

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BAJA CALIFORNIA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



Trabajo Terminal:

Capital de trabajo en consultorio dental

Presenta:

L.C. Zayra López Jiménez

Para obtener el Diploma de:

Especialidad en Dirección Financiera

Director de Trabajo Terminal:

Dra. Sósima Carrillo

Mexicali, Baja California

Agosto de 2016

CAPITAL DE TRABAJO EN CONSULTORIO DENTAL

Resumen

El presente trabajo es resultado de una investigación que tiene como objetivo realizar un diagnóstico sobre los mecanismos de control que se manejan para administrar el capital de trabajo en consultorios dentales dedicados a prestar servicios a la comunidad (pacientes) un mantenimiento o restablecimiento de salud bucodental en Tijuana, Baja California. Hoy en día la cultura de tener cuidado dental en el país ha crecido, como también el obtener un tratamiento estético para mejoramiento de su apariencia.

Para realizar el diagnóstico y saber cómo administran el capital de trabajo este tipo de consultorios, se aplicó un cuestionario, a través de una escala de Likert en donde se analizan los principales rubros que integran al capital de trabajo con que operan, siendo primordiales el efectivo, que es vital para el funcionamiento de la empresa, sus cuentas por cobrar y el inventario de sus insumos, los cuales son necesarios para prestar sus servicios, y están conformados por materiales de alto costo, de ahí la importancia que sea adecuado el manejo, asimismo el análisis de los periodos de pago de sus proveedores es muy importante para la planeación de las entradas y salidas de efectivo, así como el tiempo de recuperación de sus cuentas por cobrar. Como se puede observar la adecuada administración de estos rubros es determinantes para que este tipo de negocios permanezcan en operación de ahí la importancia del estudio. En este sentido, para el óptimo aprovechamiento de los consultorios, se debe tener una buena administración de los recursos financieros, gestionar las empresas proveedoras, servicios de laboratorio y material sanitario.

Índice

Introducción.....	4
Planteamiento del problema.....	7
Justificación.....	8
Objetivos.....	9
Revisión literaria.....	10
Resultados.....	16
Conclusiones.....	19
Bibliografía.....	22

Introducción

La odontología como profesión es relativamente joven, la enseñanza institucionalizada surge por primera vez en Estados Unidos de Norteamérica en el año de 1840. A partir de esta fecha surgen varias Escuelas de Enseñanza Dental en diferentes partes del mundo. En México, a finales del Siglo XIX, se solicitan y proponen proyectos para hacer que la enseñanza de la odontología sea organizada.

Durante la primera mitad de este siglo los barberos flebotomianos, se encargaba de atender el malestar dental, viene a México diferentes personajes extranjeros que se autodenominaban dentistas. En esta etapa son principalmente de Francia, a diferencia de la segunda mitad del siglo, que lo son predominantemente de los Estados Unidos de América, estos últimos son los que influyen de alguna manera trascendente para establecer la institucionalización de la enseñanza dental en nuestro país.

La odontología en México a principios del siglo XIX, estaba luchando por su independencia, y si había problemas para la enseñanza médica era más difícil pensar en organizar la profesión dental. Ya posterior a su independencia no fue sencillo reorganizar al país, y no es sino hasta el año de 1841, cuando por primera vez surge una Ley para la regularización del ejercicio de la profesión. De esta forma los dentistas que en esa fecha llegaron a México eran franceses y fueron los primero que legalizaron su práctica. Estos ahora transmitían sus conocimientos a quienes lo solicitaban, para que posteriormente se legalizara la práctica.

El título para poder ejercer lo otorgaba el Consejo Superior de Salubridad, que sustituyó al Protomedicato. El 28 de mayo de 1896 se funda la institución, se denominó “Escuela Especial para Dentistas” se hizo ante un Notario Público. Se desconoce que sucedió con este plantel, pero por lo que se aprecia no tuvo éxito. Posteriormente un dentista, norteamericano G.B. Cameron, solicita y propone un proyecto completo para crear una institución de enseñanza dental, el sugirió el nombre de “Colegio Mexicano de Cirugía Dental”.

Por decreto del Señor Presidente, Don Porfirio Díaz, el 21 de enero de 1902, fue aprobado el primer Plan de Estudios, de la Carrera de Cirujano Dentista. Según la Asociación Dental Mexicana, existen unos 70 mil odontólogos en activo, pero de acuerdo con las necesidades del país resultan insuficientes, toda vez que a cada uno le corresponde un promedio de mil 571 pacientes.

