

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI
EXTENSIÓN CANTAURA
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA**



**ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y
CONTABLES APLICADOS A LAS CUENTAS POR
COBRAR. CASO: CENTRO CLÍNICO
JESÚS DE NAZARET, C.A.**

Realizado por:

Br. Bucarito V. Stephanie de los A.
C.I: 25.250.229

Br. Díaz R. Jehiyeli
C.I: 21.581.849

Trabajo de Grado presentado ante la Universidad de Oriente como requisito parcial
para optar al Título de:

LICENCIADO (A) EN CONTADURÍA PÚBLICA

Cantaura, julio de 2021.

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI
EXTENSIÓN CANTAURA
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA**



**ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y
CONTABLES APLICADOS A LAS CUENTAS POR
COBRAR. CASO: CENTRO CLÍNICO
JESÚS DE NAZARET, C.A.**

**Lcda. Morffe, Tairí.
Tutor Académico.**

Cantaura, julio de 2021.

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI
EXTENSIÓN CANTAURA
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA**



**ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y
CONTABLES APLICADOS A LAS CUENTAS POR
COBRAR. CASO: CENTRO CLÍNICO
JESÚS DE NAZARET, C.A.**

El Jurado hace constar que ha asignado a esta tesis la calificación de:

APROBADO

**Lcda. Tammy Ramírez
Jurado Principal**

**Lcda. Evelin Pinto
Jurado Principal**

Cantaura, julio de 2021.

RESOLUCIÓN

De acuerdo al artículo 41 del Reglamento de Trabajos de Grado:

“Los trabajos de grado son de exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente y sólo podrán ser utilizados a otros fines, con el consentimiento del Consejo de Núcleo y quien lo participará al Consejo Universitario”



DEDICATORIA

A Dios nuestro Padre Celestial, por bendecirme con esa fuerza maravillosa y esa sabiduría para trabajar de principio a fin incesantemente en este proyecto y culminarlo satisfactoriamente.

A mi eterno padre, que fue mi pilar fundamental, mi motivación, mi gran amor y siempre lo llevaré presente en mi corazón. Agradecida eternamente por todo el amor, dedicación y comprensión que me brindó en sus años de vida. Este logro es para ti Freddy Alexis Bucarito.

A mi hermosa madre Maritza Vargas, la mujer que más amo, por ser esa persona que ha dedicado su vida entera en entregarme todo su cariño, comprensión y sobre todo la educación que me inculcó desde muy pequeña para ser la mujer que soy y llegar a donde estoy, siendo perseverante y logrando cada uno de mis objetivos con dedicación y optimismo. Gracias por todo mamita, te amo.

A mi bella y mi única hermana Freyerlin Bucarito, mi segunda madre, mi mejor amiga y mi maestra, a quien admiro y quiero inmensamente y que a pesar de que a veces tenemos nuestras diferencias me ha brindado su protección y cariño infinito, demostrándome cada día su paciencia a través de sus enseñanzas e impulsándome para seguir adelante.

A una persona muy especial y muy importante para mí, a la cual amo y agradezco por siempre brindarme su amor incondicional, su apoyo y palabras reconfortantes en los momentos difíciles y sobre todo de mi carrera, por ayudarme a dejar de un lado mis complejos, mis miedos y ver el lado fácil y luminoso de la vida.

Y que desde la distancia ha sido testigo y ha celebrado junto a mi cada uno de mis logros; a ti Hilden José Tovar.

A mis tíos, mis primos y demás familiares que aportaron un granito de arena para perseverar en el logro de mis objetivos. Muy especial a Raquel Agostini por el cariño y por la colaboración que me proporciono en el inicio de mi carrera.

No me alcanzará la vida para agradecerles a todos ellos por tanto amor...

Sinceramente, Stephanie Bucarito

DEDICATORIA

Dedico mi trabajo de grado, primeramente, a Dios, por darme la vida, la salud, la fuerza, el entusiasmo y sobre todo la paciencia para lograr tan anhelado objetivo. Gracias Dios por siempre estar conmigo, por escucharme y entenderme, en ti siempre he encontrado la paz Señor, a ti sea la Gloria y la Honra por siempre.

A mis padres, Jesús Díaz y en especial a mi mamá Soila Ramos que Dios la tenga en su Santa Gloria, a ellos por traerme al mundo por regalarme la educación y por un día ser mi guía en mi vida y además por ser la persona quien soy hoy en día.

A mi esposo Edgar por ayudarme a emprender y estar cuando lo he necesitado, por enseñarme que no hay límites que lo que me proponga lo puedo lograr, que solo depende de mí, a mi hija Edgarlys por ser mi inspiración para seguir adelante, por ustedes y para ustedes.

A mis hermanos, Yamileth, Douglas, Darwin y José David, se los dedico con todo mi amor.

A todos mis familiares, amigos y vecinos, quienes con su amor, educación y esfuerzo ayudaron a crecer como persona, por estar a mi lado en todo momento brindándome ese apoyo y fuerza incondicional, este logro también es para ustedes.

Jehiyeli Díaz

AGRADECIMIENTO

Primeramente, a Dios todopoderoso, por ser mi guía y mi fortaleza, por permitirme vivir este logro junto a las personas que amo y para comprender que aquella persona que persevera y resiste a cualquiera adversidad logra llegar a la meta. ¡El tiempo de Dios es perfecto!

A mis padres, a mi hermana y demás familiares por creer en mí, por su apoyo incondicional, por ese amor que me han brindado, llenándome con la fuerza necesaria para seguir adelante y ser persistente ante cada obstáculo que se me presente.

Agradezco a mis amistades que estuvieron al pendiente de mí en el transcurso de mi carrera, motivándome cada día y ayudándome con sus sabios consejos y anécdotas de mucho aprendizaje. Gracias Lic. Numidia Marín y a Magalis Renaud por tanto cariño y por esta bella amistad.

A la Universidad De Oriente por ser mi segundo hogar, por ofrecerme la oportunidad de culminar mis estudios a pesar de las situaciones adversas a lo largo de este camino. En especial al recordado ex director José Martínez por su esfuerzo y colaboración hacia mi persona, por hacer posible mi ingreso en la Extensión de Cantaura donde logre culminar mis últimos años de carrera. Donde quiera que este, le estaré agradecida eternamente.

A todos mis profesores, que hicieron posible este logro, por su lucha y entrega, por esa paciencia que me dedicaron, por sus enseñanzas y críticas constructivas, sobre todo a mi bella tutora la Licenciada Tairí Morffe; por su valentía, su profesionalismo y por todo su cariño. Sin pasar por alto, a todas las demás personas que laboran

arduamente para un mejor funcionamiento y para mantener viva nuestra casa de estudio. A todos mil gracias.

A mis compañeros y amigos, que permanecieron a mi lado y que me brindaron esa mano amiga, que estuvieron siempre apoyándome, con los cuales compartí momentos de alegría y de tristeza ayudándonos unos con los otros para el logro de nuestros objetivos. Para todos ellos; Luisana Orozco, María Romero, Royleen García, Diógenes Serrano, Katherin Sánchez y Nelson García. Sin olvidar, a mi compañera de tesis Jehiyeli Díaz por la constancia y la entrega que aportó en nuestro proyecto, y sobre todo por esta gran oportunidad de trabajar juntas.

Finalmente, y no menos importante, agradezco al Centro Clínico Jesús de Nazaret, C.A por permitirnos desarrollar eficientemente nuestra investigación en sus instalaciones y apoyarnos en la culminación de nuestro proyecto. Muchas gracias...

Stephanie Bucarito

AGRADECIMIENTO

A Dios por tantas bendiciones, por la fuerza a diario y por cubrirme con su manto, protegiéndome de todo lo malo, haciéndome más fuerte y perseverante para cumplir con todas mis metas.

A mis padres, hermanos, familiares y amigos, por haberme apoyado, por amarme y creer en mí.

A mi Tutor Académico, profesora Tairí Morffe por su gran paciencia y asesoría en el desarrollo del trabajo de grado.

Gracias a todas aquellas personas que de una u otra manera me hicieron crecer tanto personal como profesionalmente, a mis profesores, compañeros y amigos que depositaron en mi infinita enseñanza. En especial, a mi compañera y amiga Stephanie por su ayuda y apoyo durante el desarrollo de nuestro trabajo.

Por último, pero no menos importante a la Universidad de Oriente, la casa más alta, por formarme profesionalmente y ser una gran institución.

Jehiyeli Díaz

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI
EXTENSIÓN CANTAURA
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA



**ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES
APLICADOS A LAS CUENTAS POR COBRAR. CASO: CENTRO CLÍNICO
JESÚS DE NAZARET, C.A.**

Tutor Académico:
Lcda. Morffe, Tairi.

Realizado por:
Br. Bucarito V. Stephanie de los A.
Br. Díaz R. Jehiyeli.
Cantaura, julio de 2021.

RESUMEN

El siguiente trabajo de investigación titulado: Análisis de los Procedimientos Administrativos y Contables Aplicados a las Cuentas por Cobrar. Caso: Centro Clínico Jesús De Nazaret, C.A., se ejecutó en tres (3) objetivos específicos: Describir los procedimientos administrativos y contables que se ejecutan en relación con las cuentas por cobrar; identificar las fortalezas y debilidades que presentan los procedimientos administrativos y contables empleados para el control de las cuentas por cobrar; Proponer estrategias o medidas de corrección que permitan mejorar las líneas de acción de los procedimientos administrativos y contables definidos para el resguardo y verificación de las cuentas por cobrar. La información necesaria para el desarrollo de la investigación se obtuvo a través del tipo de investigación descriptiva acompañada de un diseño de campo documental, la población estuvo conformada por cuatro (4) individuos los cuales se desempeñan en el departamento administrativo contable de la entidad, para la recolección de datos se aplicó una encuesta, con apoyo de un cuestionario, además de la observación directa, para el procesamiento de los datos se utilizó la estadística descriptiva y un diagrama de flujo. Concluyendo que la organización Centro Clínico Jesús de Nazaret, C.A., cuenta con una serie de lineamientos y normas internas destinadas al control de las cuentas por cobrar, pero la poca actualización, la falta de supervisión y monitoreo impiden que se obtenga los resultados esperados, generando inconvenientes entre el personal encarado, la gerencia y los propietarios de la entidad, lo que se traduce en pérdida de recursos financieros, situación que ha impactado negativamente en la calidad de los servicios prestados, el pago e incentivo hacia trabajadores, la escasez y poca adquisición de insumos.

Palabras Claves: Procedimientos, Cuentas por Cobrar, Crédito, Cobranza.

ÍNDICE GENERAL

RESOLUCIÓN	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	viii
RESUMEN	xi
ÍNDICE GENERAL	xii
ÍNDICE DE FIGURA	xv
ÍNDICE DE GRÁFICA	xvi
ÍNDICE DE TABLAS	xvii
INTRODUCCIÓN	xviii
CAPÍTULO I	21
EL PROBLEMA	21
1.1. Planteamiento del problema	21
1.2. Objetivos de la investigación	24
1.2.1. Objetivo general	24
1.2.2. Objetivos específicos	25
1.3. Justificación e importancia de la investigación	25
1.4. Sistema de variables	26
1.4.1. Definición conceptual	27
1.4.2. Definición operacional	28
CAPÍTULO II	30
MARCO TEÓRICO	30
2.1. Antecedentes de la investigación	30
2.2. Bases teóricas	33
2.3 Bases legales.....	44
CAPÍTULO III	47
MARCO METODOLÓGICO	47

3.1.	Nivel de la investigación	47
3.2.	Tipo de investigación	48
3.3.	Diseño de la investigación.....	48
3.3.1.	Investigación de campo.....	48
3.4.	Población y muestra	49
3.4.1.	Población.....	49
3.4.2.	Muestra	49
3.5.	Técnicas de recolección de datos	50
3.5.1.	Observación directa.....	50
3.5.2.	Encuesta	51
3.5.3.	Revisión documental.....	51
3.6.	Instrumentos de recolección de datos.....	52
3.6.1.	Lista de cotejo	52
3.6.2.	Cuestionario	52
3.7.	Técnica de análisis y procesamiento de datos	53
3.7.1.	Estadística descriptiva.....	53
3.7.2.	Diagrama de flujo	53
CAPÍTULO IV		54
PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS		54
4.1.	Aspectos básicos e importantes de la empresa	54
4.1.1.	Breve reseña histórica	54
4.2.	Presentación y análisis de los resultados	56
4.2.1.	Describir los procedimientos administrativos y contables que se ejecutan en relación con las cuentas por cobrar en el Centro Clínico Jesús de Nazaret, C.A.	56
4.2.2.	Identificar las fortalezas y debilidades que presentan los procedimientos administrativos y contables empleados para el control de las cuentas por cobrar.....	61
4.2.3.	Proponer estrategias o medidas de corrección que permitan mejorar las líneas de acción de los procedimientos administrativos y contables definidos para el resguardo y verificación de las cuentas por cobrar.....	74

CAPÍTULO V 77
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 77
 5.1. Conclusiones 77
 5.2. Recomendaciones 78
BIBLIOGRAFÍA 80

ÍNDICE DE FIGURA

Figura N° 1. Organigrama.....	55
Figura N° 2. Flujograma	60

ÍNDICE DE GRÁFICA

Gráfico N° 1. Procedimientos actualizados	61
Gráfico N° 2. Empleo adecuado de documentos	62
Gráfico N° 3. Análisis de información financiera.....	63
Gráfico N° 4. Recuperación de las cuentas por cobrar	64
Gráfico N° 5. Existencia de provisión para cuentas malas	65
Gráfico N° 6. Comparación de saldo factura y cuentas	66
Gráfico N° 7. Envío de avisos y notificaciones a entidades deudoras	67
Gráfico N° 8. Recargo sobre clientes en estado de mora.....	68
Gráfico N° 9. Sanciones para las entidades en situación de mora	69
Gráfico N° 10. Cumplimiento de las obligaciones de los trabajadores	70
Gráfico N° 11. Desmejora en los servicios prestados.....	71
Gráfico N° 12. Entidades que generan mayor retraso de pago	72

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1. Conceptualización de las variables.....	27
Tabla N° 2. Operacionalización de las variables	29
Tabla N° 3. Procedimientos	59
Tabla N° 4. Procedimientos actualizados	61
Tabla N° 5. Empleo adecuado de documentos	62
Tabla N° 6. Análisis de información financiera.....	63
Tabla N° 7. Recuperación de las cuentas por cobrar	64
Tabla N° 8. Existencia de provisión para cuentas malas	65
Tabla N° 9. Comparación de saldo factura y cuentas	66
Tabla N° 10. Envío de avisos y notificaciones a entidades deudoras	67
Tabla N° 11. Recargo sobre clientes en estado de mora.....	68
Tabla N° 12. Sanciones para las entidades en situación de mora	69
Tabla N° 13. Cumplimiento de las obligaciones de los trabajadores.....	70
Tabla N° 14. Desmejora en los servicios prestados	71
Tabla N° 15. Entidades que generan mayor retraso de pago	72
Tabla N° 16. Resumen general de las debilidades y fortalezas encontradas	73
Tabla N° 17. Estrategia N°1.....	74
Tabla N° 18. Estrategia N°2.....	75
Tabla N° 19. Estrategia N°3.....	76

INTRODUCCIÓN

Las cuentas por cobrar representan para las organizaciones uno de los elementos más importantes en cuanto a la obtención de ingresos, ya que éstas van de la mano con las ventas a crédito. En el caso de Venezuela los altos índices inflacionarios han obligado a las empresas a ser más selectivas a la hora de prestar servicios o realizar ventas a créditos sobre todo si se presta o vende a entidades de carácter público, debido a la gran cantidad de tiempo que tardan en cancelar las facturas.

