

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA
NÚCLEO DE MONAGAS**



**ESTUDIO DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y
CONTABLES APLICADOS POR LA POLICLÍNICA
PODELCA C.A. EN RELACIÓN A LOS PRINCIPALES
INGRESOS Y EGRESOS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS
SERVICIOS - AÑO 2004**

Asesor:
Lcdo. Jorge Astudillo

Autor:
Br. Yudelis Estrada G.

Trabajo de Grado, Modalidad Trabajo de Investigación Presentado
como requisito Parcial para Optar al Título de Licenciado en
Contaduría Pública

MATURÍN, JUNIO DE 2005.

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA
NÚCLEO DE MONAGAS**



**ESTUDIO DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y
CONTABLES
APLICADOS POR LA POLICLÍNICA
PODELCA CA. EN RELACIÓN A LOS PRINCIPALES
INGRESOS Y EGRESOS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS
-AÑO 2004**

**Trabajo de Grado, Modalidad Trabajo de Investigación Presentado
como requisito Parcial para Optar al Título de Licenciado en
Contaduría Pública**

**Lic. Jorge Astudillo
Asesor**

**Licda. Yannelis Barreto.
Jurado Principal**

**Licda. Maira López
Jurado Principal.**

Maturín, Junio del 2005

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA
NÚCLEO DE MONAGAS**



**ESTUDIO DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y
CONTABLES
APLICADOS POR LA POLICLÍNICA
PODELCA CA. EN RELACIÓN A LOS PRINCIPALES
INGRESOS Y EGRESOS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS
-AÑO 2004**

RESUMEN

Br. Yudelís Estrada G.
2005.
C.I. 11.209.178

Maturín, mayo de

En el Edo. Delata Amacuro surgió la necesidad de instalar una clínica denominada Policlínica PODELCA CA. para prestar servicio médico asistencial a las exigencias y demandas de la región con la finalidad de mejorar la calidad de vida y del servicio prestado al ciudadano común. Esta investigación tiene como objetivo principal estudiar los principales procedimientos administrativos y contables aplicados por la policlínica PODELCA C.A. en relación a los ingresos y egresos que se generan y producen en la prestación de los servicios en el Municipio Tucupita Edo. Delta Amacuro, a fin de optimizar el proceso de control de gestión para que de esta manera se logre la excelencia organizacional. En el caso específico de este estudio, se realizó una investigación de campo y el nivel de la misma fue descriptivo relacionado con los principales Ingresos y egresos, tal como se presenta en la recolección de datos. Se aplicó la observación directa y la documental. Se describen las transacciones financieras que generan los Ingresos y gastos en la Policlínica PODELCA C.A. así como también se describen los procedimientos administrativos y contables que se ejecuten en relación con los Ingresos y gastos. Se diagnosticó a través de la aplicación del cuestionario el control interno y la eficacia de los procedimientos administrativos y contables aplicados a los ingresos y egresos. Proponer lineamientos para fortalecer las deficiencias encontradas en relación con los Ingresos y egresos de la empresa objeto de estudio. El análisis de estos objetivos arrojó conclusiones y recomendaciones dentro de los cuales se destacan: 1. Se dificulta el control del efectivo en momentos en que no labora la unidad de caja, en cuyo caso es el personal de enfermería que maneja el dinero, pues cumplen guardias rotativas, por tanto es difícil establecer responsabilidades, por cuánto no existe desde el punto de vista formal de la organización el cargo enfermera-cajera. 2. A fin de lograr el mayor control de los ingresos que se generan en horarios en que no funciona la unidad de caja, se recomienda a la Gerencia de la Policlínica PODELCA C.A., evaluar la posibilidad de crear una caja nocturna, de tal manera que no se recargue al personal de enfermería y auxiliares con la responsabilidad de manejo del efectivo.

DEDICATORIA

A mi Dios Todopoderoso por darme la vida, fortaleza y ánimo para seguir adelante. Yo sabía que si podía lograrlo, gracias por esa fuerza interna que me has dado y por tu protección.

A esa luz que me alumbraba desde lo más alto, gracias madrecita, por estar allí cuando más te necesito. Yo sé que si estuvieras con nosotros estarías muy contenta y sé que donde te encuentres estarás brillando con luz propia como tú nombre, te amo mamá a ti Luz del Valle González.

A mi hija, lo más grande que tengo en la vida, para ti mi ángel un regalo por tu compañía y comprensión. Te amo mi amor; Eliannys Lucia.

A ti mi amor por tu comprensión, cariño y apoyo para que pudiera terminar lo que había empezado gracias a ti. Eladio Sánchez Sandoval. Mi gran amor.

A mi papá y mis hermanos y amigos que de una u otra forma contribuyeron para alcanzar este logro.

Sinceramente,

Yudelis.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad de Oriente, Casa de Estudios que me permitió la formación e identidad profesional.

A todo el personal de la Universidad de Oriente, Núcleo Monagas, que me ayudo y colaboró en todo momento que necesite de ellos. Muchas Gracias..

A Eladio Sánchez, por esa mano amiga paciencia y su actitud permanente de confianza que me ayudo en cada uno de mis pasos para alcanzar mi meta.

Finalmente a todas aquellas personas que colaboraron con este logro desde sus diversas especialidades, mi gratitud y reconocimiento.

INDICE

RESUMEN	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
INDICE	vi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.2. Objetivos De La Investigación.....	6
1.2.1.- Objetivo General.....	6
1.2.2.- Objetivos Específicos.....	6
1.3.- Justificación E Importancia De La Investigación.....	6
1.4.- Alcance De La Investigación.....	8
1.5.- Delimitación.....	9
1.6.-Definición De Términos.....	9
CAPÍTULO II	12
MARCO TEÓRICO	12
2.1.- Antecedentes de la Investigación.....	12
2.2.-Bases Teóricas.....	14
2.2.1.- Evolución De La Administración.....	15
2.2.2.-Sistemas Contables.....	16
2.2.3.-Los objetivos del sistema contable se describen a continuación:.....	19
2.2.4.-Clasificación de los Sistemas Contables.....	20
2.2.5.-Alcance del Sistema Contable.....	22
2.2.6.-Elementos Básicos de un Sistema Contable.....	22
2.2.7.- Control de Gestión.....	25
2.2.8.- Procesos Administrativos.....	27
2.2.9.- Procedimientos Contables:.....	28
2.2.10.- Proceso Presupuestal.....	35
2.4.-Reseña Histórica De La Clínica Podelca Ca.....	36
CAPÍTULO III	41
MARCO METODOLÓGICO	41
3.1.- Tipo y Nivel de Investigación.....	41
3.2- Población y Muestra.....	42
3.3- Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	42
3.4.- Forma de Presentación de los Resultados.....	43
CAPÍTULO IV	44
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	44
Descripción De Las Transacciones Financieras Que Generan Los Ingresos Y Gastos En La Policlínica Podelca, C.A.....	44
Procedimiento Para La Entrada De Pacientes.....	48

Diagnóstico De La Eficacia De Los Procedimientos Administrativos Y Contables Aplicados A Los Ingresos Y Egresos.....	92
CAPÍTULO V.....	96
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	96
5.1.- Conclusiones	96
5.2.- Recomendaciones.....	98
BIBLIOGRAFÍA.....	101

INTRODUCCIÓN

Las estrategias para un control efectivo de los procedimientos administrativos se determinan por las características generales que la organización precisa de sus empleados a través de sus habilidades, conocimientos y capacidades concretas.

Para la buena actuación de los distintos elementos que componen una empresa es necesario que se establezca una adecuada división de trabajo administrativo, para ello hay que tener en cuenta lo que cada sección debe realizar y lo que no puede ni debe hacer, pues en la actualidad toda organización está sujeta a llevar un orden para un buen manejo y funcionamiento, por tal razón se hace necesario un control efectivo de los procedimientos para llegar al éxito y desarrollo de la misma.

Los sistemas y procedimientos se caracterizan por seguir métodos y normas hasta llegar a metas establecidas, así como también se rigen mediante reglas fijas con la finalidad de obtener rendimientos.

En el caso de las clínicas, surgen con la finalidad de prestar servicios y atención médica en todo lo que se refiere a la salud. Dichas empresas están enmarcadas en ciertas normas legales que deben seguir para encaminar su negocio.

Específicamente las clínicas, como tal, permiten prestar sus servicios médicos, tanto general como especializado, de igual manera de hospitalización, cirugía, laboratorio, y radiología. Además la prestación de cualquier otro servicio médico afine o conexo.

Las empresas deben prever y anticipar los cambios económicos y deben adaptarse a las nuevas innovaciones tecnológicas, por lo que han de fijar objetivos y poseer una estructura que le permita concretar y ajustar sus planes, de ahí, que la función de controlar, debe situarse en las acciones prioritarias de la misma, por lo que el proceso de control de gestión debe garantizar una movilización eficaz y permanente de energías y recursos que apuntaran al alcance del objetivo central, lo que supone un elemento condicionante del proceso señalado.

En lo que a esta investigación respecta, la misma está dirigida a estudiar los principales procedimientos administrativos y contables aplicados por la Policlínica PODELCA, C.A., en relación a los ingresos y egresos que se generan y producen en la prestación de los servicios, en el Municipio Tucupita-Estado Delta Amacuro, a fin de optimizar el proceso del Control de Gestión, para que de esta manera, se logre la excelencia organizacional.

Cabe señalar que, este trabajo esta conformado en cinco capítulos, estructurados de la siguiente manera:

El Capítulo I, se refiere al planteamiento del problema, su justificación y los objetivos, el **Capítulo II**, referente al marco teórico en el que se consideran los antecedentes de la investigación, bases teóricas y sistemas de variables, el **Capítulo III**, abarca lo relacionado al marco metodológico: población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez, confiabilidad, procesamiento y análisis de la información.

Capítulo IV: En éste se presentan los análisis y las interpretaciones de los datos, mediante una serie de cuadros. **Capítulo V:** En el que están contenidas las conclusiones y recomendaciones de la Investigación

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Todas las funciones administrativas, planificación, organización, dirección y control dependen de un flujo constante de información en cuanto a lo que está pasando en una empresa y más allá de ella, los gerentes sólo pueden vigilar el avance hacia sus metas mediante información exacta y oportuna, de ahí que para lograr los objetivos trazados en sus políticas administrativas es necesario emplear el control y los procedimientos.

Administrar el logro de objetivos por parte de personas, en consideración a acciones preestablecidas, requiere saber qué deben hacer, determinar cómo lo deben hacer, comprender cómo lograr que lo hagan y verificar la efectividad de sus esfuerzos.

Mockler (2000), señala al respecto:

En Latinoamérica es significativo el número de empresas que fracasan porque los profesionales que dirigen los procedimientos administrativos y contables no son capaces de desarrollar habilidades para reconocer, y además casi nunca hacen correcciones a los ajustes indicados mientras analizan los datos, lo que impide asegurarse que se está avanzando satisfactoriamente, por lo que el trabajo será infructífero y costoso. (p. 63).

En tal sentido, el rendimiento laboral como cualquier otra actividad humana depende en gran medida de la supervisión y liderazgo para que las empresas alcancen un nivel de satisfacción adecuado a sus programas, de

allí que el control efectivo de los procedimientos administrativos, dependan de la adquisición en la institución de nuevas tecnologías, capacitación y entrenamiento para que exista eficacia y eficiencia en el control administrativo.

La primera tarea y responsabilidad de un director general de una empresa debe ser alcanzar los mejores resultados económicos posibles con los recursos que ocupe o que disponga, cualquier actividad de los procesos administrativos se desarrolla en una sana actuación económica y en los beneficios que logre con el transcurso del tiempo, por tanto, todo ejecutivo tarda mucho en la consideración de los problemas relativos a su actuación financiera, y a corto plazo, se preocupa por los costos y los precios, por la programación, el control de calidad y el servicio de los consumidores.

Una de las principales dificultades de las instituciones, radica fundamentalmente en la confusión que existe entre lo que es la efectividad y la eficiencia, por lo que se necesita identificar cuales son las áreas que presentan problemas en las organizaciones para buscarle soluciones factible que permita el mejoramiento esperado.

Como resultado de la actividad del elemento personal sobre los bienes económicos, aparecen los hechos administrativos que son las operaciones de índole económica que afectan a la actividad de la empresa. Éste puede ser de orden interno, cuando se producen en el seno de la Organización o de orden externo al producirse entre éstas y terceras personas.

Por consiguiente, un control efectivo sobre los costos depende de que los directores de empresas concentren sus esfuerzos con el menor número de servicios, clientes, mercados, canales de distribución, usos finales. Que

produzcan o generen la mayor cantidad de ingresos, mediante el control efectivo sobre los costos, también de una concentración similar de trabajos y esfuerzos en esas pocas actividades donde un mejoramiento en los costos tendrá un impacto positivo para la Institución.

Dada las condiciones que anteceden las organizaciones de manera permanente éstas deben enmarcar sus actividades administrativas y contables para asegurarse de que se están ejecutando los pasos del proceso de control, satisfactoriamente, hacia sus metas y que están usando sus recursos de manera eficiente.

La Policlínica Podelca C.A. del Municipio Tucupita, Estado Delta Amacuro, está inmersa en la problemática planteada, pues se ha observado que en esa organización de manera deficiente se realiza el control de los procedimientos administrativos por no establecer normas y métodos que permitan medir el rendimiento, además no cuenta con un manual que regule el manejo contable y facilite medir los resultados de las operaciones de la organización, lo cual dificulta monitorear la eficacia de las actividades de planificación, organización y dirección.

Los procedimientos administrativos y contables que se realizan en la Policlínica Podelca del Estado Delta Amacuro, se ven afectados por los factores que no se realizan de manera eficaz y eficiente, tal vez por falta de capacitación del recurso humano.

1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

1.2.1.- Objetivo General.

Estudiar los procedimientos administrativos y contables aplicados por la Policlínica Podelca C.A., en relación con los principales ingresos y egresos.

1.2.2.- Objetivos Específicos.

- Describir las transacciones financieras que generan los ingresos y gastos en la Policlínica Podelca, C.A.
- Describir los procedimientos administrativos y contables que se ejecutan en relación con los ingresos y gastos.
- Diagnosticar a través de la aplicación de cuestionarios de control interno, la eficacia de los procedimientos administrativos y contables aplicados a los ingresos y egresos.
- Proponer lineamientos para fortalecer las deficiencias encontradas en relación con los ingresos y egresos de la empresa objeto del estudio.