El cáncer es una de las principales causas de muerte, uno de cada diez fallecimientos es a causa de este mal de la caries, es decir, alrededor del 13 por ciento; de este porcentaje el 1.5 por ciento se asocia a neoplasias malignas, es decir, tumores de labio, cavidad bucal y faringe.

Al ser fundamentado, Adán David Ruíz Gutiérrez, secretario de la Comisión de Gobernación, refirió que según estudios nacionales e internacionales, un problema de salud bucal impacta a las personas física y psicológicamente, influye en el crecimiento, el goce de la vida, el hablar, el masticar, saborear la comida y disfrutar de las interacciones sociales.

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud, la atención odontológica curativa tradicional representa una importante carga económica para muchos países de altos ingresos, donde del 5 al 10 por ciento de gasto sanitario público guarda relación con la salud bucodental.

Asimismo, el 95 por ciento de la población mundial padece de enfermedades bucodentales, por lo que la prevención es el factor clave para el desarrollo de una cultura de la salud integral que beneficie a todos los mexicanos mediante una intervención preventiva.

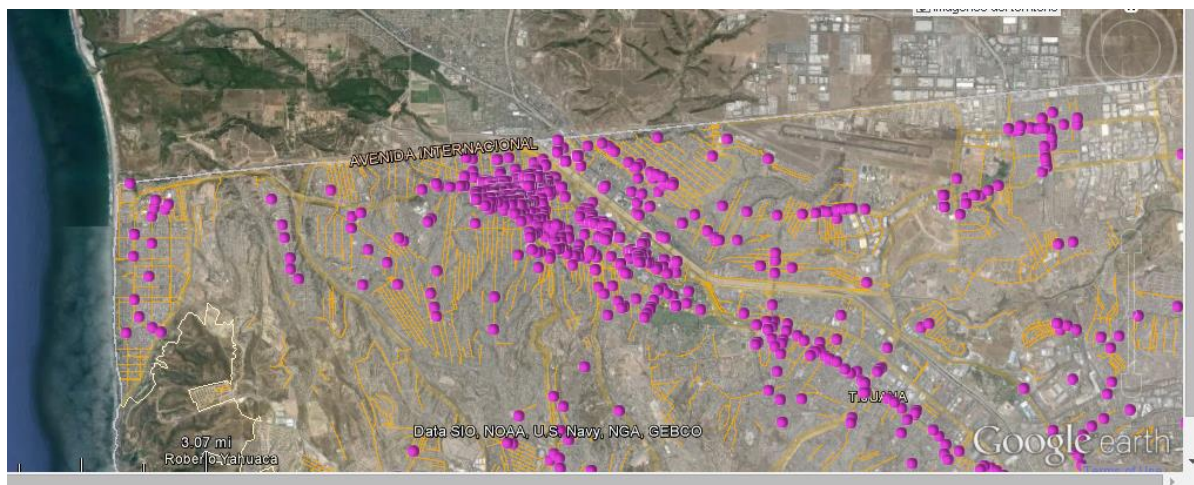
En el Estado, de acuerdo a la Universidad Autónoma de Baja California en la ciudad de Tijuana, iniciaron este tipo de actividades desde hace 32 años, hoy orgullosos Cirujanos Dentistas cumpliendo la función social que eligieron de atención a problemas de salud bucal de la comunidad en que se desenvuelven.

La Facultad de Odontología constituye todo un bastón de salud, de gran impacto en grupos sociales de recursos limitados, junto a grandes instituciones de salud pública como el IMSS, ISSSTE e ISESALUD.

Como escuela acreditada por la SEP, sus alumnos se someten a estudios de alto nivel académico; esta formación científica exige a la vez especial habilidad manual que se manifiesta en la atención a problemas de salud bucal.

Aquí en el Estado se ha visto mucho desarrollo en esta profesión, debido a que nos ubicamos en frontera, el cual nos da ventaja en esta zona a que muchos de los pacientes que se tienen son las personas en residencia extranjera por motivo que es muy cara el tratarse en Estados Unidos, se tiene la ventaja que pueden venir a tratarse en Baja California.

Según con datos tomados por la Institución Nacional de Estadística, Geográfica e Informática (INEGI) en Tijuana Baja California existen 1,004 consultorios dentales de la iniciativa privada. Tomando datos de 2010 en Tijuana hay una población de 1,559,683 habitantes, el cual según los cálculos debe de haber promedio 1,500 pacientes que corresponden por consultorios.