La continua devaluación de la moneda, sumada a la emisión de dinero inorgánico, además de la caída exorbitante de la producción petrolera, la incertidumbre sociopolítica y las deficiencias en cuanto a políticas macroeconómicas han puesto a las organizaciones a reestructurar sus procedimientos de crédito y cobranza, en su mayoría muchas de las empresas hoy en día han dejado de brindar servicios de crédito o han reducido al mínimo el ciclo de cobro.

En este sentido, las cuentas por cobrar son partidas estratégicas explotadas por las organizaciones para captar clientes e impulsar sus ventas, esta poderosa arma de estrategia contable se ha convertido en los últimos años en una espada de doble filo, ya que la continua devaluación y el áspero clima social por el que atraviesa Venezuela, hacen imposible otorgar créditos por altos lapsos de tiempo. El “Bolívar” como unidad de medida monetaria venezolana es altamente vulnerable y pierde valor con facilidad, lo que obliga a las organizaciones a implementar estrategias en cuanto al control del efectivo, dinero en banco y las cuentas por cobrar, con la misión de resguardar su capital y no caer en el ambiente de la desvalorización.

Por consiguiente, se realizó una investigación en la organización Centro Clínico Jesús de Nazaret, C.A., con la misión de constatar sus condiciones actuales en cuanto a los procedimientos administrativos y contables aplicados para el control, resguardo y verificación de las cuentas por cobrar, identificando en primer lugar si los procedimientos son viables en la actual situación económica que afecta a Venezuela, si se cumplen con los pasos señalados a su vez definidos para otorgar los créditos mediante la sugerencia de estrategias como también técnicas para reforzar las debilidades que presentan.

Es necesario resaltar que la presente investigación se apoyó en aspectos metodológicos como un tipo de investigación descriptiva y un diseño de campo, los cuales facilitaron la obtención de los datos, permitiendo una mejor agrupación e interpretación de los resultados. En síntesis, el siguiente estudio se desarrolló en cinco (5) capítulos los cuales se definen a continuación.

CAPÍTULO I. Este capítulo está conformado por el planteamiento del problema, las interrogantes de la investigación, el objetivo general, los objetivos específicos, la justificación e importancia y su sistema de variables.

CAPÍTULO II. El siguiente capítulo muestra los antecedentes que soportaron la investigación, las bases teóricas y legales que se plasmaron para reforzar el problema señalado.

CAPÍTULO III. En este capítulo se definió el tipo y diseño de la investigación, además de las técnicas e instrumentos para la recolección y validación de los datos, la población y la muestra.

CAPÍTULO IV: El presente capítulo está constituido por el análisis e interpretación de los resultados, además de una breve descripción de la organización objeto de estudio; reseña histórica, misión, visión y estructura organizativa.

CAPÍTULO V: Este capítulo está conformado por las conclusiones y recomendaciones derivadas del estudio, una vez analizados y definidos los objetivos del problema planteado.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1.Planteamiento del problema

A medida que el hombre comenzó su proceso de evolución empezaron a surgir innumerables técnicas, de la misma manera herramientas de control y organización las cuales tenían la misión de resguardar los bienes de la realeza, clases diligentes incluyendo hombres de negocios, ya que eran tantas las posesiones con las que estos contaban que resultaba inútil memorizarlas. Los primeros instrumentos empleados para el resguardo de los bienes eran las anotaciones en piedras o pergaminos, siendo las naciones de China y Egipto impulsadoras de estos elementos. Llegada la era del cristianismo acompañado del dominio romano en casi todo el mundo los controles pasaron hacer más estrictos, ya no sólo se aplicaban a los aspectos organizativos de las sociedades sino también hacia las personas.

Con el paso de los años el hombre fue desarrollando y perfeccionando herramientas de planificación y crecimiento organizacional más avanzadas; la partida doble en los medios contables a finales del siglo XV fue uno de los grandes descubrimientos. Las sociedades comenzaron un nuevo transitar en el mundo de los negocios, ya que el hallazgo hecho permitía un nuevo modelo de control impulsado por el asiento contable, donde se definió que todo efecto tiene su causa y sin causa no hay efecto. En América Latina como continente subdesarrollado siempre ha apostado por los cambios en materia administrativa y contable emanados de los países elites como; Francia, Estados Unidos, España entre otros, que les han permitido modernizar sus economías.

Es necesario resaltar, que los países de la región a lo largo de estos años han registrado cambios organizacionales y sociales importantes que han dejado huellas imborrables en sus economías. Por ejemplo, en países como Perú y Brasil a finales del siglo XX, se vivieron contracciones económicas muy graves impulsadas por la pérdida del poder adquisitivo, altos índices de inflación y violación de los derechos humanos lo que obligó al éxodo de sus ciudadanos, al cierre de centenares de industrias y al colapso de los servicios públicos.

En Venezuela al igual que en los países de la región la economía también experimentó grandes embates, los cuales fueron generados por la mala administración de los recursos y la dependencia absoluta del ingreso petrolero. En la actualidad la historia no tiende a cambiar siendo seriamente afectadas las organizaciones empresariales, ya que el clima socioeconómico ha estado marcado por un alto nivel de incertidumbre impulsado por la escasez de bienes y servicios, variación constante de los precios, devaluación de la moneda e inestabilidad política, en síntesis, una economía hiperinflacionaria catalogada por el Banco Mundial y el Fondo Monetario Internacional (FMI).

De acuerdo a lo señalado, es difícil para las empresas subsistir en este ambiente, sobre todo a sabiendas de que la unidad de intercambio monetario “Bolívar” pierde significativamente su valor al paso de horas, obligando a las organizaciones a reestructurar sus políticas contables destinadas al control y resguardo de sus cuentas por cobrar, dinero en banco y efectivo, conociendo la importancia que representan estas partidas. En este sentido, las cuentas por cobrar representan activos corrientes que se pueden convertir en efectivo con facilidad, son instrumentos altamente usados por las entidades de negocio para captar clientes a través del otorgamiento de créditos e impulsar las ventas en determinados espacios o sectores de la sociedad.

Dada la devaluación que se vive actualmente, las organizaciones empresariales se han dado a la tarea de reformar sus políticas, procedimientos administrativos y contables, reduciendo a la mínima expresión la cantidad de días en que se puede recuperar el dinero entregado mediante créditos, cambiando los precios diariamente o expresándolos en monedas o divisas extranjeras, esto para contrarrestar los efectos de la inflación y poder cubrir con los gastos operativos.

En este orden de ideas, las entidades que prestan servicios clínicos son unas de las más afectadas, gracias a que su cartera de clientes está conformada en la mayoría por entes públicos como: Petróleos de Venezuela Sociedad Anónima (PDVSA), la cual se demora el doble del tiempo para realizar los pagos de las facturas, además muchas organizaciones privadas en vista de la situación actual sólo están cubriendo servicios básicos revalorizados quincenalmente.

Por consiguiente, en el Centro Clínico Jesús de Nazaret, C.A., el alto costo de los insumos médicos, escases de materia prima y la incertidumbre socioeconómica, han restringido su crecimiento, afectando su operatividad y reduciendo a la mínima expresión su oferta de servicios, generando pérdidas significativas de dinero, abandono de puestos de trabajo, entre otros. Uno de los principales factores que impulsa esta condición es su política de créditos la cual establece límites muy altos de tiempo para la cancelación de las facturas, acción que genera retraso en los pagos de sueldos y salarios igualmente en la reposición de inventarios, debido a que muchos de sus procedimientos para la supervisión de las cuentas por cobrar y cartera de créditos se encuentran obsoletos, es decir, no adaptados a la economía actual.

Dada las condiciones, se planteó la necesidad de realizar una investigación en el Centro Clínico Jesús de Nazaret, C.A., la cual permitió desde el punto de vista administrativo y contable analizar los procedimientos aplicados para el resguardo y recuperación de las cuentas por cobrar, con la finalidad de verificar la situación de la

organización y reforzar las diversas debilidades que presentan con relación a la asignación de créditos.

Para una mejor comprensión de la problemática señalada se definen y presentan las siguientes interrogantes:

1. ¿Cómo se desarrollan los procedimientos administrativos y contables que se ejecutan en relación con las cuentas por cobrar en el Centro Clínico Jesús de Nazaret?
2. ¿Cuáles son las fortalezas y debilidades que presentan los procedimientos administrativos y contables empleados para el control de las cuentas por cobrar?
3. ¿Qué estrategias o medidas de corrección pueden sugerirse para mejorar las líneas de acción de los procedimientos administrativos y contables definidos para el resguardo y verificación de las cuentas por cobrar?

1.2.Objetivos de la investigación

1.2.1. Objetivo general

Analizar los Procedimientos Administrativos y Contables aplicados a las Cuentas por Cobrar. Caso: Centro Clínico Jesús de Nazaret, C.A.

1.2.2. Objetivos específicos

1. Describir los procedimientos administrativos y contables que se ejecutan en relación con las cuentas por cobrar en el Centro Clínico Jesús de Nazaret, C.A.
2. Identificar las fortalezas y debilidades que presentan los procedimientos administrativos y contables empleados para el control de las cuentas por cobrar.
3. Proponer estrategias o medidas de corrección que permitan mejorar las líneas de acción de los procedimientos administrativos y contables definidos para el resguardo y verificación de las cuentas por cobrar.

1.3. Justificación e importancia de la investigación

En Venezuela los aspectos contables de una organización han tomado más fuerza en los últimos años, sobre todos aquellos dirigidos al control de efectivo, dinero en banco y cuentas por cobrar, gracias al clima hiperinflacionario que experimenta la economía, este efecto producido por políticas macroeconómicas inadecuadas, sumado a la caída de la producción petrolera y el acoso internacional, están asfixiando las entidades privadas, debido a que el Bolívar pierde fuerza como unidad de intercambio monetario frente a divisas convertibles como: el Dólar y Euro.

Muchas organizaciones que prestan servicios como clínicas privadas se han dado a la tarea de reestructurar sus políticas contables e implementar nuevos elementos que permitan soportar el valor del dinero a través del tiempo, con la compra o cobro en divisas o partidas no monetarias, además de la reestructuración de

sus políticas de crédito y cobranza, con la misión de llevarlos a su máxima expresión, reduciendo el número de días en que regresa el dinero a la entidad.

En síntesis, en una economía hiperinflacionaria las políticas de crédito y cobranza deben ser estrictas para contar con una buena supervisión, evitando que las organizaciones se vean afectada por la devaluación. El presente estudio permitió indagar y discernir sobre el tema inflacionario, para poner en práctica las teorías igualmente los conocimientos adquiridos en las aulas de estudio; mediante la ejecución de políticas, comprobación y comparación de resultados, llevando al punto práctico estrategias para contrarrestar los efectos permitiendo la continuidad de la entidad de acuerdo a lo señalado en las normas y leyes nacionales e internacionales.

Desde el punto de vista académico la presente investigación permite a la Universidad de Oriente (UDO) actualizar sus estudios sobre procedimientos contables en economías hiperinflacionarias, además de la creación y el desarrollo de una investigación altamente relacionada con la situación actual de la nación, siendo un antecedente clave para la comunidad estudiantil y aquellas entidades que quieran seguir desarrollando estudios sobre el tema.

1.4.Sistema de variables

El autor **Arias (2016)**, define que la “variable es una característica o cualidad; magnitud o cantidad que puede sufrir cambios, y que es, objeto de análisis, manipulación, medición y control de una investigación”. (p.57)

En este sentido se puede decir que las variables son el objeto del estudio, los elementos analizables a través de los cuales se van a manifestar y expresar el conocimiento de uno o varios temas en general, y se podrán poner en práctica obteniendo las mejores conclusiones posibles.

1.4.1. Definición conceptual

Como referencia de lo señalado por el autor **Arias (2016)**, la definición conceptual consiste en “establecer el significado de la variable, con base en la teoría y mediante el uso de otros términos”. (p.61)

La definición conceptual es el proceso que busca descomponer la variable con la intención de señalar los aspectos más importantes a través de definiciones realizadas por diversos autores, esta acción evita que la investigación pierda sentido y se desvíe del tema general.