1.3.- JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.

El presente estudio es relevante para el fortalecimiento de la administración privada, su importancia está orientada en la utilidad práctica que representa esta investigación en el Estado Delta Amacuro, donde es necesario desarrollar estrategias para el control efectivo de los procedimientos administrativos y contables. De allí que la misma servirá

como instrumento de referencia para mejorar la calidad del manejo de los recursos financieros.

Se justifica porque trata de estudiar el control de dichos procedimientos en la Institución, lo cual es importante para establecer y mantener funciones administrativas de calidad.

En el factor económico esta investigación enmarcará sus acciones al éxito de la organización por parte del recurso humano que trabaja en la Policlínica Podelca del Estado Delta Amacuro, en relación a los procesos en cuestión para tal efecto será necesario desarrollar estrategias motivacionales en el campo laboral para lograr ser competitivo a fin de mejorar el control al respecto.

Cabe señalar que en una empresa u organización no puede concebirse alguna actividad mercantil que no requiera del registro de sus operaciones financieras en términos monetarios. Aún las actividades rutinarias del pequeño comerciante requieren de anotaciones elementales y no dejarlas a cargo de la fidelidad de la memoria, no sólo para el control de sus ingresos y gastos, sino para el de todas sus deudas y acreencias, y también para comparaciones estadísticas con fines de análisis y planificación futura.

Es oportuno destacar, la importancia que tienen el control efectivo de los procedimientos administrativos y contables de una empresa que tiene la responsabilidad de contribuir, mejorar y superar los retos que impone el desarrollo constante de la sociedad, la justificación de este estudio estará centrada en la dinámica cambiante a la que está sujeta la institución, para la cual resulta complejo por la demanda implícita de los criterios de crecimiento en cuestión.

1.4.- ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN.

Los procedimientos administrativos y contables cumplen variados cometidos que son de vital importancia para el buen éxito de la organización, ésta debe ofrecer a los directivos la información relevante y oportuna que servirá de base para planear y controlar el rumbo de la entidad. El objetivo primordial de la contabilidad será el establecimiento del beneficio o pérdida obtenida en la empresa.

El empresario no puede conformarse simplemente con esta información, ya que además de averiguar cuánto está ganando o perdiendo en el presente, querrá conocer cuál ha sido la evolución a lo largo del tiempo de los resultados de la Organización. También, estará interesado en saber en qué lugar de la empresa, en qué operación, en qué actividad o productos se han obtenido los beneficios o pérdidas, y de qué manera. Finalmente, también deseará establecer, en la medida de lo posible, las perspectivas de futuro, es decir, la evolución que van a experimentar los resultados en el siguiente y posterior periodo contable.

Para el logro del principal propósito del estudio, se llevaron a cabo revisiones cuidadosas de todo el material de información considerado importante para su análisis, el cual se encuentra ubicado en archivos de los departamentos relacionados con procedimientos administrativos y contables.

1.5.- DELIMITACIÓN.

La investigación se realizó en la Policlínica Podelca del Municipio Tucupita, Estado Delta Amacuro, esta investigación está enmarcada en un estudio de los procedimientos administrativos y contables con la finalidad de mejorar la calidad del servicio y al mismo tiempo pretende diseñar estrategias para el mejoramiento continuo de las actividades de planificación, organización y control de la institución objeto de estudio.

1.6.-DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.

Activo Fijo o Permanente: Es un activo tangible de naturaleza relativamente permanente que normalmente no esta disponible para la venta. Generalmente incluye las propiedades, plantas, equipos y recursos naturales. Los Activos se dividen en dos grandes grupos: los sujetos a depreciación (edificio, maquinarias, herramientas y equipos); y los no sujetos a depreciación como los terrenos.) (**Diccionario de términos contables y Administrativo, 1998, p.50**)

Administración: Es un proceso muy particular consistente en las actividades de planeación, organización, ejecución y control, desempeñadas para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de seres humanos y otros recursos. (**WWW.elprisma.com**)

Contabilidad: Es el nombre genérico de todas las anotaciones, cálculos y estados numéricos que se llevan a cabo en una empresa con objeto de proporcionar una imagen numérica una base de cifras y una

justificación en cifras para orientar las actuaciones de gerencia. **(Goxens, 1996, p. 19).**

Control Interno: Comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y medidas adoptadas dentro de la entidad para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud veracidad de su información financiera y administrativa para promover la eficiencia en las operaciones, estimular la observancia de la política prescrita, y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados. (www.interconsulting.com)

1. Control: Es un esfuerzo sistemático para fijar niveles de desempeño con objetivos de planificación, para diseñar los sistemas de retroalimentación de la información, comparar el desempeño real con esos niveles determinados de antemano, determinar si hay desviaciones y medir su importancia y para tomar las medidas tendientes a garantizar que todos los recursos de la empresa se utilicen en la forma más eficaz y eficiente posible en la obtención de los objetivos organizacionales. **(Stoner y Wanker, 1996,p.657).**

Cuenta (s): Son unidades básicas de la contabilidad, en que se refleja el movimiento de todo lo que recibió y todo lo que entrego esa cuenta. **(Brito. 1999. p.9)**

Estructura Organizacional: Es como el arreglo e interrelación de las partes componentes y de las posiciones de una compañía. (Stoner y Wanker, 1996.p.277).

Función Financiera: Analiza la obtención de los recursos necesarios, para hacer frente a los compromisos de la empresa. **(Goznes, 1996, p. 20).**

Manual de Procedimientos: Un manual de normas y procedimientos detalla todos los procedimientos que se vienen realizando en la empresa. Por otra parte, este tipo de manual establece las pautas específicas acerca de las normas aplicables en forma general o específica para los procedimientos identificados en la organización. **(Catacora, 1997, p. 101).**

Organizar: Es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que éstos puedan alcanzar las metas de la organización. **(Stoner, 1996, p. 12).**

Presupuesto por Programas: Es un presupuesto que atiende más a los fines de la acción gubernamental que a los componentes de las compra del gobierno. **(Diccionario de términos contables. 1998. p.275)**

Sistemas y Procedimientos: Es el análisis de los planes de acción colectivo, procedimientos, formas y equipos, con el fin de simplificar y estandarizar las operaciones de la empresa. **(Haslett, 1991, p. 33)**

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.- ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.

La administración y las organizaciones son producto de su momento y su contexto histórico y social, por tanto, la evolución de la teoría de la administración se entiende en términos de cómo han resuelto las personas las cuestiones de sus relaciones en momentos concretos de la historia. Las primeras teorías sobre la administración fueron para la vida industrial en Europa y Estados Unidos, por otra parte la teoría de la administración científica surgió por la necesidad de elevar la productividad, así fue como Frederick W. Taylor, Henry L. Gantt y Frank y Lillian Gilbreth inventaron el conjunto de principios que se conocen como la teoría de la administración científica. (Chiavenato, 1989, p.4).

Es importante destacar que el manual de normas y procedimientos detalla todos los procedimientos que se vienen realizando en la empresa, por otra parte establecen las pautas específicas acerca de las normas aplicables en forma general o específica para los procedimientos identificados en la organización.

Díaz (1994): Elaboró un análisis de los procedimientos contables ejecutados por la empresa Constructora Arive, C.A. para el cálculo de los costos incurridos en la construcción de la Urb. Bella Vista para el período septiembre de 1998 – junio de 1999. Maturín, Estado Monagas. La cual tuvo por objeto determinar los costos de construcción del proyecto Bella Vista y

suministrar información detallada a fin de garantizar el control de los mismos. Los resultados de la investigación permiten concluir que la empresa en cuestión actualmente cuenta con un sistema que le permite conocer los costos incurridos en la medida que avanza la obra, sin embargo carece de una estructura organizativa y de adecuados procedimientos de control en el departamento de almacén o depósito, razón por la cual se propone en este informe la aplicación de una estructura organizativa que permita controlar el inventario, de materiales por ser este el elemento del costo más significativo en dicho proceso.

Colmenares (1996) realizó un estudio, titulado: Sistema contable automatizado por Departamento (Redes) para las clínicas privadas que funcionan en la Ciudad Capital del Estado Mérida, en la que expone lo siguiente:

Requiere mejorar el sistema contable existente, ya que el actual, no es un sistema actualizado y de fácil acceso al procesamiento de los datos electrónicos, requiere mejorar la organización administrativa, es decir, debe reclutarse personal calificado para el desempeño de las diferentes tareas que se ejecutan en la organización. Existen deficiencias en los controles internos. Desde el punto de vista funcional se requiere mejorar ésta área ya que carecen de herramientas técnicas útiles para el cumplimiento de sus funciones contables y administrativas. Se requiere de un sistema contable automatizado por departamentos bajo redes que permita la realización de transacciones de registros de datos y comprobantes durante las 24 horas del día, o sea los 365 días del año, en forma rápida, precisa, actualizada y eficiente, que aporte información financiera ágil y oportuna a sus propietarios o dueños. (p. 65).

El sistema contable ayuda a ejercer el control efectivo de las actividades y garantiza que las actividades se realicen dentro de los lineamientos establecidos por la organización.

Ortiz (2001): Elaboró un análisis sobre los procedimientos administrativos contables ejecutados por el registro de las adquisiciones de muebles y equipos por SEMDA, C.A. (Sistema Eléctrico Monagas – Delta Amacuro, C.A.) Zona Monagas, el cual tiene por objeto analizar los procedimientos administrativos contables para el registro de las adquisiciones de muebles y equipos utilizados, por SEMDA, C.A. (Sistema Eléctrico Monagas – Delta Amacuro, C.A.) Zona Monagas. El estudio fue de campo, con un nivel descriptivo. Los procedimientos administrativos para las adquisiciones de muebles y equipos utilizados por SEMDA, C.A. son mediante la adjudicación directa, licitación selectiva y mediante licitación general. Para el registro contable de las adquisiciones de muebles y equipos utiliza comprobantes para carga de movimientos. Una vez culminado el trabajo de investigación concluyó que los procedimientos llevados a cabo por la empresa son lentos debido a la complejidad y la documentación excesiva, por lo que se recomienda disminuir los pasos en los procedimientos eliminando departamentos de menos jerarquía o creando unos específicos para tales fines.

2.2.-BASES TEÓRICAS

2.2.1.- Evolución de la Administración

La administración y las organizaciones son producto de su momento y su contexto histórico y social, por tanto, la evolución de la teoría de la administración en términos de cómo han resuelto las personas las cuestiones de sus relaciones en momentos concretos de la historia. Las primeras teorías de la administración fueron para la vida industrial en Europa y Estados Unidos, por otra parte la teoría de la administración científica surgió por la necesidad de evaluar la productividad, así fue como Frederick W. Taylor, Henry L. Gantt y Frank y Lillian Gilbreth inventaron el conjunto de principios que se conocen como la teoría de la administración científica. (Chiavenato, 1989, p.4.)

El hombre ha sido dirigido en grupos y organizaciones desde los tiempos Prehistóricos, conforme las sociedades crecieron se volvieron más complejas, sin embargo, los intentos por desarrollar teorías y principios de administración son relativamente recientes en particular la revolución industrial de los siglos XVIII y XIX dio origen a la necesidad de un enfoque sistemático de la administración. (Stoner, 1996, p.11.)

La administración es tan antigua como el hombre, en las civilizaciones de la antigua Grecia y la del Imperio Romano se encuentra abundante pruebas de administración en los registros históricos del gobierno, el ejército y los tribunales hacia la primera mitad del siglo XIX la administración ya había progresado en concordancia con los mejores medios de producción disponibles. En el transcurso del siglo pasado y ya entrando el actual, un número mayor de estudios, industriales y funcionarios públicos, se interesaron por la administración, se prestó atención a la organización, al empleo eficaz del tiempo y a los controles presupuestarios, se dedicaron

importantes esfuerzos al desarrollo, de una teoría de la administración y a la elaboración de una estructura para el pensamiento futuro en lo concerniente a la administración.

La administración se halla en pleno crecimiento y desarrollo y su importancia es cada vez mayor, se introducen nuevas técnicas gerenciales con mayor rapidez.

Alrededor del año 1930 ganó adeptos la idea de que las personas constituirían el aspecto más importante en la administración y eso indujo a muchos a dedicarse al estudio de la conducta humana.

Varias décadas más tarde apareció la computadora, aportando un énfasis creciente los métodos cuantitativos de análisis en la matemática y la estadística, en años más recientes, otros enfoques, tales como la concentración en la toma de decisiones y en los sistemas, han penetrado en la corriente principal del pensamiento referido a la administración

La evolución se entiende en términos de cómo han resuelto las personas sus cuestiones laborales en momentos concretos de la historia Henry Fayol (1841-1925) suele ser recordado como el fundador de la escuela clásica de la administración, no porque fuera el primero en estudiar el comportamiento gerencial, sino porque fue el primero en sistematizarlo, Fayol pensaba que las prácticas administrativas siguen ciertos patrones, los cuales se pueden identificar y analizar, a partir de esta premisa básica trazó el proyecto de una doctrina congruente de la administración, la cual sigue conservando mucha de su fuerza hasta la fecha. Stoner, (1996, p. 38.)

2.2.2.- Sistemas Contables.

Los sistemas contables estudian sistemáticamente la operación de ingreso de los datos, el flujo de los mismos y la salida de información, todo ello dentro del contexto de una empresa particular, de igual manera sirven para analizar, diseñar y fomentar mejoras en la operación de la empresa, lo cual puede realizarse mediante el uso de sistemas de información computarizadas.

MEIGH Y WILLIAMS, HAKA Y BETTNER (2000), Señalan al respecto Los sistemas contables consta del personal, los procedimientos, los mecanismos y los registros utilizados por una organización, para desarrollar la información contable y para transmitir esta información en quienes toman decisiones, el diseño y las capacidades de éstos sistemas varían muchísimo de una organización a otra, un sistema contable incluye computadores, personal altamente capacitado e informes contables que afectan las operaciones diarias de cada departamento, pero en todo caso, el propósito básico del sistema contable se debe mantener para satisfacer las necesidades de la organización de información contable en la forma más eficiente posible (p.5)

El ciclo de desarrollo de los sistemas contables incluyen el uso de diagramas de flujo de datos que cuentan con una técnica estructurada para representar en forma gráfica la entrada de datos de la empresa, los procesos y la salida de la información, a partir del diagrama de flujo de datos se desarrolla un diccionario que contiene todos los elementos que utiliza el sistema, así como sus especificaciones, si son alfanuméricos y contienen el espacio de impresión que requieren

Es de hacer notar, que los sistemas contables en Venezuela están orientados hacia la automatización de sus procesos, ante el manejo de

grandes volúmenes de información, sin embargo, ante los costos que esto representa en las empresas pequeñas, se lleva en forma manual a través de contrataciones externas.