Fuente: (INEGI, 2010)

Planteamiento del problema

Los dentistas se ven afectados en parte por la cultura del país, en virtud de que los pacientes acuden al cirujano dentista al momento de molestias y no como una previsión. Algunos de los problemas para administrar el consultorio son falta de pacientes al asistir, mal manejo del material utilizado que no se adecuan a las necesidades del consultorio, lo costoso de invertir en abrir el consultorio, los créditos que manejan con los proveedores de depósitos dentales y laboratorios. Las estrategias a seguir podrían ser enfocadas a: precio competitivo, publicidad de dar a conocer el negocio, calidad de trabajo de acuerdo a la exigencia del mercado, administración de recursos económicos.

A su vez estos consultorios presentan los siguientes problemas: falta de control de compra de material e instrumentos utilizados de acuerdo a las necesidades que se van obteniendo, los créditos no adecuados con laboratorios y depósitos dentales por los tratamientos a los pacientes. En general al momento de salir de la carrera de odontología a nadie se le enseña el manejo de un consultorio dental. Es por ello que presentan problemas en cuanto a la administración de su capital de trabajo.

El servicio de la odontología es complejo y por tanto el manejo de su capital de trabajo se vuelve tan importante debido a que se compra material de trabajo en los depósitos dentales y el envío de tratamientos a laboratorio, que a su vez muchos de los tratamientos son por sesiones de consultas el cual es necesario hacer planes de pago de los pacientes, hace que se vuelva más complejo el manejo de la administración por factores externos, como la cultura de una buena higiene y cuidado bucal que a su vez lleva el factor económico de los pacientes.

Por ello es importante que quien tiene un negocio cuenta, desde un principio, con las herramientas básicas para encauzarlo adecuadamente. Además debe estar preparado para que, cuando crezca, lo haga sanamente. En este sentido, tener una idea de la empresa a futuro permitirá, desde sus inicios, una adecuada toma de decisiones (Molina, 2006).

La implementación de un sistema de control interno en los consultorios dentales en Tijuana, asegura la elaboración de información financiera confiable, lo cual una disciplina de querer hacer las cosas bien, con la intención de mejorar y de una manera diferente al de la competencia, será clave para garantizar su crecimiento y permanencia, favoreciendo el crecimiento de la economía mediante la creación de empleos.

Justificación

Los consultorios enfrentan un entorno difícil marcado principalmente por la crisis económica a nivel mundial, falta de cultura de cuidado dental y por competencia de los mismos profesionales, por lo que los consultorios buscan mantenerse en el mercado, siendo necesario hacer un análisis para identificar los factores administrativos financieros y gerenciales utilizados, que les han ayudado a permanecer, así como la implementación de controles para una adecuada administración de sus recursos. Siendo un factor que afecta en si a los profesionales ya que en su carrera profesional no les es enseñado la administración de capital de trabajo y controles para tener éxito en sus consultorios.

Es importante que los consultorios tengan un adecuado control interno, logrando con ello disminuir riesgo en sus operaciones, proteger y cuidar los recursos con los que cuentan así como evaluar la eficiencia de la misma en cuanto al manejo de sus bienes. Por tal motivo esta investigación se enfocó a consultorio dental independiente en virtud de ser las que requieren de mayor apoyo en todas sus áreas.

Objetivo general

El objetivo de esta investigación es determinar si entre las causas la falta de éxito de los consultorios dentales, se encuentra la incorrecta implementación de un control interno o la ausencia del mismo para el manejo de su capital de trabajo.

El control interno es una parte muy importante que debe quedar clara en la empresa y que todos deben de tener presente para una buena operación sin riesgos. La operación del consultorio representa un ciclo en el cual si algunos de sus elementos o procesos no están controlados empezará a fallar y repercutirá en el resto de los elementos o procesos, ocasionando con ello serios problemas que pueden llevar hasta el cierre de sus operaciones de manera anticipada (Mercado, 2007).

Una buena administración de recursos para que marche un consultorio, tomando en cuenta los controles que se manejan para obtener un control de capital de trabajo por motivo que la manera de trabajar de los dentistas en muchos tratamientos es por sesiones y se debe implementar las modalidades de pagos, se tiene conocimiento que los tratamientos odontológicos en el país no son baratos, tomar en cuenta la situación económica de cada uno para ofrecer planes de tratamientos atractivos sin dejar de tener una buena calidad en el servicio que se ofrece. Obtener buen trato con los proveedores de depósitos dentales para la compra de material a tiempo, como el mando de trabajos a laboratorio, los cobros oportunos de los tratamientos dados en pago, para tener un buen flujo de operación dentro del consultorio.