Tabla 1. Conceptualización de las variables

Objetivo General: Analizar los Procedimientos Administrativos y Contables aplicados a las Cuentas por Cobrar. Caso: Centro Clínico Jesús de Nazaret, C.A.			
Objetivos Específicos.	Variable.	Definición Conceptual.	Fuentes.
Describir los procedimientos administrativos y contables que se ejecutan en relación con las cuentas por cobrar en el Centro Clínico Jesús de Nazaret.	Procedimientos administrativos y contables que se ejecutan en relación con las cuentas por cobrar en el Centro Clínico Jesús de Nazaret.	Para Valera, M. (2006) , los procedimientos son “métodos o lineamientos llevados a cabo para ejecutar una acción”. (p.23)	Bibliográfica.

Tabla 1. (Cont.)

Identificar las fortalezas y debilidades que presentan los procedimientos administrativos y contables empleados para el control de las cuentas por cobrar.	Fortalezas y debilidades que presentan los procedimientos administrativos y contables empleados para el control de las cuentas por cobrar.	Según Martínez, D. y Milla, A. (2005) , las debilidades “son fallas que se encuentran en determinados puntos de una estructura.” Por su parte señalan que las fortalezas son “elementos con óptimos funcionamientos, resaltables dentro de uno o varios procedimientos”. (p.64)	Bibliográfica.
Proponer estrategias o medidas de corrección que permitan mejorar las líneas de acción de los procedimientos administrativos y contables definidos para el resguardo y verificación de las cuentas por cobrar.	Estrategias o medidas de corrección que permitan mejorar las líneas de acción de los procedimientos administrativos y contables definidos para el resguardo y verificación de las cuentas por cobrar.	Para el autor Porter, M. (1998) , Las estrategias son “un arte o la habilidad de dirigir por un buen camino los elementos que conforman una operación”. (p.44)	Bibliográfica.

Fuente: Bucarito y Díaz (2021)

1.4.2. Definición operacional

Para el autor **Arias (2016)**, la definición operacional “consiste en establecer los indicadores para cada dimensión, así como los instrumentos, y procedimientos de medición”. (p.63)

Según lo señalado en la definición anterior la operacionalización de las variables se basa en la delimitación de los espacios o lugares de donde se obtuvo la

información, y cuales instrumentos se utilizaron para captar los datos necesarios en el desarrollo de los objetivos, empleando elementos que sirven de guías u objetos de medición, evitando desviaciones del tema.

Tabla 2. Operacionalización de las variables

Objetivo General: Analizar los Procedimientos Administrativos y Contables aplicados a las Cuentas por Cobrar. Caso: Centro Clínico Jesús de Nazaret, C.A.			
Objetivos Específicos.	Variable.	Dimensiones.	Indicadores.
Describir los procedimientos administrativos y contables que se ejecutan en relación con las cuentas por cobrar en el Centro Clínico Jesús de Nazaret.	Procedimientos administrativos y contables que se ejecutan en relación con las cuentas por cobrar en el Centro Clínico Jesús de Nazaret.	Administrativo. Contable.	Revisión de Manuales de Procedimientos.
Identificar las fortalezas y debilidades que presentan los procedimientos administrativos y contables empleados para el control de las cuentas por cobrar.	Fortalezas y debilidades que presentan los procedimientos administrativos y contables empleados para el control de las cuentas por cobrar.	Administrativo. Contable.	Comparación de la teoría con la práctica.
Proponer estrategias o medidas de corrección que permitan mejorar las líneas de acción de los procedimientos administrativos y contables definidos para el resguardo y verificación de las cuentas por cobrar.	Estrategias o medidas de corrección que permitan mejorar las líneas de acción de los procedimientos administrativos y contables definidos para el resguardo y verificación de las cuentas por cobrar.	Administrativo. Contable.	Lineamientos. Políticas. Procedimientos.

Fuente: Bucarito y Díaz. (2021)

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

El marco teórico representa el soporte documental que tuvo la investigación en base a definiciones realizadas por diversos autores a lo largo de la historia, simplificando la comprensión del tema y de la problemática a tratar, evitando así desviaciones y el surgimiento de ambigüedades durante el desarrollo del estudio.

2.1. Antecedentes de la investigación

Según lo señalado por el autor **Arias (2016)**, “los antecedentes reflejan los avances y el estado actual del conocimiento en un área determinada y sirven de modelo o ejemplo para futuras investigaciones”. (p.104)

Los antecedentes de la investigación representan estudios previos realizados por diversos autores a lo largo de la historia, dándole cabida a los diferentes aspectos que integran el tema a desarrollar, buscando una mejor comprensión y adaptándolo a los diferentes aspectos sociales, económicos y políticos de la humanidad. En síntesis, a continuación se presentan los principales antecedentes empleados y tomados como base en el siguiente estudio.

Mora (2017), presentó un trabajo especial de grado titulado: “**Propuesta de control interno para el departamento de cuentas por cobrar en la empresa Luna Blanca, C.A.**”, para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, en la Universidad de Oriente Núcleo Monagas, su objetivo principal fue: Proponer un

sistema de control interno destinado al resguardo de las cuentas por cobrar en la empresa Luna Blanca, C.A., la metodología empleada fue un diseño documental con apoyo de campo, con un tipo de investigación descriptiva, las técnicas e instrumentos de recolección de datos fueron: observación directa, escala de estimación, encuesta, cuestionario, y el diagrama de flujo para el procesamiento de datos, permitiendo concluir que la organización carece de un sistema de control interno destinado al departamento de cuentas por cobrar debido a la presencia de ciertos elementos como (caducidad de las cuentas por cobrar, preferencia sobre clientes, entre otros).

La investigación definida permitió comprender con mayor profundidad los riesgos de no contar con un sistema de control interno para las cuentas por cobrar, o la ejecución de procedimientos administrativos y contables no aptos u obsoletos debido a la poca flexibilidad en sus líneas, normas o políticas internas. En este caso el Centro Clínico Jesús de Nazaret, C.A., presenta una severa problemática gracias a la desactualización de sus políticas de crédito y cobranza por la variación constante de la economía y sus principales indicadores financieros.

Dicuru, Linares, Villegas (2016), presentaron su trabajo de grado titulado: **“Propuesta de Procedimientos de Control Interno en el área de Cuentas por Cobrar de la Empresa Naturalflor, C.A.”**, para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública, ante la Universidad de Carabobo, su objetivo principal fue: proponer procedimientos de control interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa Naturalflor, C.A., en Valencia, Estado Carabobo para optimizar la gestión de Crédito y Cobranza. La metodología estuvo compuesta por un diseño de investigación no experimental de campo, encajada en un tipo descriptiva. Se aplicó un instrumento como el cuestionario, constituido por alternativas de respuestas dicotómicas. Se concluyó que no disponen de las bases correctas para controlar las cuentas por cobrar, no se comunican e investigan las desviaciones en las políticas establecidas, no se envían a los directores o gerentes de la empresa información

suficiente y oportuna acerca de las cuentas por cobrar, no están segregadas las funciones en el departamento de cuentas por cobrar, no se toman medidas correctivas, no dispone de controles efectivos de las cuentas por cobrar y las evaluaciones no son frecuentes, lo que ha permitido el colapso que actualmente vive la empresa en este tema.

La poca planificación y supervisión de las políticas, normas y lineamientos internos empleados por las organizaciones para el resguardo y control de determinados activos acarrear resultados no esperados e inciden negativamente en el rubro protegido, tal es el caso de la empresa Naturalflor, C.A., en la cual no se cumplen con las determinadas funciones y responsabilidades por parte de los trabajadores afectando seriamente el estado financiero de la entidad. Esta investigación permitió reforzar las bases teóricas y legales del estudio, mostrando los resultados para comparar ambas situaciones y definir las mejores estrategias para solventar la problemática que presenta el Centro Clínico Jesús de Nazaret, C.A.

Goyo, Oliveros (2014), presentaron un trabajo especial de grado titulado: **“Lineamientos de control en las cuentas por cobrar de la empresa DIMO, C.A.”**, para optar al título de Licenciadas en Contaduría Pública, ante la Universidad de Carabobo, su objetivo principal fue: proponer lineamientos de control para el departamento de cuentas por cobrar de la empresa DIMO, C.A., el estudio estuvo enmarcado en la modalidad de proyecto factible, apoyado en una investigación de campo, debido a que propone una solución viable a un problema práctico se fundamenta en una investigación de nivel descriptivo. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, aplicada con un cuestionario elaborado por 15 ítems con respuestas dicotómicas (Escala sí - no). Como conclusión señalan que aunque se han definido políticas para el otorgamiento de créditos, y todo el personal tiene conocimiento de las mismas, éstas no son cumplidas cabalmente en el departamento, lo que disminuye la calidad y eficiencia de los procesos que en éste se llevan, debido

a que no lleva un estricto control de los documentos y condiciones del cliente para el otorgamiento de créditos, adicional a esto no se realizan análisis de vencimiento y aún en condiciones de clientes morosos reciben los créditos a riesgo de cuentas incobrables.

Los lineamientos y procedimientos empleados para el resguardo de cualquier rubro o activo sólo dan los resultados necesarios si se emplean tres factores de manera adecuada, una buena planificación, una oportuna ejecución de funciones por parte de los trabajadores de manera responsable y una supervisión a la altura de las exigencias de la entidad. Por consiguiente, el presente antecedente brindo ideas para evaluar estos elementos en el Centro Clínico Jesús de Nazaret, C.A., y así afrontar la problemática que actualmente presenta la entidad por la poca flexibilidad e inadecuada ejecución de funciones y responsabilidades en el control de las cuentas por cobrar, además de cómo soportar la continua devaluación que afecta la economía nacional.

2.2. Bases teóricas

Para el autor **Gómez (2012)**, las bases teóricas representan “la referencia del problema donde se estructura un sistema conceptual integrado por hechos e hipótesis que deber ser compatibles entre sí en relación con la investigación”. (p.43)

Las bases teóricas son definiciones conceptuales tomadas como referencias de otros trabajos haciendo mención a los autores que la señalaron, permitieron aclarar la terminología empleada en el estudio para un mejor discernimiento del tema por parte de los estudiantes y terceros de la investigación.

Las principales bases teóricas tomadas en cuenta para la presente investigación fueron:

2.2.1. Control interno

Con base en lo señalado por el autor **Estupiñan (2006)**, el control interno:

Comprende el plan de la organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración. (p.35)

El control interno es un plan debidamente estructurado u organizado que garantiza y agiliza el funcionamiento administrativo contable de la entidad, clasificando, estructurando y agrupando de manera adecuada la información financiera y no financiera, esto permite en base a la planificación obtener los resultados deseados asegurando la toma de decisiones. Es decir proyectar las mejores estrategias para garantizar la continuidad de la entidad.

2.2.1.1. Tipos de control interno

El autor **Catácora (1997)**, el control interno suele clasificarse en dos tipos:

- a. **Control interno administrativo:** “Generalmente no tiene relación directa con las cifras de los estados financieros, pero tiene como objetivo básico establecer lo siguiente:
 - ✓ Plan de organización.
 - ✓ Métodos y procedimientos relacionados con la eficiencia de las operaciones.
 - ✓ Adhesión a las políticas gerenciales”. (p.245)

b. **Control interno contable:** “Tienen relación directa o efecto sobre las cifras de los estados financieros e incluyen al menos lo siguiente:

- ✓ Métodos y procedimientos relacionados, que tienen que ver con la protección de activos.
- ✓ Autorización de las operaciones.
- ✓ Exactitud de los registros financieros”. (p.245)

Definido por el autor **Catácora (1997)**, “el control interno contable suele clasificarse en:

- ✓ Controles para la captación de datos.
- ✓ Controles para el procesamiento de datos.
- ✓ Controles en la salida de la información”. (p.246)

2.2.1.2.Objetivos del control interno

Los objetivos del control interno señalados por el autor **Catácora (1997)**, “son:

- a. Custodia de los activos.
- b. Captura y proceso de información en forma completa y exacta.
- c. La correcta ejecución del negocio de acuerdo con las políticas de la compañía”. (p.240)

El control interno básicamente busca proteger las operaciones de las organizaciones mediante el aseguramiento de la información financiera y procesos de recolección, además de la información no financiera mediante la estructuración de planes y políticas administrativas de delegación de funciones, buen uso de las normas de cortesía, organización y estructuración de actividades entre otros.

2.2.1.3. Componentes del control interno

Según lo expuesto por el autor **Estupiñan (2006)**, “consta de cinco componentes interrelacionados, que se derivan de la forma como la administración maneja el ente, y están integrados a los procesos administrativos”. (p.42)

✓ **Ambiente de control**

Consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e influencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades. Es en esencia el principal elemento sobre el que se sustenta o actúan los otros cuatro componentes e indispensable, a su vez, para la realización de los propios objetivos de control.

En el ambiente de control:

- a. Se estructuran las actividades del negocio;
- b. Se asigna autoridad y responsabilidad;
- c. Se organiza y desarrolla la gente;
- d. Se comparten y comunican los valores y creencias;
- e. El personal toma consciencia de la importancia del control.

✓ **Evaluación de riesgo**

Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en el interior de la misma.

Toda entidad enfrenta una variedad de riesgos provenientes tanto de fuentes externas como internas que deben ser evaluados por la gerencia. La gerencia establece objetivos generales y específicos e identificar y analizar los riesgos de que dichos objetivos no se logren o afecten su capacidad para:

- a. Salvaguardar sus bienes y recursos;
- b. Mantener ventaja ante la competencia;
- c. Incrementar y mantener su solidez financiera;

✓ **Actividades de control**

Son aquellas que realizan la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos. Ejemplos de estas actividades son: la aprobación, la autorización, la verificación, la conciliación, la inspección, la revisión de indicadores de rendimiento, la salvaguarda de los recursos, entre otros.