Desde este punto de vista el analista de sistemas debe usar la información que recolectó con anterioridad y elaborar el diseño lógico del sistema de información, de igual manera diseñará procedimientos precisos de captura de datos, con el fin de que los datos que se introducen al sistema sean correctos, por consiguiente, el analista diseña accesos efectivos al sistema de información mediante el uso de las técnicas de diseño de formas y de pantallas, una parte lógica del sistema de información es el diseño de la interfaz que conecta al usuario con el sistema y evidentemente, es de suma importancia porque incluye el sistema de archivos o la base de datos que almacenará aquella información requerida por quien toma las decisiones de la organización.

La finalidad básica de los sistemas contables es ofrecer información al dirigente empresarial de la situación patrimonial y todos los movimientos que este patrimonio ha tenido y que se reflejan por sus resultados.

Los principios contables desde un punto de vista inductivo, representan generalizaciones de los métodos contables existentes en la práctica, la sustentación de este punto de vista se basa en lo siguiente: los principios contables son justificados por la utilidad que presta a la contabilidad en lo referente a la toma de decisiones.

El proceso inductivo en la contabilidad implica observaciones de los datos financieros respectivos, de los cuales pueden formularse generalizaciones y principios para desarrollar la eficiencia de las operaciones

financieras contables y administrativa para brindar información en forma ágil y oportuna en la toma de decisiones de las empresas y a la vez estimular la adhesión de las políticas administrativas (control interno) prescritas por la gerencia. El contador tiene la responsabilidad de diseñar e instalar el sistema de contabilidad y es responsable de su cabal cumplimiento, por lo cual realiza la debida supervisión, planifica los informes, aclara conceptos y, en una palabra asume la responsabilidad máxima en materia de contabilidad.

El buen éxito de un sistema de contabilidad, además de ser unificado es necesario que el mismo sea sencillo, claro y con posibilidad de adaptación, regirse por normas definidas, ser de fácil implantación en las secciones que se encargarán de registrar las operaciones y estructurarse para facilitar los procesos de centralización contable, en este sentido, su diseño debe favorecer el registro oportuno de las transacciones y permitir el presentar los estados financieros oficiales a su debido momento.

Desde este punto de vista, el contador debe poseer gran criterio analítico, puesto que los problemas de contabilidad, si bien tienen un sólido fundamento matemático, e implican una gran dosis de discernimiento de interpretación.

2.2.3.-Los objetivos del sistema contable se describen a continuación:

- Proveer un control efectivo para el almacenamiento, captura y procesamiento de datos relacionados con el sistema contable para las clínicas privadas.

- Proveer un control efectivo para el almacenamiento, recepción y procesamiento de la información relacionada con los usuarios y el sistema.
- Proveer un control efectivo de registros que permita consultas detalladas por pantalla o impresora en forma oportuna.
- Establecer un procesamiento de operación distribuido mediante el cual cada departamento registra sus operaciones y emite sus reportes.
- Alimentar una base de datos central y consulta general de las listas contables de cada departamento.
- Asegurar encubrimiento de la información, control de acceso e integridad y consistencia de datos. **(Correa, 1992, p.194).**

La descripción de los objetivos es entendida como los procesos y secuencia de pasos e instructivos que se utilizan para el registro de las transacciones u operaciones que realiza la empresa en los libros de contabilidad, con el propósito de organizar el almacenamiento y procesamiento de datos relacionados con el sistema contable para el control efectivo de los procedimientos administrativos.

2.2.4.-Clasificación de los Sistemas Contables.

Sistema de Contabilidad Manual:

En este sistema de contabilidad se procesan los datos contables en forma manual; utilizando los libros indicados en el Art. 32 del Código de Comercio Venezolano vigente, es decir, el libro diario, libro mayor, más los auxiliares que se estimen convenientes. **(Gomez, 1989, p.280).**

Sistema de Contabilidad Mecanizada.

El procesamiento de las diferentes operaciones financieras se procesan a través de computadores; utilizando para ello un código de cuentas, elaborado de acuerdo a las exigencias de las clínicas privadas.

Sistema de Contabilidad por medio de Procesamiento Electrónico de Datos. (PED).

El término procesamiento electrónico de datos se refiere al procesamiento de datos mediante el uso de varios computadores. Este sistema consta de lo siguiente: Unidad central del procesamiento, computador y equipos complementarios. En el computador se ejecuta la función de procesamiento, que incluyen, almacenamiento de datos, cálculos aritméticos y control.

Los equipos complementarios son el dispositivo de entrada, que prepara e inserta información al computador, y el dispositivo de salida que saca información para entregarla a los usuarios.

El uso de equipos, para el procesamiento electrónico de datos puede aplicarse a todas las fases del proceso de contabilización de operaciones. La información archivada en el computador se puede imprimir para obtener los diarios principales, mayores principales y auxiliares que sean necesarios. Para ello es necesario el diseño de un plan de cuentas, formas, informes y procedimientos adaptados al computador seleccionado de acuerdo a las necesidades de información de las clínicas privadas.

2.2.5.-Alcance del Sistema Contable.

El sistema automatizado propuesto permitirá:

- Registro y control de todas las operaciones contables de las clínicas privadas, que se encargará de mantener, un control sobre procesos de generación automática de asientos provenientes de otros departamentos.
- Plan de cuentas de 8 caracteres máximo permitiendo incorporar nuevas cuentas.
- Identificación del origen de los asientos.
- Análisis de cuentas en línea o por reportes.
- Procesos automáticos de recuperación y respaldo.
- Información detallada de los diferentes departamentos.
- Información detallada de los libros auxiliares.
- Flexibilidad en la configuración del código de cuentas.
- Emitir inventarios de: medicamentos, material médico quirúrgico, suministros y otros en forma automática.
- Emisión de reportes por cada departamento de manera remota.
- Control de acceso en cada terminal de trabajo.

2.2.6.-Elementos Básicos de un Sistema Contable.

- Manual de instrucciones.
- Código de cuentas.

- Libros principales y Libros auxiliares.
- Formas contables y administrativas.
- Reportes financieros y operativos.

Manual de Instrucciones.

Es la versión detallada de la organización, describe las características de la misma indicando los objetivos, funciones, autoridad y responsabilidad de los distintos puestos de trabajo que componen su estructura.

Código de Cuentas.

En materia contable, comercial y de organización administrativa, la codificación consiste en la presentación de las palabras o frases por medio de signos o símbolos con un significado especial.

El código de cuentas es un instrumento para agrupar, clasificar bajo una denominación en común, cuentas homogéneas, codificadas de tal forma que le permita identificar rápidamente al grupo que pertenecen, según sus necesidades y requerimientos, por lo tanto se ha preparado un código de cuentas, que satisfagan las necesidades inmediatas y a su vez presentan una proyección futurista adaptada a las clínicas privadas.

Un ejemplo común de lo que es la codificación, lo describen los códigos utilizados en los esquemas de los equipos electrónicos para indicar los diversos accesorios (cables, conexiones, condensadores, etc).

El orden adecuado de un código de cuentas, va en relación directa de los tipos de cuentas que se utilizan dentro de un sistema de contabilidad.

1. Cuentas reales.
2. Cuentas Nominales.
3. Cuentas del patrimonio.
4. Cuentas de resultado.

Cada una de estas divisiones están formadas por grupos de cuentas, éstas a su vez están sub.-divididas.

Al planificar un manual de cuentas o código de cuentas, es necesario tomar en consideración los siguientes principios fundamentales:

1. Que cada cuenta refleje el registro de operaciones bien definido.
2. Transacciones iguales sean registradas en una misma cuenta.
3. Que el título o nombre asignado a las cuentas sea claro, en cuanto a su finalidad sin que deje margen o confusiones.

La organización utiliza los códigos para designar cuentas, departamentos, sucursales, centros de costos.

Los códigos pueden ser utilizados como medio de darle confidencialidad a algunos datos, igualmente el código contribuye a simplificar la labor al efectuar los asientos contables.

2.2.7.- Control de Gestión

El proceso de control de gestión garantiza que en la empresa se realice efectivamente lo que debe hacerse e indica en que momento deja el sistema de funcionar con normalidad, por abarcar campos muy diversos y aludir a técnicas muy diferentes, y por estar relacionado con otras ciencias humanas económicas, matemáticas y estadísticas.

Por lo tanto, es una serie de acciones y operaciones que conducen a un fin y en función de las condiciones que van apareciendo para alcanzar el objetivo, es importante indicar que el control de gestión comienza con un esfuerzo de previsión, de ahí que para lograr los objetivos de la empresa, es necesario definir en primer lugar programas de acción o planes coherentes, que permitan coordinar de manera óptima las actividades de la institución.

Por consiguiente el control de gestión puede resultar sensiblemente modificado dentro de un mismo ambiente, según los valores que sirvan de base para las decisiones. Por tanto el control tiene como misión el garantizar la movilización permanente y eficaz de dicha gestión, para ello se debe realizar actividades de manera integral, medir los resultados y coordinar los presupuestos.

Mocker (1984), enfatiza que:

El control de gestión en una institución es un esfuerzo sistemático de aplicación de un conjunto de personas evaluativos que sirven para fijar niveles de desempeño con objetivos de planificación, para diseñar los sistemas de retroalimentación de la información, para comparar el desempeño real con esos niveles predeterminados, para establecer si hay desviaciones y medir su importancia y para tomar las medidas tendientes a garantizar que

todos los recursos de la organización sean utilizados en la manera más eficaz posible en la obtención institucionales (p. 443).

De acuerdo a lo expuesto el control de gestión lleva implícito el diagnóstico y la supervisión como elementos que en estrecha relación coadyuvarían el logro de objetivos.

Stoner y otros (1996), señala que el control de gestión:

Es el proceso administrativo que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas de hecho el control está mucho más generalizado que la planificación. El control sirve a los gerentes para monitorear la eficacia de su actividad, de planificación, organización y dirección, una parte esencial del proceso de control consiste en tomar las medidas correctivas que requieren (p. 610).

Según Rodríguez (1997):

Uno de los motivos que inducen al control es supervisar el avance y corregir desviaciones y errores, pero además también ayuda a los directivos de la organización a hacer el seguimiento de los cambios que se suscita en el entorno y en las repercusiones de estos en la organización, de allí la importancia de que tenga continuidad (p. 118).

Dentro de una nueva concepción de la organización es necesario desarrollar estrategias que permitan mejorar la supervisión y garantizar que todos los recursos de la organización son de calidad.

2.2.8.- Procesos Administrativos.

La administración es una actividad basada en tareas operativas que se llevan cabo mediante el esfuerzo de los miembros del grupo para permitir el funcionamiento adecuado de una organización, para tal efecto el proceso administrativo es fundamental para especificar en forma sistemática y ordenada las actividades dentro de la empresa.

Cantu (2001), interpreta la calidad de los procesos administrativos como “Un sistema que permite la integración del recurso humano y el grado en que un producto satisface las necesidades de la empresa y para tener la debida certeza de que del proceso productivo tendrá los niveles de calidad requeridos”. (p. 5). La administración para ser eficiente debe basarse en un sistema administrativo que permita que la organización se desarrolle mediante una cultura de mejoramiento continuo que permita al cumplimiento de su misión.

Procedimientos Administrativos:

Son aquellos que se identifican con la función administrativa en su sentido más amplio.

Quedan comprendidos en este grupo aquellos procedimientos generalmente identificados como operaciones de oficinas, tales como: manejo de documentación, tenedurías de libros, informes, proyectos, programas de trabajo y asuntos similares. Los procedimientos administrativos pueden ser: manualmente o por máquinas y empleados. (LÁZZARO, 1.994 p. 22).

Características de los Procedimientos Administrativos:

- Enfocar el efecto completo de una decisión por anticipado, suministrando datos completos exactos y oportunos para los procesos de planeación y toma de decisiones.
- Emplea datos y métodos ordinarios en la preparación de planes de largo y corto plazo.
- Reduce el tiempo y volumen de información requerida mediante una información de cada nivel de dirección, de sólo los grados de detalles necesarios.
- Satisface las necesidades de cada unidad de la organización, con un mínimo de duplicación sirviendo al mismo tiempo a la organización como un todo.
- Presenta los datos a quienes son responsables de la toma de decisiones y planeación, en forma tal que disminuye al mínimo el tiempo o esfuerzo necesario para su análisis e interpretación.

2.2.9.- Procedimientos Contables:

Es el manejo de registros que constituye una fase o procedimiento de la contabilidad. El mantenimiento de los registros conforma un proceso en extremo importante, toda vez que el desarrollo eficiente de las otras actividades contables depende en alto grado, de la exactitud e integridad de los registros de la contabilidad.

De acuerdo con H.A. Finney (1.982, p. 13-24) expresa que los procedimientos contables son:

- a.- Cuentas.
- b.- Débitos y Créditos.
- c.- Cargos y Créditos a las cuentas.
- d.- Cuentas de Activos, Pasivo y Capital.
- e.- Resumen del funcionamiento de los Débitos y Créditos.
- f.- Registros de las Operaciones.
- g.- Cuentas por Cobrar y por Pagar.
- h.- El Diario y el Mayor.
- i.- Pases al Mayor.
- j.- Determinación de los Saldos de las Cuentas.
- k.- La Balanza de comprobación.

Principios Contables:

Los principios contables se refieren a conceptos básicos o conjuntos de proposiciones directrices a las que debe subordinarse todo desarrollo posterior. Su misión es la de establecer delimitaciones en los entes económicos, las bases de la cuantificación de las operaciones y la presentación de la información financiera.

Características de los Procedimientos Contables:

- Provee información que permita la planeación y el control de las operaciones de la organización.

- Registrar y clasificar en los registros permanentes toda la información necesaria que se encuentre en las operaciones diarias para que puedan entenderse con facilidad.
- Resume e informa, es decir, ordena la información registrada y clasificada en los estados financieros que muestran las utilidades del período y la situación financiera de un negocio en una fecha determinada
- Provee información que permite la toma de decisiones en la empresa.
- Evalúa la gestión de la organización.

Registros Contables:

Los registros contables son la memoria permanente de toda empresa, lo que le va a permitir conocer la claridad y objetividad del manejo transparente de todas sus operaciones y así comprobar la exactitud y confiabilidad de cada uno de los pasos que se toman en cuenta al registrar la información obtenida.

