por cada peso invertido por los accionistas.

$$\text{Rentabilidad del patrimonio} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}} = \$, \%$$

$$\text{Rentabilidad del patrimonio 2013} = \frac{834.064}{30.834.064} = 0.02; 2.7\%$$

$$\text{Rentabilidad del patrimonio 2014} = \frac{78.491.086}{109.325.150} = 0.71; 71\%$$

Esto quiere decir que la empresa DR. PROSALUD IPS obtuvo más rendimiento sobre inversión en el año 2014 con un 71% por cada peso que la empresa invierte en su patrimonio genera utilidades netas de \$ 0.71 centavos para el 2014 y el 2013 \$ 0.02 centavos.

Cuadro 7. Resumen de indicadores financieros aplicados a la empresa DR. PROSALUD IPS.

LIQUIDEZ	2013	2014
Razón corriente (veces)	1.4	1.46
Capital neto de trabajo (\$)	449.416	46.945.424
ENDEUDAMIENTO	2013	2014
Nivel de endeudamiento (\$)	0.71	0.68
RENTABILIDAD	2013	2014
Margen operacional de utilidad (%)	9%	25%
Rendimiento del patrimonio (%)	2.7%	71%

Fuente: Autores del Proyecto, DR. PROSALUD IPS

4.4.4 Prueba ácida. La prueba ácida es uno de los indicadores financieros utilizados para medir la liquidez de una empresa, para medir su capacidad de pago. Se considera de gran importancia que la empresa disponga de los recursos necesarios en el supuesto que los acreedores exijan los pasivos de un momento a otro.

Por lo tanto, la empresa debe garantizar que en una eventualidad así, se disponga de los recursos sin tener que recurrir a financiamiento adicional, precisamente para cubrir un pasivo.

Año 2013

PA = (Activo corriente – Inventarios)/Pasivo corriente.

PA = (1.553.647 – 5.345.648)/1.104.231

PA = -34.4

Esto quiere decir que por cada peso que debe la empresa, no dispone efectivo para pagarlo, es decir que no estaría en condiciones de pagar la totalidad de sus pasivos a corto plazo sin vender sus mercancías.

Año 2014

PA = (Activo corriente – Inventarios)/Pasivo corriente.

PA = (147.458.641 – 5.345.648)/100.513.217

PA = 1.41

Según el dato anterior existe una diferencia significativa con respecto al año anterior, la empresa logra recuperarse, arrojando un resultado de 1.41 pesos que es el valor con el que la empresa dispone para pagar cada peso que debe, o sea, que este año está en condiciones de pagar la totalidad de sus pasivos a corto plazo.

Para culminar el informe financiero se tiene que la empresa cuenta con la solidez esperada en todo establecimiento comercial, esto lo muestran los datos arrojados en el análisis lo cual hace que DR. PROSALUD IPS se encuentre para el año 2014 en un estado satisfactorio para sus propietarios, pero es importante recalcar que para que la empresa pueda mantener estos resultados se propone realizar estrategias financieras que ayuden el mejoramiento de la actividad principal en sentido general y de los principales indicadores financieros en lo particular.

4.5 Estrategias de Mejoramiento

Estrategias. La estrategia empresarial es la búsqueda deliberada de un plan de acción que desarrolle la ventaja competitiva de una empresa y la manera de lograr alcanzar los objetivos planteados, La estrategia articula todas las potencialidades de la empresa de forma que la acción coordinada y complementaria de todos sus componentes contribuya a la ejecución de todo el plan estratégico de la empresa.

Para brindar una mejor y adecuada toma de decisiones, teniendo en cuenta el informe y los análisis anteriormente realizados podemos anotar las siguientes estrategias:

Lograr un sistema de recaudo más efectivo con las EPS para mejorar el flujo efectivo y así evitar realizar más préstamos a futuro.

Capacitación al personal existente para mejorar la calidad en la prestación del servicio.

Generar un portafolio de servicios para aprovechar a los nuevos clientes potencial.

Garantizar la calidad y variedad de cada uno de los productos de DR. PROSALUD IPS.

Buscar el fortalecimiento y crecimiento de DR. PROSALUD IPS a través de la apertura de nuevos mercados.