✓ **Sistemas de información y comunicación**

Los sistemas de información y comunicación están diseminados en todo el ente y todos ellos atienden a uno o más objetivos de control interno. De manera amplia, se considera que existen controles generales y controles de aplicación sobre los sistemas de información, los cuales facilitan el desarrollo de las operaciones organizacionales y administrativas.

✓ **Controles generales**

Tienen como propósito asegurar una operación y continuidad adecuada, e incluyen el control sobre el centro de procesamiento de datos y su seguridad física,

contratación y mantenimiento del hardware y software, así como la operación propiamente dicha. También se relacionan con las funciones de desarrollo y mantenimiento de sistemas, soporte técnico, administración de base de datos, contingencia y otros.

✓ **Controles de aplicación**

Están dirigidos hacia el interior de cada sistema y funcionan para lograr el procesamiento, integridad y confiabilidad, mediante la autorización y validación correspondiente. Desde luego estos controles cubren las aplicaciones destinadas a las interfaces con otros sistemas de los que reciben o entregan información.

2.2.2. Activos

Para el autor **Gómez (2008)**, los activos son “propiedades que posee la empresa y que se les puede asignar algún valor monetario. Tales propiedades pueden estar representadas en bienes materiales o no, derechos de usufructo, de goce o de participación”. (p.8)

Los activos representan todos los bienes y servicios que están bajo el dominio de la organización y son empleados para los fines o giros habituales, es decir para generar riquezas a través de los procedimientos de producción y comercialización. Los activos son los elementos más importantes con los cuales cuenta la entidad, y por consiguiente se deben de emplear instrumentos de control para su resguardo y protección.

Los activos cuentan con una clasificación universal que los ubica en grupos de acuerdo a su facilidad para convenirse en efectivo o dinero signo, su forma de

percibirlos como tangibles e intangibles, y de cómo son empleados en el proceso de producción maquinaria, planta y equipo.

2.2.2.1. Activos corrientes

De acuerdo a lo señalado por el autor **Gómez (2008)**, los activos corrientes son:

Aquellos que están bajo el dominio de la organización pero que todavía no se han convertido en efectivo, o no están disponibles en un determinado momento. Un ejemplo de estos son las cuentas por cobrar, las cuales son instrumentos financieros de ventas a crédito. (p.9)

Tal como se expresa en la definición los activos corrientes están bajo dominio de la organización, pero todavía no se han materializado en efectivo, por ejemplo las cuentas por cobrar, soportadas por partidas de crédito o documentos como facturas, notas entre otros.

2.2.2.2. Cuentas por cobrar

El autor **Brito (2001)**, las cuentas por cobrar son “el medio o instrumento contable a través del cual son registradas las operaciones de acuerdo con su naturaleza, y donde se refleja el movimiento de todo lo que recibió y todo lo que entregó en la organización”. (p.9)

Las cuentas por cobrar son instrumentos financieros empleados para registrar las partidas de crédito que las organizaciones emplean en aras de aumentar sus ventas o mantener un margen de ventas deseado, suelen clasificarse en cuentas por cobrar a corto plazo 90 días; mediano plazo 180 días; largo plazo 360 días. Las entidades que emplean las cuentas por cobrar definen políticas y lineamientos de crédito y cobranza,

para recuperar ese dinero de forma segura y en el momento adecuado para que este sea empleado en los fines o repartición de utilidad.

2.2.3. Ventas a crédito

Con respecto a lo señalado por el autor **Gómez (2008)**, las ventas a crédito “representan ingresos que la empresa posee pero que no están bajo su dominio, este instrumento permite ampliar las proyecciones de producción de la entidad”. (p.12)

Son estrategias empleadas por la gerencia para aumentar su margen de ventas en un determinado espacio de la población, para que resulte apropiada y no genere pérdidas se debe realizar un estudio de mercadeo a la población y las organizaciones que hacen vida en ese ciclo, identificando los puntos débiles; facilidad y capacidad de pago y los puntos fuertes; aceptación del producto, oferta del producto, entre otros.

2.2.3.1. Políticas de crédito y cobranza

Son lineamientos que establecen las organizaciones para echar andar las ventas a crédito, por lo general se definen como: instrumentos de pago, formas de pago, plazos de pago o recuperación del dinero, responsables, procedimientos, monitoreo de las deudas y verificación de la documentación que soporta cada transacción. Son muy útiles para organizaciones que están emergiendo o en proceso de crecimiento.

2.2.4. Contabilidad

De acuerdo a lo señalado por el autor **Brito (2001)**, define contabilidad como una técnica:

Que se utiliza para producir sistemática y estructuradamente información cuantitativa expresada en unidades monetarias de las transacciones que realiza una entidad económica y de ciertos eventos económicos identificables y cuantificables que la afecten, con el objeto de facilitar a los diversos interesados el tomar decisiones en relación con dicha entidad económica. (p.271)

La contabilidad es la ciencia que permite de acuerdo a una serie de normas y principios registrar sistemáticamente las operaciones cuantitativas de una entidad financiera, clasificando los registros y operaciones en ingresos, egresos, activos, pasivo y capital, esta clasificación y agrupación de la información permite interpretar la situación financiera de la empresa en determinado periodo y posibilita la toma de decisiones, para cumplir tan importante función se emplea conjuntamente con instrumentos de control interno.

2.2.4.1.Registro contable

Para el autor **Catácora (2007)**, consiste en “el registro destinado a asentar consecutivamente cualquier clase de transacción que afecta o puede afectar; transformar o modificar el patrimonio de la empresa, con indicadores de los detalles esenciales que pueden necesitarse como consulta posterior”. (p.213)

En este sentido se puede decir que los registros contables son las anotaciones de forma cronológica; cumpliendo con ciertas condiciones de las operaciones financieras en las cuales se ve envuelta la entidad por la realización de su giro habitual, adquisición de mercancía, activos, pago de sueldos y salarios, como también acciones inherentes a las funciones operativas y administrativas, siempre desde el punto de vista cuantitativo; recursos financieros, que afecten los ingresos, egresos, pasivos, capital y activos.

2.2.5.Organizaciones

Las organizaciones son entidades de trabajo creada por un grupo de personas naturales con el fin de producir algún bien o prestar algún servicio, se clasifican de acuerdo a la legislación de cada Estado, y en base a las actividades que realizan las cuales pueden ser: de servicios, comerciales e industriales.

2.2.5.1.Organizaciones comerciales

Son aquellas entidades destinadas a distribuir bienes pre elaborados o elaborados, cumplen una importante función en la cadena comercializadora gracias a que se encargan de llevar los productos a los consumidores finales, empleando diversas técnicas de persuasión. Por lo general sólo cuentan con departamentos de venta, compra y almacén, sin área de producción.

2.2.5.2.Organizaciones industriales

Son aquellas entidades encargadas de elaborar bienes y productos mediante la transformación de la materia prima, son la pieza fundamental en la cadena productiva de cualquier economía, ya que de ellas depende la existencia de un producto o servicio. Por lo general cuentan con todos los departamentos, siendo el área de producción una de las más importantes.

2.2.5.3.Organizaciones de servicios

Según lo definido por el autor **Medina (2012)**, las organizaciones de servicios son aquellas “destinadas a generar y prestar servicios a la comunidad, se ubican en: empresas de telecomunicaciones, electricidad, aseo, clínicas, hospitales, entre otros”.
(p.25)

Las empresas de servicios por lo general emplean una serie de departamentos y espacios distintos a los de producción y comercialización, pero entrelazados o relacionados de acuerdo con las actividades que se realizan en estos departamentos, por ejemplo: área de servicios, área de ventas, compras, promoción, área de monitoreo, entre otros.

2.2.5.4. Políticas, normas y procedimientos

- ✓ **Políticas:** Son lineamientos o estrategias generales empleadas para forjar las bases de un proyecto, proceso, organización, sociedad o Estado.
- ✓ **Normas:** Son reglas establecidas en un documento y destinadas a guiar una serie de procedimientos que persiguen un fin en determinados espacios de la sociedad u organizaciones.
- ✓ **Procedimientos:** De acuerdo con **Prieto, (1997)**, es “una serie de pasos claramente definidos, que permiten trabajar correctamente disminuyendo la probabilidad de error, omisión o de accidente”. (p.94)

2.2.5.5. Clientes

En cita de **Medina (2012)**, “Son las personas naturales y en algunos casos jurídicas que demandan la prestación de servicios o algún tipo de bien o productos”. (p.34)

Los clientes representan el aspecto económico más importante a tener en cuenta, gracias a la demanda que estos realizan de productos y servicios, sin ellos, todo el proceso de producción y comercialización sería en vano, son clasificados en clientes naturales y jurídicos.

2.3 Bases legales

Las bases legales representan el soporte jurídico que brinda cada nación, Estado o sociedad, de acuerdo a su legislación a las diferentes áreas de investigación científica. Para el presente estudio se tomaron como base las siguientes leyes y normas que de forma directa o indirecta interviene en el funcionamiento del objeto de estudio. A continuación, se señalan y definen los aspectos más importantes:

2.2.6. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, (CRBV). Gaceta Oficial Extraordinaria, N.º 5.908, en fecha 19 de febrero de (2009)

✓ Artículo N.º 112.

De la actividades económicas

Todas las personas pueden dedicarse libremente a la actividad económica de su preferencia, sin más limitaciones que las previstas en esta Constitución y las que establezcan las leyes, por razones de desarrollo humano, seguridad, sanidad, protección del ambiente u otras de interés social. El Estado promoverá la iniciativa privada, garantizando la creación y justa distribución de la riqueza, así como la producción de bienes y servicios que satisfagan las necesidades de la población, la libertad de trabajo, empresa, comercio, industria, sin perjuicio de su facultad para dictar medidas para planificar, racionalizar y regular la economía e impulsar el desarrollo integral del país.

El Estado venezolano garantiza el derecho de que cualquier persona pueda dedicarse a la actividad económica de su preferencia, siempre y cuando cumpla con las disposiciones establecidas en esta constitución y las demás leyes de la república. Por consiguiente y apoyados en este artículo se creó con fines económicos el centro clínico Jesús de Nazaret, C.A., prestando servicios de medicina en general y hospitalización.

En este sentido, la organización en aras de ejecutar y cumplir con las diferentes responsabilidades económicas frente al Estado y sus socios, comenzó a emplear instrumentos administrativos y contables en la determinación y pago de tributos, control de activos, control de pasivos, control de ingresos y egresos. Estas acciones fortalecieron la administración de la entidad y se han traducido en mantener su operatividad y continuidad.

2.2.7.Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos. Gaceta Oficial N° 2.818, de Fecha 01 de Julio de (1981)

✓ **Artículo N.º 30.**

De la actividad administrativa

La actividad administrativa se desarrollará con arreglo a los principios de economía, eficacia, celeridad e imparcialidad. Las autoridades superiores de cada organismo velarán por el cumplimiento de estos preceptos cuando deban resolver cuestiones relativas a las normas de procedimientos.

Los organismos de la administración pública deberán obligar a las entidades de trabajo a establecer y definir parámetros que señalen procedimientos administrativos y contables, con la misión de facilitar la supervisión y el control y presentar cuando se requiera la información financiera y no financiera de la entidad, para ser evaluada ante cualquier situación que lo requiera, como pago de tributos, participación en concurso abiertos, licitaciones, entre otros.

**2.2.8. Código de Comercio de la República Bolivariana de Venezuela (CC).
Gaceta Oficial Extraordinaria N.º 475 del 21 de diciembre de (1955)**

✓ **Artículo N.º 32.**

De los libros de contabilidad

Todo comerciante debe llevar en idioma castellano su contabilidad, la cual comprenderá, obligatoriamente, el libro Diario, el libro Mayor y el de Inventarios. Podrá llevar, además, todos los libros auxiliares que estimará conveniente para el mayor orden y claridad de sus operaciones.

✓ **Artículo N.º 34.**

Objeto del libro diario

En el libro diario se asentarán, día por día, las operaciones que haga el comerciante, de modo que cada partida exprese claramente quién es el acreedor y quién el deudor, en la negociación a que se refiere, o se resumirán mensualmente, por lo menos, los totales de esas operaciones siempre que, en este caso, se conserven todos los documentos que permitan comprobar tales operaciones, día por día.

No obstante, los comerciantes por menor, es decir, los que habitualmente sólo vendan al detal, directamente al consumidor, cumplirán con la obligación que impone este artículo con sólo asentar diariamente un resumen de las compras y ventas hechas al contado, y detalladamente las que hicieran a crédito, y los pagos y cobros con motivo de éstas.

El código de comercio define las obligaciones que deben cumplir las organizaciones en cuanto al control de la información financiera, dando origen a los principales procedimientos de control contable, los cuales buscan garantizar que todas las partidas y actividades económicas de la entidad queden asentadas de forma correcta, por el importe correcto y en su debido momento, manteniendo la integridad y veracidad de la información, para ser empleada frente a terceros u organismos del Estado.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo se describe la metodología que se utilizó para alcanzar los objetivos planteados en la investigación, señalando en primer lugar el nivel y diseño de la investigación, seguidamente la población y la muestra, y por último las técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como los métodos de procesamiento de información y presentación de los resultados obtenidos.

3.1. Nivel de la investigación

En esta perspectiva **Arias (2016)**, resalta que el nivel de la investigación “se refiere al grado de profundidad con que se aborda un fenómeno u objeto de estudio”. (p.23)

En síntesis, el nivel de la investigación viene dado por la profundidad del estudio, está compuesto por nivel básico exploratorio; trabajos superficiales, nivel intermedio; trabajo con cierto grado de compromiso y responsabilidad y nivel experimental; trabajo profundo con resultados variantes de acuerdo a la aplicación de experimentos. Cada uno de estos niveles se relaciona con los tipos de investigación, ya sea exploratoria, descriptiva o explicativa.

Por consiguiente, el nivel estuvo conformado por un grado intermedio de conocimiento, es decir nivel número 2, el cual está representado por un tipo de

investigación descriptiva, la cual se define a continuación conjuntamente con los diseños de la investigación.