Registro destinado a asentar consecutivamente cualquier clase de transacción, que afecta o pueda afectar; transformar o modificar el patrimonio de la empresa, con indicación de los detalles esenciales que puedan necesitarse para consulta posterior (Catacora, 1.996, p.213).

Importancia de los Registros Contables:

- Permite efectuar un seguimiento preciso a grupos de operaciones o alguna operación específica.

- Son la base para la elaboración de los estados financieros.
- Ayuda a tomar decisiones en diferentes áreas de la empresa.

Etapas de los Registros Contables:

Recolección de Registros:

Corresponde a toda la recopilación de información susceptible de registro para una entidad.

Clasificación de Registros:

Consiste en la separación de las operaciones de acuerdo con criterios previamente establecidos. La clasificación de registros puede ser realizada con base en tipos de operaciones, o en los ciclos de operaciones que típicamente son efectuadas en una empresa.

Codificación de Registros:

Consiste en la asignación de una identificación a cada uno de los elementos de una lista.

Todo sistema que las operaciones o registros sean codificado de alguna manera, ello hace necesario que una empresa requiera la adopción de algún método de codificación.

Registro de las Operaciones:

Consiste en grabar o reflejar en algún medio de almacenamiento, todos los datos, de tal forma que se puedan acceder posteriormente a la información.

Control Interno Contable:

Consiste en el plan de organización y los métodos, procedimientos y registros referentes a la salvaguarda de los activos y a la fiabilidad de los registros financieros y, en consecuencia, está diseñado para proporcionar una razonable seguridad de que:

1. Las transacciones se efectúan de acuerdo con la autorización general o específica de la dirección.
2. Las transacciones se registran según sea necesario
 - a) Para permitir la preparación de estados financieros de acuerdo con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados o cualesquiera otros criterios aplicados a tales estados.
 - b) Para mantener el control sobre los activos.
3. El acceso a los activos está permitido únicamente con la autorización de la dirección.
4. El activo contabilizado se compara con el existente a intervalos de tiempos razonables

Principios de Control Interno Contable:

- Justificación por escrito de los hechos sujetos a registros; es decir todas las transacciones y operaciones deben estar respaldadas con la suficiente documentación justificativa, dichos documentos deben contener una información completa y exacta.
- Registros cronológicos de los hechos; las transacciones deben registrarse de acuerdo a la cantidad apropiada, en la cuenta adecuada y en el período en el cual se llevó a cabo la transacción.
- División del trabajo y mutuo control; la segregación de las obligaciones deben estar claramente definidas, mediante normas e instrucciones escrita dentro de cada organización
- Contabilización rápida y metódica de toda la operación; es decir, la contabilidad debe ser y realizarse cuidadosamente con el propósito de garantizar la correcta y exacta imputación en cada cuenta de control.

Clases de Control Interno Contable según su Finalidad:

Control Formal:

Controlando la existencia de los documentos que justifican las anotaciones contables. Se limitará el control formal, por consiguiente, a examinar si todas y cada una de las anotaciones contables presentan el justificante correspondiente, notificando cualquier anomalía que se presente.

Control de Validez:

Controlando la validez de todos los documentos justificantes de las operaciones contables viendo si contiene todas las formalidades necesarias.

Control de Actuación:

Implica no solamente un control de validez, sino la comparación de los documentos con las normas establecidas, por ejemplo, en una compra de mercadería, hay que ver si las mercancías adquiridas corresponden a las que estaban presupuestadas en lo concerniente a calidad, precio y cantidad, y comprobar si los documentos justificativos de dicha compra tiene la firma de las personas autorizadas para ello.

Control Interno Administrativo:

Los controles administrativos son procedimientos y métodos que se relacionan sobre todo con las operaciones de una empresa y con la directiva, política e informes administrativos.

Son métodos medidas y procedimientos que tienen que ver fundamentalmente con la eficiencia de las operaciones y con el cumplimiento de las medidas administrativas impuestas por la gerencia.

Principios del Control Interno Administrativo:

Es necesario reflejar la responsabilidad: El control interno será deficitario sino se delimita con nitidez la responsabilidad de cada una de las direcciones, departamentos y personas.

Las operaciones y el registro contable de las mismas tienen que estar separadas: Un empleado no debe desempeñar un puesto en que tenga control sobre la contabilidad y al mismo tiempo sobre las operaciones que generan registros contables. Por ejemplo, el tenedor de los libros que lleva el Mayor General no debe tener acceso a la caja o al registro de ventas al contado.

2.2.10.- Proceso Presupuestal.

El proceso presupuestario ocupa un lugar principal entre las técnicas de control de gestión que pueden emplearse para facilitar y mejorar la toma de decisiones en la empresa, los presupuestos se presentan en términos monetarios, los cuales se pueden usar fácilmente como común denominador para una amplia gama de actividades de la organización, contratación y capacitación del personal, compras, producción, publicidad y ventas.

Un presupuesto, es considerado en sentido amplio un plan detallado que se expresa en términos cuantitativos y comprende diversos aspectos de la actividad de una entidad concreta para un periodo determinado de tiempo.

Stoner y Otros (1996) define el proceso presupuestal de la manera siguiente:

El proceso presupuestal suele empezar cuando los gerentes reciben los pronósticos económicos de los manuales altos, así como los objetivos de ventas y utilidades del año entrante, además de un calendario informando cuando debe estar terminado los presupuestos, los pronósticos y los objetivos proporcionados por los mandos superiores representan los lineamientos para preparar los presupuestos de los otros gerentes. (p. 623).

De acuerdo a lo expuesto los presupuestos son impuestos por la alta gerencia, casi sin consulta a los gerentes de niveles más bajos, o sin consultarlos en absoluto, sin embargo, la mayor parte de las empresas prefieren el proceso presupuestal de la base hacia arriba, es conveniente decir que los presupuestos son preparados por quienes la aplicaran y se envían para que los directores de niveles más altos los aprueben.

Por consiguiente el proceso presupuestal de abajo hacia arriba tiene varias ventajas en las organizaciones, en primer lugar los jefes de departamentos de niveles más bajos tienen una visión más clara de sus necesidades que los altos gerentes y pueden, proporcionar detalles más realistas para sustentar sus propuestas.

IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

2.4.-RESEÑA HISTÓRICA DE LA CLÍNICA PODELCA CA.

El 22 de enero de 1987 se registró una Compañía Anónima denominada Policlínica Podelca C.A. esto se pudo constatar en el Registro Mercantil de la Circunscripción Judicial del Edo. Delta Amacuro con sede en Tucupita bajo el N° 8, folio 17 al 26 y sus vueltos.

Sus actividades comienzan en una casa quinta acondicionada para tal fin. Con el transcurrir del tiempo fue modificada hasta formar el conjunto arquitectónico que hoy es la clínica PODELCA, C.A. esta se divide en dos partes anexo A y anexo B, ambos muy modernos, hechos sobre la base de los últimos adelantos en materia arquitectónica sanitaria. Con una superficie de 2848 mts.2 correspondiendo al 70% al área de hospitalización y el 30%

restante a otras áreas complementarias de servicios. La clínica cuenta con una amplia gama de servicios distribuidos de la siguiente manera; área de hospitalización, salas de emergencia, pabellones quirúrgicos, sala de parto, unidad de estabilización y recuperación, sala de anatomía patológica, servicios de nutrición y dietética, servicios de salud pública, oftalmología y optometría, servicios de laboratorio, radiología y ecosonografía, traslado de pacientes y farmacia.

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA POLICLÍNICA PODELCA, C.A.

Toda Empresa necesita de una estructura organizativa para su eficaz funcionamiento pues ésta va a definir la relación jerárquica que se establece en una organización en donde se reflejan las líneas de mando y las líneas de comunicación.

A continuación se muestra como esta conformada su estructura organizativa:

- **Director Médico:**

El cual recibe apoyo, para la toma de decisiones y responsable de todas las operaciones (Acciones), que a diario se suscitan en lo que respecta a la atención médica.

- **Secretaria:**

Velará por los registros y archivos de la Oficina de Personal.

- **Departamento de Administración:**

Responsable de todas las actividades financieras de la institución así como, es el eje central de la empresa por cuanto gerencia y supervisa

todas las áreas de apoyo logístico tanto al área de atención médica como a toda el área administrativa.

- **Asistente Administrativo:**

Atenderá lo referente a la contabilidad, facturación, caja de depósitos bancarios, asientos en libros, registros de hospitalización, supervisión al auxiliar de contabilidad y por último el envío y archivo de la correspondencia.

- **Departamento de contabilidad:**

Lleva al día y en forma cronológica los registros existentes: libros de caja-banco, libro de cuentas por cobrar y por pagar, libros de registro-ventas, ingresos por hospitalización, consultas, ecosonografías, Rayos X, Laboratorio, control de compras e inventarios de bienes y equipos.

- **Unidad de Facturación:**

Es la sección que se encarga de controlar, vigilar, la admisión y todo lo concerniente a los servicios de hospitalización, laboratorio, ecosonograma, Rayo X, etc. Elaborar las facturas por diferentes conceptos y pasarlas al departamento de administración.

- **Almacén:**

Es la sección que se encarga de controlar los ingresos (compra de bienes-material y egresos-salida de los mismos, requisición de pedidos) y controlar los stoks existentes (en el área de atención médica, así como los artículos de alimentación que se encuentran en el almacén y despensa del departamento de dietética).

- **Dietética:**

Elabora las dietas y controla los comensales (hospitalizados, empleados, obreros).

- **Mantenimiento:**

Se encarga de mantener impecable tanto el área interna como externa de la clínica. Vela por las reparaciones y mantenimiento preventivo de todos los equipos que se encuentran funcionando en la clínica.

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA POLICLÍNICA PODELCA, C.A.



Fuente: Policlínica Delta, C.A. (Podelca). Tucupita Edo. Delta Amacuro.

Nota. En en Organigrama no se indican niveles jerárquicos

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo se describe el tipo de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, procedimiento para la recolección de la información y técnica de análisis de los datos.

3.1.- TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN.

Para la elaboración de esta investigación fue imprescindible precisar conceptos referidos a investigación, lo cual permitió tener una mejor comprensión y soporte para el estudio.

Icart (2000), Señala que “la investigación es la actividad humana que intenta satisfacer la curiosidad y la necesidad del saber”. **(p. 3)**. En general, es un proceso que conceptualiza la realidad e intenta obtener conocimientos, ideas y representaciones intelectuales de la misma, además explica y anticipa los fenómenos de cualquier índole, por ser un proceso que pasa por diferentes momentos que son dinámicos y se pueden adelantar o retroceder de acuerdo a la necesidad y al proceso de desarrollo requerido.

En el caso específico de este estudio, se realizó una investigación de campo, ya que los datos fueron obtenidos de manera directa en la empresa objeto de la investigación, a saber, la Policlínica Podelca C.A. El nivel de la investigación fue descriptivo, por cuanto se analizaron los procedimientos relacionados con los principales ingresos y egresos, a fin de precisar los

hechos más relevantes y llegar a conclusiones sobre el funcionamiento de éstos.

3.2.- POBLACIÓN Y MUESTRA

La población a efectos del presente estudio, estuvo formada por el personal administrativos de la Policlínica Podelca C.A., cuyas actividades directas los vinculan con los procesos administrativos y contables relacionados con los principales ingresos y egresos. Esto abarcó un total de doce (12) funcionarios.

Debido a que la población es un número pequeño y de fácil acceso, no fue preciso extraer una muestra, si no que se trabajó con toda la población.

3.3.- TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

En la recolección de los datos se utilizó las siguientes técnicas, Revisión Documental, la cual se aplicó con el fin de recabar información bibliográfica y documental, permitiendo construir el marco teórico referencial a fin de seleccionar y realizar el análisis del contenido de la información inherente al estudio.

Mencia (1990) sostiene que: “La revisión de documentos garantiza que la información que se obtenga de una manera sistemática, objetiva y ordenada al tipo de investigación que se va a realizar”. (p. 77), a través de la

revisión de documentos se obtiene información para constatar el problema investigado, con la teoría y posteriormente con los resultados.

Cuestionario de Control Interno

Los mismos fueron diseñados en función de las características de la empresa objeto del estudio. Abarcaron lo relativo a los ingresos y egresos.

3.4.- FORMA DE PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS.

Los datos relacionados con los procedimientos fueron organizados en cuadros, en donde se indican las unidades y departamentos que intervienen en los mismos y las funciones y/o actividades que el mismo comprende

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se presentan los datos obtenidos durante el desarrollo del estudio a través de las técnicas de investigación descritas en el capítulo III, las cuales a su vez permitieron alcanzar los objetivos previamente formulados.

DESCRIPCIÓN DE LAS TRANSACCIONES FINANCIERAS QUE GENERAN LOS INGRESOS Y GASTOS EN LA POLICLÍNICA PODELCA, C.A.

Desde el punto de vista financiero, las clínicas privadas constituyen una entidad económica cuyo objeto fundamental es la generación de utilidades las cuales serán repartidas a sus accionistas mediante dividendos. De allí la importancia de analizar los determinantes fundamentales de tales utilidades: los ingresos y los gastos¹.

Transacciones que Generan los Ingresos en la Policlínica Podelca C.A.

Las transacciones financieras que generan los ingresos dentro de la Policlínica Podelca C.A., están íntimamente relacionadas con su objeto principal, a saber, la prestación de servicio de salud pública. Entre éstas, se tienen las siguientes:

A los efectos de este estudio el concepto de gasto incluyen, además de los egresos propiamente dichos, los costos asociados a las operaciones.