Revisión Literaria

La empresa es una organización económica de producción de bienes y servicios para un mercado específico, cuyo objeto primario o fin último es la obtención de utilidades para sus dueños. De acuerdo con Ferrell & Hirt (2010) las empresas mediante sus actividades ofrecen productos que proporcionan satisfacción y beneficios a las personas.

Características generales y funcionales de las pequeñas empresas

Barragán (2009) señala que las pequeñas empresas poseen ciertas características generales que las hacen diferentes al resto de las empresas y a través de las cuales pueden ser fácilmente reconocidas. Entre estas características se encuentran las siguientes:

- a. Administración independiente, usualmente dirigida y operada por el propio dueño.
- b. Los profesionales tienen a su cargo las ventas de los servicios, o las supervisan personalmente.
- c. Incidencia no significativa en el mercado debido a que el área de operaciones es relativamente pequeña y principalmente local.
- d. Escasa especialización en la administración de control de capital de trabajo tanto en el aspecto productivo como en el administrativo.
- e. Limitados recursos financieros, en la mayoría de estos servicios el capital de la empresa es suministrado por el propio dueño.
- f. Sus sistemas de contabilidad y de control son elementales.
- g. Cuentan con una estructura organizacional muy sencilla.
- h. En cuanto a tecnología utilizan aquella que se relaciona con el mercado al que abastece o bien tienen una escasa información tecnológica.

- i. La solución de problemas se hace mediante procedimientos de carácter informal y se resuelven conforme se hayan presentado.

Otras de las características más importantes que se dan en este tipo de empresas son: la falta de formalidad, la falta de una organización adecuada, Falta de manuales de procedimientos y de políticas que sean conocidas por todos los miembros del negocio.

Control interno

El control interno es una herramienta o bien un sistema mediante la cual la administración puede garantizar el desarrollo ordenado y eficiente de todas las operaciones y actividades realizadas por la empresa. Rivas (2011) señala que es un elemento fundamental para que una empresa pueda alcanzar sus metas, es por ello que debe ser oportuno, económico y seguir una estructura orgánica, así como tener una ubicación estratégica y anticipar tendencias. Por tanto lo define como una serie de acciones concatenadas y realizadas por todos los miembros de la entidad, orientados a la consecución de las metas organizacionales, a prevenir la pérdida de recursos, a asegurar que la información financiera sea confiable y que la empresa cumpla con las leyes y regulaciones aplicables.

Castromán & Porto (2005) refieren que en el proceso del control interno se establecen los estándares de actuación, la medición y la evaluación de su desempeño para corregir sus desviaciones teniendo como objetivo asegurar el progreso de la empresa hacia sus objetivos y metas, a través de los planes previamente establecidos para ello.

En este mismo sentido Pirela (2005) comenta que el control interno es la base sobre el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable y administrativo, así como la determinación de que existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los estados financieros y administrativos, el cual está orientado principalmente a la evaluación, a través de la cual se verifican las condiciones de aprovechamiento en que se encuentra los involucrados en el contexto de la estrategia involucrada. Por ello el

control contable debe ser comparado periódicamente con la existencia física y tomar medidas oportunas en caso de existir diferencias. De igual forma Rivas (2011) refiere que en la mayor parte de las decisiones se basan en su información contable, como lo son la adquisición de inventarios, hasta mejorar la estructura de sus costos y gastos. Por lo cual el control interno debe de regular precisamente el funcionamiento de las operaciones diarias de la empresa.

Asimismo existen controles administrativos relacionados con las normas y procedimientos concernientes a la eficiencia de la operación de la empresa y a las políticas establecidas por la administración. El control interno debe promover la eficiencia, reduciendo el riesgo del logro de metas, asegurar la confiabilidad de la información financiera, la protección de sus recursos, así como el cumplimiento de sus obligaciones fiscales y laborales. Es por ello que el control interno considera que el máximo responsable de llevar a cabo el trabajo es la gerencia (Rivas, 2011). La importancia del control interno radica en que permita a la gerencia hacer frente a la rápida evolución del entorno económico y competitivo, así como a las exigencias y prioridades cambiantes de sus clientes, adaptando su estructura para asegurar el crecimiento futuro.