3.2.Tipo de investigación

Arias (2016), apunta que la investigación descriptiva consiste “en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo con el fin de conocer su estructura o comportamiento, los resultados de este tipo de investigación se ubican en el nivel intermedio del conocimiento”. (p.24)

En este sentido, el tipo de investigación que se empleó de acuerdo con las exigencias y directrices metodológicas fue la investigación descriptiva, debido a que se caracterizaron las actividades del departamento administrativo y contable del Centro Clínico Jesús de Nazaret, C.A., para entender y comprender el funcionamiento de los procedimientos empleados para el control de las cuentas por cobrar e identificar los puntos fuertes y débiles.

3.3.Diseño de la investigación

Según lo señalado por el autor **Arias (2016)**, el diseño de la investigación es “la estrategia general que adopta el investigador para responder al problema planteado”. (p.29)

3.3.1.Investigación de campo

Como resultado de lo expuesto por el autor **Arias (2016)**, la investigación de campo se define como:

Consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variables algunas, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes. (p.33)

Dada las circunstancias en las cuales se presentó la siguiente investigación, el diseño más apropiado para la recolección de los datos fue el diseño de campo, gracias a que la información se obtuvo directamente del lugar donde se están presentando los acontecimientos, en el departamento administrativo contable de la organización; Centro Clínico Jesús de Nazaret., C.A.

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población

El autor **Sabino (2007)**, la define “como cualquier conjunto de elementos finitos o infinitos de personas, casos o elementos que presentan alguna o algunas características en común”. (p.100)

En virtud a los resultados obtenidos la población estuvo conformada por el personal adscrito al departamento administrativo y contable de la organización Centro Clínico Jesús de Nazaret, C.A., los cuales se agrupan en cuatro (4) trabajadores, tres (3) asistentes contables y un (1) gerente.

3.4.2. Muestra

Los resultados obtenidos por el autor **Castro (2003)**, expresan que; “si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra”. (p.69)

Visto de esta forma, en este trabajo no se hizo necesario realizar un estudio por muestreo debido a que la población es finita y se puede acceder con facilidad a todos los elementos que la integran. En este sentido, quedo conformada por cuatro (4) trabajadores, tres (3) asistentes contables y un (1) gerente.

3.5.Técnicas de recolección de datos

Como resultado **Arias (2006)**, acota por técnicas “el procedimiento o forma particular de obtener datos o información”. (p.67)

Las técnicas representan estrategias en las que se involucra el investigador para tener acceso a la información y poder recolectar, sin perder ningún detalle importante que pueda marcar el rumbo en el desarrollo de los objetivos, en este sentido y dada la importancia se señalan las siguientes.

3.5.1.Observación directa

El autor **Arias (2016)**, señala “consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad en función de unos objetivos de investigación preestablecidos”. (p.69)

Por medio de esta técnica el investigador participó de manera activa en los procesos de estudio visualizando a detalle todos los elementos importantes dentro de las áreas de la organización involucradas en la investigación, a través de diversas visitas programadas que se coordinaron con la gerencia de la entidad.

3.5.2.Encuesta

En cita de **Arias (2016)**, la encuesta representa “una técnica que obtiene información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de si mismo, o con relación a un tema en particular en un momento único”. (p.74)

Dada la necesidad de la información requerida para el desarrollo de los objetivos, se empleó una entrevista, la cual permitió indagar con cierto nivel de profundidad, en la problemática presente en el departamento administrativo y contable de la entidad, referente a las cuentas por cobrar. Es necesario resaltar que la entrevista se apoyó en un cuestionario comprendido entre 10 y 15 preguntas de fácil interpretación.

3.5.3.Revisión documental

De este modo **Arias, F. (2012)**, define “la revisión de la literatura consiste en detectar, consultar y obtener la bibliografía y otros materiales que sean útiles para los propósitos del estudio”. (p.79)

La revisión documental permitió extraer información sustentable para el soporte bibliográfico del estudio mediante la definición y señalamiento de antecedentes de acuerdo con diversos autores, además mediante el empleo de esta técnica se pudo revisar de manera exhaustiva los manuales, normas y procedimientos que se ejecutan en la entidad para el control de las cuentas por cobrar.

3.6.Instrumentos de recolección de datos

En consecuencia, a lo definido por el autor **Arias (2016)**, ilustra que: un instrumento de recolección de datos es “cualquier recurso, dispositivo o formato en papel o digital que se utiliza para obtener registrar y almacenar información”. (p.70)

En la presente investigación, definidas ya las técnicas que se implementaron para la obtención de la información, se procedió a definir los principales instrumentos para la recolección de los datos.

3.6.1.Lista de cotejo

Es un instrumento que permitió anotar previamente aspectos importantes a tener presente en el departamento administrativo y contable de la organización para su funcionamiento adecuado, y luego mediante las visitas a la entidad se pudo constatar comparar e identificar si efectivamente se estaban ejecutando de manera apropiada.

3.6.2.Cuestionario

Efectivamente **Arias (2016)**, expone que el cuestionario “es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo en una serie de preguntas”. (p.76)

Se aplicó como complemento para captar datos e información, constituido entre 10 y 15 preguntas de fácil interpretación, permitió profundizar sobre el problema e identificar las posibles fallas y debilidades que presentan los procedimientos administrativos y contables aplicados para el control de las cuentas por cobrar en el Centro Clínico Jesús de Nazaret, C.A.

3.7.Técnica de análisis y procesamiento de datos

Para el procesamiento de los datos se empleó el diagrama de flujo y la estadística descriptiva de frecuencias absolutas y análisis porcentual con la cual se logró obtener de forma cuantitativa y cualitativa la agrupación y esquematización de los resultados obtenidos, expresando la información en una forma universal de interpretación.

3.7.1.Estadística descriptiva

Tienen por objeto fundamental describir y analizar las características de un conjunto de datos, obteniéndose de esa manera conclusiones sobre las características de dicho conjunto y sobre las relaciones existentes con otras poblaciones, a fin de compararlas. No obstante, puede no sólo referirse a la observación de todos los elementos de una población (observación exhaustiva) sino también a la descripción de los elementos de una muestra (observación parcial).

3.7.2.Diagrama de flujo

Dicho de otro modo, **Behar (2008)**, explica “es una representación pictórica de los pasos en proceso. Útil para determinar cómo funciona realmente el proceso para producir un resultado”. (p.70)

A través del diagrama de flujo se pudo estructurar los procedimientos aplicados en la organización; Centro Clínico Jesús de Nazaret, C.A., para la verificación y supervisión de las cuentas por cobrar, en base a esta herramienta se plantearon algunas alternativas y soluciones con la intención de facilitar la descripción del proceso en cuestión.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

Los resultados constituyen los aspectos más importantes para comprobar la teoría y la problemática señalada, por consiguiente, en el presente capítulo con base en las técnicas de captación y procesamiento de datos, se presentan los resultados obtenidos en la investigación.

4.1.Aspectos básicos e importantes de la empresa

4.1.1.Breve reseña histórica

El Centro Clínico Jesús de Nazaret, C.A., es una institución privada de salud que nació con un sueño de la Dra. Carmen Pereira de Meza, inicio un consultorio médico general y coordinación médica de empresas petroleras luego surgió la necesidad de ofrecer servicios de medicina especializada, allí nace el servicio de cirugías, partos, cesárea y hospitalización, así se concluye el sueño de la Dra. Carmen Pereira, estableciéndose el Centro Clínico siendo registrada el nueve (9) de abril del año 2008 cumpliendo con los requisitos de la Ley de registro mercantil, bajo el N.º 15. Tomo N.º 6-A.

4.1.2. Misión

Ser una empresa de salud integral con un equipo humano altamente capacitado que le brinde atención médica privada a la población de Cantaura y pueblos circunvecinos, comprometidos a impulsar el progreso social cultural y económico.

4.1.3. Visión

Ofrecer servicios médicos privados de salud integral orientados a la satisfacción de necesidades de nuestros clientes dentro de una estructura administrativa dinámica a través de una excelente atención integral de salud.

4.1.4. Ubicación geografía

El Centro Clínico Jesús de Nazaret, C.A., se encuentra ubicado en la avenida Miranda con calle Nueva N°2 de la ciudad de Cantaura Estado Anzoátegui.

4.1.5. Estructura organizativa

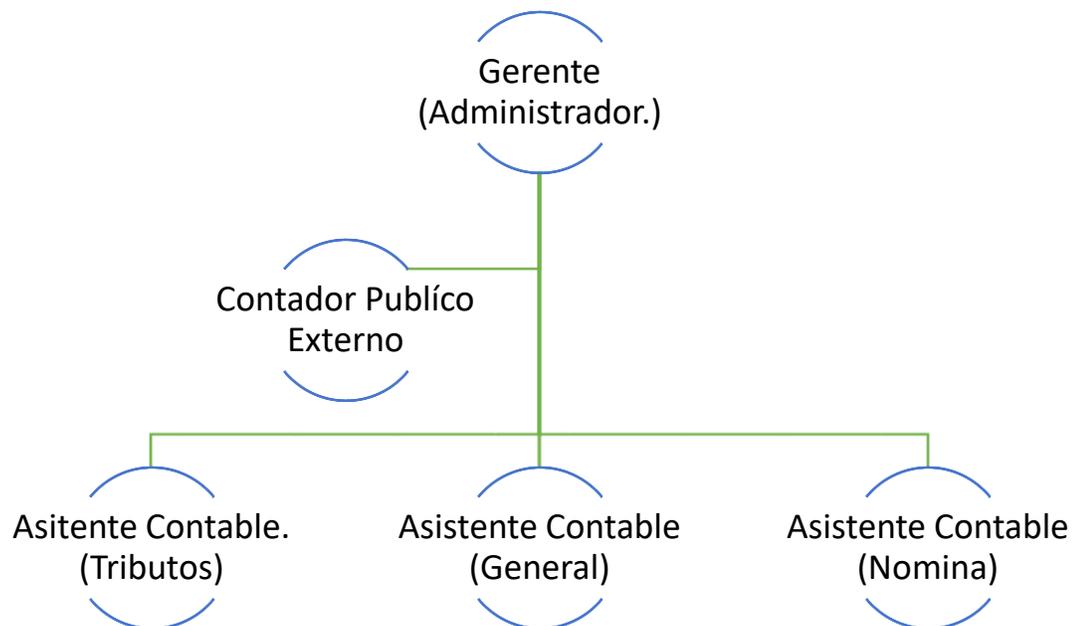


Figura N.º1. Organigrama

Fuente: La Organización (2021).

4.2. Presentación y análisis de los resultados

4.2.1. Describir los procedimientos administrativos y contables que se ejecutan en relación con las cuentas por cobrar en el Centro Clínico Jesús de Nazaret, C.A.

El funcionamiento administrativo de las organizaciones está marcado por los manuales, lineamientos o guías internos y de procedimientos en los cuales se apoya la gerencia para resguardar y cumplir con las obligaciones del negocio. En este sentido mediante la observación directa aplicada en la entidad coordinada con la gerencia, y con apoyo de instrumento de recolección de datos; análisis documental y la revisión bibliográfica se logró describir los principales procedimientos administrativos y contables empleados para el resguardo y monitoreo de las cuentas por cobrar. A continuación, se señalan los aspectos más importantes.

a. Agentes y departamentos involucrados.

- ✓ Asistentes contables, Vendedores, Promotores, Administrador y Contador.
- ✓ Departamento contable administrativo.

b. Documentos empleados o utilizados para monitorear y resguardar las cuentas por cobrar.

- ✓ Facturas de ventas.
- ✓ Contratos.
- ✓ Recibos de pago.
- ✓ Estados de cuenta.
- ✓ Cualquier otro documento inherente a la información contable.

c. Lineamientos definidos por la gerencia para el otorgamiento de créditos y la recuperación del dinero.

- ✓ Se entiende por cuentas por cobrar el registro de las ventas o prestación de servicios realizados por el ente a crédito, con la misión de fortalecer su cartera de clientes y aumentar su productividad.
- ✓ Se designa un (1) trabajador encargado de las cuentas por cobrar el cual tendrá la función de clasificar y procesar toda la información inherente a las ventas a crédito, trabajará de manera conjunta con los vendedores, promotores o atención al cliente de la entidad.
- ✓ El trabajador designado como responsable de la recuperación y monitoreo de las cuentas por cobrar debe tener el grado de Licenciado en Contaduría Pública o Administración de Empresas, o en su defecto Técnico Superior Universitario (TSU) en cualquiera de las ramas.
- ✓ El trabajo que sea designado como responsable de las cuentas por cobrar tendrá la labor de estructurar un cronograma de actividades de cobro que concuerde con las políticas de la gerencia en esta materia, y la información que sea suministrada por los vendedores, promotores o atención al cliente.
- ✓ Cada 15 días el trabajador responsable de las cuentas por cobrar se reunirá con los vendedores, promotores o atención al cliente de la entidad para realizar un cotejo de la información presentada, analizando los riesgos y señalando los consumidores o compradores potenciales además de poder identificar los clientes con altos índices de morosidad.

- ✓ El trabajador responsable de las cuentas por cobrar realizará las gestiones de cobro con una semana de anticipo a los clientes con altos índices de morosidad.
- ✓ La gerencia establece como límite mínimo para la recuperación de las cuentas por cobrar 90 días, y como máximo 180 días teniendo a consideración la capacidad financiera del cliente, si es persona jurídica o natural, si es una entidad privada o ente público.
- ✓ El trabajador responsable de las cuentas por cobrar debe mantenerse actualizado ante las normas, políticas y lineamientos contables que se dicten de manera nacional, para así poder estructurar su programa de trabajo y realizar de acuerdo con la legislación venezolana las estimaciones adecuadas en la materia, según sea el caso: provisión para cuentas incobrables.
- ✓ La recuperación del ingreso generado a través del otorgamiento de crédito, se realizará a través de las siguientes modalidades de pago: Transferencias bancarias, efectivo, cheques, o en su defecto punto de venta.
- ✓ El trabajador encargado de las cuentas por cobrar presentará a los asistentes contables las facturas canceladas con su respectivo soporte de pago, según sea la forma empleada, para el caso del efectivo se emplearán documentos de control especiales.
- ✓ Las cuentas por cobrar vencidas se mantendrán por un plazo de tres (3) meses y se agotarán las herramientas e instrumentos para su recuperación, de acuerdo con las normas contables y las Leyes de la República Bolivariana de Venezuela.

d. Procedimientos administrativos y contables.