- **Ingresos por Emergencia:** Constituyen la principal fuente de la entrada de pacientes a la Clínica. De hecho, toda hospitalización tiene su origen en la consulta de emergencia.
- **Ingresos por Hospitalización:** Los mismos se derivan de la reclusión de pacientes particulares o por empresas. En este rubro se incluyen varios ingresos tales como los de nutrición y dietética, uso de las habitaciones y equipos (televisor, teléfono y otros), así como los suministro de medicinas e insumos médicos.
- **Ingresos por Quirófano:** Producto de las intervenciones quirúrgicas que se practican a los pacientes. Incluyen los generados por cesáreas.
- **Ingresos por Diagnóstico de Imágenes:** Incluyen las diferentes técnicas utilizadas para el diagnóstico a través de imágenes tales como Rayos X y similares. Los mismos son prestados a los pacientes reclusos, así como a particulares que así lo requieran.
- **Ingresos por Laboratorio:** Se refiere a los ingresos que se obtienen mediante la toma y procesamiento de muestras orgánicas a los pacientes hospitalizados y los particulares que soliciten los servicios. En el mismo se incluye el servicio de hematología (banco de sangre).
- **Ingresos por Alquiler de Consultorios:** Los mismos se derivan del arrendamiento de áreas para consulta a médicos tanto accionistas como no accionistas. En el caso de los primeros, se cobran tarifas menores como parte de las ventajas que reciben los propietarios.
- **Ingresos por Retén:** El mismo se genera por la reclusión de los bebés recién nacidos.
- **Ingresos Clínica-Médicos:** Este ingreso se produce por los importes deducidos a los honorarios de los médicos especialistas que prestan

servicios a la Policlínica Podelca C.A., pero que no son parte del personal de éstas. El mismo constituye el importe que la Clínica cobra a dicho personal por el uso de las instalaciones y equipos de ésta. En el caso de médicos que son accionistas de la misma, se les retiene el 3% de sus honorarios. Cuando se trata de médicos no accionistas se les retiene el 7% de los respectivos honorarios.

- **Otros Ingresos:** En este rubro se incluyen los ingresos generados en forma no permanente o que no tienen relación directa con el objeto principal, tal es el caso de los ingresos por alquiler de espacio para cafetín.

Principales Gastos y Costos Generados en la Prestación del Servicio

Con la finalidad de generar los ingresos antes indicados, la Policlínica Podelca C.A. requiere incurrir en una serie de gastos y costos. Entre los de mayor importancia se tienen los siguientes:

- **Gastos de Nómina:** En el mismo se incluyen los importes cancelados por la mano de obra del personal que presta sus servicios a la Policlínica. Allí se incluyen pago de sueldos y salarios, horas extras, bonos nocturno, días feriados y otras remuneraciones. Es de destacar que salvo los médicos que laboran en el Departamento de Emergencia que son personal fijo de la Clínica, el resto del personal médico (especialistas) perciben honorarios, por lo que los pagos de éstos son llevados en cuentas separadas y son comentados posteriormente en este Informe.

- **Gastos por Servicios:** En esta categoría se alistan las erogaciones producidas por concepto de mantenimiento de instalaciones y equipos, pagos de servicios públicos (aseo, electricidad, agua, teléfonos y otros), así como cualquier otro desembolso de naturaleza similar en que se incurran.
- **Papelería y Útiles de Oficina:** Aquí se alistan los desembolsos por concepto de suministros de oficina: papel para impresoras y fotocopadoras,
- **Compras de Medicinas:** Este rubro incluye los desembolsos efectuados para la adquisición de fármacos y similares que son administrados a los pacientes hospitalizados o que reciben atención ambulatoria en la Emergencia de la Clínica.
- **Compras de Material Médico-quirúrgico:** Este grupo de gastos contiene las erogaciones por concepto de insumos que requieren los pacientes hospitalizados o que reciben atención ambulatoria. Aquí se incluyen los instrumentos tales como los utilizados en quirófano: bisturís, guantes de cirugía, etc.
- **Compras de Reactivos y Químicos:** Este rubro se utiliza para agrupar los insumos utilizados en el procesamiento de muestras orgánicas que se realizan en los laboratorios, así como en el diagnóstico de pacientes por imágenes tales como placas de rayos X, etc.
- **Impuestos:** En este rubro se incluye el pago de impuestos tanto nacionales como municipales. Entre los más importantes destacan el Impuesto Sobre la Renta, Patente de Industria y Comercio y otros. En el caso del Impuesto al Valor Agregado, en virtud de que los servicios médicos están exonerados del mismo, los importes que se cancelan a

proveedores por este concepto son cargados como parte del costo del servicio o del bien adquirido.

PROCEDIMIENTO PARA LA ENTRADA DE PACIENTES

Entrada de Pacientes

La entrada física de pacientes a la Policlínica Podelca C.A., se produce a través del Departamento de Emergencia, previo cumplimiento de algunas formalidades que se ejecutan en la Unidad de Admisión y Presupuesto; ello tomando en consideración si se trata de un paciente particular o por empresa.

Es de destacar que la mencionada unidad administrativa labora en el horario comprendido de 7:00 a.m. a 6:00 pm. Fuera de ese horario, es el personal del Departamento de Emergencia quien realiza de manera parcial algunos de los procedimientos que permiten la entrada de pacientes, sobre todo de aquellos cuya vida corre peligro y ameritan ser ingresados con urgencia. A continuación se describen los procedimientos que en ese sentido han de cumplirse.

En todo caso el médico tratante, ya sea dentro o fuera de la emergencia emite un informe médico, el cual es analizado por el personal de la Unidad de Admisión y Presupuesto, a los efectos de cuantificar el importe de los servicios que deberán ser cancelados por el paciente o quien se haga responsable de éste. Es de destacar que

Ingreso de Pacientes Particulares

Cuando se trata de pacientes que manifiestan no estar amparado por una póliza de seguros o bajo relación de contrato especial con alguna empresa con la cual la Policlínica Podelca C.A. haya celebrado un acuerdo para la prestación de servicios, se sigue el procedimiento que a continuación se describe:

Procedimiento para el Ingreso de Pacientes Particulares	
Unidad Ejecutora o Funcionario Encargado	Procedimientos
Paciente/solicitante	<ul style="list-style-type: none"> • Previa obtención del médico tratante de un informe médico, se dirige a la Unidad de Admisión y Presupuesto y solicita que se prepare un presupuesto de los servicios requeridos.
Unidad de Admisión y Presupuesto	<ul style="list-style-type: none"> • En base a un tabulador suministrado por la Gerencia prepara el presupuesto de servicios médicos y quirúrgicos en original y una copia (ver Anexo 1). • Entrega el original al solicitante y la copia es archivada para consulta posterior, en caso de ser necesario. Es de destacar que en dicho presupuesto se coloca una nota donde

	<p>especifica que el mismo está sujeto a cambios y que no incluye los costos por concepto de medicinas e insumos quirúrgicos.</p>
Paciente/solicitante	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe el presupuesto. • En caso de aceptarlo, se dirige a la Unidad de Caja y cancela como mínimo el 30% del monto total del presupuesto.
Unidad de Caja	<ul style="list-style-type: none"> • Una vez recibido el pago en efectivo, cheque conformable, tarjeta de débito o crédito²; llena un formato de “Recibo de Caja” en original y dos (2) copias (ver Anexo 2). • Entrega el original a quien efectúa el pago. La primera copia es archivada hasta el final de la jornada de trabajo, cuando es entregada a la Administración conjuntamente con el “cuadre”, en cuyo caso se elabora un formato denominado “Resumen de Efectivo Diario” (ver anexo 3).

² Al momento de desarrollarse la investigación, por razones que escapan a los alcances de este estudio, la Administración de la Policlínica Podelca C.A., ordenó a su personal no aceptar tarjetas de crédito como medio de pago.

	<ul style="list-style-type: none"> • La segunda copia es remitida al Departamento de Contabilidad para fines de registro y control posterior.
Paciente/Solicitante	<ul style="list-style-type: none"> • Se dirige al Departamento de Emergencia y entrega junto con el informe médico, el presupuesto de servicios médicos – quirúrgicos.
Departamento de Emergencia (Médico Residente)	<ul style="list-style-type: none"> • Se pone en contacto con el médico especialista que ha de atender el caso. Éste por lo general se convierte en el “médico tratante” que lleva la delantera en velar por las decisiones que han de tomarse en consideración en lo relativo al tratamiento y atención por parte de otros especialistas con los cuales se amerite una ínter consulta. • Prepara la Historia Médica del paciente. • Llena los datos en el libro de “Registros de Pacientes” (nombre, número de cédula, dirección, procedencia [si es paciente particular o por empresa], diagnóstico y cualquier otro dato de interés). • Solicita al paciente que éste o a la

	<p>persona que sirva como avalista, firme la “Carta Compromiso” (ver anexo 5) en donde se indique de manera expresa que se obliga a cancelar a la Clínica el importe total de la facturas por los gastos y honorarios médicos que se deriven de la hospitalización.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Llena el formato de “Boleta de Ingreso” (ver anexo 4). • Una vez suministrada toda la información requerida por el Médico Residente, se notifica telefónicamente al personal de enfermería que se encuentra en el “Estar de Enfermeras” del ingreso del paciente, a fin de que proceda a efectuar los preparativos necesarios para la estadía de éste.
Estar de Enfermeras	<ul style="list-style-type: none"> • Reciben al paciente y lo llegan hasta su habitación. • Remiten a la Unidad de Facturación la Boleta de Ingreso. • Telefónicamente se comunican con la Unidad de Nutrición y Dietética a fin de que proceda a elaborar el régimen que

	<p>amerita el paciente, según sea su cuadro clínico.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En caso de que el médico tratante o el residente así lo haya ordenado, solicitan a la Unidad de Farmacia las medicinas y/o insumos médicos que se requieren para la atención del recluso.
--	--

Ingreso de Pacientes por Empresas

En este caso, se trata de pacientes que manifiestan sí están amparados por pólizas de seguros o por un contrato especial firmado con alguna entidad, ya sea pública o privada (empresa afiliada). En tal sentido, el procedimiento a seguir, se indica a continuación:

Procedimiento para el Ingreso de Pacientes Amparados por Seguros u Otras Empresas Afiliadas	
Unidad Ejecutora o Funcionario Encargado	Procedimientos
Paciente/solicitante	<ul style="list-style-type: none"> • Previa obtención del médico tratante de un informe médico, se dirige a la Unidad de Admisión y Presupuesto y solicita que se prepare un presupuesto

	de los servicios requeridos.
Unidad de Admisión y Presupuesto	<ul style="list-style-type: none"> • Prepara el presupuesto de servicios médicos y quirúrgicos en original y una copia (ver Anexo 1). • Entrega el original al solicitante y la copia es archivada para consulta posterior, en caso de ser necesario. • Si se trata de un paciente amparado por una póliza de seguro. Se solicita el carnet, cédula de identidad o documento donde conste de la cobertura del seguro especificado. • Vía fax remite el informe médico y el presupuesto de servicios médicos y quirúrgicos a fin de que el respectivo seguro o empresa afiliada emita la "Carta Compromiso" • Vía fax se recibe la "Carta Compromiso" y se envía junto con el informe médico y el respectivo presupuesto al Departamento de Emergencia para que proceda a dar ingreso al paciente. • Solicita que el paciente o persona

	<p>autorizada firme la Carta Compromiso y la remite junto con el Presupuesto al Departamento de Administración.</p>
Paciente/Solicitante	<ul style="list-style-type: none"> • Se dirige al Departamento de Emergencia y suministra los datos necesarios para la preparación de la Historia Médica. • Firma la Carta Compromiso. • Se remite al paciente al Estar de Enfermeras y se siguen los mismos pasos que cuando se trata de pacientes particulares.

En relación a los procedimientos antes descritos, se pudo notar durante el desarrollo del estudio que cuando se trata de días feriados o en horario en que no funciona la Unidad de Caja, los recibos de caja son elaborados por el personal de enfermería que labora en el Departamento de Emergencia, quien también se encarga del custodio del efectivo, hasta que entrega cuentas al personal de la Unidad de Caja.

Procedimientos Administrativos que se Ejecutan en la Policlínica Podelca C.A. en Relación con los Ingresos

Los procedimientos cumplen un papel muy importante en lograr la eficacia y calidad de las operaciones. A continuación se describe el proceso

que se llevan a cabo en torno a los ingresos. Es de destacar que en tal sentido existen dos (2) casos: (a) Pacientes Hospitalizados, y (b) Pacientes no Hospitalizados.

Facturas de Ingresos

Una vez que el paciente es recluido, en la Unidad de Facturación se apertura una cuenta en donde se cargarán todos los importes por los diferentes tipos de servicios, tales como:

- **Días de Habitación:** Este importe se cobra en función al número de días o fracciones de días que pernocte el paciente en la Clínica.
- **Uso de Equipos:** Tal es el caso de equipos médicos que se utilizan en el paciente como por ejemplo: electrocardiogramas, electrocoagulador, monitor cardíaco y otros similares.
- **Médico Residente:** Se cobra un monto fijo por cada día o fracción que esté recluido el paciente.
- **Servicio Dietético-Nutricionista:** Allí se cargan los importes por concepto de alimentación que se sirve a los pacientes.
- **Servicio de Laboratorio:** En éste se registran los importes por concepto de pruebas de laboratorio que el paciente requiera.
- **Servicio de Diagnóstico por Imágenes:** Se incluyen los servicios por rayos X, tomografías, resonancia magnéticas y otros similares.
- **Suministros de Medicinas:** En esta cuenta se cargan los importes de las medicinas que son administradas al paciente durante el tiempo de estadía en la Clínica.

- **Suministro de Equipos Médico-quirúrgicos:** Los mismos corresponden a los suministros que recibe el paciente tales como jeringas, termómetros, adhesivos, cobertores de cama, guantes y similares.
- **Otros Servicios:** Se incluyen en este rubro los importes cobrados por gastos de lavandería, lencería, teléfono y televisor.

Es de señalar que la factura de ingresos incluye dos (2) tipos de conceptos:

- **Cargos Fijos:** Los cuales se calculan por día de hospitalización. Entre éstos se tienen los de Días de Habitación, Servicio dietético, Servicio de Tv.
- **Cargos Variables:** Como su nombre lo indica, son servicios que se administren según sea el caso. Entre los más comunes se tienen los siguientes: medicinas, equipos médicos quirúrgicos.