Por otra parte el ambiente del control interno establece los lineamientos de comportamiento de la empresa teniendo una influencia directa en todos los elementos del control interno, proporcionando una seguridad razonable al identificar acontecimientos potenciales que de presentarse, afectarían a la empresa y poder manejar los riesgos dentro de un nivel aceptable. En este sentido Castromán & Porto (2005) refieren que la clave de la prevención del fraude se encuentra en la motivación, oportunidad, actitud del empleado y actitud de la gerencia. La gerencia debe establecer normas y límites a los comportamientos de los empleados, estableciendo fuertes controles administrativos, los cuales deberán quedar por escrito.

Hoy en día el tener una clara comprensión del concepto y el alcance de un sistema de control interno constituye un factor clave para los propósitos de alcanzar un empleo óptimo de los recursos al evitar o minimizar las pérdidas por concepto de desvíos, fraudes, corrupción, falta de calidad en el producto o servicio, entre otros. Respecto a esta situación y atendiendo al intercambio constante entre los individuos y la organización, se deben establecer un mínimo de reglas que permitan la operatividad organizacional, (Viloria, 2005) denomina a este mínimo de normas como sistema de control interno. Además en la actualidad es necesario para aquellas empresas que desean obtener una certificación el establecer y aplicar un adecuado control interno de acuerdo a sus características (Águila, Pérez, Cruz & Mazariegos, 2013). Asimismo las condiciones actuales del mercado está exigiendo a las empresas de diversos giros como los es incluso en el caso de las empresas aseguradoras a dar mayor importancia a la gestión de los riesgos, debido a las nuevas regulaciones, que establece una relación entre el sistema de control interno y el capital de solvencia con los riesgos a las que están expuestas (Hernández, 2015).

Asimismo el control interno contempla diversas actividades para su aplicación como lo son las actividades de control las cuales consisten en las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se estén llevando a cabo las directrices administrativas, es decir, se establecen con el propósito de garantizar que las metas de la empresa se alcancen (Rivas, 2011) . Entre estas actividades se encuentran los controles físicos sobre equipos, inventarios y otros activos los cuales se aseguran físicamente en forma periódica siendo contados y comparados con las cantidades presentadas en los registros de control. Este tipo de actividad es de las más utilizadas por las empresas del sector comercio. En relación a esto Carmona & Barrios (2007) señalan que El conteo físico de los activos y la comprobación de los resultados con los registros de control constituye una medida de control que puede influir significativamente en la consecución de los objetivos tanto de información financiera como de operaciones.

Otro tipo de actividades de control son las de monitoreo siendo de gran relevancia al ser estas las que permiten llevar a cabo una evaluación continua o por periodos sobre los resultados del desempeño del control interno, logrando con ello poder identificar de

manera oportuna que controles son los que están funcionando de acuerdo a lo establecido y en su caso modificar o adaptar aquellos que no estén dando los resultados esperados. En este sentido Porto & Castromán (2005) refieren que los controles internos pueden convertirse en obsoletos en el mismo plazo en que cambian las condiciones en las que son desarrollados. Por lo tanto, la evaluación de los controles debe ser también una práctica cotidiana, de manera que se asegure que los objetivos de control se están satisfaciendo. Sin embargo, Vilorio (2005) comenta que pareciera que las organizaciones se han constituido más por hacer y con base en la experiencia, que por estudios de planes de negocios y diseño organizacional lo que provoca que los sistemas de control interno no respondan a sus necesidades.

En lo que se refiere al elemento de los inventarios Gutiérrez (2009) señala que un eficiente sistema de control de inventario no tratará por igual a todos los renglones en existencia, sino que aplicará métodos de control y análisis en correspondencia con la importancia económica relativa de cada producto. Es generalizada la tendencia de diferenciar la gestión de inventario en dependencia de las características de los artículos que lo componen. Aunado a esto es necesario que dentro de los mecanismos de control que determine la empresa para la administración del inventario se establezcan aquellos que permitan determinar cuándo deben reabastecerse los inventarios actuales y cuánto debe reabastecerse (Álvarez & Cabrera, 2007).

Metodología

Esta investigación es no experimental en virtud de que no existe una manipulación de las variables, lo cual es una de las características de este tipo de investigación de acuerdo a lo establecido por Hernández & Fernández (2006) que definen a la investigación no experimental como cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o las condiciones. Señalando que en un estudio no experimental se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador.

La metodología empleada para el desarrollo de esta investigación se efectuó en dos etapas, en la primera parte se llevó a cabo la revisión y análisis de bibliografía en libros, revistas, periódicos y documentos electrónicos relacionados con el tema de estudio. En la segunda parte se realizó un estudio de campo, mediante la aplicación de un cuestionario a las personas a cargo de la administración y funcionamiento de los consultorios dentales.