Tabla 3. Procedimientos

Responsable.	Acción.	Observación.
Trabajador encargado de las cuentas por cobrar.	Se reúne con los vendedores y promotores para evaluar el mercado de clientes y definir los riesgos y posibilidades del otorgamiento y recuperación de créditos.	Revisión de ofertas, indicadores económicos, modalidades y tiempo de pago entre otros.
Vendedores, promotores o atención al cliente.	Realizan las ventas o atención de los clientes, describiendo los precios de cada servicio, formalidad del contrato, pago, entre otros.	Clasifican las facturas, los clientes, y las modalidades de pago, luego envían información a cada una de las áreas para ser procesada.
Trabajador encargado de las cuentas por cobrar.	Recibe la información suministrada por los vendedores o promotores, ordena de acuerdo con la fecha de emisión y comienza con la programación de las actividades de cobro.	Prepara cronograma de acuerdo con la información y normativas de la empresa.
Trabajador encargado de las cuentas por cobrar.	Realiza actividades de cobro, e informa a la gerencia sobre los resultados obtenidos.	Visitas a los clientes a través de teléfono, correo electrónico, etc.
Gerente.	Revisa la información suministrada por el trabajador encargado de las cuentas por cobrar y evalúa las condiciones de cada servicio.	Se procede con reuniones de gerencia para el cobro y luego se definen las acciones legales para el cobro de acuerdo con la legislación nacional.

Fuente: La Organización (2021)

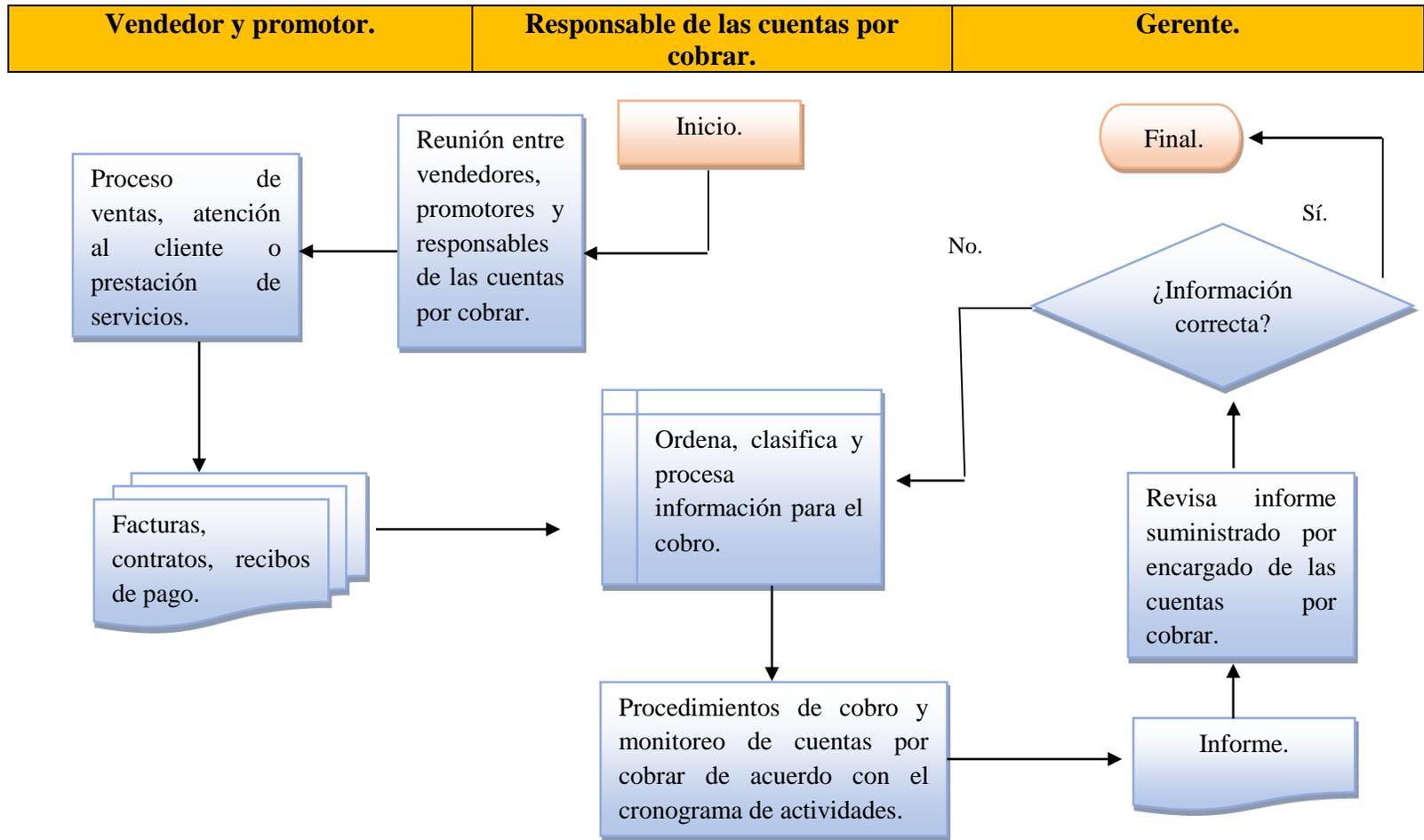


Figura N° 2. Flujograma

4.2.2. Identificar las fortalezas y debilidades que presentan los procedimientos administrativos y contables empleados para el control de las cuentas por cobrar.

Luego de haber realizado una revisión y una observación objetiva que permitió conocer los procedimientos administrativos y contables aplicados a las cuentas por cobrar de la entidad, se aplicó una encuesta cuyo objeto fue identificar las principales debilidades y fortalezas de los procedimientos. Es necesario señalar que la encuesta conto con un cuestionario de 12 preguntas de fácil interpretación.

Tabla 4. Procedimientos actualizados

Pregunta. N° 1. ¿Considera que los procedimientos aplicados por la entidad para el control de las cuentas por cobrar se encuentran actualizados de acuerdo con la situación inflacionaria del país?		
Opciones.	Resultados.	Frecuencia.
Sí.	0	0%
No.	4	100%
Total.	4.	100%.

Fuente: Bucarito y Díaz (2021)

Pregunta. N.º 1. ¿Considera que los procedimientos aplicados por la entidad para el control de las cuentas por cobrar se encuentran actualizados de acuerdo con la situación inflacionaria del país?

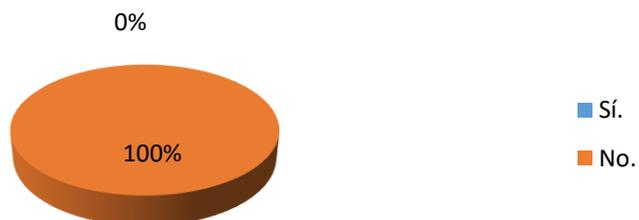


Gráfico N.º 1. Procedimientos actualizados. Fuente: Bucarito y Díaz (2021)

✓ Análisis de los resultados

Con relación a los datos obtenidos mediante la presente pregunta, se pudo constatar en un 100% que los procedimientos administrativos y contables llevados a cabo para la supervisión y monitoreo de las cuentas por cobrar en la entidad, no se encuentran alineados con la situación actual de la economía nacional, por consiguiente, esta acción ocasiona que los recursos se desvaloricen y regresen a la entidad con menos poder monetario, afectando significativamente las finanzas.

Tabla 5. Empleo adecuado de documentos

Pregunta. N.º 2. ¿Se emplean de manera correcta los documentos (facturas, contratos, recibos de pago, formas, etc.) señalados para garantizar el control de las cuentas por cobrar?		
Opciones.	Resultados.	Frecuencia.
Sí.	0	0%
No.	4	100%
Total.	4.	100%.

Fuente: Bucarito y Díaz (2021)

Pregunta. N.º 2. ¿Se emplean de manera correcta los documentos (facturas, contratos, recibos de pago, formas, etc.) señalados para garantizar el control de las cuentas por cobrar?

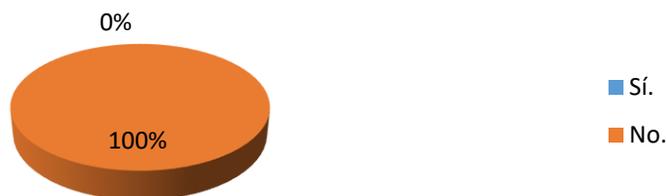


Gráfico N.º 2. Empleo adecuado de documentos. Fuente: Bucarito y Díaz (2021)

✓ **Análisis de los resultados**

De acuerdo con la siguiente pregunta, la supervisión es débil, debido a que en los datos aportados por los encuestados se expresa en un 100% que los documentos utilizados para controlar y monitorear las cuentas por cobrar no son empleados oportunamente y de forma correcta, esta acción genera extravío de información y por consiguiente, descontrol al momento de realizar los respectivos cronogramas para las acciones de cobro y su respectiva contabilización.

Tabla 6. Análisis de información financiera

Pregunta. N.º 3. ¿Se analiza previamente la información financiera y referencia de otras entidades solicitada a las organizaciones para prestarles servicios a crédito?		
Opciones.	Resultados.	Frecuencia.
Sí.	0	0%
No.	4	100%
Total.	4.	100%.

Fuente: Bucarito y Díaz (2021)

Pregunta. N.º 3. ¿Se analiza previamente la información financiera y referencia de otras entidades solicitada a las organizaciones para prestarles servicios a crédito?

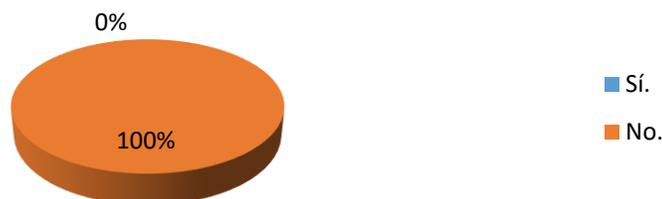


Gráfico N.º 3. Análisis de información financiera. Fuente: Bucarito y Díaz (2021)

✓ **Análisis de los resultados**

De acuerdo a los datos recolectados a través de la presente pregunta, se pudo constatar en un 100% que los trabajadores encargados del control y monitoreo de las cuentas por cobrar y demás empleados de la entidad involucrados en los procedimientos inherentes a estas, no cumplen con los pasos para conservar el orden y la selección de la clientela, en este sentido se le sigue prestando servicios a créditos a entidades y personas con altos índices de morosidad, acción que afecta la condición financiera del centro clínico.

Tabla 7. Recuperación de las cuentas por cobrar

Pregunta. N.º 4. ¿Son recuperadas las cuentas por cobrar en los plazos señalados por los procedimientos aplicados en la entidad?		
Opciones.	Resultados.	Frecuencia.
Sí.	0	0%
No.	4	100%
Total.	4.	100%.

Fuente: Bucarito y Díaz (2021)

Pregunta. N.º 4. ¿Son recuperadas las cuentas por cobrar en los plazos señalados por los procedimientos aplicados en la entidad?

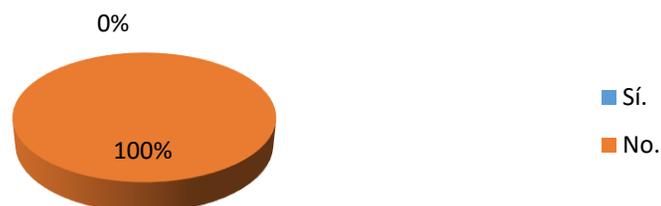


Gráfico N.º 4. Recuperación de las cuentas por cobrar. Fuente: Bucarito y Díaz (2021)

✓ **Análisis de los resultados**

Los trabajadores encuestados plasmaron en un 100% que las cuentas por cobrar no son recuperadas en los límites de tiempo señalados por los procedimientos internos de la empresa, acción que, sumada a la pérdida del poder adquisitivo, compromete aún más su situación financiera, impidiendo la cancelación de nómina y la adquisición de materiales e insumos.

Tabla 8. Existencia de provisión para cuentas malas

Pregunta. N.º 5. ¿Existe algún tipo de provisión para las cuentas incobrables?		
Opciones.	Resultados.	Frecuencia.
Sí.	4	100%
No.	0	0%
Total.	4.	100%.

Fuente: Bucarito y Díaz (2021)

Pregunta. N.º 5. ¿Existe algún tipo de provisión para las cuentas incobrables?

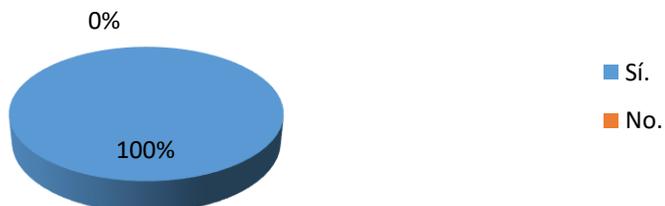


Gráfico N.º 5. Existencia de provisión para cuentas malas. Fuente: Bucarito y Díaz (2021)

✓ **Análisis de los resultados**

Según lo señalado por los encuestados en un 100%, en la organización se emplean los lineamientos para realizar las respectivas estimaciones de las cuentas incobrables, pero debido a las fallas que se han señalado en los procedimientos estas estimaciones generan poca confianza y credibilidad en los datos expresados.