Cargos a las Cuentas de los Pacientes

La Unidad de Facturación constituye el centro de acopio de toda la información que se genera en el uso de los múltiples servicios que el paciente recibe dentro y fuera de las instalaciones de la Clínica. A tal efecto, una vez que el paciente es llevado a su habitación, se sigue el procedimiento que a continuación se describe:

Procedimiento para el Control de Ingresos: Administración de Cuentas de los Pacientes	
Unidad Ejecutora o Funcionario Encargado	Procedimientos
Personal del Departamento de Emergencia/ Personal de Área de Hospitalización (Estar de Enfermeras)	<ul style="list-style-type: none"> • Emite boleta de Ingreso del Paciente. • La misma es enviada junto con la Histórica Médica del Paciente al Estar de Enfermeras, para que una vez que el paciente esté recluido en la habitación, sea remitida a la Unidad de Facturación.
Unidad de Facturación	<ul style="list-style-type: none"> • Le asigna un código a la cuenta del paciente. Este es un código numérico y se utiliza para cargar los importes de la factura. • Este código se introduce en un sistema automatizado, el cual recibe los movimientos de la cuenta de cada paciente: pagos recibidos y montos a cobrar. • De igual forma, se cargan en el sistema las boletas de consumo por uso que se generan en otras unidades tales como

	Laboratorio, Diagnóstico por Imágenes y otros.
Persona de enfermería de Área de Hospitalización	<ul style="list-style-type: none"> • Cada vez que se utilice algún medicamento o insumo médico, se efectúa la correspondiente anotación en la Historia Médica, a fin de que sean posteriormente cargados a las cuentas de los pacientes.
Médicos Tratante y demás Especialistas.	<ul style="list-style-type: none"> • En la Historia Médica, cada médico que atiende al paciente, deja constancia de su diagnóstico, así como de los servicios que ha prestado a cada paciente. Ello a los efectos del posterior cálculo de sus honorarios profesionales.
Médico tratante	<ul style="list-style-type: none"> • Una vez que el médico tratante, es decir, el que ordenó la hospitalización considera que paciente está en condiciones de egresar, firma la Historia Médica y ordena al personal de enfermería que comunique tal decisión a la Unidad de Facturación, a fin de que procedan a efectuar el cómputo de la factura.

Unidad de Facturación	<ul style="list-style-type: none">• Recibe la Historia Médica donde se ordena el egreso del paciente. • Verifica con los Departamentos de Laboratorio y otros que se hayan enviado todas las boletas de consumo por servicio prestado. • Incluye en el sistema los medicamentos, insumos, así como el uso de los equipos que señala la Historia Médica han sido utilizados o consumidos por el paciente. • Se comunica con los médicos especialistas que atendieron al paciente y pide que le indiquen el importe de sus honorarios profesionales. • Una vez cargada toda la información en el sistema automatizado, se procede a la impresión de la factura. • La factura se imprime en original y tres (3) copias. El original y dos (2) copias son enviadas a la Unidad de Caja, a fin de que se gestione el cobro de ésta.
-----------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> • El paso que se sigue a continuación dependerá de si se trata de un paciente particular o que has sido admitido por algún seguro o empresa afiliada.
--	---

Procedimiento para el Control de Ingresos: Cobro de Facturas a Pacientes Particulares	
Unidad Ejecutora o Funcionario Encargado	Procedimientos
Unidad de Facturación	<ul style="list-style-type: none"> • Emite la factura en original y tres (3) copias. Archiva una copia para consulta posterior y el original junto a dos (2) copias: una es remitida al Departamento de administración y la otra es enviada a la Unidad de Caja. • Informa al Paciente o persona responsable del pago que la factura ha sido emitida y que debe pasar a cancelarla a la Unidad de Caja.
Paciente/Responsable de pagar la factura	<ul style="list-style-type: none"> • Solicita la factura en la Unidad de Caja. • Verifica los importes cargados en la

	<p>misma. En caso de objetar algún cargo, lo notifica al encargado de Caja, a fin de que proceda a efectuar la debida consulta con la Unidad de Facturación. De ser necesario se devuelve la factura para su corrección.</p> <ul style="list-style-type: none">• En caso de estar de acuerdo con la factura, firma como señal de aceptación y comunica el medio de pago: en efectivo, cheque, uso de tarjetas de débitos.• Efectúa el respectivo pago de la factura.
Unidad de Caja	<ul style="list-style-type: none">• Llena un formato de “Recibo de Caja” (ver anexo 6) en original y dos (2) copias. Entrega el original a quien efectuó el pago.• Archiva una copia del recibo de caja junto con las dos (2) copias en forma temporal.• Al final de la mañana o de la tarde, según sea el caso prepara una “Relación de Ingresos Diarios” (ver anexo 7), la cual es enviada al Departamento de Administración

	<p>acompañada de: (a) Efectivo, cheques y notas de débitos por pagos recibidos, (b) una copia del “Recibo de Caja” y (c) una copia de la factura.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le comunica a quien efectuó el pago que debe pasar por el Departamento de Administración para presentar el original del recibo de caja que ha cancelado, a fin de que procedan a emitir la “Autorización de Salida”, requisito éste que es requerido por el personal de seguridad (que se encuentra en la entrada de la Clínica) para permitir el egreso del paciente.
Departamento de Administración	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe y revisa la “Relación de Ingresos diarios”. • Coteja las facturas relacionadas con las que previamente ha recibido de la Unidad de Facturación. • Efectúa las sumas de los recibos de caja, revisando los números de éstos a fin de constatar que todos están completos. • Toma nota de los importes por concepto

	<p>de honorarios médicos, efectúa las debidas deducciones de ingresos clínica-médicos y las correspondientes a retenciones de Impuesto sobre la Renta.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ordena emitir cheque por el valor neto de los honorarios profesionales a los médicos especialistas. • Ordena al Asistente Administrativo que elabore el respectivo depósito bancario, el cual es entregado junto al efectivo al mensajero para que sea llevada a la correspondiente entidad financiera.
Mensajero	<ul style="list-style-type: none"> • Una vez depositado el efectivo en el banco, entrega al Administrador la copia de la planilla de depósito, debidamente validada por el banco.
Asistente Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> • El Administrador le entrega la planilla de depósito al Asistente Administrativo y éste procede a efectuar el debido registro en el “Libro Auxiliar de Bancos”. • Al final del día y una vez que ha

	<p>efectuado las anotaciones en el Libro de Banco, remite la Relación de Ingresos Diarios, copias de facturas y de depósitos al Departamento de Contabilidad para fines de control y registro posterior.</p>
Departamento de Contabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Efectúa las anotaciones en los libros contables. • Periódicamente prepara reportes resúmenes sobre los movimientos de las cuentas de ingresos, los cuales son remitidos al Departamento de Administración los primeros cinco (5) días de cada mes.

Procedimiento para el Control de Ingresos: Cobro de Facturas a Pacientes por Empresas de Seguros o Compañías Afiliadas	
Unidad Ejecutora o Funcionario Encargado	Procedimientos
Unidad de Facturación	<ul style="list-style-type: none"> • Emite la factura en original y tres (3) copias. Archiva una copia para

	<p>consulta posterior y el original junto a dos (2) copias remitidas al Departamento de administración</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determina si existe alguna diferencia que deba ser cancelada por el usuario o representante del servicio.
Departamento de Administración	<ul style="list-style-type: none"> • Coteja los datos de la factura con el Presupuesto previamente elaborado. • Verifica los importes cargados en la misma. En caso de objetar algún cargo, lo notifica a la Unidad de Facturación para que proceda a efectuar la debida corrección. • En caso de estar de acuerdo con la factura, firma y sella como señal de conformidad. • Notifica al paciente o responsable de éste sobre el importe no cubierto por el seguro o empresa afiliada y que por tanto deberá ser cancelado por éste.
Paciente o persona	<ul style="list-style-type: none"> • Se dirige a la Unidad de Caja y cancela

responsable	la diferencia no cubierta por el seguro o empresa afiliada.
Unidad de Caja	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe el pago y emite un “Recibo de Caja” en original y dos (2) copias. Entrega el original al cliente, archiva la primera copia y la segunda la envía al Departamento de Administración junto con la Relación Diaria de Ingresos.
Departamento de Administración	<ul style="list-style-type: none"> • Se comunica con la compañía de seguro o empresa afiliada y le envía la copia de la factura. • Envía un memorando en donde solicita el pago de la factura o grupos de éstas, anexándole las copias de las mismas.
Empresa aseguradora	<ul style="list-style-type: none"> • Revisa y coteja los montos de las facturas. • Una vez conformen, emiten cheque para cancelar la factura o grupo de éstas. • Envían junto a una relación los pagos correspondientes al Departamento de Administración.

Departamento de Administración	<ul style="list-style-type: none">• Recibe y revisa la relación de pagos, cotejándola con el original y copia de la factura.• Coteja las facturas relacionadas con las que previamente ha recibido de la Unidad de Facturación.• Efectúa las sumas de los recibos de caja, revisando los números de éstos a fin de constatar que todos están completos.• Una vez que constata que no existen errores o diferencias, se ordena al Asistente Administrativo que elabore el respectivo depósito bancario, el cual es entregado junto al efectivo al mensajero para que sea llevada a la correspondiente entidad financiera.
Mensajero	<ul style="list-style-type: none">• Una vez depositado el efectivo en el banco, entrega al Administrador la copia de la planilla de depósito, debidamente validada por el banco.

Asistente Administrativo	<ul style="list-style-type: none">• El Administrador le entrega la planilla de depósito al Asistente Administrativo y éste procede a efectuar el debido registro en el “Libro Auxiliar de Bancos”.• Al final del día y una vez que ha efectuado las anotaciones en el Libro de Banco, remite la Relación de Ingresos Diarios, copias de facturas y de depósitos al Departamento de Contabilidad para fines de control y registro posterior.
Departamento de Contabilidad	<ul style="list-style-type: none">• Efectúa las anotaciones en los libros contables.• Periódicamente prepara reportes resúmenes sobre los movimientos de las cuentas de ingresos, los cuales son remitidos al Departamento de Administración los primeros cinco (5) días de cada mes.

Procedimiento para el Control de Ingresos: Cobro de Servicios (Emergencia, Laboratorio, Diagnóstico por Imágenes, y Similares) en Horario Cuando Funciona la Unidad de Caja - Pacientes Particulares	
Unidad Ejecutora o Funcionario Encargado	Procedimientos
Paciente/ Solicitante	<ul style="list-style-type: none"> • Se dirige a la unidad (Emergencia, Laboratorio, Diagnóstico por Imágenes, etc.) y comunica los servicios que requiere. • En el caso de los pacientes que solicitan los servicios en el Departamento de Emergencia, primeramente se presta el servicio de atención al paciente y luego, en caso de que no amerite ser hospitalizado, se efectúa el cómputo de los servicios utilizados (médico residente, medicinas, equipos médicos-quirúrgicos, uso de equipos, etc), Seguidamente se llena un formato de Servicios de Emergencia, el cual deberá ser llevado a la Unidad de Caja para su cancelación, tal como se

	indica más adelante..
Unidad que presta el servicio (Emergencia, Laboratorio, Diagnóstico por Imágenes, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> •Elabora un presupuesto del importe del servicio que requiere el paciente o solicitante y se lo entrega a éste. •En caso de que el solicitante exprese su conformidad con el monto que le es señalado, se elabora una “Solicitud de Servicio” y se le indica a éste que debe pasar por la Unidad de Caja a cancelar dicho importe, para entonces proceder a prestarle el servicio que solicita.
Paciente/solicitante del servicio.	<ul style="list-style-type: none"> • Se dirige a la Unidad de Caja y Cancela el monto especificado en la Solicitud de Servicio. • Llena un Recibo de Caja” en original y dos (2) copias. Entrega el original a la persona que efectuó el pago y con las copias procede a archivar la primera, dejando la segunda para elaborar la Relación de Ingresos Diarios.
Paciente/ Solicitante del	<ul style="list-style-type: none"> • Se dirige a la unidad correspondiente (Laboratorio, Rayos X, etc.), entrega el

Servicio	original del Recibo de Caja como muestra de que ha cancelado el importe correspondiente.
<p align="center">Procedimiento para el Control de Ingresos: Cobro de Servicios (Emergencia, Laboratorio, Diagnóstico por Imágenes, y Similares) - Pacientes Por Compañías de Seguros y Afiliadas</p> <p>Nota: Este procedimiento sólo es aplicable a aquellas empresas que cubren los importes por concepto de hospitalización y/o atención ambulatoria.</p>	
Unidad Ejecutora o Funcionario Encargado	Procedimientos
Paciente/ Solicitante	<ul style="list-style-type: none"> • Se dirige a la unidad de Admisión y Presupuesto y comunica los servicios que requiere. • Suministra los documentos que evidencien la cobertura de la respectiva empresa de seguros o afiliadas (cédula de identidad o carnet de afiliación, según sea el caso).
Unidad de Admisión y Presupuesto	<ul style="list-style-type: none"> • Elabora un presupuesto del importe del servicio que requiere el paciente o solicitante. • Remite el presupuesto al Departamento

	<p>de Administración, anexándole la cédula de identidad del paciente y carnet de afiliación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se comunica vía telefónica con la empresa aseguradora o compañía afiliada y solicita “clave de conformidad” para cubrir los costos del servicio solicitado. • En caso afirmativo llena un formato de “Solicitud de Servicio”, en donde hace la acotación que ha sido aprobada la orden. • Remite la Solicitud de Servicio a la unidad donde habrá de ser atendido el paciente (Emergencia, Laboratorio, etc.).
<p>Unidad que presta el servicio (Emergencia, Laboratorio, Etc.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe y atiende al paciente. • Firma y sella la solicitud de Servicio. • Anexa reporte donde especifica el importe de los servicios. • Remite la documentación a la Unidad de Facturación, quien procederá a

	<p>elaborar la factura de crédito, la cual posteriormente será remitida al Departamento de Administración.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El procedimiento a seguir es similar al de las facturas a pacientes asegurados o de compañías afiliadas que han sido hospitalizados.
--	---

Procedimientos Administrativos Relacionados con los Egresos

En el caso de los egresos los procedimientos se clasifican en dos categorías:

- Desembolsos de cuantía menor que se realizan a través de Caja Chica.
- Otros gastos, los cuales se cancelan a través de cheques.

Seguidamente se describen los detalles más relevantes de los procedimientos antes mencionados.

Procedimiento Administrativo para el Pago de Desembolsos Menores

La dinámica de las operaciones precisa de disponer de efectivo a mano para desembolsos menores. Tal es el caso cuando se necesita comprar algún medicamento o insumo que debe ser administrado a los pacientes o

cualquier otro gasto (pago de taxi, compra de estampillas) que por razones obvias no pueden ser realizados con cheques.

A tal efecto existe un fondo fijo de Bs. 100.000,00; del cual es custodio el Asistente Administrativo. Una vez creado el fondo, el proceso a seguir es como se indica a continuación:

Procedimiento para la Realización de Gastos Menores a Través de Caja Chica	
Unidad Ejecutora o Funcionario Encargado	Procedimientos
Jefe del Departamento de Administración	<ul style="list-style-type: none"> • Ordena a la Unidad de Caja mediante memorando que emita un cheque a nombre del custodio del fondo de caja chica por el importe previamente establecido.
Unidad de Caja	<ul style="list-style-type: none"> • Elabora el cheque y le pide al beneficiario (custodio del fondo de caja chica) que lo endose para que sea cobrado en el banco a través del mensajero de la Clínica. • Entrega el cheque al mensajero de la clínica, quien una vez que lo ha hecho efectivo, entrega el dinero en la Unidad de Caja, que posteriormente se hará

	llegar al custodio del referido fondo.
Custodio del Fondo Fijo de Caja Chica.	<ul style="list-style-type: none"> • Efectúa la cancelación de los gastos menores que le sean solicitados. En todo caso se prohíben efectuar pagos que no tengan el documento (factura o recibo) que soporte la transacción. • Una vez que el fondo se haya agotado en un 75%, solicita al Jefe del Departamento de Administración reponga el fondo hasta por el importe previamente acordado. • Para solicitar la reposición del fondo de caja chica deberá consignar: (a) Relación detallada de gastos efectuados, (b) soportes de los desembolsos efectuados.
Jefe del Departamento de Administración	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriza mediante memorando a la Unidad de Caja que se elabore el cheque para reponer el fondo fijo a su monto original. • Envía la documentación antes mencionada al Departamento de Contabilidad para fines de registro y control posterior.

	<ul style="list-style-type: none"> • Se sigue el paso número 2 de este procedimiento.
--	--

Procedimientos Administrativos para Gastos por Cheques

En conformidad con las normas de control interno del efectivo, todos los gastos, salvo los sufragados a través de caja chica, deben ser efectuados por medio de gastos. Al clasificar los procedimientos de acuerdo a su naturaleza, se observaron los siguientes casos:

- Compras de medicinas, insumos médico-quirúrgicos y demás activos.
- Cancelación de servicios (teléfono, electricidad, mantenimiento y similares), impuestos y otras contribuciones parafiscales.
- Pago de nómina al personal.
- Cancelación de honorarios profesionales a médicos especialistas.

Seguidamente se indican los procedimientos que son aplicables en cada situación.

Procedimiento para la Realización de Compras de medicina, insumos médico-quirúrgicos y demás activos a Través de Cheques	
Unidad Ejecutora o Funcionario Encargado	Procedimientos
Jefe/ Encargado de Unidad	<ul style="list-style-type: none"> • Llena un formato de "Requisición de

solicitante	<p>Compras” en donde especifica el bien o servicio que necesita para el desarrollo de sus actividades. Se elabora en original y una copia.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Envía el original y la copia al Departamento de Administración. • Solicita que se firme y selle en el Departamento de Administración la copia, la cual es archivada en la unidad solicitante para consulta posterior, en caso de que sea necesaria.
Departamento de Administración.	<ul style="list-style-type: none"> • Analiza la Requisición de compras. Cuando se trata de compras de insumos médicos-quirúrgicos o de equipos médicos de gran cuantía somete la solicitud a consulta con el Director Médico y pide orientaciones sobre la materia. • Si se trata de la adquisición de activos tales como equipos, mobiliario y similares, se requiere la aprobación por escrito del Directorio de la Junta Directiva.

	<ul style="list-style-type: none">• En caso favorable, procede con el procedimiento de compra.• Se consulta con el registro de proveedores a fin de solicitarles las cotizaciones respectivas.• Una vez que se tengan como mínimo dos (2) cotizaciones selecciona el que ofrezca los menores precios, mejor calidad y mayor plazo de pago (en lo preferible se prefiere a los que concedan plazos de crédito).• Al escoger el proveedor, emite una “Orden de Compras” (ven anexo 9). Llena un original y dos (2) copias.• Envía el original de la Orden de Compras al proveedor seleccionado. En la misma se explica que ésta deberá ser devuelta debidamente firmada y sellada por dicho proveedor conjuntamente con la factura respectiva.• En los eventos excepcionales de proveedores de artículos especializados, en donde no exista
--	--

	<p>otro proveedor y éste exija el pago al contado de la factura, se le enviará, previo acuerdo telefónico el cheque o depósito bancario, según sea el caso.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Archiva una copia de la Orden de Compras y la otra la remite a la Unidad de Depósito para que la compare con los importes relacionados con la factura que envía el proveedor junto con el bien solicitado.
Proveedor	<ul style="list-style-type: none"> • Envía el bien solicitado conjuntamente con la factura de ventas y el original de la Orden de Compras.
Unidad de Depósito	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe el bien que ha hecho llegar el proveedor. • Verifica que los artículos estén en buenas condiciones (los empaques no estén abiertos o deteriorados, etc.). • Coteja las cantidades en unidades solicitadas según la Orden de Compras con las facturadas. • En caso de existir alguna irregularidad, contacta la Departamento de

	<p>Administración a fin de solicitar instrucciones de cómo proceder, según la sea la situación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En caso de conformidad, firma y sella la factura y la Orden de Compras. Remite esta documentación al Departamento de Administración. • Almacena el bien o lo hace llegar a la unidad solicitante.
Departamento de Administración	<ul style="list-style-type: none"> • Revisa la factura y comprueba la exactitud de las cifras. • Si se trata de una factura a crédito, la registra en el Libro Auxiliar de Cuentas y Efectos por pagar, para su posterior cancelación. • Si la factura ya está cancelada, la remite al Departamento de Contabilidad para su registro y control posterior.
Departamento de Contabilidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Verifica las cifras, efectúa el debido registro en la contabilidad.

Procedimiento para la Cancelación de Servicios, Impuestos y Similares a Través de Cheques	
Unidad Ejecutora o Funcionario Encargado	Procedimientos
Proveedor del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Envía la factura o grupo de éstas donde solicita el pago de un determinado servicio.
Departamento de Administración	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe la factura por cobro de servicio. • En atención a la fecha de vencimiento, programa la fecha de pago de la misma. • Efectúa el registro de la factura en el Libro Auxiliar de Cuentas por pagar. • Una vez que se decide cancelar la factura (siempre antes de su vencimiento), ordena al Asistente Administrativo que se efectúe el pago correspondiente. • Entrega el cheque, debidamente firmado al Mensajero a fin de que proceda a llevarlo al respectivo proveedor.

	<ul style="list-style-type: none"> • En el caso de que el proveedor no acepte cheques, se elaborará el mismo a nombre del Mensajero, quien deberá hacerlo efectivo en el banco y luego efectuar la correspondiente entrega del efectivo al proveedor correspondiente.
Mensajero	<ul style="list-style-type: none"> • Efectúa la respectiva cancelación de la factura.

Procedimiento para la Cancelación de Nómina	
Unidad Ejecutora o Funcionario Encargado	Procedimientos
Unidad de Personal	<ul style="list-style-type: none"> • Elabora pre Nómina en donde se indican las remuneraciones y deducciones al personal por concepto de nómina. • Se remite la pre Nómina al Departamento de Administración para su revisión y aprobación.

Departamento de Administración	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe y revisa la nómina. • En caso de requerirlo, efectúen los debidos ajustes.
Unidad de Personal	<ul style="list-style-type: none"> • Efectúa los ajustes pertinentes. • Elabora la Nómina definitiva, la cual es remitida al Departamento de Administración. En original y tres copia.
Departamento de Administración.	<ul style="list-style-type: none"> • Revisa y aprueba la nómina. • Ordena al Asistente Administrativo que elabore los cheques siguientes: <ol style="list-style-type: none"> 1. Un cheque por el importe neto de la nómina (que es enviada al banco en donde los trabajadores tienen aperturadas sus respectivas cuentas de ahorros –nominas). 2. Cheque a nombre del INCE, a fin de que sean depositadas las debidas retenciones y aportaciones. 3. Cheque a nombre de la entidad financiera en donde estén abiertas

	<p>las cuentas para los Fondos del Subsistema de Política Habitacional. Allí deberán incluirse los debidos aportes y retenciones.</p> <p>4. Otro cheque para cancelación de algún compromiso contractual (pago de cuotas retenidas a Sindicatos, y otros similares).</p> <ul style="list-style-type: none">• Se envía dos (2) copias de la nómina al banco, junto con el cheque respectivo, a fin de que este último proceda a efectuar los abonos a las cuentas de cada trabajador.• Los demás cheques, distintos del de la cancelación de la nómina, son retenidos en el Departamento de Administración para su posterior cancelación.• Se debe exigir al banco que remita una copia debidamente firmada y validada por el cajero. Esta copia es enviada al Departamento de Contabilidad para su registro posterior.• El original se envía a la Unidad de
--	--

	<p>Personal, por donde deberá pasar cada trabajador a firmar como señal de conformidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La tercera copia se envía al Departamento de Contabilidad para su control posterior.
Departamento de Contabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Registra la Nómina una vez que recibe la copia firmadas y sellada por el banco.

Procedimiento para la Cancelación de Honorarios Profesionales a Médicos	
Unidad Ejecutora o Funcionario Encargado	Procedimientos
Departamento de Administración	<ul style="list-style-type: none"> • Los días 25 de cada mes, elabora un listado de los Honorarios Profesionales que han sido cancelados por los pacientes durante los pasados 30 días. • En base al monto de los Honorarios médicos, determina el importe de las retenciones de impuesto, para ello aplica el Reglamento de Retenciones.

	<ul style="list-style-type: none"> • Ordena elaborar el cheque por el importe neto (monto cancelado menos deducciones de Impuesto Sobre la Renta). • Una vez que los cheques son elaborados, los mismos, debidamente revisados y firmados, son enviados a la Unidad de Caja, en donde serán entregados a sus respectivos beneficiarios.
Unidad de Caja	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega los cheques a los médicos

Procedimientos Contables que se Ejecutan en la Policlínica Podelca C.A. en Relación con los Ingresos

El estudio de los procedimientos contables de la Policlínica Podelca C.A., estuvo centrado en los siguientes aspectos:

- Revisión del plan de cuentas de la Clínica.
- Revisión de los Libros de Contabilidad.

Revisión del Código Contable de la Policlínica Podelca C.A.

La Policlínica Podelca C.A. realiza el registro de sus transacciones a través de un sistema automatizado (que fue elaborado por una empresa del Estado Anzoátegui) con las siguientes características³.

1. El código es estrictamente numérico.
2. El número de dígitos va desde uno (1) hasta un máximo de doce (12) dígitos.
3. Las cuentas son de Cuatro (4) tipos:
 - Cuentas Títulos: Estas cuentas no reciben movimientos (por ejemplo: Activo, Activo Circulante, etc.)
 - Cuentas auxiliares: Las mismas son la utilizadas para registrar los cargos y abonos a las cuentas.
 - Cuentas de mayor: Estas cuentas no reciben movimientos en forma directa, no obstante, sirven como sumaria de las cuentas auxiliares que están incluidas en éstas.
 - Cuentas de totales: Sirven para totalizar los valores de la cuentas de mayor.

En lo que respecta a la contabilización de las operaciones, un primer asistente contable revisa las facturas y demás soportes, los cuales son codificados, de acuerdo con el plan de cuentas.

³ En atención a exigencias de la Administración de la Policlínica Podelca C.A., no es posible mostrar como anexo copia del Plan de Cuentas.

Seguidamente, un segundo asistente contable introduce los datos de las facturas y otros soportes en el sistema automatizado. Es allí cuando se genera el asiento contable.

El proceso de registro consta de dos (2) fases básicas:

- Registro de las operaciones en el Sistema automatizado.
- Registro de los resúmenes de las transacciones en los libros de contabilidad.

En lo que respecta a los registro de las operaciones, tal como lo establece el artículo 32 del Código de Comercio, los asientos deben ser efectuados en los libros legales: Diario, Mayor e Inventarios.

Para dar cumplimiento a esta disposición, tal como lo indica el artículo 34 del citado Código, se efectúa un asiento al final de cada mes del resumen que suministra el sistema automatizado.

Se pudo observar que la Policlínica Podelca C.A. mantiene actualizados sus libros legales y por tanto cumple con las disposiciones antes mencionadas.

Entre los asientos contables que se pudieron observa, destacan los siguientes:

Asiento para Registrar los ingresos por facturas

En este asiento se carga el total de la factura que ha sido cancelada por particulares, empresas de seguros o compañías afiliadas. Es de destacar que en la factura se cancelan dos (2) conceptos:

- Importes correspondientes a los ingresos de la Clínica.
- Importes de los honorarios médicos. En relación a estos últimos, es de señalar que los médicos especialistas no son empleados de la Clínica. Por tal motivo, el efectivo que recibe la clínica por este concepto es abonado a una cuenta por pagar, la cual es eliminada una vez que se efectúe el pago al correspondiente especialista.

Fecha	Explicación		Debe	Haber
Xx/x/xx	----- x -----			
	Efectivo en Banco		XX	
	Ingresos por habitación			XX
	Ingresos Servicio dietético			XX
	Monitor cardíaco			XX
	Medicinas			XX
	Suministros méd-quirurgicos			XX
	Quirofaono			XX
	Gases y equipos			XX
	Electrocoagulador			XX
	Monitor cardíaco			XX
	Honora. médicos por pagar			XX

Cancelación de Honorarios a los Médicos

Una vez que la Policlínica Podelca C.A. ha recibido el pago de los clientes, procede, previa deducción de un importe por concepto de Ingresos Clínicas-médicos, así como de las retenciones de Impuesto Sobre la Renta, a

efectuar la debida cancelación a los médicos. El asiento contable es como sigue:

Fecha	Explicación		Debe	Haber
Xx/x/xx	----- x -----		XX	
	Honorarios médicos por pagar			
	Retención de ISLR			XX
	Ingresos Clínica-médico			XX
	Efectivo en Banco			XX

Asiento para Registro de Compras de Suministros y/o Servicios

Aún cuando la Policlínica Podelca C.A. no cobra el Impuesto al Valor Agregado a sus pacientes, sin embargo, la misma está obligada a cancelarlo al efectuar compras de suministros y servicios. Como no puede trasladar dicho impuesto a sus clientes, el mismo es imputado al costo del bien o servicio. No obstante, el importe por concepto de IVA se registra en una cuenta separada y al final del ejercicio económico se ajusta para incluirla en el costo del servicio prestado. El asiento es como sigue:

Fecha	Explicación		Debe	Haber
Xx/x/xx	----- x -----			
	Material medico – quirúrgico		XX	
	Medicinas		XX	
	IVA Créditos Fiscales		XX	
	Efectivo en Banco			XX

Asiento para Contabilización de la Nómina

La contabilización de la nómina, incluye el registro de las remuneraciones y deducciones, así como el pago de ésta. En tal sentido se efectúan dos (2) asientos:

Fecha	Explicación		Debe	Haber
Xx/x/xx	----- x -----			
	Sueldos y Salarios		XX	
	Horas Extras		XX	
	Bono de Alimentación		XX	
	Bono nocturno		XX	
	Retenciones LPH			XX
	Retenciones SSO			XX
	Préstamos a trabajadores			XX
	Banco			XX

DIAGNÓSTICO DE LA EFICACIA DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES APLICADOS A LOS INGRESOS Y EGRESOS.

A fin de efectuar un diagnóstico a los principales procedimientos de control interno relativos a los ingresos y egresos, se aplicó un cuestionario de de control interno, tal como se indica a continuación:

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO: INGRESO POR FACTURACIÓN

Preguntas	SI	N/A	NO	OBSERVACIONES
1. ¿Aprueba el Departamento de Administración la emisión de facturas a empresas de seguros y cias. afiliadas?	X			
2. ¿Están prenumeradas y cuentan con número de control fiscal todas las facturas de ventas?	X			
3. En el caso de anularse las factuas ¿Se conservan todas las facturas anuladas	X			
4. ¿Se verifican en todas las facturas				
a. ¿Condiciones de Crédito concedidos?	X			
b. ¿Desgloce de bienes, servicio, honorarios médicos facturados?				
c. ¿Precios?	X			

d. ¿Multiiplicaciones y sumas?	X			
	X			
5. ¿Se examinan las ventas por un funcionario distinto al de Facturación, Adminisión y Presupues.?		X		La revisión la efectúa el Jefe del Dpto. de Aministración.
6. ¿Se preparan informes de recepción para las devoluciones sobre ventas?				
7. ¿Se controlan o contabilizan de igual manera que las factuas de ingresos por los siguientes conceptos:		X		
a Ingesos por Emergencia.				
b. Ingresos por Laboratorios.		X		
c. Ingresos por Electrodiagnóstico		X		
8. Otros servicios		X		
		X		
9. En el caso de los ingresos al contado que se generan en horario fuera del que funciona la Unidad de Caja, ¿Existe un personal debidamente autorizado para el resguardo del efectivo?			X	La responsabilidad de la recepción y custodia del efectivo recae sobre el personal de enfermería o auxiliares que estén de guardia. Esta persona no siempre es la misma, pues, depende de quien esté de guardia enese momento.

En atención a los resultados del cuestionario antes mencionado, es de señalar que la debilidad más resaltante, se refiere al cobro de efectivo generado en los servicios que son prestados en horarios en donde la Unidad de Caja no está en funcionamiento, tal es el caso de los fines de semanas y horas nocturnas.

Se delega la responsabilidad de cobro y resguardo del efectivo al funcionario de enfermería que esté de guardia. Éste es rotado cada 24 o

más horas. Con ello resulta sumamente difícil establecer responsabilidades, en el caso de detectarse alguna irregularidad.

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO: COSTOS Y GASTOS

Preguntas	SI	NO	OBSERVACIONES
1. ¿Existe algún departamento que apruebe los desembolsos de gastos?	X		El Dpto. Administración.
2. ¿Pasan todos los gastos, exacto los de caja chica a través del punto de control de aprobación de gastos?	X		
3. Cuando se trata de la compras de bienes y servicios de cuantía mayor ¿Se elabora requisiones de compras?		X	En oportunidades se elabora la orden de compras o sin la debida requisición.
4. Una vez que se ha aprobado la requisición de compras ¿se elabora la correspondiente orden de compras?	X		En ocasiones las compras se efectúan vía fax o telefónica y luego es que se elabora la orden de compras.
5. ¿Se cotejan los datos en el registro de recepción con los datos en la facturas?	X		
6. ¿Se preparan informes de embarques para las devoluciones por compras de medicinas, materiales y otros?	X		
7. ¿Se aprueba debidamente las facturas antes de pagarlas?	X		
8. ¿Se sellan las facturas para evitar duplicidad en el pago?		X	
9. ¿Se verifican en todas las facturas los puntos siguientes:			
a. ¿Precios?	X		
b. ¿Multiplificaciones y sumas?			

En atención a los resultados del cuestionario de control interno, es de destacar que la debilidad más notoria radica en que no siempre se elaboran las debidas requisiciones por compras de medicinas, materiales médicos y otros. Ello trae como consecuencia que se cumplan con las aspiraciones de la Gerencia de maximizar el control, al mismo tiempo que se busca las mejores condiciones para la compra en cuanto a precios y calidad.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Finalizada la investigación, a continuación se presentan las conclusiones más relevantes:

5.1.- CONCLUSIONES

- Se dificulta el control del efectivo en momentos en que no labora la Unidad de Caja, en cuyo caso es el personal de enfermería que maneja el dinero. Este personal no está asignado en forma permanente, pues cumplen guardias rotativas, por lo tanto es difícil establecer responsabilidades, por cuanto no existe desde el punto de vista formal de la organización el cargo de “Enferma-Cajera”.
- En relación al fondo fijo de caja chica, se pudo notar lo siguiente:
 1. No está definido el límite de monto máximo que debe cancelarse a través de caja chica. Se observaron pagos por el orden de Bs. 100.000,00; cifra ésta que equivale a la totalidad de dicho fondo. Por lo tanto, prácticamente no quedan recursos para cubrir los desembolsos menores, tal como es su propósito fundamental.
 2. También se observó durante el desarrollo de la investigación el fondo fijo de caja chica se repone con mucha frecuencia. En algunos meses se efectuó una reposición de un promedio de tres (3) días. Ello deja ver que aparentemente es insuficiente o se utiliza para cancelar gastos que no son considerados menores.
 3. El funcionario del fondo fijo de caja chica está autorizado para efectuar compras de medicinas o insumos médicos – quirúrgicos que sean

cuantía menor. Sin embargo, cuando se trata de gastos que han de efectuarse en horas en que no labora la Administración de la misma (días feriados, horas nocturnas, etc.), los mismos son sufragados haciendo uso del dinero que maneja el personal del Departamento de Emergencia. Ello dificulta el control que se tenga, aún cuando al final de la jornada se entreguen las cuentas al personal asignado para ello en la Administración de la Clínica.

4. No se observaron evidencias de que se practique arqueo de caja durante el desarrollo de la investigación.

En relación a los Gastos efectuados mediante cheques, se pudo observar lo siguiente:

1. No existe una adecuada programación de las compras. Ello trae como consecuencia que no se cumpla con el proceso formal de solicitar por lo menos dos (2) cotizaciones y por tanto las compras se realizan de “emergencia”, lo que no permite comparar y seleccionar las mejores condiciones de precios, calidad y tiempo de pago.
2. En oportunidades se efectúan compras telefónicas sin que previamente se haya emitido la orden de compras. Esta se elabora cuando el artículo ya sido facturado y recibido. Como consecuencia de ello, no se puede detectar con anticipación si el bien que se recibió era el que realmente de día ser entregado, de acuerdo la necesidad de éste.
3. Sobre la cancelación de Nomina. En oportunidades la nómina no se paga a tiempo (a veces en la(s) semana(s) siguiente(s)). Se pudo notar que la Unidad de Personal elabora con anticipación la nómina de obreros (los días jueves) y la de empleados y personal administrativos el día trece (13) y veintisiete (27) de cada mes. La demora, según se

pudo conocer la opinión de algunos trabajadores obedece a que no dispone del efectivo necesario para que los pagos se efectúen al personal en forma debida.

4. La empresa retiene de la nómina de trabajadores importes por concepto de Fondo de Ahorro de Ley de Política Habitacional, los cuales no son remitidos al banco tan pronto como se cancela la nómina. Ello con la consecuencia de que los saldos de la cuentas del mencionado Fondo no estén actualizadas con el consecuente perjuicio que puede ello acarrear al personal de la empresa, en particular, cuando éstos deciden solicitar préstamos y le son negados debido a que la Clínica no se encuentra solvente.
- En lo que respecta al Plan de Cuentas de la Policlínica Podelca C.A., se pudo detectar que el mismo permite efectuar los registros de las operaciones. No obstante se observó que no existen criterios definidos para la contabilización de algunas facturas. Por ejemplo, existe facturas de medicinas que en algunas ocasiones son codificadas como “medicinas” y en otras ocasiones como “suministros médicos-quirúrgicos”. Ello naturalmente dificulta la labor de control, particularmente cuando se comparan los importes registrados en contabilidad con lo respectivos registros que se llevan en los depósitos.

5.2.- RECOMENDACIONES

- A fin de lograr el mayor control de los ingresos que se generan en horarios en que no funciona la Unidad de Caja, se recomienda a la Gerencia de la Policlínica Podelca C.A., evaluar la posibilidad de crear

una caja nocturna, de tal manera que no se recargue al personal de enfermería y auxiliares con la responsabilidad del manejo de efectivo, situación ésta que puede generar presión adicional a la que tiene que soportar dicho personal al efectuar sus labores de atención a pacientes, sobretodo en aquellos horarios críticos cuando hay muchos pacientes.

- En relación al fondo fijo de caja chica, se recomienda al Departamento de Administración establecer –por escrito- el importe máximo que debe ser cancelado por este medio. De igual manera se sugiere estudiar conjuntamente con el Jefe de Contabilidad los requerimientos de efectivo para gastos menores y decidir si el monto de Bs. 100.000,00 es suficiente o debe ser modificado (aumentado o disminuido).
- Se recomienda a la Administración tomar en consideración el equipamiento de la Emergencia con las medicinas o insumos médicos – quirúrgicos que se requieran, a fin de evitar que el personal de enfermería o auxiliares que maneja el efectivo fuera de horas de oficina, haga uso del mismo para la compras de dichos bienes.
- En relación a los Gastos efectuados mediante cheques, se recomienda a la Administración de la Policlínica Podelca C.A., tomar las debidas medidas de tal manera que se cumplan con los requisitos de solicitud de cotizaciones, así como en lo relacionado con la emisión de las órdenes de compras. De esa manera se podrán seleccionar aquellos proveedores que ofrezcan mejores condiciones de precios, calidad y tiempo y crédito.
- Se sugiere a la Administración de la Policlínica Podelca C.A. efectuar la debida programación de los flujos de caja, de tal manera que se pueda disponer con la debida oportunidad del efectivo requerido para la cancelación de la nomina de pago a su personal.

- En vista de que lo establecido en el Decreto-Ley que regula el Fondo de Ahorro de Ley de Política Habitacional, se deben tomar la debida precaución de enterar las retenciones y aportes patronales los primeros cinco (5) días del mes. De esa manera se podrán evitar sanciones. Igualmente, el personal no tendrá dificultades al momento de solicitar un crédito generado por la insolvencia de la referida Clínica.
- En lo que respecta al Plan de Cuentas de la Policlínica Podelca C.A., se recomienda al Jefe del Departamento de Contabilidad que se reúna con su personal y unifique criterios sobre los conceptos que se aplicarán a las facturas. Ello evitará que se generen confusiones al momento de efectuar los debidos registros en el sistema automatizado.

BIBLIOGRAFÍA

- Arias, F. (1999). El Proyecto de Investigación. Guía para su Elaboración. Editorial Episteme. 3ª edición. Caracas.
- Brito, J. (1999). Contabilidad Básica e Intermedia. Ediciones Centro de Contadores, Valencia.
- Catacora, C. (1997). Sistemas y Procedimientos Contables. Editorial Mc Graw-Hill Interamericana de Venezuela. S.A. Caracas.
- Colmenares, J. (1996). Sistema Contable Automatizado por Departamentos (Redes) para las Clínicas Privadas que funcionan en la Ciudad Capital del Estado Mérida. Trabajo de Grado. U.N.A. Mérida
- Correa, M (1992) Contabilidad Superior II. Estudios Profesionales U.N.A. Caracas.
- Díaz. G. (1994) Análisis de los procedimientos contables ejecutados por la empresa constructora Arle. C.A, Ciudad Guayana Puerto Ordaz
- Gómez F. (1989) Sistemas y Procedimientos Administrativos: Fondo Editorial del Licenciado Francisco Gómez Rondón Caracas.
- Goxens, M. (1996). Enciclopedia de la Contabilidad. Océano/Centruño Grupo Editorial, España.
- Haslett, J. (1993). Departamento de Sistemas y Procedimientos. Nueva York. Seminarios de la American Monagement Association.

Hernández, R. (1991). Metodología de la Investigación. Edit. Mc Graw Internacional. México.

Hernández, S. y otros. (1998). Metodología de la Investigación. Colombia. Editorial Mc Graw-Hill.

Icar, T (2000). Elaboración y presentación de un proyecto de un proyecto de investigación y una texina. Text- Guia ediciones Univeritat de Barcelona, España.

MAESTRE, J (1999) Análisis de los procedimientos administrativos y contables, relacionados en la sección de control de suscriptores de la empresa ELEORIENTE. C .A, Zona Monagas.

Mencia, A. (1990). La Investigación Documental. Material mimeografiado. Universidad Bicentenario de Aragua.

Meig, R, Willians J, Haka y Bettner (2000) Contabilidad. La base para dediciones gerenciales. Undécima Edición. Irwin Mcgraw Hill.

Mochler, B. (2000). Administración y Organización. Primera Edición. Buenos Aires, El Ateneo

Ortiz, A.(2001) Análisis de los procedimientos administrativos y contables para el registro de las adquisiciones de muebles y equipos utilizados por SEMDA, C.A. Caracas.

Pineda, E. (2000). Metodología de la investigación. U.C.V. Caracas..

Rodríguez T mayo 2000, Análisis de los procedimientos administrativos desarrollado en la unidad de control previo para el otorgamiento de vivienda, el Instituto Nacional de Vivienda y (INAVI), Gerente Estatal Mongas

Ruiz, P. (2000). Incidencia de los Procedimientos Administrativos en las Clínicas Privadas. Notidario. Estado Delta Amacuro.

Sabino, C. (1999). Cómo Hacer una Tesis. 3era edición, Caracas, Ediciones Panapo

Stoner, Freeman y Gilber (1998) Administración, sexta Edición P.H.M, Prentice Hall. México.

Stoner J. Y Otros (1.996), Administración, sexta Edición, prentice hall México

Tamayo y Tamayo, M. (2000). El proceso de la Investigación Científica. Noriega, Editores. México.

Wilburg, R. (1992). Sistemas de Información basados en computadoras para la Administración Moderna. Ed. Diana, México.