Instrumentos

El instrumento de medición que se elaboró para medir las variables es un cuestionario con veinte ítems con una escala de likert a través del cual se determinó la forma en cómo este tipo de negocios controlan y administran el capital de trabajo, siendo los elementos más importantes que integran a este concepto, el efectivo, cuentas por cobrar, inventarios y pasivos de corto plazo. Se determinó la confiabilidad del instrumento de medición a través del Alfa de Cronbach arrojando un resultado de 0.981, por lo cual se considera que el instrumento y sus resultados son confiables. Los cuestionarios se aplicaron a los administradores y dueños de consultorios.

Población y muestra

En esta investigación son los profesionales de los consultorios dentales los que integran la población. Se tiene determinado el tamaño de la población ya que es la muestra en un sector específico, se tomó como marco muestra la información proporcionada por el Institución Nacional de Estadística, Geográfica e Informática (INEGI), el cual cuenta con un registro de consultorios en la ciudad de Tijuana, el cual ya fue mencionado anteriormente que cuenta con el registro de 1,004 consultorios. La muestra de esta investigación fue por conveniencia sumando un total de treinta consultorios dentales, lo cual cubre el número de sujetos de estudios mínimos para una investigación.

Resultados

A continuación se presentan los principales resultados obtenidos de la aplicación del instrumento de medición a consultorios dentales en lo que respecta al control y administración de los del capital de trabajo que poseen.

Uno de los elementos más importantes del capital de trabajo y vital para que cualquier entidad económica pueda mantenerse en operación es el efectivo, de ahí la importancia de su control, en este sentido el 78% de los encuestados mencionó que siempre realizan informes de movimientos de entradas y salidas de caja, y que se mantienen al día, el 12% dijo que la mayoría de las veces sí mantienen al día dichos informes, el 8 % de los encuestados comentaron que algunas veces sí, algunas veces no realizan estos informes de movimientos de caja los cuales deben de mantenerse al día. Finalmente el mínimo de los encuestados siendo el 2% mencionó que la mayoría de las veces no efectúan dicha actividad, situación que puede poner en riesgo la liquidez de la empresa.

Asimismo, el 72% mencionó que la estricta separación de las entradas y salidas de caja se efectúa siempre, en el caso de quienes lo hacen la mayoría de las veces fue del 18%, por otra parte el 7% algunas veces no y en otras sí realiza esta actividad, en tanto que un 3% mencionó que la mayoría de las veces no implementa este tipo de control, lo cual no permite determinar con claridad la utilidad del ejercicio.

Además en el 69% de los casos siempre se realiza el deposito íntegro de los fondos recaudados en la caja por concepto de cobranza, mientras que el 14% comentó que la mayoría de las veces sí se realizan de manera íntegra los depósitos, siendo el mismo porcentaje los que comentaron que algunas veces sí, algunas veces no, finalmente el 3 % comentó que no se realiza en su totalidad el depósito de las cuentas por cobrar, situación que no es saludable para las finanzas de la empresa.

La mitad de los encuestados de las distintas empresas, mencionaron que el nivel de los saldos que se mantiene en las cuentas bancaria, siempre se verifican cuidando que se inviertan en forma productiva, principalmente el excedente de efectivo, mientras que el

32% mencionó que la mayoría de las veces sí se invierten, el 8 % algunas veces sí, algunas veces no, siendo un 5% los que comentaron que la mayoría de las veces no verifican sus inversiones, en sus cuentas bancarias y finalmente el restante siendo el 5 % nunca verifican esos niveles de saldos en sus cuentas bancarias, lo cual afecta la rentabilidad de la empresa, en virtud de que no invertir los excedentes de efectivo hace que este se deprecie y pierda valor por concepto de inflación, y evita el no generar algún rendimiento por mínimo que este sea.

En relación a la existencia de efectivo en bancos, el 66% señalaron que siempre mantienen efectivo en sus cuentas de bancos, mientras que el 21% de los encuestados comentaron que la mayoría de las veces sí tienen existencia del efectivo en bancos, por otra parte el 6% algunas veces sí, algunas veces no, cuentan con la existencia de efectivo para enfrentar cualquier imprevisto. Finalmente el 3% dijo que la mayoría de las veces no y el otro 3% nunca tiene efectivo en bancos, es decir lo mantienen en caja.

En relación al control de las cuentas por cobrar se tiene que se tiene que el 63% respondió que siempre revisan el registro de cuentas por cobrar, el 9 % algunas veces sí y algunas veces no verifican algunos datos importantes tales como: nombre del deudor, número de factura, fecha, concepto e importe de la deuda, y finalmente el mínimo de los encuestados siendo el 6 % dijo que la mayoría de las veces no revisan adecuadamente el registro de las cuentas por cobrar, lo cual puede ocasionar que no se establezcan estrategias para la recuperación de la cartera de clientes sobre todo cuando se retrasan en sus pagos, situación que puede afectar la liquidez y no estar en posibilidades de cumplir con sus compromisos.

En todas las empresas se debe de contar obligatoriamente con personal responsable y capacitado para realizar la custodia de los recursos que posee la empresa, en la encuesta elaborada se arrojaron los siguientes datos: el 60 % respondió que siempre cuentan con personal que realiza la custodia física de los documentos que amparan las cuentas por cobrar, mientras un 16% señaló que algunas veces sí y algunas veces

no, en tanto que un 4% no cuenta con personal capacitado para realizar dicha actividad.

Asimismo el 30% señaló que efectúan arqueos periódicos y sorpresivos de los documentos que amparan las cuentas por cobrar, y un 8% lo realiza la mayoría de las veces, lo que llama la atención es el hecho de que el 45% no lo hace.

Un poco más de la mitad de los encuestados siendo un 52% siempre cotejan la antigüedad de los saldos de las cuentas por cobrar, un 23% algunas veces sí y algunas veces no con un 20.34%, en tanto que un mínimo del 6% no revisa la antigüedad de sus saldos pendientes de cobro.

Se tiene que muy cerca del 50% de las empresas se apoyan de otra persona que no sea parte del departamento de cobranzas para revisar las diferencias, y en un porcentaje muy pequeño es donde las empresas no se apoyan de nadie o la mayoría de las veces no con un 4% y 6% respectivamente.

En lo que se refiere a los mecanismos de control que se utilizan para administrar el inventario se tiene que casi el 85% siempre revisa que sea adecuada la recepción de los productos en el almacén, el control de altas, los resguardos y las bajas por consumo, en tanto que un 12% hace esta revisión la mayoría de las veces, siendo muy bajo el porcentaje de los que no realizan con frecuencia este procedimiento. Lo cual indica que al ser empresas comerciales si existe una preocupación por los faltantes que pudiesen presentarse en el inventario por no llevar a cabo estos mecanismos de control y su impacto económico.

El principal mecanismo para el control del inventario en el 90% de los casos es a través de inventarios físicos de los materiales, lo cual indica la importancia que dan los que administran los consultorios dentales de implementar este tipo de mecanismos, permitiendo actuar de manera oportuna ante cualquier diferencia que pudiera presentarse y estar en condiciones de establecer acciones para que estas no se presenten, tomando en consideración que los materiales que utilizan para la prestación de sus servicios es muy costoso.

En relación a la periodicidad con que se realiza la investigación de las diferencias importantes entre los conteos físicos y los registros se tiene que la mayoría lo hace de manera semanal en el 62% de los casos, por tanto, se podría afirmar que la mayoría hacen revisión rápida de las diferencias importantes. Entre más cortos sean los periodos en los que se analizan las diferencias las empresas pueden estar en condiciones de poder conocer con oportunidad a qué se deben y hacer los ajustes e implementar acciones que eliminen esta situación. En base a los datos obtenidos se tiene que un 78% de los encuestados llevan siempre verificación estricta en la custodia física y el acceso restringido a zonas de almacenamiento. Respecto así las empresas inspeccionan físicamente los inventarios para constatar la existencia de artículos de mayor costo que pueden llegar a representar un saldo importante en lo que tienen en inversión en sus inventarios, se tiene que el 89% de los negocios de manera permanente realizan esta actividad, en virtud de que los artículos que representan una inversión importante deben tener controles más estrictos y aplicarse en periodos muy cortos, pues de presentarse faltantes por la falta de controles tendría un impacto importante en las finanzas, precisamente por el valor que representan respecto del total de la inversión del inventario que poseen.

Conclusiones

El tema del control de capital de trabajo para un consultorio dental es de cierta manera complejo de administrarlo, se puede tomar la mejor manera de administrar los recursos pero siempre habrá una amplia incertidumbre en el manejo de los pacientes. Se observa que hay temporadas altas de trabajo y bajas independientemente de la publicidad y recomendación que se haga del consultorio.