Tabla 9. Comparación de saldo factura y cuentas

Pregunta. N.º 6. ¿Son cotejados periódicamente los saldos de las facturas por cobrar, con los saldos de las cuentas respectivas en el libro mayor?		
Opciones.	Resultados.	Frecuencia.
Sí.	0	0%
No.	4	100%
Total.	4.	100%.

Fuente: Bucarito y Díaz (2021)

Pregunta. N.º 6. ¿Son cotejados periódicamente los saldos de las facturas por cobrar, con los saldos de las cuentas respectivas en el libro mayor?

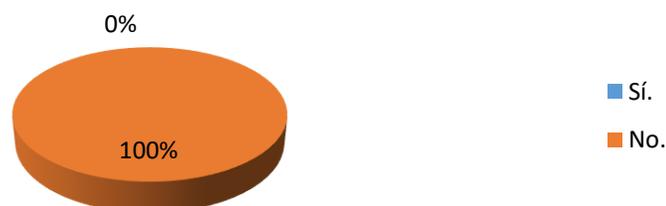


Gráfico N.º 6. Comparación de saldo factura y cuentas. Fuente: Bucarito y Díaz (2021)

✓ **Análisis de los resultados**

De acuerdo a lo señalado por los trabajadores encuestados en un 100%, los saldos de las facturas por cobrar no son comparados con los saldos de las cuentas por cobrar, acción necesaria para reforzar la información y brindarle mayor credibilidad a los datos procesados por los encargados de los procedimientos de cobro y control de las cuentas a crédito.

Tabla 10. Envío de avisos y notificaciones a entidades deudoras

Pregunta. N.º 7. ¿Se envían mensualmente estados de cuentas o notificaciones a todos los clientes morosos con la entidad?		
Opciones.	Resultados.	Frecuencia.
Sí.	0	0%
No.	4	100%
Total.	4.	100%.

Fuente: Bucarito y Díaz (2021)

Pregunta. N.º 7. ¿Se envían mensualmente estados de cuentas o notificaciones a todos los clientes morosos con la entidad?

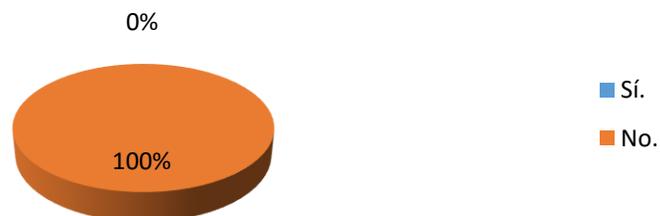


Gráfico N.º 7. Envío de avisos y notificaciones a entidades deudoras. Fuente: Bucarito y Díaz (2021)

✓ **Análisis de los resultados**

La comunicación entre las organizaciones es fundamental para el funcionamiento y las relaciones de estas, en este sentido, los trabajadores encuestados señalaron en un 100% que no les son enviadas notificaciones a los clientes que están en estado de mora con la entidad, lo que fomenta la desconfianza y por consiguiente genera mayor retraso que se traduce en pérdida de recursos financieros.

Tabla 11. Recargo sobre clientes en estado de mora

Pregunta. N.º 8. ¿La empresa aplica algún tipo de recarga de dinero para aquellos clientes que cancelen fuera de los plazos señalados en los documentos de compra?		
Opciones.	Resultados.	Frecuencia.
Sí.	0	0%
No.	4	100%
Total.	4.	100%.

Fuente: Bucarito y Díaz (2021)

Pregunta. N.º 8. ¿La empresa aplica algún tipo de recarga de dinero para aquellos clientes que cancelen fuera de los plazos señalados en los documentos de compra?

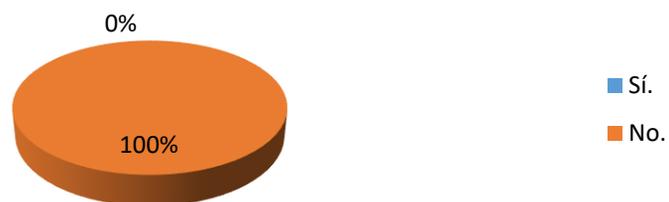


Gráfico N.º 8. Recargo sobre clientes en estado de mora. Fuente: Bucarito y Díaz (2021)

✓ **Análisis de los resultados**

Según los datos obtenidos mediante la consulta de la siguiente pregunta, se pudo constatar en un 100% que la entidad no aplica ningún tipo de recarga de dinero o revalorización de la deuda para aquellos clientes que cancelan fuera de los plazos de tiempo establecidos o fijados en los documentos probatorios (facturas, contratos, etc.).

Tabla 12. Sanciones para las entidades en situación de mora

Pregunta. N.º 9. ¿Son sancionadas con no prestarles más servicios, las entidades morosas?		
Opciones.	Resultados.	Frecuencia.
Sí.	0	0%
No.	4	100%
Total.	4.	100%.

Fuente: Bucarito y Díaz (2021)

Pregunta. N.º 9. ¿Son sancionadas con no prestarles más servicios, las entidades morosas?

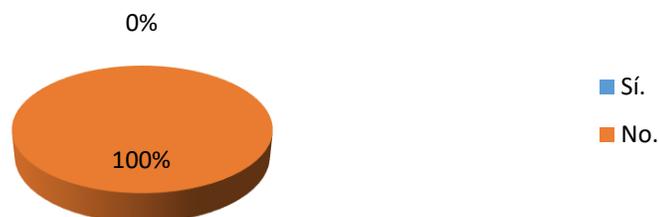


Gráfico N.º 9. Sanciones para las entidades en situación de mora. Fuente: Bucarito y Díaz (2021)

✓ Análisis de los resultados

Debido a los diferentes problemas de control que presentan los procedimientos aplicados a las cuentas por cobrar, se pudo apreciar 100% según los datos recolectados en la siguiente encuesta que las personas naturales y jurídicas con altos índices de morosidad no son sancionadas con dejar de prestarle servicios, actos que empeoran la situación económica de la entidad y aumentan la pérdida de materiales, insumos, recursos.

Tabla 13. Cumplimiento de las obligaciones de los trabajadores

Pregunta. N.º 10. ¿Cada uno de los agentes o trabajadores involucrados en los procedimientos de control y monitoreo de las cuentas por cobrar cumple su función designada?		
Opciones.	Resultados.	Frecuencia.
Sí.	0	0%
No.	4	100%
Total.	4.	100%.

Fuente: Bucarito y Díaz (2021)

Pregunta. N.º 10. ¿Cada uno de los agentes o trabajadores involucrados en los procedimientos de control y monitoreo de las cuentas por cobrar cumple su función designada?

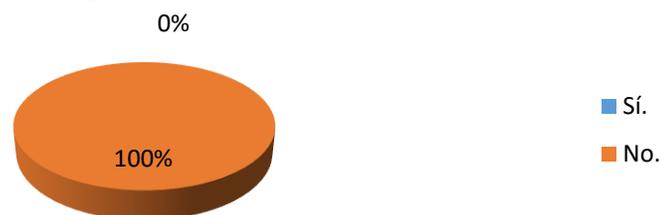


Gráfico N.º 10. Cumplimiento de las obligaciones de los trabajadores. Fuente:

Bucarito y Díaz (2021)

✓ **Análisis de los resultados**

Mediante la presente pregunta se pudo constatar en un 100%, que los trabajadores administrativos involucrados directamente con los procedimientos de control de las cuentas por cobrar no realizan sus funciones designadas por la gerencia, expresaron falta de comunicación, coordinación e incentivos laborales, condiciones que agravan la problemática en la entidad y por consiguiente se notan los efectos en la baja calidad de los servicios, falta de materiales, entre otros.

Tabla 14. Desmejora en los servicios prestados

Pregunta. N.º 11. ¿La organización ha desmejorado su rendimiento a causa de las pérdidas de dinero que registra por no cumplir adecuadamente con los procedimientos de control y resguardo de las cuentas por cobrar?		
Opciones.	Resultados.	Frecuencia.
Sí.	4	100%
No.	0	0%
Total.	4.	100%.

Fuente: Bucarito y Díaz (2021)

Pregunta. N.º 11. ¿La organización ha desmejorado su rendimiento a causa de las pérdidas de dinero que registra por no cumplir adecuadamente con los procedimientos de control y resguardo de las cuentas por cobrar?

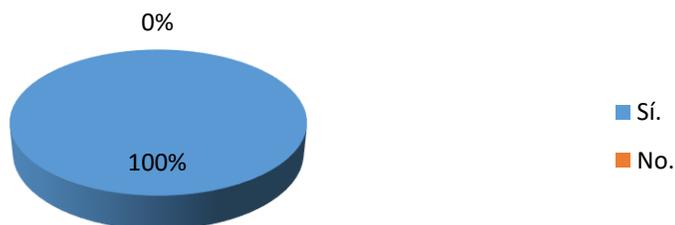


Gráfico N.º 11. Desmejora en los servicios prestados. Fuente: Bucarito y Díaz (2021)

✓ **Análisis de los resultados**

De acuerdo con el resultado obtenido en la presente pregunta, el 100% de los trabajadores encuestados señalaron que la organización desmejoró significativamente la calidad y prestación de sus servicios, debido a la escases de insumos y fuga de profesionales, acción ocasionada por el retrasos en los pagos de sueldos y salarios y la poca compra de materiales, todo esto relacionado directamente con la entrada de recursos a la entidad y los problemas en cuanto al control de las cuentas por cobrar.

Tabla 15. Entidades que generan mayor retraso de pago

Pregunta. N.º 12. ¿Cuáles entidades generan más retraso a la hora de recuperar las cuentas por cobrar?		
Opciones.	Resultados.	Frecuencia.
Personas naturales.	0	0%
Entidades privadas.	0	0%
Entidades públicas.	4.	100%.
Entidades públicas.	4.	100%.

Fuente: Bucarito y Díaz (2021)

Pregunta. N.º 12. ¿Cuáles entidades generan más retraso a la hora de recuperar las cuentas por cobrar?

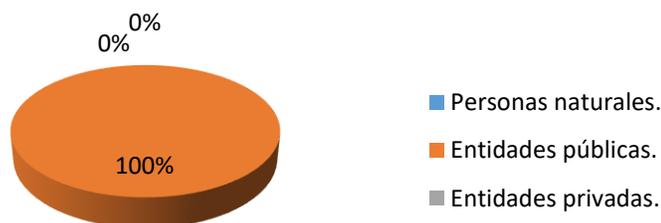


Gráfico N.º 12. Entidades que generan mayor retraso de pago. Fuente: Bucarito y Díaz (2021)

✓ **Análisis de los resultados**

De acuerdo con la información recabada a través de la presente pregunta, se pudo constatar en un 100% que las entidades con más tendencia a no cancelar los servicios a crédito son aquellas de carácter público. Por consiguiente y en aras de solventar y reducir el índice de morosidad se deben reestructurar los procedimientos de control interno o administrativos y contables relacionados con las cuentas por cobrar y minimizar la prestación de servicios a tales entidades.

Tabla 16. Resumen general de las debilidades y fortalezas encontradas

Debilidades.	Fortalezas.
- Procedimientos no actualizados o adaptados a la situación inflacionaria.	- Existen provisión para cuentas incobrables.
- Empleo inadecuado de las facturas, recibos de pago, formas, etc.	- Cuentan con una multiplicidad de herramientas administrativas y contables, que no son aprovechadas.
- No se realiza una investigación sobre la información aportada por los solicitadores de crédito.	- Los equipos tecnológicos se encuentran en óptimas condiciones.
- Las cuentas no se recuperan en los límites de tiempo definidos por la entidad.	
- Poca comunicación y fallas en la transferencia de información entre la entidad y sus clientes.	
- Falta de coordinación y ejecución de funciones de los trabajadores administrativos y contables.	

Fuente: Bucarito y Díaz (2021)

4.2.3. Proponer estrategias o medidas de corrección que permitan mejorar las líneas de acción de los procedimientos administrativos y contables definidos para el resguardo y verificación de las cuentas por cobrar.

Una vez realizados los objetivos uno (1) y dos (2) de la presente investigación; identificando los procedimientos contables para el monitoreo y resguardo de las cuentas por cobrar y señalando las debilidades y fortalezas, se procedió a definir una serie de estrategias, las cuales sugerimos a la organización poner en práctica para frenar la problemática que presenta con relación al control de las cuentas por cobrar. A continuación, se señalan las estrategias agrupadas en esquemas de acción.

Tabla 17. Estrategia N.º 1.

Estrategia N° 1: Actualizar los procedimientos administrativos y contables aplicados para el control de las cuentas por cobrar.				
Acción.	Responsable.	Recursos.		Mecanismos de retroalimentación.
		Tiempo.	Materiales.	
Revisión periódica de las normas, lineamientos y procedimientos administrativos y contables, aplicados a las cuentas por cobrar.	Encargado de las cuentas por cobrar. Gerente.	Cada tres (3) meses.	Guías, estados de cuenta, indicadores económicos	Reuniones. Talleres.
Medir la efectividad de los procedimientos administrativos y contables aplicados para el control de las cuentas por cobrar.	Encargado de las cuentas por cobrar. Gerente.	Cada tres (3) meses.	Guías, estados de cuenta, indicadores económicos	Reuniones. Talleres.

Fuente: Bucarito y Díaz (2021)

Tabla 18. Estrategia N.º 2.

Estrategia N.º 2: Supervisión adecuada y oportuna de los procedimientos administrativos y contables aplicados al control de las cuentas por cobrar.			
Acción.	Responsable.	Recursos.	
		Tiempo.	Documentos de apoyo.
Monitoreo constante de las actividades administrativas y contables relacionadas con las ventas a crédito, y la generación de las cuentas por cobrar, para verificar el uso de las facturas, guías de despacho y demás documentos.	Gerente. Encargado de las cuentas por cobrar.	Debe realizarse de manera sorpresa entre semanas.	Facturas, formas, guías de despacho, etc.
Realizar auditorías o arqueos sorpresivos de la documentación soporte de las cuentas por cobrar, estas acciones mejorarán significativamente los resultados de los procedimientos y permitirán identificar con facilidad los errores.	Gerente. Administrador.	Debe realizarse de manera sorpresa entre semanas.	Estados financieros, estados de cuenta, libros de venta, etc.

Fuente: Bucarito y Díaz (2021)

Tabla 19. Estrategia N.º 3.

Estrategia N.º 3: Establecer métodos de comunicación y transferencia de información efectivos con los diferentes departamentos que involucren las cuentas por cobrar y la clientela.				
Acción.	Responsable.	Recursos.		Mecanismos de retro-alimentación.
		Tiempo.	Materiales.	
Emplear carteleras informativas donde se señalen los acontecimientos más importantes, relacionados con la entidad, en especial aquellos inherentes a las cuentas por cobrar.	Gerente.	Actualizar cada (15) días.	Cartulina, papel, grafitos.	Internet, acontecimientos importantes de la entidad, normas, lineamientos, etc.
Enfatizar y reforzar el uso de las normas de cortesía.	Todos los trabajadores del departamento administrativo y contable.	Todos los días.	Papel reciclado.	Reuniones, charlas motivacionales, talleres de crecimiento personal y profesional.
Emplear documentos que soporten la transferencia de información entre las diferentes áreas que integran los departamentos administrativos y contables y con nuestra distinguida clientela.	Gerente. Administrador o Contador. Asistentes contables. Responsable de las cuentas por cobrar.	Todos los días.	Carteleras informativas.	

Fuente: Bucarito y Díaz (2021)

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Ejecutados de manera satisfactoria los capítulos I-II-III-IV, de la presente investigación, se señalan las principales conclusiones y recomendaciones que se derivaron del estudio, cumpliendo con cada uno de los parámetros teóricos y metodológicos.

5.1. Conclusiones

- ✓ La organización Centro Clínico Jesús de Nazaret, C.A., cuenta con una serie de lineamientos y normas internas destinadas al control de las cuentas por cobrar, pero la poca actualización, la falta de supervisión y monitoreo impiden que se obtenga los resultados esperados, generando inconvenientes entre el personal encarado, la gerencia y los propietarios de la entidad, lo que se traduce en pérdida de recursos financieros, situación que ha impactado negativamente en la calidad de los servicios prestados, el pago e incentivo hacia trabajadores, y la escases y poca adquisición de insumos.

- ✓ Una buena planificación guiada por profesionales capacitados, manuales y normas de procedimientos adaptados a los diferentes estándares de la economía nacional, son el equivalente a una entidad en marcha, y con altos índices de crecimiento, por consiguiente, en la empresa Centro Clínico Jesús de Nazaret, C.A., se debe rescatar el compromiso laboral, la

responsabilidad con la organización, el uso y empleo adecuado de los equipos técnicos y tecnológicos, ya que según los resultados obtenidos los procedimientos aplicados para el control de las cuentas por cobrar fallan por deficiencia de la gerencia y el personal que labora directamente con ellos, en este sentido se debe prestar mayor enfoque a las actividades ejecutadas por los trabajadores administrativos y contables.

- ✓ En cualquier organización es fundamental un buen equipo de trabajo que vigile y garantice la recuperación oportuna de las cuentas por cobrar, sobre todo en economías con altos índices de inflación, ya que estas representan ingresos que aún no se encuentran en posición de la empresa y cada día que pase alcanzan para cubrir menos costos o gastos, por ende la entidad debe aplicar estrategias de recuperación que le permitan solventar el problema.

5.2.Recomendaciones

- ✓ La entidad está en la tarea de reestructurar sus políticas internas estableciendo plazos cortos no mayor a tres (3) meses para realizar actualizaciones y revisiones de los procedimientos administrativos contables, que aplica para el control de las cuentas por cobrar y cualquier otra área administrativa, además de emplear las herramientas necesarias garantizando el funcionamiento de los equipos técnicos, reforzando los niveles de seguridad tanto en los equipos como en la transferencia de información y el empleo adecuado de documentos como facturas, guías, formas, entre otros.
- ✓ Planificar las actividades de cada trabajador de acuerdo con su responsabilidad, nivel de conocimiento y funciones a realizar, sumado a normas, manuales y procedimientos de control internos adecuados,

garantizará enfrentar de buena manera la problemática y por consiguiente corregir la difícil situación que asfixia económicamente a la empresa, gracias a la gran cantidad de recursos financieros que están perdiendo a través de las cuentas por cobrar, lo que disminuye la calidad en los servicios, pagos laborales, entre otros.

- ✓ Desarrollar y establecer planes de acción con estrategias sencillas que faciliten la recuperación de la entidad y de sus recursos financieros en lapsos cortos de tiempo, esto aumentará nuevamente la calidad en los servicios y por ende el número de clientes, accionando y presupuestando mayores ingresos.

- ✓ La organización debe evaluar la facturación en moneda extranjera como mecanismo para enfrentar la continua devaluación del Bolívar de acuerdo con las exigencias y lineamientos dictaminados por la Legislación Venezolana, esto le permitirá afrontar significativamente la recuperación de las cuentas por cobrar.

BIBLIOGRAFÍA

- Arias, F. (2006).** *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*". (5^aed.) Caracas: Episteme.
- Arias, F. (2016).** *El proyecto de investigación, introducción a la metodología científica* ((7^a ed.) Caracas: Episteme.
- Balestrini, M. (2006).** *Como se elabora el proyecto de investigación científica.* Caracas: BL consultores asociados.
- Brito, J. (2001).** *Contabilidad: Básica e intermedia (contabilidad I y II, (6^a ed.)* Caracas: Centro de contadores, 2001.
- Behar, D. (2008).** *Introducción a la metodología de la investigación.* Shalom 2008.
- Catacóra, F. (1997).** *Contabilidad: Sistema y procedimientos contables.* Caracas: McGraw-Hill, 1997.
- Castro, F. (2003).** *El proyecto de investigación y su esquema de elaboración.* Caracas: Editorial Uyapar, 2003.
- Código de Comercio de la República Bolivariana de Venezuela (CC).** *Gaceta Oficial Extraordinaria N. ° 475, del 21 de Diciembre de 1955.*
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, (CRBV).** *Gaceta Oficial Extraordinaria, N° 5.908, en fecha 19 de febrero de 2009.*

Dicuru, V. Linares, H. Villegas, Z. (2016). *Propuesta de Procedimientos de Control Interno en el Área de Cuentas por Cobrar de la Empresa Naturalflor, C.A.* Tesis de Licenciatura no Publicada Universidad de Carabobo.

Estupiñan, R. (2006). *Control Interno y Fraudes. (2° ed.)* Bogotá: Ecoe Ediciones.

Gómez, C. (2008). *Contabilidad General.* Bogotá: Editores Independientes

Gómez, S. (2012). *Metodología de la Investigación (1era ed.)* México: Red Tercer Milenio.

Goyo, E y Oliveros, E. (2014). *Lineamientos de control en las cuentas por cobrar de la empresa DIMO, C.A.* Tesis de Licenciatura no Publicada Universidad de Carabobo.

Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos. *Gaceta Oficial N° 2.818, de* Fecha 01 de Julio de 1981.

Martínez, D. y Milla, A. (2005). *La elaboración del plan estratégico y su implantación a través del cuadro de mando integral.* Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

Medina, J. (2012). “De la “Nueva Gerencia Pública” a una concepción distinta sobre el Estado”, en Revista Aportes para el Estado y la administración gubernamental, N.º 30, Bs As, Noviembre, 2012: 9-14.

Mora, C. (2017). *Propuesta de control interno para el departamento de cuentas por cobrar en la empresa: Luna Blanca, C.A.* Tesis de Licenciatura no Publicada. Universidad de Oriente.

Norma Internacional de Auditoría (NIA N.º 06). *Evaluación de Riesgo y Control Interno.*

Porter, M. (1998), *¿Qué es la estrategia?* La Habana: Folletos Gerenciales, N.º 8.

Sabino, C. (2007). *El Proceso de la Investigación Científica.* Caracas: Panapo.

Valera, M. (2006). *La planificación y los procedimientos como estrategia de gerencia.* Buenos Aires: Molibit.

METADATOS PARA TRABAJO DE GRADO Y ASCENSO

Hojas de metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso-1/6

Título	“Análisis los Procedimientos Administrativos y Contables aplicados a las Cuentas por Cobrar. Caso: Centro Clínico Jesús de Nazaret, C.A.”
Subtítulo	

Autor (es)

Apellidos y Nombres	CÓDIGO CVLAC / E MAIL
Br. Stephanie Bucarito	CVLAC: 25.250.229 E MAIL: Stephaniebv02@gmail.com
Br. Díaz. Jehiyeli.	CVLAC: 21.581.849 E MAIL: jehiyelid@gmail.com

PALABRAS O FRASES CLAVES:

Procedimientos
Cuentas por Cobrar
Crédito
Cobranza

Hojas de metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso-2/6

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Subárea
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS	LICENCIATURA EN CONTADURÍA PÚBLICA

Resumen (abstract):

RESUMEN

El siguiente trabajo de investigación titulado: Análisis de los Procedimientos Administrativos y Contables Aplicados a las Cuentas por Cobrar. Caso: Centro Clínico Jesús De Nazaret, C.A., se ejecutó en tres (3) objetivos específicos: Describir los procedimientos administrativos y contables que se ejecutan en relación con las cuentas por cobrar; identificar las fortalezas y debilidades que presentan los procedimientos administrativos y contables empleados para el control de las cuentas por cobrar; Proponer estrategias o medidas de corrección que permitan mejorar las líneas de acción de los procedimientos administrativos y contables definidos para el resguardo y verificación de las cuentas por cobrar. La información necesaria para el desarrollo de la investigación se obtuvo a través del tipo de investigación descriptiva acompañada de un diseño de campo documental, la población estuvo conformada por cuatro (04) individuos los cuales se desempeñan en el departamento administrativo contable de la entidad, para la recolección de datos se aplicó una encuesta, con apoyo de un cuestionario, además de la observación directa, para el procesamiento de los datos se utilizó la estadística descriptiva y un diagrama de flujo. Concluyendo que la organización Centro Clínico Jesús de Nazaret, C.A., cuenta con una serie de lineamientos y normas internas destinadas al control de las cuentas por cobrar, pero la poca actualización, la falta de supervisión y monitoreo impiden que se obtenga los resultados esperados, generando inconvenientes entre el personal encargado, la gerencia y los propietarios de la entidad, lo que se traduce en pérdida de recursos financieros, situación que ha impactado negativamente en la calidad de los servicios prestados, y en general a la eficiencia y eficacia de la organización.

Hojas de metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso-3/6

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	ROL / CÓDIGO CVLAC / EMAIL									
	ROL	CA		AS	X	TU		JU		
Tairí Morffe	CVLAC	8.809.904								
	e-mail	tairimor@gmail.com								
	e-mail									
	ROL	CA		AS		TU		JU	X	
Evelin Pinto	CVLAC	12.075.654								
	e-mail	Evelynpintoprado44@gmail.com								
	e-mail									
	ROL	CA		AS		TU		JU	X	
Tammy Ramírez	CVLAC	9.816.611								
	e-mail	Ramirezmt19@gmail.com								
	e-mail									
	ROL	CA		AS		TU		JU	X	

Fecha de discusión y aprobación:

Año	Mes	Día
2021	07	21

Lenguaje: SPA X

Hojas de metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso-4/6

Archivo(s):

Nombre de Archivo	Tipo MIME
PG-Bucarito-S; Díaz-J.doc	Application/ms Word

Alcance:

Espacial: **UNIVERSAL**

Temporal: **INTEMPORAL**

Título o Grado asociado con el trabajo:

LICENCIADO(A) CONTADURÍA PÚBLICA

Nivel asociado con el trabajo:

PREGRADO

Área de Estudio:

DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA

Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado:

UNIVERSIDAD DE ORIENTE- NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI / EXTENSIÓN

Hojas de metadatos Tesis y para Trabajos de Ascenso-5/6



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTORADO

CUN°0975

Cumandá, 04 AGO 2009

Ciudadano
Prof. JESÚS MARTÍNEZ YÉPEZ
Vicerrector Académico
Universidad de Oriente
Su Despacho

Estimado Profesor Martínez:

Cumplo en notificarle que el Consejo Universitario, en Reunión Ordinaria celebrada en Centro de Convenciones de Cantaura, los días 28 y 29 de julio de 2009, conoció el punto de agenda **"SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR TODA LA PRODUCCIÓN INTELECTUAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UDO, SEGÚN VRAC N° 696/2009"**.

Leído el oficio SIBI - 139/2009 de fecha 09-07-2009, suscrita por el Dr. Abul K. Bashirullah, Director de Bibliotecas, este Cuerpo Colegiado decidió, por unanimidad, autorizar la publicación de toda la producción intelectual de la Universidad de Oriente en el Repositorio en cuestión.

Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD DE ORIENTE
SECRETARÍA
CONSEJO UNIVERSITARIO

Cordialmente,

JUAN A. BOLANOS CURREL
Secretario

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
SISTEMA DE BIBLIOTECA
RECEIBIDO POR
FECHA 05/08/09 HORA 5:20

C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación de Teleinformática, Coordinación General de Postgrado.

JABC/YOC/manuja

Apartado Correos 094 / Telfs: 4008042 - 4008044 / 8008045 Telefax: 4008043 / Cumandá - Venezuela

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 6/6

Artículo 41 del REGLAMENTO DE TRABAJO DE PREGRADO (vigente a partir del II Semestre 2009, según comunicación CU-034-2009): “Los trabajos de grados son de la exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente, y solo podrá ser utilizados para otros fines con el consentimiento del Concejo de Núcleo respectivo, quien deberá participarlo previamente al Concejo Universitario, para su autorización”.

Bucarito, Stephanie

AUTOR

Díaz, Jehiyeli

AUTOR

Lcda. Morffe, Tairí

TUTOR