Presentar informes contables mensuales para dar conocimiento de la situación actual de la empresa.

Realizar una auditoría de cartera para verificar los créditos otorgados a cada EPS en convenio con la empresa.

Implementación de medidas de control suficientes y adecuadas para el manejo del área contable, sujeta al cumplimiento de los diversos requisitos legales del orden nacional.

CONCLUSIONES

Con la realización del presente proyecto en la empresa DR. PROSALUD IPS, se llevaron a cabo los objetivos propuestos, como fueron la realización de un diagnóstico, en el que se analizaron los componentes de la estructura financiera y el entorno en donde desarrolla su actividad. Para ello se tuvo en cuenta la competencia mantenida en la ciudad, a la vez se realizó una matriz DOFA, en donde se analizaron las dificultades, oportunidades, fortalezas y amenazas que tiene en el momento la empresa, reconociendo su posicionamiento y los procesos contables generados, además de que se encuentra legalmente constituida cumpliendo con los requerimientos de ley.

Realizada la verificación directa a los estados financieros de la empresa DR. PROSALUD IPS, se observó que la entidad cumple con las normas de contabilidad generalmente aceptadas en Colombia bajo el Decreto 2649 de 1993; los libros contables están debidamente registrados, se encuentran al día y reflejan los hechos económicos, los cuales están debidamente soportados y archivados.

También se aplicaron las razones e indicadores financieros en la empresa DR. PROSALUD IPS, con el fin de determinar su grado de desarrollo durante los años 2013 y 2014, mostrando un resultado bastante positivo para la empresa, ya que en el último año la empresa ha tenido buena liquidez.

Para la elaboración de las estrategias fue fundamental tanto los análisis obtenidos por las herramientas e indicadores financieros como la información recolectada a través de las encuestas y la verificación, ya que al analizar todo en conjunto se pudieron desarrollar estrategias que seguramente al ser aplicadas por la gerencia de la empresa DR. PROSALUD IPS y sus asociados se lograra obtener buenos resultados para el futuro.

RECOMENDACIONES

Aplicar de manera periódica el diagnóstico financiero y contable a la empresa DR. PROSALUD IPS, mediante los indicadores y técnicas de análisis financiero, con el fin de compararlo y evaluarlo con periodos anteriores y de esta manera medir la rentabilidad, liquidez y capacidad que tiene para cubrir oportunamente sus compromisos de pago.

Tomar decisiones oportunas con base en el análisis y las razones financieras, justificando su diferencia con respecto a los dos periodos.

Realizar al personal existente capacitaciones constantes con el fin de mejorar la calidad en la prestación del servicio a los clientes, a su vez generar un portafolio de servicios con el fin de aprovechar a los nuevos clientes potenciales, además deben realizar el respectivo control interno.

Cumplir con todas las estrategias planteadas con el fin de prevenir las posibles amenazas que podrían perjudicar a la empresa en el futuro, al igual que se debe corregir aquellas debilidades que están impidiendo el crecimiento de DR. PROSALUD IPS.

BIBLIOGRAFIA

ARBOLEDA VÉLEZ, Germán, 2005. “DISEÑO DE PROYECTOS”, AC Editores, Pág. 304.

ARBOLEDA VÉLEZ, Germán, “DISEÑO DE PROYECTOS”, 2005

BARRENECHEA, Juan José et al. Salud para todos en el año 2000 implicaciones para la planificación y administración de los sistemas de salud, Medellín, U. de A. Medellín, 1990.

BLANCO RESTREPO, Jorge Humberto, EVALUACION DE SERVICIOS EN SALUD, Fundamentos de salud pública, capítulo 5. Editorial CIB, Colombia

CASTELLS DEL RIO, C. 2001. Técnicas para analizar estados financieros. Quito - Ecuador: Grupo Editorial Publicentro, primera edición.

Código de Comercio. Colombia: Grupo Editorial Leyer, 1997. p 34.

Constitución Política de Colombia, 2000

ESTEVEZ, J. T. (2001) Diccionario Razonado de Economía, Caracas: Panapo

ESTUPIÑAN GAITÁN, Rodrigo; ESTUPIÑAN GAITÁN, Orlando. 2006. Análisis financiero y de gestión. (2ª ed.). Eco ediciones.