Siendo el efectivo el activo más importante para mantener en funcionamiento a cualquier entidad económica, es aquí en donde los consultorios dentales analizados establecen un mayor número de controles para su adecuada administración, sin embargo en relación a la inversión en los excedentes del efectivo se tiene que la mayoría no invierte estos, lo cual afecta la rentabilidad de la empresa, al mantener estos excedentes en sus cuentas bancarias de uso ordinario, en donde por efectos de la inflación pierde poder adquisitivo.

En relación a las cuentas por cobrar casi el 50% no lleva un seguimiento sobre los vencimientos y la cobranza de las diferentes cuentas, por lo cual es recomendable que se implementen controles para una adecuada vigilancia de la cartera de clientes, pues de su recuperación depende la generación de efectivo y ofrecer liquidez a la empresa.

Asimismo se debe de crear con forme al tipo de cliente un conjunto de controles para poder evaluar la existencia de cuentas en especial, y no solo para evaluar si no para tomar medidas y poder actuar antes de que las cuentas sean cada vez más difíciles de cobrar, e inclusive el riesgo de que resulte más costoso el recuperarlas que dejarlas como pérdidas.

De los consultorios analizados alrededor del 85% si utilizan mecanismos de control para la administración del inventario que poseen, siendo el principal la toma física de inventarios, así como el análisis de las diferencias que se presentan entre lo que se muestra en sus reportes y los resultados de la toma, además de que la investigación de las diferencias que se presentan se analizan en más del 62% de los casos de manera semanal. Asimismo el control de faltantes a través del acceso restringido a las áreas de almacenamiento es algo que se cuidan pues el 78% de estos han implementado

controles y tienen una supervisión en este rubro. Si bien es cierto la mayoría de las empresas de manera permanente aplican y supervisan sus controles cerca del 20% no lo hace de manera constante, situación que puede afectar las finanzas del negocio al presentarse faltantes o desvíos, por falta de supervisión, lo que ocasiona que se vean disminuidas sus utilidades, afectando con ello la rentabilidad y liquidez de estos.

Si bien es cierto estos consultorios cuentan con mecanismos de control para la administración del capital de trabajo existen casos en los cuales no se implementan de manera permanente lo que puede afectar a la operación de este tipo de consultorios y sus indicadores financieros como son la liquidez y rentabilidad. Por lo cual se hace necesario llevar a cabo una planeación y diseño de mecanismos de control que salvaguarden estos activos que son vitales para la permanencia de los consultorios dentales.

Bibliografía

Águila, G. J., Pérez, P. M., Cruz, C. R. & Mazariegos, S. A. (2013). El control interno de una organización productora de café certificado, en Chiapas, México. *Revista Mexicana de Agronegocios*, XVII() 460-470. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14127709007>.

Álvarez, H. C. & Cabrera, R. M. (2007). Control de inventarios y su aplicación en una compañía de telecomunicaciones. *Ingeniería. Investigación y Tecnología*, VIII (4) 241-248. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=40480403>

Carmona, G. M. & Barrios, H.Y; (2007). Nuevo paradigma del control interno y su impacto en la gestión pública. *Economía y Desarrollo*, 141() 152-171. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425541595009>

Espinoza Chongo, D. (2013). Metodología para la planificación de la inversión en inventarios en la actividad hotelera. (Spanish). *Retos Turísticos*, 12(1), 23-35.

Gutiérrez, Ó.P. (2009). Un enfoque multicriterio para la toma de decisiones en la gestión de inventarios. *Cuadernos de Administración* (01203592), 22(38), 169-187

Hernández, B. R. (2015). Los riesgos de las entidades aseguradoras en el marco del Enterprise Risk Management (ERM) y el control interno. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 25() 61-70. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81842948006>

Hernández, S. & Fernández, C. (2006). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill

Mercado, H. (2007). *Administración de las pequeñas y medianas empresas*. México: PAC

Molina, V. E. (2006). Estrategias para el inicio y manejo exitoso de un Changarro. México. Ed. ISEF Empresa Líder.

Pirela, A. (2005). Estudio de un caso de control interno. Telos, 7(3) 483-495. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99318837010>

Rivas Márquez, G. (2011). Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos teóricos. Observatorio Laboral Revista Venezolana, 4(8) 115-136. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219022148007>

Viloria, N; (2005). Factores que inciden en el sistema de control interno de una organización. Actualidad Contable Faces, 8() 87-92. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=25701111>

www.inegi.org.mx

http://www.uabc.mx/formacionbasica/guiac/tij_tkt/historia_odontologia_tij.htm

<http://www.gacetadental.com/2013/09/administracion-en-la-clinica-dental-45246/>