FERNADEZ, G. 1981. Estados financieros: análisis e interpretación. Mexico: UTEHA.

GARCÍA, Oscar León. Administración Financiera. Fundamentos y Aplicaciones. Cuarta edición. Cali Colombia. 2009.

GITMAN, Lawrence. Fundamentos de Administración Financiera. México: Harla, 1986. p.4.

JARAMILLO, F. 2009. Como hacer analisis financiero básico. Alfaomega Colombiana S.A.

IBARRA MARES, Alberto. Antecedentes sobre el análisis financiero univariable, bivariable y multivariable. McGraw-Hill 3 ed. Madrid. Mar. 2011.

LEOPOLD A. Bernstein. 2007. Análisis de Estados Financieros Teoría, Aplicación e Interpretación. McGraw Hill.

MINISTERIO DE SALUD, Colombia. Organización de Servicios de Salud del Primer Nivel de Atención para los Colombianos: fortalecimiento y ampliación.

ORTIZ ANAYA, Héctor. (2003). *Finanzas Básicas Para No Financieros*. Bogotá, Colombia: Thomson Learning.

ORTIZ ANAYA, Héctor. *Análisis Financiero Aplicado*. Colombia: D´vinni, 1998. p29

González Sedano, Edgar. *RED DE SERVICIOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD*. Dirección General para el Desarrollo de Servicios de Salud. Ministerio de Educación.

RODRÍGUEZ Armando. *Reseña histórica de las innovaciones financieras en Venezuela*. McGraw-Hill 3 ed. Caracas, Venezuela Mayo. 2012

VAN HORNE, J. C. 2002. *Fundamentos de Administración Financiera*. Ciudad de Mexico: Pearson Educación.

ZAPATA SIERRA, Sergio Iván. *Antecedentes y evolución de los estados financieros en Colombia*. McGraw-Hill 2 ed. Bogotá Colombia Nov. 2010

REFERENCIAS ELECTRONICAS

BETANCUR, Angélica. Diagnóstico financiero de la IPS PROSALCO en los años 2010 - 2012. [En línea]. 2013. [Recuperado el día 8 de Noviembre de 2015] Disponible en internet:<http://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/146/Diagn%C3%B3stico%20financiero%20de%20la%20IPS%20PROSALCO%20en%20los%20a%C3%B1os%202010-2012.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

GARCIA, David. Análisis Financiero de la Peletería Manuela. [En línea]. 2015. [Recuperado el día 8 de Noviembre de 2015] Disponible en internet: <http://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/1187/An%C3%A1lisis%20financier%20de%20Peleter%C3%ADa%20Manuela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

GARCIA, Omar. Fórmula Du Pont y su rentabilidad, vista desde la óptica administrativa. [En línea]. 2014. [Recuperado el día 8 de Noviembre de 2015] Disponible en internet: <file:///C:/Users/FENIX/Downloads/3342-6050-1-PB.pdf>

Guerrero Cordero, María Elizabeth. “ANALISIS FINANCIERO A LA EMPRESA TECNYCOMPSA DEL CANTÓN YANTZAZA, PERIODOS 2010 – 2011 - 2012 [En línea]. 2014. [Recuperado el día 30 de Enero de 2015] Disponible en internet:<http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/7544/1/Mar%C3%ADa%20Elizabeth%20Guerrero%20Cordero.pdf>

HERNANDEZ, Sampieri. Metodología de la Investigación. [En línea]. 2010. [Recuperado el día 17 de Febrero de 2014] Disponible en internet: http://www.upsin.edu.mx/mec/digital/metod_invest.pdf

LOPEZ, Antonio. Los estados financieros complementarios La información financiera por segmentos e intermedia. [En línea]. 2012. [Recuperado el día 8 de Noviembre de 2015] Disponible en internet: https://www.uam.es/personal_pdi/economicas/lcanibano/2007/Tema%204%20NIIF/A_LOPEZ_AECA_EFCOMPLEMT-NIIF_2003.pdf

RAMIREZ, Epifanio. Curso Análisis e Interpretación de Estados Financieros. [En línea]. 2013. [Recuperado el día 8 de Noviembre de 2015] Disponible en internet: https://www.academia.edu/4090769/ANALISIS_E_INTERPRETACION_DE_ESTADOS_FINANCIEROS_CONTENIDO

SANCHEZ, Maritza. Análisis financiero (2012-2013) y estructura organizacional de la empresa DROGASALUD de la ciudad de Ocaña. [En línea]. 2014. [Recuperado el día 8 de Noviembre de 2015] Disponible en internet: <http://repositorio.ufpso.edu.co:8080/dspaceufpso/bitstream/123456789/538/1/25937.pdf>

UNAD. Módulo de Finanzas, Indicadores de Rentabilidad. [En línea]. 2012. [Recuperado el día 8 de Noviembre de 2015] Disponible en internet:

http://datateca.unad.edu.co/contenidos/102038/EXE_2013/FINANZAS%20MODULO%20EXE/EXE_2013-1/leccin_14__indicadores_de_rentabilidad.html

ANEXOS

Anexo A. Entrevista dirigida al Representante Legal de la Empresa DR. PROSALUD IPS.

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA

OBJETIVO. Conocer aspectos administrativos y contables.

1. Tiene Ud., en forma escrita y exhibida la razón de ser y la proyección a largo plazo de la empresa? Sí ___ No ___

2. Posee la empresa: libros de contabilidad, Organigrama, manual de funciones?

Ninguno ___ Algunos ___ Todos ___ Cuáles? _____

3. Si su respuesta fue ninguno: A cuál de las siguientes razones atribuye la carencia de los mismos?

Desconocimiento de su existencia ___ Desconocimiento de su utilidad ___ Otros ___

Cuáles? _____

4. Lleva la empresa un registro ordenado de las cuentas contables?

Sí ___ No ___ Por qué?

5. Ha utilizado en la empresa la herramienta denominada análisis financiero?

Si ___ No ___

6. Por qué no se había realizado un análisis financiero a la empresa?

7. Con base en qué se toman las decisiones derivadas de la información financiera?

8. Que consecuencias ha tenido que asumir la empresa por la ausencia de la información financiera?

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo B. Entrevista dirigida al contador de la Empresa DR. PROSALUD IPS.

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA

Nombre _____

1. Qué Tiempo lleva desarrollando la asesoría contable a la empresa?

_____Años

2.Cuál es la información contable que posee la empresa?

3.Cuál es la forma de registro contable? Manual ____ Sistematizado ____

4. Desde que año data la información contable de la empresa?

5. Posee la empresa información que muestre el análisis financiero de los balances y estados de resultados?

6 Cuáles cree usted que sean las principales debilidades y fortalezas que posee la oficina a su cargo con respecto al análisis financiero?

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo C. Encuesta dirigida a los empleados de la Empresa DR. PROSALUD IPS.

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA

Objetivo: Analizar la situación interna y externa en el campo organizacional contable y legal y su incidencia en el desarrollo de las actividades propias de la entidad.

Nombre: _____

Cargo: _____

1. Qué tiempo lleva laborando en la empresa?

Menos de un año ___ Entre uno y tres años ___ Entre cuatro y a cinco años__ Más de Cinco años___

2. Cuenta con los elementos necesarios para el desempeño de sus funciones?

Sí___ No. ___

Sí su respuesta es No. Cuáles cree Usted que Necesita?

3. Las funciones asignadas se las han dado a conocer?:

a. En forma verbal_____ b. En forma escrita_____ c. De ninguna manera_____

4. Si fue en forma escrita cual fue el método utilizado?:

a. Manual de funciones___ b. oficio___ c. circular_____

5. Cuáles cree usted que sean las principales debilidades y fortalezas que posee la empresa?

FORTALEZAS

DEBILIDADES

6. Cuales oportunidades y amenazas considera que en la actualidad posee la empresa?

OPORTUNIDADES

AMENAZAS

7. Considera usted que los productos ofrecidos por la empresa satisfacen las expectativas de la demanda?

En cuanto a Calidad ____

En cuanto a Precio ____

En cuanto a Distribución ____

En todo lo anterior ____

8. Que sugerencia le haría usted al propietario de la para mejorar en cuanto a la atención al cliente?

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN