

**EFFECTO DEL CONTROL FINANCIERO SOBRE LA
GESTIÓN DE COBRANZA A EMPRESAS DE
SEGUROS EN LA LIQUIDEZ DE LA CLÍNICA
CALICANTO, UBICADA EN MARACAY, ESTADO
ARAGUA**

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS LA MORITA

**EFFECTO DEL CONTROL FINANCIERO SOBRE LA GESTIÓN DE
COBRANZA A EMPRESAS DE SEGUROS EN LA LIQUIDEZ DE LA
CLÍNICA CALICANTO, UBICADA EN MARACAY, ESTADO ARAGUA**

Autoras:
Mateu, Ana
Pérez, Adriana
Sosa, María

La Morita, Octubre de 2011

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS LA MORITA

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

**EFFECTO DEL CONTROL FINANCIERO SOBRE LA GESTIÓN DE
COBRANZA A EMPRESAS DE SEGUROS EN LA LIQUIDEZ DE LA
CLÍNICA CALICANTO, UBICADA EN MARACAY, ESTADO ARAGUA**

Tutor:
Arlette, Fernández

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
Por: Arlette Fernández
C. I.: 7.235.218

La Morita, Octubre de 2011



UNIVERSIDAD DE CARABOBO

Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
Campus La Morita



ACTA DE EVALUACIÓN DE TRABAJO DE GRADO

Los abajo firmantes, Profesor Gustavo Segnini, Profesora Nohemí Hernández y Profesora Arlette Fernández, titulares de las cédulas de identidad números 3.409.762, 9.694.503 y 7.235.218 respectivamente, designados por el Consejo de Escuela como miembros del Jurado Evaluador del Trabajo de Grado titulado **“EFECTO DEL CONTROL FINANCIERO SOBRE LA GESTIÓN DE LA COBRANZA A EMPRESA DE SEGURO EN LA LIQUIDEZ DE LA CLINICA CALICANTO, UBICADA EN MARACAY, ESTADO ARAGUA”** que presentan las bachilleres Pérez Adriaña, Mateu Ana y Sosa María, titulares de las cédulas de identidad números 18.232.690, 19.032.986, 19.552.497 respectivamente, aspirantes al Título de Licenciadas en Contaduría Pública, reunidos en esta fecha y lugar para evaluarlas y calificarlas en acto público, luego de revisado el trabajo y oída la exposición oral hecha por las aspirantes arriba identificadas, realizar el respectivo interrogatorio y deliberar sobre el particular, todo en conformidad con lo señalado en las “Normas internas para la tramitación, entrega, discusión y evaluación del Trabajo de Grado”, aprobadas por el Consejo de Facultad, acordamos emitir el siguiente veredicto:

**** APROBADO MÉRITO ****

De igual manera, el Jurado deja constancia de que la categoría aprobatoria otorgada se fundamenta en que el Trabajo de Grado se consideró relevante en razón de **CONSEGUIR UN APORTES INTERESANTES A LA EMPRESA A FIN DE INTRODUCIR OPCIONES DE MEJORA EN SU FUNCIONAMIENTO FINANCIERO Y A LA VEZ CUMPLIR CON LOS ELEMENTOS DE FORMA Y FONDO REQUERIDOS EN LA ELABORACION DE LOS TRABAJOS DE GRADO.**

Dado, firmado y sellado en el recinto universitario de La Morita, a los 07 días del mes de noviembre del año dos mil once

Prof. Gustavo Segnini
Jurado Coordinador



Prof. Arlette Fernández
Tutora

Prof. Nohemí Hernández
Jurado

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS LA MORITA

CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Yo, Arlette Fernandez C.I. 7.235.218, Tutora del Trabajo de Grado titulado:
EFECTO DEL CONTROL FINANCIERO SOBRE LA GESTIÓN DE
COBRANZA A EMPRESAS DE SEGUROS EN LA LIQUIDEZ DE LA CLÍNICA
CALICANTO, UBICADA EN MARACAY, ESTADO ARAGUA.

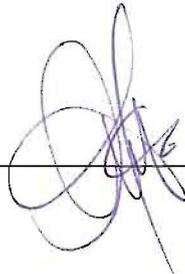
Presentado por las bachilleres: Mateu Ana; Pérez Adriana y Sosa María
para optar al título de Licenciadas en: Contaduría Pública

considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser
entregado, presentando públicamente y evaluado por un jurado calificador
designado para tales fines.

Nombre y Apellido: Arlette Fernandez

C.I: 7.235.218

Firma: _____



DEDICATORIA

A **Dios**, porque ha estado conmigo en cada paso que doy, guiándome, cuidándome y dándome fortaleza para superar cada obstáculo de la vida.

A **Mis Padres**, eternamente agradeceré su amor, cariño, tranquilidad que me han brindado, a ellos debo cada uno de mis logros... Los Amo.

A **Mis Hermanos**, por su amor y apoyo incondicional. Los Amo.

A **Mis Amigos**, porque con ellos viví momentos inolvidables, el apoyo que nos brindamos, el cariño que nos dimos. Es por ellos que forman una "*Etapa inolvidable de mi vida*". AKOA

Ana

DEDICATORIA

A **DIOS** y a la **Virgen de Candelaria**, quienes han guiado mis pasos y han puesto la luz y la fuerza para salir adelante en los momentos de oscuridad.

A mis **PADRES** por ser quienes me han formado y convertido en lo que soy hoy, por creer en mí y por el apoyo incondicional día a día, para ayudarme a lograr esta meta que se hace realidad. Los Amo!

A mis **HERMANOS**, por apoyarme y estar en los momentos en los que los he necesitado, por existir y ser parte de mi familia. Los Adoro!

A **ALESANDER SAN JUAN**, por creer en mi, apoyarme, guiarme, por ser incondicional y acompañarme estos 5 años de carrera, por eso y mas **TE AMO!**

A **MIS AMIGOS**, por acompañarme en este camino, por compartir momentos inolvidables que siempre estarán en mi corazón, por escucharme, por apoyarme, por ser simplemente mis amigos. Siempre AKOA. Los adoro hoy y siempre.

Adriana

DEDICATORIA

A **DIOS**, por haberme permitido llegar hasta este punto de mi vida y haberme dado salud para lograr todas las metas que me propuse.

A mis **PADRES**, por haberme apoyado en todo momento, con sus consejos, sus valores y motivación que me ha permitido ser una persona de bien. Los Amo inmensamente

A mis **FAMILIARES**, Mi hermana, mis abuelos y tíos por ser siempre un ejemplo para mí. Gracias a todas aquellas personas que me impulsaron a llegar a donde estoy y estuvieron a mi lado siempre cuando los necesité.

A mis **AMIGOS**, por siempre apoyarnos mutuamente y poder llegar hasta el final del camino. Por todos los momentos vividos que nunca serán olvidados, siempre formaran parte de mi corazón. Por siempre juntos

María Alejandra

AGRADECIMIENTOS

A Dios por ser quien nos guió en este camino y nos dio toda la fortaleza para superar los obstáculos y finalmente permitirnos lograr una de nuestras metas.

A nuestra Universidad, porque durante estos cinco años ha representado nuestro segundo hogar, y junto con los profesores que han participado en nuestro desarrollo profesional como Contadores Públicos.

A nuestra Tutora, Profesora Arlette Fernández por apoyarnos en la realización de lo que presentamos, fruto de nuestro esfuerzo.

A las autoridades de la Clínica Calicanto, C. A., por abrirnos las puertas de su organización para el desarrollo de nuestra investigación.

A todos ustedes hacemos extensas nuestros más sinceros agradecimientos.

Ana, Adriana y María Alejandra

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIAS.....	iv
AGRADECIMIENTOS.....	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE CUADROS.....	
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	
RESUMEN	
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema.....	6
Formulación del Problema.....	10
Objetivos de la Investigación.....	11
Objetivo General.....	11
Objetivos Específicos.....	11
Justificación de la Investigación.....	11
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO	
Antecedentes de la Investigación.....	14
Reseña Histórica de la empresa.....	20

Misión.....	21
Visión.....	21
Bases Teóricas.....	22
Bases Contables.....	22
Estado de Situación Financiera.....	22
Estado de Resultado.....	24
Estado de Cambios en el Patrimonio.....	24
Estados de Flujos de Efectivo.....	25
Control Interno.....	27
Cuentas por Cobrar.....	34
Administración de las Cuentas por Cobrar.....	36
Gestión de Cobranza.....	40
Control de las Cuentas por Cobrar.....	44
Administración Financiera.....	47
Indicadores Financieros.....	48
Indicador de Liquidez.....	50
Indicadores de Actividad o Eficiencia.....	53
Capital de Trabajo.....	56
Teoría de Cadena de Valor.....	58
Plan Estratégico.....	59

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Diseño y Tipo de la Investigación.....	61
Método de la Investigación.....	63
Población y Muestra.....	64

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	66
Validación del Instrumento.....	67
Técnicas de Análisis de Datos.....	67
 CAPÍTULO IV	
Análisis y presentación de los resultados	
Análisis del Guión de Entrevista.....	69
Análisis Financiero.....	83
 CAPÍTULO V	
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
Conclusiones.....	89
Recomendaciones.....	92
 Bibliografía.....	 95
 Anexos.....	 98

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS LA MORITA

**EFFECTO DEL CONTROL FINANCIERO SOBRE LA GESTIÓN DE
COBRANZA A EMPRESAS DE SEGUROS EN LA LIQUIDEZ DE LA
CLÍNICA CALICANTO, UBICADA EN MARACAY, ESTADO ARAGUA**

Autores:
Mateu, Ana.
Pérez Adriana
Sosa, María
Tutora:
Fernández, Arlette

RESUMEN

La investigación tuvo objetivo evaluar el efecto del control financiero sobre la gestión de cobranza a empresas de seguros en la liquidez de la Clínica para así poder determinar de que manera ha influido el control de la clínica en la efectividad de la cobranza a las aseguradoras. Metodológicamente el trabajo de grado se desarrolló como una investigación de campo, con apoyo documental y de nivel descriptivo; para la recolección de datos se aplicó una entrevista a través de una guía de entrevista a las personas involucradas en el proceso objeto de estudio; la cual fue validada por medio del Juicio de Expertos. Una vez aplicado se procedió a analizar las respuestas obtenidas y se llegó a la conclusión de que la gestión de cobranza no la lleva directamente la clínica, sino un outsourcing el cual presenta ciertas debilidades, ya que no cuenta con personal suficiente ni hace la adecuada segregación de funciones para que puedan cumplir con sus responsabilidades, por lo que las cobranzas a las empresas de seguros se tienden a atrasar al no realizar el proceso de manera oportuna, lo que incide en la falta de liquidez de la clínica, lo cual se corroboró al analizarse financieramente la posición de los indicadores respectivo para los últimos períodos; por lo que se recomienda llevar un mejor control sobre dicho proceso para evitar la falta de solvencia por parte de la empresa.

Descriptor: Indicadores financiero, control financiero, gestión de cobranza.

INTRODUCCIÓN

En el mercado existe una diversidad de empresas que se dedican al desarrollo de diferentes actividades que les genere lucro a los accionistas; tal es el caso de organizaciones que se dedican a prestar servicios de salud; contra una prestación recibida, por parte de quienes reciban la atención médica. Estos centros de servicios, a pesar de la actividad a la que se dedican deben realizar los procesos administrativos correspondientes; a fin de garantizar la protección de los activos y el patrimonio; puesto que no están exentas de los riesgos inherentes en el mercado.

Es así que al igual que el resto de las empresas están obligadas a ejercer controles, que le permitan monitorear el adecuado empleo de sus recursos a fin de evitar desviaciones de los mismos, que pudieran ocasionar problemas económicos en las empresas. Dichos controles se aplican sobre la gestión de la entidad, a fin de conocer si las decisiones tomadas encaminan a la empresa a la prosecución de sus objetivos y que los recursos se están empleando eficientemente; siendo las finanzas el punto de mayor control para conocer la manera en la que se obtienen los recursos, en qué son empleados y si el uso de tales recursos y el capital han generado utilidad o pérdida, para poder tomar decisiones correctivas en caso de que tales resultados no sean los esperados.

Para poder llevar a cabo tal proceso los administradores y contadores se valen de los Estados Financieros, analizando las cuentas y haciendo uso de ciertos ratios o indicadores, que consisten en la aplicación de coeficientes que le permitan conocer el estado actual de una cuenta, la evolución que ha tenido la misma durante un período de tiempo determinado, así como medir y evaluar el comportamiento y el estado de una organización, de acuerdo con

los niveles óptimos fijados previamente por los directores o administradores. También es importante resaltar que el entorno económico, así como el sector donde se desenvuelve la empresa, tienen incidencia favorable o desfavorable en dichos ratios o indicadores.

Con el propósito de minimizar el riesgo de un colapso en los ingresos y en la liquidez de las organizaciones, y en consecuencia maximizar su patrimonio, se llevan a cabo procesos administrativos que permitan coordinar los elementos económicos, financieros y operativos, a través del uso de políticas de otorgamiento de créditos a los clientes y estrategias efectivas de cobro, Es por ello, que los recursos destinados a estas operaciones alcanzan cifras considerables del Capital del Trabajo, específicamente en las Cuentas por Cobrar Comerciales.

Es de mencionar que el renglón sobre el cual se ejerce gran control es el de las cuentas por cobrar, ya que de los resultados arrojados dependerán las decisiones para la realización de las gestiones atinentes al cobro de las mismas, buscando la manera que estas roten con frecuencia y la empresa pueda disponer de la liquidez que necesita para facilitar el normal desenvolvimiento de sus operaciones al contar con los recursos necesarios para enfrentar sus responsabilidades.

Obviamente el control de las cuentas por cobrar es de vital importancia para las empresas, independientemente del ramo y el tamaño de la misma; particularmente en el caso de las entidades que se desenvuelven en países con economías volátiles donde los índices de inflación hacen que el dinero pierda valor más rápidamente. Tal es el caso de Venezuela; donde la galopante inflación altera el poder adquisitivo de la moneda con mucha facilidad y el dinero va perdiendo valor, por lo que las Cuentas por Cobrar

con el transcurrir del tiempo exigen la aplicación de estrategias que faciliten el cobro oportuno de las mismas.

Tal situación ha perturbado a todos los sectores por igual, siendo el más afectado el de la salud pública, donde los centros asistenciales han desmejorado la calidad de atención. Por lo que los ciudadanos prefieren acudir a centros privados, a pesar del alto costo que esto representa, en su mayoría quienes asisten a ellos es gracias a que cuentan con una póliza o seguro que cubre tales gastos.

Ello ha ocasionado que las Clínicas incrementen sus Cuentas por Cobrar contra numerosas empresas de seguros, las cuales a su vez han minimizado su rotación de pagos debido los controles implementados por el Estado recientemente, impactando en el número de contratos. Como consecuencia, en este sector se ha dado una disminución en la generación de recursos, y a su vez para minimizar el riesgo financiero alargan su proceso de respuestas en los pagos. Todo esto obviamente ha afectado fuertemente a las clínicas, las cuales no recuperan sus cuentas con facilidad.

Dentro de este contexto se encuentra la Clínica Calicanto, que presta servicio de salud privado a los maracayeros desde hace 36 años, y que en los últimos dos años se ha visto afectada por la situación antes descrita, lo que le ha obligado a contratar un outsourcing, que se encargara de la gestión de cobranzas. Es así, que el departamento de facturación se unió al de cobranzas y ahora es llamado facturación y cobranza, el cual es manejado por dos (2) Asistentes.

Tal reorganización surgió con la finalidad de aplicar estrategias de cobro que no han sido del todo efectivas y el nivel de rotación de las cuentas por

cobrar se ha tornado más lento. En este sentido, la morosidad ha alcanzado niveles alarmantes, pudiendo salirse de control de la gerencia de la Clínica. Esto obliga a tomar las provisiones con el fin de evitar que la situación cause problemas de liquidez que pudieran afectar el desenvolvimiento de la empresa al no contar con los recursos necesarios para hacerle frente a sus compromisos. De tal manera, que es preciso hacer una evaluación en el departamento de cobranza a fin de verificar el control financiero sobre su gestión a las empresas de seguro; con el propósito de ofrecerles una serie de recomendaciones que le permitan conocer a ciencia cierta lo que sucede dentro de la entidad, la cual es la razón principal de la presente investigación.

Dicho lo anterior se hace una descripción del contenido del trabajo de grado a desarrollar:

Capítulo I: Presenta una descripción del problema, así como las interrogantes que se responderán en el desarrollo, de igual manera se reflejan los objetivos propuestos así como la justificación.

Capítulo II: Es la sección donde se exponen los antecedentes y las bases teóricas necesarias para ampliar el conocimiento de las investigadoras.

Capítulo III: Explica el cómo se llevará a cabo la investigación, mencionando el método a emplear, la población, muestra, así como los instrumentos que se aplicaran para la recolección de la información y la manera en la que se presentarán los resultados.

Capítulo IV: Esta sección refleja el análisis de los resultados obtenidos durante el proceso investigativo; siendo que las autoras se dirigieron a la institución con el fin de aplicar una entrevista, para obtener información sobre

el actual proceso de gestión de cobranza; por medio de la cual se pudo conocer lo que sucede dentro de la Clínica con respecto a sus Cuentas por Cobrar en las empresas de seguro.

Capítulo V: En este apartado se presentan las conclusiones y recomendaciones a las que llegaron las investigadoras; partiendo de los resultados obtenidos.

Para finalizar se presenta la bibliografía empleada durante el proceso investigativo.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Una de las áreas a ser objeto de control en las empresas es la relativa a los movimientos financieros; puesto que de esta forma se podrá conocer la manera en la que se obtienen los recursos, cómo se gastan, en qué se invierten y si el capital aportado por los inversionistas ha generado utilidad o pérdidas; de allí la importancia de controlarlo. Para ello, la entidad deberá emitir informes financieros constantes, que evidencien la situación de la empresa. Asimismo, a través del control financiero se pueden conocer los fondos monetarios con los que se cuenta para cumplir compromisos y conocer el status de sus deudores a fin de tomar las decisiones pertinentes y que encaminen al logro de los objetivos organizacionales.

Por su parte y en lo que respecta a la información que se genera a través del control financiero, destaca con mayor interés la concerniente a las cuentas por cobrar, puesto que de allí se tomarán las decisiones para realizar las gestiones de cobranzas necesarias, a fin de garantizar que éstas se mantengan en constante rotación y al día; evitando que la entidad pierda la liquidez monetaria necesaria para el desenvolvimiento normal de sus operaciones; pudiendo así desarrollar diferentes estrategias comerciales que le permitan mantenerse al día con los cambios del mercado.

En este sentido, se tiene que todas las empresas, independientemente de su tamaño, deben prestar la atención necesaria a las cuentas por cobrar, puesto que de allí se obtienen los recursos necesarios para cubrir sus

gastos. Cabe mencionar, que las empresas venezolanas no escapan de tal realidad, siendo que la economía actual atraviesa por altos índices inflacionarios, lo cual afecta cualquier decisión de las empresas particularmente en lo concerniente a las decisiones gerenciales para establecer estrategias de cobro, puesto que el dinero pierde valor en el tiempo, debido a la economía inflacionaria en el país, se debe procurar una pronta recuperación de los bienes y servicios entregados a crédito.

Entre los sectores de la economía venezolana que se han visto afectados por la situación en el país se encuentra el sector salud, el cual según la opinión de diversos expertos se ha visto en franco deterioro debido a la falta de políticas adecuadas que permitan ofrecerles servicios de calidad de manera oportuna a los venezolanos, esto se debe, de acuerdo con las palabras de Mora (2009), a la errónea distribución de los recursos del Estado, razón por la cual los centros de salud pública no tienen la capacidad suficiente para atender a la población, la cual se ve obligada a asistir a entes privados, como son las clínicas.

Sin embargo, para poder acudir a estos centros, las personas deben contar con recursos monetarios suficientes para así sufragar los costos por la atención necesaria. Es por ello, que gran parte de los venezolanos optan por adquirir pólizas de seguro que les garanticen su ingreso a las clínicas en caso de alguna emergencia, debido a que los centros hospitalarios se encuentran en franco estado deficitario. Es así como el número de personas que acuden a los entes privados ha ido en vertiginoso aumento.

Dentro de este contexto, pareciera que las empresas que se dedican a brindar servicios privados de salud y las empresas de seguro han sacado el mejor provecho al asunto. No obstante, debido a los controles que el Estado

ha ejercido sobre las empresas aseguradoras, el número de pólizas contratadas ha disminuido, por lo que este tipo de negocios, buscando la mejor manera de administrar sus riesgos financieros, ha disminuido la rotación de sus pagos, y en consecuencia, las clínicas ofrecen sus servicios a los asegurados que así lo requieran sin tener la certeza de un pronto pago por parte de la compañía de seguros, por lo que se ha visto seriamente afectada la rentabilidad del negocio.

En la actualidad, dadas las políticas de control establecidas por el gobierno sobre algunas empresas de seguro, ha originado que el pago de las facturas a las clínicas se haya retrasado considerablemente.

Igualmente es importante comentar que en el estado Aragua existe una situación particular que ha incidido en el flujo de caja de las clínicas, y es el hecho de que la póliza de la Gobernación que estaba a manos de Seguros Carabobo hasta septiembre del 2009, pasó a partir de esta fecha a ser administrada por el SIAT (Sistema de Atención Integral al Trabajador). Al tercer mes de implementado, el SIAT canceló sus obligaciones a tiempo, pero durante el año 2010, sólo se ha cobrado un porcentaje, alrededor del 5% del total de la deuda. Esto ha incidido negativamente en el flujo de caja de los centros de salud privados, ya que los servicios prestados a través de la póliza son de una cuantía importante y la deuda, por ende, también es considerable. Por este motivo, la morosidad a 120 días ha aumentado, a pesar de que se realiza la gestión de cobranza.

Uno de los centros de salud privado que se ha visto afectado por la situación antes mencionada es la Clínica Calicanto, que se dedica a brindar servicios médico-asistenciales desde 1975 a los maracayeros. Siendo que la gestión de cobranza está en manos de un outsourcing, desde hace 2 años.

Por lo que en su oportunidad el departamento de cobranza se fusionó con el departamento de facturación; el cual ahora es llamado facturación y cobranza, adicionalmente se tiene el área de Cobranza de Seguros, la cual es manejada por dos (02) asistentes, quienes están encargadas de ingresar los pagos al sistema.

Una vez que se recibe el pago por parte del seguro, los analistas de la clínica lo registran en el sistema, validando con el documento físico simultáneamente el monto pendiente por cobrar de dicha factura, para darle de baja en las cuentas por cobrar.

De manera general, se pudo conocer que la reorganización de la gestión de cobranza de la clínica, se sustenta en la aplicación de medidas y mecanismos de cobro, pero frente al contexto externo, el nivel de la rotación se ha tornado durante el año 2009 y 2010 cada vez más lento, alcanzando una cartera de morosidad preocupante para la gerencia de la institución, pudiendo escaparse de las manos el control para establecer las prioridades que mayor peso tengan en los índices de liquidez. De allí se presume que más que un problema de gestión, es necesario determinar los factores que inciden en el retraso de la cobranza para emprender estrategias correctivas que salvaguarden el equilibrio de los activos.

Lo anterior permite inferir que esta situación pudiera causar graves problemas de liquidez, viéndose afectada la situación de la empresa y su normal desenvolvimiento, por cuanto pudiera llegar la oportunidad de no contar con el efectivo necesario para cumplir con sus compromisos ante terceros. Estas circunstancias obligan a establecer una serie de indicadores de control financiero que ayuden a hacer efectiva la gestión de cobranza y en consecuencia garanticen la disponibilidad de efectivo corriente.

Dentro de este orden de ideas, es necesario que la administración de la clínica establezca un mecanismo de medición y control de la gestión de cobranzas, a los fines de garantizar la efectividad en la rotación de las cuentas por cobrar y minimizar el riesgo financiero en cuanto a la liquidez y al cumplimiento de las obligaciones, que garanticen la operatividad y el servicio de calidad que a lo largo de toda su trayectoria ha prestado la Clínica Calicanto.

Es preciso también evaluar las estrategias de cobranza llevadas a cabo por el área responsable, con el propósito de tomar correctivos que permitan mantener una cartera de crédito que responda a las necesidades financieras de la Clínica en estudio.

Formulación del Problema

¿En que consistirán los mecanismos de la gestión de la cobranza a empresas de seguros que lleva a cabo la Clínica Calicanto, ubicada en Maracay, estado Aragua?

¿Cómo será el actual control financiero sobre la gestión de cobranza a empresas de seguros que realiza la Clínica Calicanto, ubicada en Maracay, estado Aragua a las empresas de seguro?

¿Cual será la situación financiera de la cobranza de la Clínica Calicanto, ubicada en Maracay, estado Aragua?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Evaluar el efecto del control financiero sobre la gestión de cobranza a empresas de seguros en la liquidez de la Clínica Calicanto, ubicada en Maracay, estado Aragua.

Objetivos Específicos

❖ Describir los mecanismos en la gestión cobranza a empresas de seguros por parte de la Clínica Calicanto, ubicada en Maracay, estado Aragua.

❖ Examinar el actual control financiero sobre la gestión de cobranza a empresas de seguros por parte de la Clínica Calicanto, ubicada en Maracay, estado Aragua.

❖ Analizar la situación financiera de la cobranza de la Clínica Calicanto, ubicada en Maracay, estado Aragua.

Justificación de la Investigación

El común denominador de las empresas es el riesgo que deben asumir por los constantes cambios del mundo de los negocios, principalmente los relacionados con el tema financiero; de allí la importancia de ejercer constantes monitoreos sobre los procesos de las áreas administrativas y contraloras, a fin de evitar colapsos o fraudes, que conlleven a paralizar las operaciones por falta de recursos dentro de la organización. Asimismo es

prioritario para la toma de decisiones adecuadas y oportunas información confiable y razonable, que permitan el logro de los objetivos.

Para que las empresas puedan conocer su situación financiera están obligadas a emitir reportes financieros (Estado de Resultados, Estado de Situación Financiera, Estado de Cambios en el Patrimonio y Estado de Flujo de Efectivo) que faciliten a sus administradores el conocimiento sobre los resultados arrojados por los movimientos económicos que han efectuado durante un período y en razón del cual pueden tomar las decisiones pertinentes. Claro está, para ello deberán ejercer una serie de controles que les permitan determinar a ciencia cierta lo que ocurre a lo interno de la organización.

Tal es el caso de los indicadores financieros, que no son más que índices estadísticos que muestran la evolución de algunos rubros manejados por la empresa, entre éstos se encuentra el de liquidez, que permite medir el margen de seguridad que la empresa debe mantener para cubrir las fluctuaciones de su flujo de efectivo, el cual es de vital importancia para el desenvolvimiento normal de las operaciones de la empresa.

Por su parte, en Venezuela, debido a las políticas del Estado, las empresas tienen mayor presión para ejercer control sobre sus finanzas; tal es el caso de las empresas que se dedican a ofrecer servicios de atención médica privada, puesto que las mismas operan en sintonía con las empresas de seguros, las cuales recientemente fueron objeto de control por parte del Estado, razón por la cual han visto mermados sus niveles de ingreso y, por ende, no tienen la misma capacidad de respuesta ante sus obligaciones, debido a que las clínicas que reciben pacientes que cuentan con seguros, deben esperar largos períodos para que la aseguradora le cancele la deuda.

Por lo antes expuesto se hace necesario que las clínicas establezcan una serie de indicadores de control financiero, para vigilar la gestión de cobranzas y así salvaguardar su liquidez; de allí la importancia de la presente investigación, la cual tiene como objetivo proponer a la gerencia de la Clínica Calicanto diferentes herramientas que le generen información relativa a determinar los niveles de morosidad, así como los montos de los mismos, para evitar que el retraso de los pagos por parte de las empresas de seguro les afecte sus finanzas.

Asimismo, la propuesta se constituirá en una herramienta de generación de información que apoyará al proceso de toma de decisiones financieras, por lo que le servirá a la gerencia en la definición de indicadores para ejercer el control adecuado sobre su gestión efectiva de cobranza a las empresas de seguro, pudiendo de esta manera proteger y garantizar su liquidez.

Por otro lado, el presente estudio tiene su justificación puesto que a través de él las investigadoras verán incrementados sus conocimientos en diversas áreas ya estudiadas durante su vida académica, poniendo en práctica lo aprendido y apoyándose en sucesos reales que le facilitarán el conocimiento cierto de los elementos financieros de las empresas.

Por último, debido al adecuado procesamiento metodológico que se seguirá, la información acá ofrecida estará al alcance de otros investigadores que deseen conocer sobre indicadores financieros y su funcionalidad sobre el control de la gestión de cobranzas y la liquidez, por lo que servirá como referencia a futuros investigadores.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la Investigación

Este apartado del Trabajo de Especial de Grado hace referencia a estudios previos que han tratado el tema desde otra óptica y que sirven para entender con mayor claridad la importancia que ésta tiene puesto que al ser un tema previamente tratado significa que el mismo reviste de interés y preponderancia, asimismo los antecedentes ayudan a conocer con un mayor nivel de profundidad los aspectos teóricos que fueron abordados en su oportunidad. A continuación se presentan los Trabajos de Grado relacionados con el presente:

Puerta (2009) quien presentó un **Diseño de un Plan de Evaluación de Indicadores de Gestión Económicos Financieros Orientados a Mejorar el Plan de Gestión Gerencial de la Empresa Comercial GPM, C. A. Ubicada en Valencia, Edo. Carabobo** para optar al título de magister en finanzas en la Universidad de Carabobo, con el objetivo de elaborar un plan de evaluación de indicadores de gestión económicos financieros orientados a mejorar el plan de gestión gerencial de la empresa Comercial GPM, C.A.; Esta investigación fue de campo de tipo descriptiva basada en el uso de técnicas de recolección de datos bibliográficos y primarios a través de entrevistas abiertas y observación directa correspondiendo el diseño de la propuesta a lineamientos de un proyecto factible.

Luego de aplicados los instrumentos se concluyó que “Comercial GPM, C. A.”, no posee dentro de su estructura un conjunto de herramientas que

permitan establecer un sistema que controle y supervise la gestión general, es por este motivo que la empresa presenta bajos niveles de eficacia y en cuanto al logro de objetivos y el aprovechamiento de los recursos, lo que se traduce en una gestión poco efectiva y de lenta respuesta ante las situaciones que a diario se le presentan.

La relación presente entre las investigaciones viene dada por el hecho de que en ambas, la empresa objeto de estudio carece de herramientas de control que le permitan supervisar y monitorear constantemente el funcionamiento general de la empresa y, por tanto, se incurre en una gestión poco efectiva que trae consigo una serie de deficiencias y debilidades que generan fallas en el proceso administrativo, por lo que se reconoce la importancia de los indicadores a fin de mejorar la gestión de la entidad y que ello se vea reflejado en sus finanzas.

Por otra parte, Tremarias (2009), optando al título de magister en finanzas en la Universidad de Carabobo, presentó un Trabajo Especial de Grado titulado: **Diseño de un Plan Estratégico Financiero Basado en el Modelo Balanced Scorecard, para el Departamento de Finanzas en las Empresas en Venezuela Caso: General Motors Venezolana, C. A.**, la cual enmarcó bajo la figura de proyecto factible, cuyo objetivo fue diseñar un plan estratégico financiero basado en el modelo Balanced Scorecard para el departamento de finanzas en la empresa General Motors Venezolana, C. A., en Valencia, Edo. Carabobo; ubicándose sus resultados en el nivel descriptivo producto de un diseño de campo para finalmente desarrollar el proyecto bajo la modalidad de proyecto factible.

La autora llegó a la conclusión de que la empresa presenta severas deficiencias que afectan sus finanzas, puesto que no emplea las estrategias

necesarias para ejercer control de los elementos que la componen, por lo que en ocasiones se toman decisiones poco acertadas que traen consigo pérdidas importantes de dinero.

El trabajo previamente mencionado es de vital importancia puesto que ofrece ciertos aspectos teóricos que son de relevancia para el tema actualmente en desarrollo, los cuales servirán de apoyo para ampliar el conocimiento, asimismo debido a que la misma ofreció una propuesta sobre el sistema de gestión también orientará a las investigadoras sobre las técnicas que se pueden emplear para el desarrollo de estrategias de control financiero, que le sirvan para mejorar la situación actual de la empresa objeto de estudio.

En otro orden de ideas, García, Jaramillo y Pinto (2007) ofrecieron unas **Propuestas de Mejoras en las Políticas de Otorgamiento, Seguimiento del Crédito y Control del Ciclo Cuentas por Cobrar - Cobranza Para Contribuir en la Disminución del Riesgo Crediticio. Caso de Estudio Vicson, S. A. Valencia Estado Carabobo** para conseguir el título de licenciados en Administración Comercial en la Universidad de Carabobo. La investigación se diseñó bajo la metodología de proyecto factible, de campo y documental con nivel descriptivo.

De acuerdo a los resultados obtenidos concluyen que el departamento carece de políticas establecidas para la revisión de los límites de crédito, existe desconocimiento de ellas por parte de los miembros del Departamento, hay una desactualización de los expedientes de los clientes, desconocimiento de parte del cliente del límite de crédito que posee en la empresa, la comunicación entre los clientes y el equipo de trabajo del departamento se considera regular, lo cual da origen a la demora en la

recepción de la información pertinente.

El tema antes mencionado es de vital relevancia para la presente, puesto que ofrece un marco teórico, el cual servirá de enriquecimiento para el conocimiento del tema en estudio; asimismo al presentar una propuesta sobre políticas que cubren el control y seguimiento del ciclo de cuentas por cobrar-cobranzas facilita la comprensión sobre la importancia que tiene el ejercicio del monitoreo constante sobre las cobranzas; particularmente hoy día que el dinero pierde su valor con tanta rapidez, por lo que se ofrece como una guía a seguir para saber que elementos se deben considerar al momento de realizar la propuesta de indicadores de control financiero para la gestión de cobranzas.

Por su parte, Raymond y Oropeza (2007) llevaron a cabo una: **Propuesta de Sistema de Control Para la Información Financiera del Departamento de Cobranza de la Empresa Even Esponjas Venezolanas, C. A.** para obtener el título de licenciados Contaduría Pública en la Universidad de Carabobo. El objetivo de la investigación fue diseñar una propuesta de sistema de control para la información financiera del departamento de cobranza de Even Esponjas Venezolanas, C. A. La Investigación fue de tipo descriptivo y de campo, donde presentó una descripción general acerca del proceso actual de cobranza obtenida directamente de la fuente mediante los instrumentos aplicados al personal del departamento de cobranza y los cobradores, y además apoyados en la observación directa para obtener los datos necesarios y así dar respuesta a los objetivos planteados.

El resultado arrojado permitió evidenciar algunas fallas en el proceso actual como lo son: retraso en entrega de documentos de cobranza, ausencia de fecha preestablecida para la entrega de facturas, fecha de corte

para los cierre de mes, errores en la cancelación de facturas, deficiencias en segregación de funciones y debilidades de control en el proceso de cobranza.

Se tomó la investigación anterior como antecedente puesto que las empresas objeto de estudio presentan debilidades similares en el proceso de cobranza, por lo que las investigadoras se plantean la voluntad de mejorar la situación a través de propuestas para controlar la información financiera y hacer ejercer una eficiente gestión de la cobranza.

Dentro de este contexto Dávila, Jiménez y Rodríguez (2009) realizaron una: **Propuesta de indicadores financieros de gestión para optimizar el proceso del Departamento de Cuentas por Cobrar de la Empresa Productos de Alimentos El Gallego, C.A. Ubicada en Maracay, Edo. Aragua**, para optar por el título de Licenciados Contaduría Pública en la Universidad de Carabobo. Persiguiendo como objetivo general proponer indicadores de gestión destinado al Departamento de Cuentas por Cobrar de la empresa Productos de Alimentos El Gallego, C.A. Ubicada en Maracay, Edo. Aragua. Metodológicamente el trabajo se desarrolló como un proyecto factible, basado en una investigación de campo y apoyo documental, con un nivel descriptivo, realizando una encuesta a los sujetos que formaron parte de la muestra.

Luego de analizados los resultados obtenidos los investigadores concluyeron que no son pertinentes las acciones realizadas para la recuperación de los créditos otorgados a los clientes, así mismo evidenciaron que el periodo de recuperación de los créditos no es el adecuado para propiciar la liquidez que la empresa requiere, por otro lado pudieron conocer que los controles aplicados a los clientes son insuficientes para garantizar el

buen cumplimiento de sus obligaciones, y que la ejecución de procesos de cobranza está poco adaptada a las necesidades propias de la empresa, finalizando en que las personas que forman parte del área administrativa tienen desconocimiento de los indicadores cuantitativos y cualitativos.

Este trabajo se tomó como antecedente debido a que aporta diversas bases teóricas sobre indicadores de gestión que son de interés para la presente investigación; ya que ambas tienen como propósito monitorear las cuentas por cobrar para detectar las debilidades del departamento; para lo cual es necesario aplicar ciertos ratios indispensables para constatar el manejo que la Clínica Calicanto hace al respecto y poder llegar a las conclusiones del tema y ofrecer la recomendaciones pertinentes.

Para finalizar González, Infante y Rivero (2009), en su trabajo especial de grado presentado como requisito para optar al título de Licenciados Contaduría Pública de la Universidad de Carabobo, **“Políticas y controles operativos que optimicen los procedimientos de crédito y cobranza de la empresa Envases Multiplast, C.A ubicada en Cagua, Estado Aragua”** tuvo como objeto proponer las políticas y controles que optimicen los procedimientos de crédito y cobranza de la empresa Envases Multiplast, C.A. Dicha investigación fue basada en la modalidad de un proyecto factible, apoyada en un diseño de campo de tipo descriptivo; recopilando los datos por medio de la aplicación de un cuestionario al personal involucrado en el proceso de crédito y cobranza de la empresa.

Al obtener los resultados se pudo conocer que en la empresa no existen políticas que guíen las acciones de la organización en el área de crédito y cobranza, asumiendo riesgos de morosidad y de pérdidas por cuentas

incobrables, ya que tampoco hay un control en el análisis de vencimiento por antigüedad de saldos.

La lectura de esta investigación resultó de gran importancia, ya que la empresa presenta debilidades semejantes en cuanto a los procedimientos que optimicen el departamento de créditos y cobranza; por lo que la investigación de González, Infante y Rivero, permitió conocer que al presentar debilidades en el control de la cobranza las empresas corren riesgo de que las mismas tengan saldos morosos que pueden repercutir en la liquidez de la empresa; de allí que se hace necesario una evaluación constante de tal rubro; por tal razón la presente será de utilidad a la Clínica Calicanto al darle a conocer la situación real de las cuentas por cobrar

Reseña Histórica de la Clínica Calicanto, C. A.

CLÍNICA CALICANTO, C. A. inicia sus actividades operativas para prestar servicios clínicos privados en la ciudad de Maracay en el año 1975. Fundada por el Dr. Ramón Felipe Merchán quedando inscrita en el Registro Mercantil Primero de la Circunscripción Judicial del estado Aragua el día 7 de marzo de 1975 bajo el número 72 Tomo 2.

Para el año de 1995 es adquirida por un grupo de médicos; su nueva visión tecnológica y gerencial permite ampliar las áreas de servicios clínicos. Actualmente la empresa ofrece los servicios de Emergencia, Hospitalización, Cirugía, Maternidad, Quirófanos, Observación, Cuidados Intermedios, Unidad de Cuidados Intensivos de Adultos y Neonatal, Laboratorio, Rayos X, Ambulancia y consultas privadas en diferentes especialidades médicas. Cuenta con servicio de habitaciones privadas y semiprivadas.

La empresa está integrada por una Estructura Organizativa conformada por el nivel gerencial, supervisorio y empleados que integran las áreas administrativas y asistenciales.

Misión

La Clínica Calicanto se plantea como misión ofrecer servicios médico-asistenciales en el marco de un estricto sentido ético profesional, con tecnología de vanguardia y mejoramiento continuo de sus procesos, que le permita:

- Satisfacer las necesidades de sus Clientes Externos e Internos, apoyándose en una atención personalizada y en alianza estratégica con sus proveedores.
- Satisfacer las expectativas de su Recurso Humano a través de acciones que impulsen su crecimiento y desarrollo.
- Generar Rentabilidad sostenida para sus Accionistas.
- Brindar Bienestar Social como integrantes de la Comunidad.

Visión

La Clínica Calicanto se plantea la visualización de ser la primera alternativa en servicios médicos-asistenciales, con una atención directa y cálida a sus clientes, generando su bienestar y confianza.

Bases Teóricas

Para poder entender el problema en estudio, las investigadoras deben construirse un marco referencial que les permita manejar con dominio las variables que en el mismo están inmersas. Para ello, deben efectuar una revisión documental y bibliográfica bajo un sentido crítico; obteniendo así el marco referencial, aplicando para este diseño el siguiente:

Bases Contables

En actualidad, la economía venezolana se ha visto afectada por sucesos que han ocurrido en el mundo. Sin embargo las empresas nacionales han tratado de conseguir la reactivación económica y aumentar los índices de eficiencia. Es por ello, la necesidad de hacer un análisis de la situación financiera de las empresas, para así conocer cuán difícil es el entorno que la rodea y cuales son sus amenazas para mantenerse en el mercado y ser más competitivas y eficientes.

El uso de las NIIF para las PYMES (Normas Internacionales de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades) bajo un esquema de globalización permite unificar criterios en cuanto a la información financiera que se este presentando, y de manera que sean transparentes para los usuarios y se puedan establecer comparaciones entre un ejercicio y otro, sin considerarse como una plantilla apropiada para todas las empresas.

Estado de situación financiera

Como su nombre lo indica, es el estado financiero que nos permite informar la situación financiera de la organización a diversos usuarios a una

fecha determinada. Según las Normas Internacionales de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades (2009, Pág. 32) “Este presenta los activos corrientes seguidos por los activos no corrientes y los pasivos corrientes seguidos de los pasivos no corrientes y a continuación el patrimonio...”

El estado de situación financiera debe presentar sus partidas, detallando los activos corrientes partiendo de las cuentas mas liquidas y el inventario que la entidad posea. Asimismo los activos no corrientes estarán encabezados por aquellas inversiones y activos tangibles. Luego los pasivos corrientes estarán constituidos por aquellos compromisos a corto plazo que se tengan tanto con instituciones bancarias, así como con acreedores comerciales, seguidamente los pasivos no corrientes donde se detallan las obligaciones a largo plazo, siendo la ultima partida el patrimonio, el cual no sufrió mayores cambios.

Si el estado de situación financiera se debe presentar según el grado de liquidez, en este caso se presentarán todos los activos y pasivos ordenados atendiendo a su liquidez. Y se considerará incluir otra partida cuando el tamaño y la naturaleza de la misma sea tal que deba ser presentada por separado y ayude a comprender la situación financiera de la entidad.

Es importante resaltar que en el estado de situación financiera la entidad debe revelar los siguientes aspectos: los importes en libros activos y pasivos financieros, permitiendo a los usuarios evaluar la relevancia de los instrumentos financieros en su rendimiento, cambios en las estimaciones contables, políticas adoptadas para la medición de inventarios, entre otros.

Estado de Resultado

El estado de resultado es un documento contable que muestra detallada y ordenadamente la utilidad o pérdida del ejercicio, en el cual se presentarán todas las partidas de ingresos y gastos reconocidas en el ejercicio.

En primer lugar se presentan los ingresos de actividades ordinarias, la cual es la entrada bruta de beneficios económicos, adicionando cualquier variación de los inventarios productos en proceso o terminados, disminuyendo aquellos gastos que de acuerdo con su función pueden clasificarse en costos de ventas, distribución y administración. Teniendo como resultado ganancia o pérdida en el año.

Dentro de la información a revelar es importante resaltar que los efectos de correcciones y cambios de políticas contables deben ser presentados como ajustes retroactivos de periodos anteriores, así como partidas adicionales, encabezamientos y subtotales siempre que sean relevantes para comprender el rendimiento financiero de la entidad, dividendos declarados durante el periodo y reexpresiones de ganancias acumuladas por cambios en políticas.

Estado de cambios en el patrimonio

En los estados financieros se encuentra también el estado de cambios en el patrimonio, que tiene como finalidad mostrar las variaciones que sufran los diferentes elementos que componen el patrimonio, en un periodo determinado.

Además de mostrar esas variaciones, el estado de cambios en el patrimonio busca explicar y analizar cada una de las variaciones, sus causas y consecuencias dentro de la estructura financiera de la empresa.

Para la entidad es primordial conocer el por qué del comportamiento de su patrimonio en un año determinado. De su análisis se pueden detectar infinidad de situaciones negativas y positivas que pueden servir de base para tomar decisiones correctivas, o para aprovechar oportunidades y fortalezas detectadas del comportamiento del patrimonio.

Dicho estado financiero presentará el resultado integral total del periodo, los efectos de la aplicación retroactiva así como también una conciliación entre los importes en libros, al inicio y al final del periodo para cada partida, revelando el resultado del periodo y los importes de las inversiones hechas y de los dividendos y otras distribuciones recibidas por los propietarios, mostrando por separado las emisiones de las acciones.

Estado de flujos de efectivo

El estado de flujos de efectivo está incluido en los estados financieros básicos que deben preparar las empresas para cumplir con la normativa y reglamentos institucionales de cada país. Este suministra a la empresa la información sobre la capacidad que tiene esta de generar efectivo, así como las necesidades de la misma para la utilización de esos flujos de efectivo. Según las NIIF para PYMES (2009) señala que “una entidad presentará un estado de flujo de efectivo que muestre los flujos de efectivo durante el periodo sobre el que se informa, clasificados por actividades de operación, actividades de inversión y actividades de financiamiento”

Todas las empresas, independientemente de la actividad a que se dediquen, necesitan de información financiera confiable, una de ellas es la que proporciona el Estado de Flujos de Efectivo, el cual muestra los flujos de efectivo del período, es decir, las entradas y salidas de efectivo por actividades de operación, inversión y financiamiento, lo que servirá a la gerencia de las empresas para la toma de decisiones.

Tomando las ideas de las NIIF para PYMES (2009), la entidad debe presentar sus actividades de operación bajos el método indirecto, donde se ajusta el resultado por el efecto de las transacciones no monetarias y el método directo donde se presentan las principales categorías de cobros y pagos.

En las actividades de inversión y financiamiento deben ir presentado los principales rubros de cobros y pagos brutos procedentes de dichas actividades.

Es importante resaltar que se deben presentar por separado los flujos de efectivos procedentes de intereses y dividendos recibidos y pagados, así como también los impuestos por ganancias se clasificaran como flujos de efectivo de operación a menos que se pueda conocer que son de actividades de inversión o financiamiento.

El objetivo de la aplicación de las NIIF para PYMES es desarrollar estándares contables de calidad, comprensibles y de cumplimiento forzoso, que requieran información de alta calidad, transparente y comparable dentro de los estados financieros para poder tomar decisiones en función de estos.

Control Interno

El control interno constituye el conjunto de políticas adoptadas por una organización, para salvaguardar sus recursos contra cualquier tipo de fraudes e insuficiencias, así como para verificar la exactitud y confiabilidad del sistema de información financiera. También es de utilidad para alentar y medir el cumplimiento de las políticas de la organización y promover la eficiencia de sus operaciones. En este sentido, Santillana (2003, p. 3) señala que:

El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada son adoptados por una entidad para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera y la complementaria administrativa y operacional, promover eficiencia operativa y estimular la adhesión a las políticas prescritas por la administración.

El control interno es un proceso bastante amplio donde la organización, emplea diferentes métodos que le permitan salvaguardar sus activos, a su vez, ofrece cierta seguridad de que la empresa se encamine en el logro de sus objetivos. El mismo se inicia con la planificación que facilita la comprensión de la gerencia de lo que desea y de los recursos con los que cuenta para alcanzar las metas propuestas y sigue con el monitoreo constante sobre las actividades desarrolladas. Por medio de él los administradores de las empresas pueden contar con la información tanto interna como externa que le facilitará el proceso de toma de decisiones, así como la adecuada segregación de funciones a fin de que cada individuo realice las labores necesarias para la consecución de los objetivos y metas planteadas por la organización.

El control interno se define como un proceso, desarrollado por el personal de la entidad, diseñado para conseguir unos objetivos específicos, en este sentido Catacora (1997, p. 244) explica que:

El control interno comprende el plan de organización, todos los métodos coordinados y las medidas adoptadas en el negocio para proteger sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia de las operaciones y estimular la adhesión a las prácticas ordenadas por la gerencia.

Vale mencionar que el control interno no sólo consiste en vigilar la legalidad y la exactitud de las operaciones sino que debe buscar un fin más amplio y adecuado a los cambios administrativos, presupuestarios y operativos; de allí que se hace necesario que todo el personal se involucre en los procesos de control interno; ya que sólo de esa manera se puede lograr el objetivo del mismo; que no es más que garantizar la fiabilidad de la información financiera; para que así los resultados ofrecidos en los Estados Financieros sean reales y acordes a la realidad de la entidad y que además estén presentados según las normas que los rigen.

Como bien se ha mencionado; el control interno es el proceso de que se valen los directivos, para establecer las normas bajo las cuales se deben orientar las actuaciones del personal que labora dentro de una entidad, para proporcionar una seguridad razonable de que los Estados Financieros son confiables y la entidad está operando en el cumplimiento de las leyes y regulaciones; es por tal razón que el establecimiento de las normas de control interno deben sustentarse en ciertos elementos que le permitirán alcanzar los objetivos para los que se han planteado.

Es de mencionar que el control interno está compuesto por 5 componentes interrelacionados entre sí, y según Mantilla (2008) estos se derivan de la manera como la administración dirige el negocio y están integrados en el proceso de administración. Tales componentes son:

Ambiente de Control: El objetivo de establecer un adecuado ambiente de control es que las personas que integran la organización estén dispuestas a cumplir con sus obligaciones, procurando inculcarles actitudes de integridad y conciencia unido a los valores éticos, para que de esta manera los directivos de la organización estén seguros de establecer responsabilidades adecuadas a cada una de las personas que laboran dentro de ésta.

El ambiente de control se utiliza para influenciar la conciencia de control en las personas que forman parte de la organización, es decir, es la actitud que toman las personas de una entidad frente a las normas de control interno; en este contexto Mantilla (2008, p.18) expresa que:

La esencia de cualquier negocio es su gente, sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos, la competencia y el ambiente en que ella opera. La gente es el motor que dirige la entidad y el fundamento sobre el cual todas las cosas descansan.

Es así, que el ambiente de control marca la pauta del funcionamiento de una empresa e influye en la concientización de sus empleados respecto al control. Es la base de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura. Tal y como lo explica Mantilla; los factores del entorno de control incluyen la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la empresa, la filosofía de dirección; así como el estilo de gestión, la manera en que la dirección asigna autoridad y las

responsabilidades; también tienen que ver con la manera en la que se organiza la estructura así como la forma en la que desarrollan profesionalmente a sus empleados.

Evaluación de los Riesgos: Las organizaciones, cualquiera que sea su tamaño, se enfrentan a diversos riesgos de origen externo e interno que tienen que ser evaluados. Una condición previa a la evaluación del riesgo es la identificación de los objetivos a los distintos niveles, vinculados entre sí e internamente coherentes. La evaluación consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, y sirve de base para determinar cómo han de ser gestionados los riesgos. Debido a que las condiciones económicas, industriales, legislativas y operativas continuarán cambiando continuamente, es necesario disponer de mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados con el cambio.

En este sentido, Estupiñán (2006, p. 28) explica que la evaluación del riesgo de control “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”.

Aunque para crecer es necesario asumir riesgos prudentes, por lo que la dirección debe identificar y analizar riesgos, cuantificarlos, y prever la probabilidad de que ocurran así como las posibles consecuencias. Asimismo, la capacidad de asumirlos y convertirlos en oportunidades rentables y de desarrollo.

La evaluación del riesgo no es una tarea a cumplir de una vez para siempre; debe ser un proceso continuo, una actividad básica de la

organización, como la evaluación periódica en la utilización de los sistemas de información o la mejora de los procesos.

Los procesos de evaluación del riesgo deben estar orientados al futuro, permitiendo a la dirección anticipar los nuevos riesgos y adoptar las medidas oportunas para minimizar y/o eliminar el impacto de los mismos en el logro de los resultados esperados. La evaluación del riesgo tiene un carácter preventivo y se debe convertir en parte natural del proceso de planificación de la empresa; la evaluación de control tiene como propósito evaluar que los controles que se han establecido dentro de la organización son los necesarios para el logro de los objetivos propuestos por la organización, ya que por medio de éstos se establecen los parámetros a seguir para llevar a cabo los procesos inherentes a la entidad.

Las Actividades del Control: Las actividades de control tienen que ver con las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección de la empresa, ya que por medio de ellas se toman las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la empresa. Hay actividades de control en toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones. Según Mantilla (2008, p. 18)

Se deben establecer y ejecutar políticas y procedimientos para ayudar a asegurar que se están aplicando efectivamente las acciones identificadas por la administración como necesarias para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos de la entidad.

Como parte de las actividades de control que son identificadas por la administración y que necesitan ser supervisadas son aprobaciones,

autorizaciones, verificaciones, reconciliaciones, revisión del desempeño de operaciones, seguridad de activos y segregación de responsabilidades; ya que a través de éstas se establecen mecanismos para prevenir errores y evitar desvíos.

Por su parte Estupiñán (2006, p. 32) explica que las actividades de control “Son aquellas que realiza la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos”.

Por lo que se puede decir que la gerencia, establece los parámetros de acción a seguir; para que dentro de todos los niveles y funciones se incluyan procedimientos relacionadas con las aprobaciones y autorizaciones para asegurarse de que se estén cumpliendo las actividades necesarias para el logro de los objetivos en la administración del riesgo y así llegar a cumplir la misión de la entidad.

Información y Comunicación: La información es de suma importancia para la organización ya que gracias a ella se tienen los conocimientos para tomar las decisiones correspondientes, ésta debe ser entregada a la persona que lo requiere en forma oportuna, razonable y confiable; para que ésta pueda desarrollar su trabajo; a la vez que pueda utilizar los medios de comunicación para mantener informados tanto a la parte interna de la empresa como a los usuarios externos.

Según Mantilla (2008 p. 18) “Los sistemas de información y comunicación se interrelacionan. Ayudan al personal de la entidad a capturar e intercambiar la información necesaria para conducir, administrar y controlar sus operaciones”.

Es necesario para toda organización mantener una buena información y comunicación, debido a que las decisiones generalmente son tomadas por la alta gerencia con la ayuda de su personal el cual debe de estar completamente informado; para ello la dirección se puede apoyar de manuales y normas de procedimientos para dar a conocer a todo el personal la manera en la que se deben llevar a cabo los procesos y garantizar el cumplimiento de sus actividades y obligaciones.

Es importante recordar que no sólo basta tener una buena comunicación dentro de la organización, también se debe mantener una comunicación efectiva con las partes externas, tales como clientes, proveedores, reguladores y accionistas, ya que estos podrían proporcionar información altamente significativa relacionada al diseño o calidad de los productos o servicios ofrecidos por parte de la entidad; en este sentido Mantilla (2008, p. 79) menciona: “las comunicaciones recibidas de las partes externas con frecuencia proporcionan información importante sobre el funcionamiento del sistema de control interno”. Esto debido a que las organizaciones son sistemas que interactúan con su entorno y que por ende son influenciadas por éste, de allí la importancia de mantener buenas relaciones y ofrecer la información requerida, convertida en Estados Financieros; que reflejen la realidad de la entidad.

Supervisión o Monitoreo: Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que compruebe que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continua, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas. La supervisión continua se da en el transcurso de las operaciones. Incluye tanto las actividades

normales de dirección y supervisión, como otras actividades llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones.

El alcance y la frecuencia de las evaluaciones periódicas dependerán esencialmente de una evaluación de los riesgos y de la eficacia de los procesos de supervisión continua. Las deficiencias detectadas en el control interno deberán ser notificadas a niveles superiores, mientras que la alta dirección y el consejo de administración deberán ser informados de los aspectos significativos observados.

De igual forma el monitoreo es considerado como parte de la supervisión de los sistemas de control interno, con el fin de evaluar el desempeño y calidad de las operaciones en el tiempo; por lo que Mantilla (p. 18) explica que “debe monitorearse el proceso total, y considerarse como necesario hacer modificaciones. De esta manera el sistema puede reaccionar dinámicamente, cambiando a medida que las condiciones lo justifiquen”.

La aplicación de los controles internos debe variar, debido a que podría dejar de ser efectivo, es así que el monitoreo le permite a la gerencia obtener una respuesta de cuales procedimientos puedan estar fallando, y de esta manera informar a la gerencia para realizar un cambio en dichos controles con el propósito de mantener la efectividad de los mismos.

Cuentas por Cobrar

Existen bienes y servicios de difícil acceso a la población dado sus altos costos; es por ello que algunas empresas se ven en la necesidad de otorgar créditos a sus clientes, ya que es una forma de aumentar las ventas, de mantener relaciones comerciales o de facilitar el acceso a ciertos bienes o

servicios. Según el diccionario de la Real Academia Española (2010) “el crédito es el intercambio de dinero, o cosa equivalente, que alguien debe a una persona o entidad, y que el acreedor tiene derecho de exigir y cobrar”, de este proceso se genera el derecho de exigir un pago que es denominado cuentas por cobrar, al existir un proveedor y un cliente.

Es este sentido, se tiene que las cuentas por cobrar son derechos adquiridos por la empresa que llegan a ésta por medio de sus clientes, las cuales se deben tomar en cuenta ya que forman parte importante del activo circulante, y sustento de la empresa, por lo cual debe realizarse un cuidadoso estudio del manejo de estas y la forma en cómo se realizará la cobranza de las mismas. Según Catacora (2001, p.38).

Las cuentas por cobrar están compuestas por los derechos que tiene una entidad por las operaciones que realiza por diferentes conceptos, entre los cuales están las ventas de bienes o la prestación de servicios o dinero que se ha entregado a otras partes y sobre las cuales se tienen los derechos de cobro.

Las cuentas por cobrar se derivan de la actividad principal a la cual se dedica una empresa, esta puede ser ventas de bienes o prestación de servicios que son las categorías más conocidas. Las cuentas por cobrar otorgan un derecho sobre los clientes, las cuales están respaldadas por medio de documentos como facturas, letras de cambio, y pagares, que están a favor de la organización y las mismas generaran un beneficio futuro.

Por otro lado, vale decir que las cuentas por cobrar se pueden clasificar según el tiempo en el que se estiman recuperar las mismas; vale decir, de acuerdo al crédito que se le ha otorgado al cliente; por lo que Kieso (2006, p. 360), explican que estas son:

Los créditos que se otorgan a los clientes y otros deudores, por dinero, mercancías o servicios. Para la presentación de estados financieros, las cuentas y documentos por cobrar se clasifican ya sea como circulantes (a corto plazo) o fijas (a largo plazo). Cuando se espere cobrarlos en el término de un año o durante el ciclo de operación en curso, el que sea más largo, se clasifican como cuentas y documentos por cobrar se clasifican en comerciales y en deudores diversos”.

Por otra parte, se tiene que para la presentación de las cuentas por cobrar en los Estados Financieros; más específicamente en el Estado de Situación Financiera; se deben clasificar en dos categorías, que va a depender del momento en que dicha cuenta se espere cobrar, por lo que se tienen cuentas por cobrar a corto plazo, que son las relacionadas con las operaciones corrientes del periodo económico en el que se está trabajando y las cuentas por cobrar a largo plazo que son las que se esperan cobrar en un período superior a un año.

Por consiguiente las cuentas por cobrar son consideradas uno de los activos más importantes de una empresa, ya que en ellas está el efectivo de su operación, recuperarlo y ponerlo a trabajar es el objetivo de los negocios; es por ello que quienes laboran en el área de cuentas por cobrar deben estar capacitados y ser supervisados de manera constante.

Administración de las cuentas por cobrar

La administración de las cuentas por cobrar tiene como objetivo principal maximizar el capital de la empresa, mantener a los clientes habituales y captar nuevos clientes, disminuir los riesgos de crisis, liquidez y venta utilizando los recursos de la empresa tales como descuentos, concesión de

créditos y estrategias para lograr la efectividad de la cobranza, es por ello que las cuentas por cobrar de las organizaciones representan una extensión de crédito a sus clientes y forman una parte importante de la inversión ya que estas son recursos utilizados que se convertirán en efectivo en un corto plazo.

La administración de las cuentas por cobrar esta compuesta por varios elementos los cuales se explicarán a continuación.

Políticas de crédito: Cada una de las empresas aplica diferentes políticas de crédito, al respecto y tomando las ideas de, Besley y Brighan (2000), éstas son consideradas como un conjunto de decisiones las cuales son tomadas por las personas encargadas y en donde están incluidas las normas de crédito de la empresa, los términos de crédito, los métodos empleados para cobrar las cuentas de crédito y los procedimientos para controlar el crédito. En este orden vale decir que las políticas de crédito son las diferentes técnicas que tienen cada una de las empresas para aplicar el cobro de sus derechos, estas son generales y explican la operación completa de lo que se va a realizar en el área; destacando que cada entidad tienen políticas particulares que se adecuan según su necesidades. .

Partiendo de los señalamientos de Besley y Brighan (2000) existen diferentes factores que constituyen las políticas de las cuentas por cobrar, que tienen como finalidad la oportuna recuperación del crédito otorgado a los clientes.

Las normas de crédito son consideradas todo aquello referente a la solidez y a la dignidad crediticia que posee un cliente para llegar a obtener un crédito, dependiendo de esto se realizara la elección de la clientela y la

magnitud del crédito que se le puede otorgar, esto tiene que ver con el análisis de la solidez financiera del cliente para considerarlo como optante a concederle un crédito; es de destacar que tales normas deben ser dadas a conocer por quienes formen parte del departamento de ventas-cuentas por cobrar; a fin de que se apliquen las normas en términos generales a todos los clientes; debiendo establecerse normas claras, que se puedan seguir con claridad.

También es importante dejar establecido entre las partes de la negociación, los términos de crédito al momento de la venta, que no es más que dejar por escrito las condiciones y formas de pago, así como la amplitud del periodo de pago que se le otorgue al cliente.

Asimismo, al momento de otorgar el crédito se requiere fijar el plazo que las empresas otorgan a los clientes para cancelar sus deudas, y es así como surge el derecho para exigir el pago. Es por ello, que el tiempo posterior que transcurre al plazo establecido como fecha de vencimiento, se considera como período de mora.

Una vez aprobado el crédito y concretada la operación, se deben realizar procedimientos y fijar estrategias con el propósito de hacer el cobro efectivo y oportuno a los clientes. Según Besley y Brighan (2000) las políticas de cobranza son los “procedimientos que aplica una empresa para solicitar el pago de las cuentas por cobrar”.

El descuento en efectivo se aplica como una disminución en el monto a pagar por parte del cliente, quien debe cumplir oportunamente con el plazo establecido para el pago. Es por ello que se considera como la reducción en

el precio facturado de los bienes y servicios, con el fin de estimular la cobranza.

El descuento por volumen se otorga con el fin de incentivar a los clientes para que adquieran mayor cantidad de productos o servicios. Esta representa una disminución en los precios dependiendo de la cantidad o el monto total en bolívares facturado. También es conocido como descuento por cantidad.

También vale mencionar el descuento por pronto pago, el cual estimula a los clientes a que realicen el pago de sus cuentas en un tiempo menor a lo estimado, disminuyendo los precios si el cliente cancela de acuerdo a unas condiciones establecidas para recibir el descuento. Un ejemplo de ello sería cuando las empresas dan un 10% menos del valor si este es cancelado antes de los 10 días previos al vencimiento de la factura.

Adicionalmente, dentro de las políticas de cobranza se tiene el descuento estacionario, donde las empresas tienen como objetivo estimular a los clientes a la compra de productos que están fuera de temporada a un precio menor.

Técnicas de Cobranza: Continuando con las ideas de Besley y Brighan (2000) y adicionalmente las ideas de Kotler (2002) las políticas de cobranza se llevan a cabo a través de diferentes técnicas que se utilizan para agilizar el proceso de cobro.

Las llamadas telefónicas constituye una de las técnicas más utilizadas, las cuales se realizan a los clientes con el fin de recordar el

vencimiento de su factura, estas pueden realizarse 10 días antes, 5 días y el día del vencimiento.

El uso de correos electrónicos se ha convertido en la actualidad para las organizaciones, en la técnica que permite mantener la comunicación con los clientes y facilita el intercambio de información, de manera que puedan enviar las facturas y otros documentos por esta vía, igualmente se utiliza como recordatorio para la cobranza.

Igualmente los encargados de la cobranza en las organizaciones realizan visitas a los clientes para informar sobre el estado de sus cuentas y de estar vencidas esta visita podría servir para concretar acuerdos de pago.

En aquellos casos que se requiera, se acude al Departamento legal y este se considera como el último proceso a realizar cuando ya la factura está vencida y se han agotado todas las gestiones de cobranza sin lograr la cancelación de la misma por parte del cliente. Se transfieren los documentos al departamento legal para que ellos tramiten la cobranza a través de un abogado o cualquier otro medio legal.

Gestión de cobranza

En la gestión de cobranza son consideradas todas aquellas actividades y estrategias a desarrollar para lograr el cobro de las deudas a sus clientes. Las organizaciones que venden deben hacer las diligencias pertinentes para recuperar el dinero que el cliente le debe, esto es lo que se le denomina gestión de cobranza, para el cual se selecciona un personal capacitado para la realización de dichas actividades, vale acotar que la efectividad de la gestión depende del contacto, la comunicación y el entorno de negocio.

Por su parte y haciendo uso de lo enunciado por Pérez (s. f.) se puede decir que la cobranza es el conjunto de actividades necesarias para efectuar el cobro por los servicios prestados o productos vendidos; tales actividades comprenden desde la prestación del servicio o la entrega del bien, así como la recuperación del dinero correspondiente al valor de la factura.

En este sentido, debido a la importancia de este rubro las empresas realizan pruebas frecuentes para determinar el estado de dichas cuentas, de lo cual se desprenden las decisiones para mantener las políticas de cobranzas o crear nuevas políticas tendientes a mejorar el cobro de las mismas. Según Pérez (s. f.) las tres bases principales para un sistema efectivo de cobranza son la prevención, administración y la gestión.

La prevención se realiza antes de otorgar el crédito, es el primer paso y el más importante, ya que dependiendo de la investigación que se haga de cada uno de los clientes se le hará la concesión de créditos, muchas veces se les otorgan créditos a personas que no deberían haberlo obtenido desde un principio, por no haber exigido las garantías necesarias y es allí cuando comienzan los problemas en la cobranza, para prevenir esta situación se deberá realizar un análisis de los siguientes aspectos:

- El tipo de cliente al que se va a analizar: Esto se refiere a la investigación que se debe de hacer sobre cada uno de los clientes y dependiendo de la persona se pedirán los diferentes documentos que demuestren su liquidez.
- El perfil del mercado en el que se desempeña el negocio: Se debe hacer un estudio de mercado de acuerdo al negocio a que se dedican los

clientes, si es productivo, si llevan una buena administración, y todo lo que se pueda conocer de éste.

- El monto de los créditos a otorgar: La concesión de los créditos dependerá de la colaboración que sea suministrada por los clientes y de la cantidad de crédito que necesiten, ya que si este es una suma importante el cliente tratará de suministrar toda la información que los proveedores le pidan, si es un monto pequeño este no se preocupará. De acuerdo con lo anteriormente expuesto, se estudiará cada cliente y dependiendo del estado de solvencia y liquidez que tenga cada uno, y mediante fórmulas se determinará la cantidad exacta de crédito que se le otorgará.

- El posicionamiento del producto con el cliente: Es decir que de acuerdo a lo que el producto represente para el cliente de la misma manera este otorgará todos los requisitos solicitados por parte del vendedor, ya que el cliente es quien está interesado que le sea concedido el crédito y en el tiempo más corto posible.

- Los requisitos de la competencia: Se debe realizar un análisis con la competencia y revisar que documentos piden para de esta manera colocar mejores condiciones, no quiere decir que si piden menos documentos sea más seguro, solo asumen mayores riesgos.

Otro punto importante que se debe de tomar en cuenta a la hora de prevenir, es investigar el porque del retraso del pago, ya que puede que parte de la responsabilidad sea de la organización al hacer una entrega tarde del producto, mala atención al momento de la entrega, exigir demasiados requisitos a la hora de otorgar un crédito, es por esto que se debe estar al

pendiente de todas y cada una de las situaciones que pueden ocasionar un retraso.

La administración del crédito es parte fundamental de la cobranza ya que esta debe venir acompañada de una estrategia, la planeación y el diseño de un sistema que le permita a la organización obtener el máximo resultado esperado. Según Pérez (s. f.) se puede dividir la administración de la cobranza en dos grandes procesos.

- Políticas y procedimientos: Las políticas son las normas o lineamientos generales incluidos por la organización para facilitar la comprensión de las responsabilidades, y de esta manera evitar las constantes consultas a niveles jerárquicos mayores y los procedimientos es la descripción de las operaciones, explicando en que consiste, como, cuando, donde y quien las llevará a cabo.
- Cargos, perfiles y funciones: Luego de tener especificadas las políticas y cobranzas dentro de la organización también es necesario que las personas que desempeñan un cargo tengan los conocimientos necesarios para llevar a cabo su trabajo, es importante definir los cargos que se necesitan dentro de un departamento, el perfil de las personas que se necesitan y la capacitación que estos deben de recibir antes de entrar a ocupar el puesto de trabajo.

La gestión de cobranza viene dada por el conjunto de estrategias que desarrolla la empresa a fin de garantizar la efectividad y oportunidad en los pagos por parte de los clientes: Tomando las ideas de Pérez (s. f.) se explica

como parte de las empresas carecen de estrategias para mejorar su proceso de cobranza; destacando que, sin ellas se puede realizar la gestión y aunque no se generan resultados excelentes, al menos se mantiene activa la organización, en cambio sin la gestión es imposible mantenerla en marcha, ya que la gestión es la acción propiamente dicha de cobrar, es por esto que se necesita tener los recursos necesarios para obtener el cobro lo antes posible. Por ejemplo si en la organización se tiene como uno de sus métodos de cobranza las llamadas telefónicas, deben tener un buen sistema telefónico y el personal capacitado para realizar las llamadas a tiempo.

Control de las Cuentas por Cobrar

En las organizaciones debe hacerse un examen de las cuentas por cobrar de cada cliente, verificando que las operaciones de crédito se estén cumpliendo de acuerdo a las políticas anteriormente nombradas. De acuerdo con Besley y Brigham (2000) es el “proceso de evaluación de la política de crédito, utilizado para determinar si ha ocurrido un cambio en el patrón de pago de los clientes”. Las empresas deben mantener un análisis periódico de las cuentas por cobrar, y así verificar que las políticas estén siendo cumplidas y no se excedan de los límites establecidos, logrando de esta manera mantener un buen control del crédito.

Existen dos métodos los cuales pueden ser utilizados en las organizaciones para mantener el control de las cuentas a crédito estos métodos están comprendidos por días de venta pendientes de cobro y reporte de antigüedad de las cuentas por cobrar.

- Días de ventas pendientes de cobro: Es el tiempo estimado que se requiere para comenzar el cobro de las cuentas a crédito, que partiendo de las ideas de Besley y Brighan (2000) es el plazo promedio requerido para solicitar el pago de las cuentas por cobrar; también se conoce como el período promedio de cobranza. Vale destacar que uno de los métodos utilizados para calcular los días es dividiendo las ventas anuales a crédito entre las ventas diarias a crédito.
- Reporte de antigüedad de las cuentas por cobrar: Es la clasificación de las cuentas por cobrar de una empresa con base a la antigüedad de las mismas, generalmente se toman mensualmente, ya que los bancos y analistas financieros los solicitan de esta manera. Según Besley y Brighan (2000, p.650) este es el

... reporte que muestra el tiempo que las cuentas por cobrar han estado pendiente de cobro; el reporte divide las cuentas por cobrar en períodos específicos, lo cual suministra información acerca de la proporción de cuentas por cobrar al corriente y atrasadas, con base en plazos determinados

El reporte de la antigüedad de las cuentas por cobrar es un análisis que determina que porcentaje de la cobranza está al día y cuáles otras se encuentran atrasadas con una mayor precisión, de acuerdo a la política de cobranza y los límites establecidos para ejecutar el cobro. Dicho reporte ayudaría a la obtención de un mayor control de las cuentas por cobrar, por lo que la empresa debe vigilar constantemente la antigüedad de cada uno de los saldos de sus cuentas a crédito, para de este manera evaluar si se

esta llevando a cabo eficazmente la cobranza y cumpliéndose las políticas de crédito establecidas para cada uno de los clientes.

Las cuentas por cobrar cambian constantemente a medida que la empresa realiza sus operaciones diarias, mientras se está vendiendo las cuentas por cobrar aumentan y cuando cobra a sus clientes disminuye sus cuentas por cobrar, esto también depende de las políticas que utiliza cada una de las empresas en el otorgamiento de créditos y si estos son a largo o corto plazo, a mayor crédito mayor será el riesgo para la empresa. Es por esto necesario mantener un sistema para la rotación de cuentas por cobrar. Según Estupiñán (2008, p. 134) “es la relación entre ventas a crédito y cuentas por cobrar. Esta razón se calcula al dividir las ventas netas a crédito entre el promedio de cuentas netas por cobrar”

Aplicando esta formula se conseguirá la cantidad de días en que las cuentas por cobrar varían, y de esta manera se podrá obtener un mayor control y precisión de el tiempo de crédito que se le esta otorgando al cliente y si este esta cumpliendo con los límites establecidos.

Luego que se tiene la rotación de las cuentas por cobrar, se puede obtener el período promedio de cobranza que según Estupiñán (2008, p. 135) “se obtiene de convertir el factor rotación en días, para ello se dividen los 365 días del año sobre el factor de rotación resultando el período promedio de cobranza”.

Con el período promedio de cobranza se obtendrá la estimación del período de tiempo en el cual las cuentas por cobrar han estado pendiente y la eficiencia de su cobranza.

Administración Financiera

Dentro de cualquier organización es necesaria la administración financiera, ya que esta es importante en cualquier tipo de empresa, bien sea pública o privada, de manufactura u otras, puesto que sirve de ayuda en el proceso de toma de decisiones dentro del entorno empresarial, puesto que a partir de ella se tomarán los datos necesarios para seleccionar diferentes alternativas, la que más le convenga a la entidad.

La administración financiera es la parte de la administración que se encarga de cuidar los recursos económicos de una organización, concentrándose en dos puntos específicos la liquidez y la rentabilidad de la empresa.

Según, Van Horne y Wachowicz (1994, p. 76) “la administración financiera está interesada en la adquisición, financiamiento y administración de los activos, con una meta global en mente” y está encargada de estudiar los activos relacionados con la empresa, su adquisición y luego velar por la buena administración de dichos activos.

Para afianzar esta idea Perdomo (2002, p. 143) se define como:

Una fase de la administración general, que tiene por objeto maximizar el patrimonio de una empresa a largo plazo, mediante la obtención de recursos financieros por aportaciones de capital u obtención de créditos su correcto manejo y aplicación, así como la coordinación eficiente del capital de trabajo inversiones y resultados, mediante la presentación e interpretación para tomar decisiones acertadas

La administración financiera tiene como objetivo principal maximizar los recursos de una empresa, es decir duplicar o multiplicar el capital de trabajo con la que ésta cuenta, el cual se puede obtener por parte de los socios o de los clientes con sus cuentas por cobrar, y de esta manera tener las herramientas para una buena toma de decisiones basándose en los análisis realizados.

Finalmente se puede decir que la administración financiera es de mucha importancia dentro de la organización ya que esta es la encargada de la planeación financiera, la administración de los activos, la obtención de fondos y la solución de los problemas específicos, pero para que todos los objetivos organizacionales pueden cumplirse la entidad requiere contar con un buen administrador ya que él será el encargado de tomar las decisiones y llevará las riendas de la organización; adecuando los métodos considerados por él, para hacer posible el logro de las metas organizacionales, contando para ello con los recursos que se encuentren disponibles dentro de la empresa.

Indicadores Financieros

Las empresas realizan un conjunto de operaciones económicas a razón del desempeño de sus actividades financieras diarias; tales operaciones generan unos datos cuantitativos que son expresados a través de Estados Financieros, los cuales demuestran la situación de los activos, pasivos y patrimonio, asimismo, ofrecen información si la empresa ha venido operando con utilidad o pérdida; siendo que las empresas requieren ejercer control sobre sus finanzas, a través de tales Estados Financieros pueden indagar si las estrategias que la entidad ha aplicado son las suficientes y necesarias para funcionar adecuadamente, razón por la cual la administración debe

hacer un análisis profundo y exhaustivo sobre éstos a fin de poder tomar las decisiones correctivas que se consideren pertinentes.

Para la ejecución de dicho análisis se pueden valer de la aplicación de ciertas fórmulas o indicadores que facilitan la comprensión e interpretación de los números que presentan los Estados Financieros, que por sí solos no ofrecen mayor información. De acuerdo con la Enciclopedia Libre (s. f.) los indicadores o ratios financieros

Son coeficientes o razones que proporcionan unidades contables y financieras de medida y comparación, a través de las cuales, la relación (por división) entre sí de dos datos financieros directos, permiten analizar el estado actual o pasado de una organización, en función a niveles óptimos definidos para ella.

Los indicadores financieros se entienden como la expresión cuantitativa del comportamiento o el desempeño de toda una organización o una de sus partes, su aplicación sirve de termómetro para que los gerentes conozcan si existe alguna desviación sobre la cual se deberán tomar las acciones correctivas o preventivas para mejorar una situación presente dentro de la empresa. Vale mencionar que tales indicadores sirven para conocer entre otras cosas la liquidez de la empresa, así como la capacidad de la empresa para afrontar sus compromisos, rotación de inventarios y la movilidad de las cuentas por pagar y por cobrar, entre otros.

El análisis financiero permite conocer o medir las organizaciones en el tiempo, teniendo una visión general de la situación financiera de la empresa, de cómo se encuentra, y las causas o elementos que la afectan y su interacción con el entorno. Ya teniendo una clara imagen del comportamiento de la empresa ante distintas situaciones, se puede planear el futuro e

implementar aquellos correctivos que sean necesarios para mejorar o reafirmar políticas que la hayan hecho exitosa en el pasado.

Es por tal razón que los indicadores financieros representan uno de los medios para el análisis financiero, ya que tal y como lo expresa Jaramillo (2006, p.26) “Los indicadores o razones financieras son relaciones entre dos o mas cifras de los estados financieros que dan como resultado índices comparables en el tiempo”. Por lo que tienen como finalidad hacer comparaciones a fin de verificar que se han tomado las decisiones acertadas o con el propósito de corregir los errores que permitan el logro de los objetivos planteados.

La escogencia de los Indicadores de Liquidez, de operación o actividad y el capital de trabajo permiten en este medir la efectividad de la administración de la empresa, igualmente sirven para constatar las desviaciones que pueda presentar; para así tomar las acciones correctivas o preventivas, logrando a través de una interpretación acertada tomar decisiones que permitan la optimización y mejoramiento de resultados que signifiquen un verdadero avance.

Indicador de Liquidez

Para que las empresas puedan funcionar adecuadamente requieren del uso de gran cantidad de recursos, siendo que el principal de ellos es el dinero, que obviamente es el de más fácil accesibilidad e intercambio por otros bienes necesarios para el proceso productivo de la entidad. La liquidez de una empresa puede ser vista como la cualidad que tienen los activos para ser convertidos en dinero efectivo de forma inmediata.

En este sentido, el Diccionario de Términos Financieros (2002, pág.127) explica que la liquidez está conformada por la “capacidad para hacer frente con puntualidad a las obligaciones financieras contraídas mediante la disposición de un activo liquido inmediato”. Como es evidente, la liquidez viene representada por la disponibilidad monetaria que la empresa tenga en un momento dado, este se puede y se debe controlar, puesto que es el más propenso a fraudes por el fácil acceso que se tiene a éste. Para ejercer control se aplican ciertas pruebas como el de solvencia, el cual indica la disponibilidad de dinero en un momento dado; por lo que la empresa puede conocer los recursos de lo que dispone para poder comprometerse ante terceros.

Este indicador se utiliza, partiendo de lo expuesto por Jaramillo (2006), con la intención de establecer la facilidad o dificultad que presenta una compañía para pagar sus pasivos corrientes con el producto de convertir a efectivo sus activos corrientes; es decir, la capacidad que tienen las empresas para cubrir sus obligaciones en el corto plazo sin perjudicar su funcionamiento.

El grupo de indicadores o razones financieras mas utilizados para el cálculo de este indicador son los siguientes según las ideas de Jaramillo (2006):

- Razón corriente: Es el resultado de dividir los activos corrientes sobre los pasivos corrientes.

$$\text{Razón corriente} = \text{Activo Corriente} / \text{Pasivo Corriente}$$

También es considerado ratio de liquidez, que es la capacidad que tiene la empresa para cubrir sus obligaciones corrientes, guardando un cierto margen de seguridad en cuanto a la previsión de alguna reducción o pérdida en el valor de los activos corrientes, expresado en veces.

- Capital neto de trabajo Se obtiene al restar de los activos corrientes el total de los pasivos corrientes, el capital de trabajo es el dinero que se encuentra disponible en la empresa y que sirve para atender las necesidades de la misma.

$$\text{Capital neto de trabajo} = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

- Prueba Ácida: Se le conoce también como Razón Ácida o Liquidez seca. Pretende verificar la capacidad de la empresa para cancelar sus obligaciones corrientes, pero, sin depender de la venta de sus existencias; es decir, básicamente con sus saldos de efectivo, de fácil liquidación.

$$\text{Prueba Ácida} = (\text{Activo Corriente} - \text{Inventario}) / \text{Pasivo Corriente}$$

Según Ortiz (2006) existen otros tres indicadores de liquidez, los cuales servirán para tener una visión más amplia de las situaciones que podrían presentarse en cuanto a la capacidad que tienen las empresas para pagar sus deudas y la estabilidad.

- Razón Súper Ácida: Indica la capacidad que tiene la empresa para pagar sus deudas a corto plazo, basándose en una proporción en la cual se eliminan los activos circulantes realizables y exigibles, dejando solo a los disponibles. Se mide en veces.

$$\text{Razón Súper Ácida} = \frac{\text{Activo Circulante} - (\text{Inventarios} + \text{Cuentas por Cobrar Comerciales})}{\text{Pasivo Circulante}}$$

- Solidez o Solvencia: Esta razón involucra la garantía total de los activos al momento de liquidarse o realizarse el pago general de todos los pasivos, antes de considerarse el pago del patrimonio. Supone la situación extrema de la liquidación de la empresa con el pago de todos los pasivos de una sola vez.

$$\text{Solvencia} = \frac{\text{Activo Total}}{\text{Pasivo Total}}$$

- Estabilidad: La estabilidad de la empresa se logra cuando los pasivos a largo plazo, tiene un buen respaldo en activos fijos, llevando siempre el concepto de que los activos corrientes se financian con pasivos corrientes y los fijos con los pasivos a largo plazo. Se mide en veces.

$$\text{Estabilidad} = \frac{\text{Activo Fijo}}{\text{Pasivo a Largo Plazo}}$$

Indicadores de Actividad o Eficiencia

Cualquier empresa debe tener como propósito producir los más altos resultados con el mínimo de inversión, al menor costo, y una de las maneras de controlar dicha minimización de la inversión es mediante el cálculo periódico de la rotación de dichos activos. Ello se logra por medio del empleo del indicador de eficiencia; al respecto tomando las ideas de Jaramillo este indicador trata de medir la eficiencia con la cual una empresa utiliza sus activos, según la rapidez de recuperación de los valores aplicados en ellos.

Esto consiste en verificar la eficiencia operacional de la organización de manera que la utilización de los recursos de la empresa estén siendo aprovechados al máximo, y así evaluar si se está realizando con rapidez la recuperación de los activos.

Según lo expuesto por Jaramillo (2006) a continuación se presentan los diferentes indicadores a emplear para medir si la empresa hace un buen uso de sus activos, teniendo:

- Rotación de Cuentas por Cobrar: También se denomina Rotación de Cartera. Este indicador financiero establece el número de veces que giran las cuentas por cobrar y el tiempo que tardan estas en convertirse en efectivo, en promedio, en un período determinado de tiempo, generalmente un año en otras palabras es el tiempo que la empresa se toma en cobrar la cartera a sus clientes.

La rotación de las cuentas por cobrar es realmente importante debido a que de acuerdo al manejo de la cartera, el capital trabajo y la liquidez de la empresa mejoraran o empeoraran. Las ventas a crédito detienen una importante parte de los recursos, la empresa financia a los clientes con sus recursos cuando las ventas a crédito son una inversión con cero rentabilidad.

Rotación de Cuentas por Cobrar = Ventas Netas a Crédito / Cuentas por Cobrar Comerciales

- Días de Cuentas por Cobrar: Se utiliza esta razón para analizar la rotación de las cuentas por cobrar a través de otro enfoque, es decir, el resultado obtenido significará que la empresa, en promedio, tardará

determinada cantidad de días en recuperar su cartera o cuentas por cobrar comerciales. En otras palabras, que la cartera se convierte a efectivo, en promedio, cada tantos días como arroje, ello según el resultado arrojado.

$$\text{Días de Cuentas por Cobrar} = \text{Cuentas por Cobrar Comerciales} / (\text{Ventas Netas a Crédito} \times 360)$$

- Rotación de Inventarios: Quiere decir las veces que la empresa cumple el ciclo de colocar la mercancía en el mercado (Venta). Se mide en veces, en un período de un año.

$$\text{Rotación de Inventarios} = \text{Costo de Ventas} / \text{Inventario}$$

- Días de Inventarios Disponibles: esto significaría que cada tantos días la empresa vende sus productos; o en otras palabras, cada tantos días la empresa dispone de mercancía para tener una adecuada colocación en el mercado.

$$\text{Días de Inventario} = \text{Inventario} / \text{Costo de Ventas} \times 360$$

- Rotación de Cuentas por Pagar: Esta razón indica la cantidad de veces en el año que se cancelan las cuentas por pagar. Las empresas pueden originar dichas cuentas mediante sus proveedores de materia prima, costos indirectos de fabricación o por gastos operacionales. Se mide en veces

$$\text{Rotación de Cuentas por Pagar} = \text{Compras} / \text{Cuentas por Pagar Comerciales}$$

- Días de Cuentas por Pagar: Este ratio está relacionado con el indicador anterior. Indica cuantos días en promedio se tarda la empresa en cancelar sus obligaciones por concepto de compras.

$$\text{Días de Cuentas por Pagar} = \text{Cuentas por Pagar Comerciales} / \text{Compras} \times 360$$

- Rotación del Activo Fijo: Es un ratio que indica las veces en que las ventas están soportadas en los activos fijos en la entidad, es decir, cuánto aportan los mismos en el proceso productivo.

$$\text{Rotación del Activo Fijo} = \text{Ventas Netas} / \text{Activo Fijo}$$

- Rotación del Activo Total: Este ratio indica cuán líquido es el capital contable, es decir, cuán rápido se convierte en circulante ante una situación extrema de bancarrota o en tiempos de problemas financieros.

$$\text{Rotación del Activo Total} = \text{Ventas Netas} / \text{Activo Total}$$

Capital de trabajo

Toda compañía necesita conocer cuales son sus capacidades para poder desarrollar alguna operación comercial o de producción, ya que esta debe contar con un mínimo de capital de trabajo. Este forma parte de aquél excedente que existe entre el activo a corto plazo y el pasivo a corto plazo.

Dentro de este marco, según Jaramillo (2006, p. 70) el capital de trabajo

Es la inversión en activos corrientes con carácter de permanencia de recursos provenientes de accionistas o de terceros, que le permite a una empresa equilibrar su ciclo de efectivo en su actividad operativa básica, dados un periodo de retorno en los activos y un tiempo de vencimiento de pasivo.

Esta inversión forma a ser parte de la capacidad que tiene la empresa para desarrollar sus actividades de manera normal en el corto plazo. El capital de trabajo es una herramienta de gran importancia que le permite a las organizaciones conocer su ciclo de efectivo en sus operaciones básicas y evaluar la capacidad de pagar sus deudas en procesos no superiores a un año.

La administración del capital de trabajo es fundamental para el progreso de una empresa. Para Estupiñan y Estupiñan (2008, p 131) “Se recomienda hacer una comparación mensual y estudiar inmediatamente las bajas de su capital de trabajo para evitar sorpresas ingratas de iliquidez e incumplimiento de sus obligaciones inmediatas”.

La realización de comparaciones mensuales es considerada un punto clave en el manejo del capital, por que es este el que mide en gran parte el nivel de solvencia y asegura un margen de seguridad razonable para las expectativas de los gerentes y administradores.

La medición del capital de trabajo se realiza según Estupiñan y Estupiñan (2008, p 133)

Razón del capital de trabajo: Esta razón es un indicador más confiable de la solvencia, este muestra en valores absolutos el capital de trabajo.

Razón del capital de trabajo= Total de Activo Corriente/ Total de Pasivo Corriente.

Con base a las ideas de Jaramillo (2006), cuando queremos obtener un capital determinado de acuerdo con un nivel de ventas, se parte de la rotación del capital de trabajo siempre y cuando haya experiencia en el manejo del mismo y que las políticas financieras se cumplan dentro de la organización.

A partir de la rotación del capital de trabajo: Esta formula define la cantidad de bolívares que se venden por cada bolívar invertido en el capital de trabajo.

Rotación del capital de trabajo= Ventas/ Capital de Trabajo

Teoría de Cadena de Valor

Cada empresa maneja una serie de actividades desarrolladas para diseñar, producir, comercializar, entregar y respaldar sus productos. La cadena de valor de una empresa y la forma en que desempeña sus actividades individuales son un reflejo de su historia, y del enfoque para implementar las estrategias.

La Cadena de Valor es considerada la forma sistemática de examinar todas las actividades que una empresa desempeña y cómo interactúan. Con esta herramienta, se esquematizan las actividades estratégicas relevantes de la empresa para comprender el comportamiento de los costos y las fuentes de diferenciación existentes y potenciales. Según Porter (2009) la cadena de

valor “Es un modelo teórico que describe cómo se desarrollan las actividades de una empresa”.

A partir del concepto general de cadena de valor y con el objeto de ser competitiva, cada empresa debería definir su propia cadena de valor, mediante la subdivisión de grupos de actividades. Continuando con las ideas de Porter aconseja la individualización de aquellas actividades con suficientes características propias desde un punto de vista económico diferenciado, un poderoso impacto sobre el esfuerzo de diferenciación de la empresa, o un costo considerablemente creciente.

Plan Estratégico

Toda empresa diseña planes estratégicos para el logro de sus objetivos y metas planteadas, esto planes pueden ser a corto, mediano y largo plazo, según la amplitud y magnitud de la empresa. De acuerdo con su tamaño, se fijarán la cantidad de planes y actividades debe ejecutar cada unidad operativa, ya sea de niveles superiores o niveles inferiores.

El plan estratégico es un documento formal en el que se intenta plasmar, por parte de los responsables de una compañía (directivos, gerentes, empresarios...) cual será la estrategia de la misma durante un período de tiempo, generalmente de 3 a 5 años. El autor Sainz (2007) señala que un plan estratégico “se refiere a un plan maestro en el que la alta dirección recoge las decisiones estratégicas corporativas que ha adoptado, para lograr una empresa competitiva que le permita satisfacer las expectativas de sus diferentes grupos de interés.”

La Planificación Estratégica tiene por finalidad producir cambios profundos en los mercados de la organización y en la cultura interna siendo importante precisar con exactitud y cuidado la misión que a va regir a la empresa, ya que esta representa las funciones operativas que va ha ejecutar en el mercado y va ha suministrar a los consumidores.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Para diseñar la investigación las autoras requirieron seguir una serie de pasos metodológicos para darle forma a todo lo que estudiaron y que formó parte del cuerpo del trabajo, para ello se hizo necesario seguir una secuencia lógica que sólo se consigue con la aplicación del método investigativo; por lo que en este apartado de la tesis se hace referencia a cómo las investigadoras alcanzaron los objetivos planteados, por ello acá se exponen el tipo de investigación, el nivel, la población y muestra a estudiar, así como los instrumentos que sirvieron para la recolección de la información y la forma en la que se analizó la misma.

Diseño, y Tipo de Investigación

Debido a las características de la investigación y considerando los objetivos, la presente se desarrolló bajo el diseño de una investigación de campo, con apoyo documental, nivel descriptivo y modalidad de proyecto factible.

En cuanto a la investigación de campo es aquella en la que el investigador debe dirigirse al lugar de los sucesos para observar directamente lo que está ocurriendo, ello no implica que se intervenga en el proceso, sólo se observa y se aclaran dudas de manera inmediata, garantizando la certeza de la información; al respecto, Tamayo y Tamayo (2009, p. 114) textualmente indican que la investigación de campo es:

Cuando los datos se recogen directamente de la

realidad, por lo cual los denominamos primarios, su valor radica en que permiten cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se han obtenido los datos, lo cual facilitan su revisión o modificación en caso de surgir dudas.

La investigación de campo se refiere a la recolección de los datos directamente de la realidad, lo que permite que el estudioso aclare las dudas oportunamente; haciendo uso de ello las investigadoras acudieron a la Clínica Calicanto para conocer cómo se está dando el control financiero sobre la gestión de cobranza a las empresas aseguradoras y así conocer la situación actual de los mecanismos de gestión de cobro, como también las debilidades y fortalezas que presenta dicho proceso.

Por su parte la investigación tuvo un apoyo documental, dada la necesidad de revisar diferentes fuentes bibliográficas que ayudaron a comprender el tema y armar las bases teóricas; en este particular, Arias (2006, p. 27) opina que:

La investigación documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas. Como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos.

Como se puede deducir, el apoyo de una investigación documental implica la revisión bibliográfica que es tan necesaria para obtener nuevos conocimientos, por lo que haciendo uso de ella las investigadoras hicieron una búsqueda de aquellos elementos teóricos que amplíen el conocimiento, acudiendo para ello a diferentes autores que conocen sobre el tema objeto

de estudio, de igual manera hicieron una revisión de diferentes trabajos de grado que sirvieron de antecedentes para reconocer la importancia de la investigación.

Por su parte, la investigación se enfocó en un nivel descriptivo el cual se basa en la descripción del fenómeno que ocupa a los investigadores; en este sentido y haciendo uso de las palabras de Bavaresco (2006), este nivel investigativo implica la descripción y análisis sistemático de la realidad, por cuanto se procedió a examinar cuáles son los mecanismos de gestión de cobranza que la Clínica emplea para cobrarle a las empresas de seguro: asimismo, se realizó un análisis de la situación para conocer si tales mecanismos son los adecuados y tienen el efecto deseado.

Método de la Investigación

Para poder lograr el conocimiento deseado por las investigadoras, éstas debieron seguir un proceso metodológico que les ayudó con la concreción de la misma, pudiendo llegar así al logro de los objetivos propuestos. En este orden, tomando las ideas de Tamayo y Tamayo (2009), el método es un procedimiento que permite descubrir las condiciones bajo las cuales se presentan ciertos sucesos de interés para el estudioso, pudiendo a través de ellos descubrir nuevos conocimientos a través del estudio de las diferentes evidencias que se presentan durante el proceso investigativo. Considerando lo anteriormente mencionado, aunado a las características de la investigación para la presente se hizo uso de la observación, el análisis y la síntesis.

Para iniciar se tiene que la observación es la forma de verificar directamente los hechos; en este sentido y tomando las palabras de Méndez (2001), es el procedimiento mediante el cual se perciben deliberadamente

ciertos elementos de la realidad, considerando obviamente aquellos que son de interés para el desarrollo del estudio, razón por la cual las autoras se dirigieron hasta la clínica Calicanto con el fin de observar directamente cómo se daba el proceso de gestión de cobranzas que el departamento encargado ejecuta en pro de lograr el cobro oportuno de las deudas de las diferentes empresas de seguro.

Luego de observar la situación, se procedió a analizar y resumir lo que llamó la atención; dentro de este contexto y haciendo uso de las palabras de Bavaresco (2008), por medio del análisis se pudo hacer una descomposición de los elementos que forman parte del problema, lo que permitió determinar las causas que están originando las fallas en el proceso de gestión de cobranza que ejecuta la Clínica Calicanto sobre las empresas de seguro, así como la incidencia de ello sobre la liquidez de la misma. Es de mencionar que la síntesis es el resultado que arroja el análisis, por lo que permitió volver a componer los elementos que previamente se han desagregado, estudiando las partes como un todo, para así poder descubrir las debilidades y fortalezas que presentan el proceso objeto de estudio.

Población y Muestra

Población

La parte operativa de la investigación recae sobre un conjunto de elementos que se encuentran involucrados con el problema planteado y que a través de sus acciones condicionan el comportamiento de las variables estudiadas. En este orden de ideas Palella y Martins (2006, p. 115) definen a la población como “el conjunto de unidades de las que se desea obtener información y sobre las cuales se van a generar conclusiones”. Dicho esto,

se puede mencionar que la población es el grupo de personas o cosas sobre las que se realizó el estudio y a las cuales fueron aplicables las conclusiones.

De allí pues que para la presente la población estuvo conformada por las personas que laboran en el departamento de facturación y cobranzas el cual está representado por dos (02) analistas que reportan a la gerencia de administración, por lo que da una totalidad de tres personas.

Muestra

Para poder realizar el estudio se requiere la escogencia de una parte representativa de la población, esto es lo que se conoce como muestra que, según lo expresado por Palella y Martins (2006), implica el estudio sobre un reducido número de individuos que forman parte de la población, la cual debe ser representativa de ésta y accesible, para poder indagar lo que se desea y generalizar las conclusiones. Es de mencionar que para seleccionar la muestra representativa se emplean diversos métodos de muestreo, que de acuerdo al tamaño de la población de la presente, el que más se ajustó fue el muestreo censal.

En cuanto al muestreo censal se refiere, considerando lo expuesto por Arias (2006), en ocasiones por ser la población relativamente pequeña fue necesario el estudio de la totalidad de los elementos que las componen, por lo que para la presente se tomó el cien por ciento (100%) de la población; por lo que la muestra estuvo conformada por el gerente administrativo y los dos analistas del departamento de facturación y cobranzas.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para poder recolectar los datos que se requerían, fue necesaria la aplicación de ciertas técnicas que permitieron obtener la información directamente de las personas que están involucradas en el proceso que se está estudiando, más específicamente a quienes forman parte de la muestra, a través de ellos se pueden establecer las conclusiones y recomendaciones de la investigación; siendo que en el caso particular, la técnica aplicada fue la entrevista.

En cuanto a la entrevista, se tiene que para Tamayo y Tamayo (2009, p.188) es “la relación directa establecida entre el investigador y su objeto de estudio a través de individuos o grupos con el fin de obtener testimonios orales”. Para conocer la realidad de la gestión de cobranzas se estableció una conversación entre las personas involucradas y las investigadoras, quienes aplicaron un guión de entrevista prediseñada para registrar las respuestas obtenidas por parte de quienes laboran en el departamento de facturación y cobranzas de la Clínica Calicanto.

Para finalizar, se tiene que para concretar el proceso de indagación se empleó de la técnica de Observación documental; que en palabras de Bavaresco (2006), la lectura de libros, folletos, revistas y otras vienen a brindarle al investigador el soporte del marco teórico, haciendo una revisión de aquellos elementos que le permiten profundizar el conocimiento en el tema objeto de estudio. Para ello las investigadoras emplearon como instrumento la lectura y el fichaje de la bibliografía seleccionada.

Validación del Instrumento

Con el propósito de aplicar unos instrumentos coherentes con el logro de los objetivos y que permitieron obtener los datos necesarios; las investigadoras debieron exponer la entrevista aplicada a un proceso de validación; el cual consistió en entregar carpetas contentivas de los objetivos de la investigación, la entrevista, cuadro de Operacionalización de los objetivos; así como un instrumento de validación a fin de que tres expertos; un metodólogo y dos especialistas en el tema tratado; revisaran si las preguntas estaban dirigidas a alcanzar los objetivos; si la redacción era la adecuada, así como verificar que los mismos tenían la redacción técnica requerida.

Técnicas de Análisis de Datos

Con el firme propósito de llegar a conclusiones relacionadas con el tema abordado, una vez finalizado el proceso de recolección de datos se aplicaron ciertas técnicas que permitieron procesar la información obtenida.

Debido a que los datos procedentes de la entrevista, fueron del tipo verbal el análisis pertinente fue el cualitativo, el cual según Sabino (2000, p. 193), es aquel que: “Se refiere al que procedemos a hacer con la información de tipo verbal que, de un modo general se ha recogido mediante fichas de uno u otro tipo”. Siendo que de la aplicación de la entrevista se obtuvieron respuestas del tipo verbal, se realizó un análisis crítico de las mismas, lo que permitió obtener las debilidades y fortalezas que facilitaron el desarrollo de las conclusiones y recomendaciones. De igual manera se empleó dicha técnica para analizar la información obtenida de los documentos que fueron seleccionados para que formen parte del proceso investigativo.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

Las organizaciones que realizan ventas a crédito necesitan tener políticas de crédito bien definidas, así como también tener al día toda la información acerca del cliente y tener un constante monitoreo de las cuentas por cobrar, para así lograr una mayor precisión sobre el proceso de cobranza en cumplimiento de las políticas de crédito establecidas y según los objetivos de rentabilidad pre establecidos.

En este sentido, considerando los avatares de la economía y políticas gubernamentales venezolanas y su influencia en el funcionamiento de las organizaciones en especial de las clínicas y su relación con las empresas aseguradoras, las investigadoras se dispusieron a analizar de qué manera las primeras están llevando el control financiero sobre el importante activo de las cuentas por cobrar, para lo cual aplicaron un guión de entrevista, de la cual se pudo obtener información suficiente para el logro de la meta propuesta.

Luego de recolectados los datos se procesaron a través de la técnica de análisis cualitativo, obteniéndose la información necesaria para la descripción de los mecanismos de cobranza a empresas de seguros; así como también para conocer el actual control financiero sobre la cobranza a empresas de seguro y, finalmente, la situación financiera de la cobranza de la Clínica Calicanto, ubicada en Maracay, estado Aragua; presentándose seguidamente el producto de esta fase de la investigación

Análisis del Guión de Entrevista

Objetivo Específico 1: Describir los mecanismos de gestión cobranza a empresas de seguros por parte de la Clínica Calicanto, ubicada en Maracay, estado Aragua.

Ítem 1: ¿Qué personal se encarga directamente de la cobranza en la clínica?

Administrador	Analista 1	Analista 2
De las cobranzas de Seguros y Empresas se encarga un outsourcing. De las cobranzas de casos particulares el personal (analista) de la clínica.	Outsourcing. Asistentes de cobranza	Se encarga un outsourcing de cobranzas de seguros y empresas. Las cuentas de particulares las manejan directamente la clínica.

Análisis: Los entrevistados coincidieron en que el personal encargado se divide en: un outsourcing responsable de realizar la cobranza de seguros y empresas y para casos particulares se encargan los analistas de cobranza de la clínica.

En virtud del gran volumen de las operaciones a crédito, la institución requiere de suficiente personal con tareas designadas para cada fase del proceso, especializándose los cargos y promoviéndose la eficiencia en función de la rotación de la cobranza; pero la realidad denota lo contrario; debido a que tanto el personal interno como el que conforma el outsourcing vislumbra no ser suficiente para llevar todas las actividades que intervienen en la administración de la cobranza.

Ítem 2: ¿Cuáles son las responsabilidades del personal de cobranza en la gestión de dicho proceso?

Administrador	Analista 1	Analista 2
<p>Las responsabilidades del outsourcing son cumplir con las metas establecidas por la Gerencia General de cobro mensual y lograr disminuir los días calle.</p> <p>Las responsabilidades de los analistas de la clínica son gestionar las diferencias por particular, casos particulares y efectuar los pagos en el sistema.</p>	<p>Outsourcing (cobrador externo) se encarga de la deuda de los seguros.</p> <p>Asistente de cobranza= casos particulares, giros, diferencias generadas por los seguros.</p> <p>Asistente de cobranza= procesar los pagos en el sistema para actualizar los estados de cuenta.</p>	<p>Outsourcing: cumplir con las metas mensuales de cobro asignadas por la gerencia general.</p> <p>Analista de cobranza: gestionar los pagos de los particulares e ingresar los cheques y transferencias al sistema.</p>

Análisis: Según los argumentos de los entrevistados, las responsabilidades del outsourcing son cumplir con las metas propuestas por parte de la gerencia general de cobro a los seguros y los analistas de cobranza en gestionar los casos particulares y manejar los cargos y descargos en el sistema.

Como se puede observar, los entrevistados no fueron específicos al describir las responsabilidades asignadas, limitándose a referir las metas que deben ser logradas; sin embargo, se puede deducir que estas personas limitan a la administración de las cuentas por cobrar, al fin último que es

cobrar, sin hacer mención especial a acciones de planificación y control administrativo y financiero.

Ítem 3: ¿En función a cuáles aspectos se programan los cobros a las empresas de seguros? Explique

Administrador	Analista 1	Analista 2
En función al vencimiento de las facturas, después de los 30 días, ya la factura esta vencida. También en función al monto de la deuda.	Por vencimiento de las facturas según fecha de entrega	Los cobros se programan de acuerdo al vencimiento de la factura a partir, de la fecha de entrega al seguro. Otro aspecto es el monto de la deuda de las empresas aseguradoras.

Análisis: Los resultados obtenidos reflejan que los entrevistados están de acuerdo en que los cobros se programan considerando el vencimiento de la factura contando desde el momento que es entregada al seguro y también dependiendo del monto adeudado de cada seguro.

Se pudo determinar que la fecha que se toma en cuenta para comenzar a realizar las gestiones de cobranza, es la fecha de entrega de la factura al seguro. Asimismo, se validó que la factura se entrega al seguro aproximadamente con 30 días de retraso. Con lo cual se evidencia que la factura se entrega al seguro ya vencida. Siendo una gran debilidad en la planificación y control del departamento de Facturación y Cobranzas.

Asimismo, otro aspecto tomado en cuenta en la gestión de cobranza es el monto adeudado por las empresas de seguros. Restando importancia a las facturas de menor cuantía, las cuales sumadas pueden representar montos importantes de la cartera.

Ítem 4: ¿Cuáles son las políticas de cobranza que se aplican por los servicios prestados por contratos de seguros? Explique

Administrador	Analista 1	Analista 2
Se establecen límites de crédito. El crédito es por 30 días. Descuentos por pago por volumen. Descuentos por pronto pago.	El seguro debe cancelar las facturas a los 30 días después de ser recibida. Tienen un límite de crédito. Al no cumplir con los pagos, se le serán suspendidos los servicios.	El plazo de crédito es a 30 días a partir de la recepción de la factura. Se establecen límites de crédito. Se establecen descuentos por pronto pago. Se establecen descuentos de pago por volumen.

Análisis: Con la información obtenida, se evidenció que los entrevistados tienen un criterio unilateral con respecto a las políticas de cobranza, que en este caso son el cobro de las facturas a 30 días, los descuentos por pronto pago, límites de crédito, descuentos por volumen. Las políticas establecidas por la clínica son correctas; ya que estas son las normas o lineamientos propuestos por la organización para la mayor comprensión de las responsabilidades del cliente.

Aún cuando las políticas de cobranza están bien definidas, las mismas no están siendo efectivas ya que el retraso en los pagos se evidencia por los

altos montos en los estados financieros en las partidas de cuentas por cobrar y los índices de rotación. Sin embargo, algunos clientes aprovechan las ventajas de la clínica como los descuentos, siendo un número muy reducido de la cartera de crédito.

Ítem 5: ¿Con qué periodicidad se efectúa la cobranza a las empresas de seguros? Explique

Administrador	Analista 1	Analista 2
Se realizan planes semanales de cobranza de acuerdo al vencimiento y volumen de la deuda.	Se efectúa de forma personal y vía telefónica, semanalmente dependiendo de la respuesta de pago de cada seguro. Si el seguro paga al día (30 días) se hará mensual.	Semanalmente se establecen planes de cobranza de acuerdo al monto de la deuda y al vencimiento de la factura.

Análisis: El resultado de esta pregunta permite observar la uniformidad en las respuestas, coincidiendo en que la periodicidad de la cobranza es semanal, realizándose llamadas o de manera personal. La elección de estas herramientas o formas de cobranza podrían catalogarse como correctas.

Ítem 6: ¿Cuáles técnicas de cobro ejecuta la clínica para la gestión de cobro dentro del período establecido para las empresas de seguros? Explique

Administrador	Analista 1	Analista 2
Llamadas telefónicas. Correos electrónico. Entrevistas personales con los gerentes de los Seguros y empresas. - Si estas técnicas no funcionan se les cierran los servicios hasta llegar a un acuerdo de pago	El uso del outsourcing (cobrador externo) A los particulares vía telefónica. Departamento legal (abogados)	Se efectúan varias técnicas: Contacto vía telefónica, envíos de correos electrónicos, entrevistas con las personas encargadas de pago de los seguros, y como última instancia el cierre de los servicios hasta tanto cancelen la deuda.

Análisis: Las respuestas proporcionadas por los entrevistados corroboran que las técnicas de cobranza aplicadas por la clínica son correctas, la realización de las llamadas telefónicas, entrevistas con el personal encargado del pago de los seguros, el uso del outsourcing y el envío de casos especiales al departamento legal, son considerados parte de una buena gestión de cobranza.

Sin embargo, dados los avances tecnológicos podrían implementarse una serie de estrategias basadas en la instalación de software que automaticen la realización de actividades tales como llamadas telefónicas, envío de correos electrónicos a los seguros, etc., a fin de informar constantemente a los responsables de los pagos el status de sus facturas vencidas.

Ítem 7: En caso de discrepancias entre el monto facturado y el reconocido por la empresa aseguradora, ¿se emplean estrategias para aclarar el monto del crédito? De ser afirmativa su respuesta explique dichas estrategias

Administrador	Analista 1	Analista 2
<p>En muchos casos el monto facturado no es el mismo que el reconocido por la empresa aseguradora, ya sea por condiciones de póliza o por deducibles. En estos casos el paciente debe cancelar estas diferencias y estas gestiones las realizan los analistas de la clínica.</p>	<p>El asistente de egreso tiene como función manejar los casos con diferencias cuando esta no quiera reconocer (compañía aseguradora) sino pasan al asistente de cobranza para manejar como particular dicha diferencia o llamar al médico para que prorratee.</p>	<p>En algunos casos existen discrepancias entre el monto facturado y el reconocido por la empresa aseguradora, en este caso, el analista debe ejecutar la gestión de cobro al paciente.</p>

Análisis: Los entrevistados están de acuerdo que en algunos casos hay discrepancia con los montos reconocidos por parte del seguro, y en el momento que esto sucede, la diferencia es pasada al analista de cobranza para que este se encargue de gestionar el cobro directamente con el paciente. Analizando las respuestas obtenidas se considera válido que la clínica establezca los mecanismos para asegurar el cobro de estas diferencias. Lo cual garantiza que las mismas no afectaran la liquidez, siendo montos menores que no impactan de manera considerable y que se recuperan de manera inmediata ya que son cubiertos por el paciente antes

de egresar de la clínica.

Objetivo Específico 2: Examinar el actual control financiero sobre la gestión de cobranza a empresas de seguros por parte de la Clínica Calicanto, ubicada en Maracay, estado Aragua.

Ítem 8: ¿De qué manera se verifica que el servicio a prestar al cliente sea aprobado por el seguro, para garantizar la efectividad del cobro? Explique

Administrador	Analista 1	Analista 2
<p>Hay casos de cirugías electivas que el paciente tramita una CARTA AVAL (compromiso de pago por parte de seguro).</p> <p>Algunos seguros envían conformación de la cobertura mediante un documento enviado por fax o correo electrónico a la clínica.</p> <p>En otros casos la cobertura es telefónica a través de una clave.</p>	<p>Mientras este dentro de los parámetros del presupuesto, las cartas avales y claves nos garantizan el pago de la misma.</p>	<p>Algunos seguros envían un documento llamado comprobante de egreso, el cual es un soporte para el cobro de la factura; en otros casos el seguro envía una clave y el nombre del operador.</p>

Análisis: Luego de obtener las respuestas de los entrevistados se consideró que estos coinciden en que la manera de asegurar el pago por parte del seguro es mediante las claves enviadas por parte del seguro, cartas avales o aprobación vía fax o correo electrónico por parte del seguro. En algunos casos se puede garantizar el cobro con las medidas antes mencionadas, sin embargo lo correcto sería que la clínica compare el

presupuesto aprobado y la carta aval emitida por el seguro antes de facturar para que ambos documentos coincidan el monto negociado y cualquier monto de diferencia notificarlo al paciente oportunamente.

Ítem 9: ¿Cuáles canales de comunicación emplea la clínica para sincerar la prestación del servicio según las condiciones o tabulador de aceptación de la empresa aseguradora?

Administrador	Analista 1	Analista 2
Periódicamente los seguros y las empresas envían personal para verificar las instalaciones de la clínica. Igualmente se establecen baremos y paquetes especiales para ciertos seguros.	Vía fax y telefónica, vía web en el caso del ministerio de educación.	Se establecen convenios con las empresas aseguradoras en los cuales se acuerdan entre ambas partes baremos de costos de clínicas y honorarios médicos.

Análisis: En las respuestas suministradas por los entrevistados se encontró que existen diferencias en sus opiniones, de manera que no existe un criterio uniforme en cuanto a los canales de comunicación empleados para establecer contacto en la cobranza; sin embargo, destaca el uso de las llamadas telefónicas, fax y la web. Sin una comunicación efectiva entre la empresa de seguros y el outsourcing de la clínica es posible que no se cumpla el objetivo; el cual sería el envío de la información entre las partes, dejando como consecuencia que se generen las diferencias en los montos entre lo presupuestado y lo real.

Ítem 10: ¿Cuáles lineamientos de control ejecuta el área de cobranza con apoyo al departamento de presupuesto para salvaguardar el costo del producto negociado con la aseguradora en el momento de la prestación del servicio y su respectivo cobro? Explique

Administrador	Analista 1	Analista 2
<p>Los presupuestos son estimaciones, la facturación debe estar en un monto cercano al presupuesto. Sin embargo, existen casos en que el paciente se complica y la facturación excede considerablemente el presupuesto, por lo cual hay que demostrarle al seguro a través de informes médicos y exámenes practicados que el paciente se complicó.</p>	<p>Actualmente no existe ninguna comunicación ya que los presupuestos tienen en los ítems de material médico quirúrgico y medicina con precios muy bajos a los que se facturan.</p>	<p>Los presupuestos son estimaciones del monto de la factura, estos presupuestos deberían ser actualizados periódicamente; sin embargo a veces esto no se hace, ocasionando diferencias grandes entre el presupuesto y la factura.</p>

Análisis: Con respecto a las respuestas obtenidas por parte de los entrevistados, se considera que estos coinciden en que existe la ausencia de lineamientos de control, sin embargo ellos se apoyan en los presupuestos, pero debido a la escasez de personal y monitoreo de los procedimientos realizados la información no es actualizada, y los presupuestos no alcanza el objetivo de salvaguardar los costos de los productos negociados con la aseguradora en el momento de prestar el servicio.

El presupuesto es una buena medida de control, ya que el control interno comprende todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada son adoptados por una entidad para salvaguardar sus activos, pero al no estar actualizada la información esto genera problemas, ya que lo que se expresa en el presupuesto no es lo mismo que se factura y es cuando debemos dar explicaciones al seguro. El presupuesto permite conocer una estimación del posible resultado que puedan generar las operaciones de la organización, de igual forma facilita a la gerencia la determinación y asignación de los recursos para cada área, con el propósito de que se puedan cumplir con sus funciones y se logren los objetivos planteados. En este caso el presupuesto no sólo representa un control sino un canal de comunicación formal entre la clínica y las empresas aseguradoras.

Ítem 11: ¿De qué manera se garantiza la reciprocidad entre el monto reconocido por la empresa aseguradora y lo facturado por la clínica?
Explique

Administrador	Analista 1	Analista 2
<p>En ocasiones el seguro emite una hoja de pre-liquidación o comprobante de egreso, que garantizara el monto reconocido por la empresa aseguradora.</p> <p>- En otros casos el compromiso es verbal, la clínica solo tiene datos como la clave y el operador que otorgó dicha clave.</p>	<p>No se garantiza ya que el presupuesto tiene una coletilla donde dice: "monto aproximado correspondiente a un acto médico sin complicaciones y sujeto a cambios sin previo aviso."</p>	<p>La reciprocidad se garantiza a través de comprobante de egreso enviado por el seguro, y en otras ocasiones de manera verbal vía telefónica.</p>

Análisis: A pesar que los entrevistados no coinciden en sus respuestas, la mejor manera de garantizar la reciprocidad entre la clínica y la empresa aseguradora es el comprobante de egreso, ya que en esta forma el seguro está aceptando el monto y enviando una clave para que la clínica proceda a atender al paciente, sin embargo no todos los seguros envían este soporte, y la garantía de la cobertura pasa a ser vía telefónica mediante una clave otorgada, por lo tanto cuando el seguro va a cancelar, existen diferencias entre la cobertura inicial otorgada y el pago final, en este caso no existe aval que soporte el monto reconocido por el seguro, quedando de esta manera diferencias que el seguros no reconoce siendo perjudicial financieramente, para la clínica.

Ítem 12: ¿Cuál es la rotación en la clínica de cuentas por cobrar a las aseguradoras?

Administrador	Analista 1	Analista 2
114 días. (Esto incluye la rotación de las cuentas por cobrar a todas las cuentas por cobrar, tanto de las empresas aseguradoras como de las deudas pendientes por particular). Este indicador también incluye, las facturas que todavía no se han entregado al seguro, el tiempo promedio de entrega de una factura al seguro es 30 días	114 días, incluyendo las facturas que todavía no se han entregado al seguro. Aproximadamente, estas tienen un tiempo de entrega de 30 días.	La rotación de las cuentas por cobrar es de 114 días (este indicador muestra la rotación de las cuentas por cobrar en su totalidad, incluyendo las empresas aseguradoras y los casos particulares. Es importante señalar que del total facturado mensual el 10% corresponde a casos particulares.

Análisis: En este ítem los entrevistados coinciden en que las cuentas por cobrar de la clínica rotan cada 114 días durante el año, esto es el resultado de la aplicación de un indicador financiero en el cual se dividen las ventas netas a crédito entre las cuentas por cobrar comerciales y se establece el número de veces que giran las cuentas por cobrar y el tiempo que tardan estas en convertirse en efectivo, en promedio, en un período determinado de tiempo, generalmente un año. Esto permite el conocimiento de que la rotación de las cuentas por cobrar es deficiente, debido a que el crédito otorgado a la mayoría de los seguros es de 30 días, dejando como consecuencia problemas de liquidez a la organización.

Es importante acotar en la respuesta, que este indicador se calcula con los datos del balance general, sin embargo, una vez que se factura a un Seguro, se genera una cuenta por cobrar. Esta factura (cuenta por cobrar) es entregada al Seguro, con una media de 30 días, después de haberse facturado, ya que hay que gestionar que se vaya la factura con todos los soportes. Esto muestra una debilidad por parte del departamento de facturación, que debe disminuir el tiempo de entrega de la factura al Seguro. El vencimiento de la factura se cuenta a partir de la entrega en el Seguro.

Ítem 13: ¿Cómo se realiza la evaluación de la rotación de las cuentas por cobrar a las empresas de seguros? Explique

Administrador	Analista 1	Analista 2
El indicador de 114 días representa la rotación de las cuentas por cobrar, que indica el número de veces que las cuentas por cobrar	En el sistema de la empresa se encuentra un listado de vencimiento de 30 días, 60 días, 90	La rotación de las cuentas por cobrar que es de 114 días, representa el número de veces

que rotan durante el año comercial. Sin embargo en la clínica no se mide la rotación de cuentas por cobrar solo a las empresas aseguradoras.	días y más de 120 días aquí se puede observar dicha rotación.	que las cuentas por cobrar rotan durante el año comercial.
---	---	--

Análisis: El resultado de esta pregunta permitió observar que los entrevistados coinciden en que la evaluación de las cuentas por cobrar se realiza mediante la aplicación de un indicador financiero el cual determina que dicha rotación es de 114 días, esto da a conocer que existe una deficiencia en la revisión de los estados financieros dejando acumular saldos en las cuentas y dificultando la cobranza, se considera que debido a la amplia cartera de clientes la rotación debería ser mensual, quincenal y en algunos casos semanal para tener un mayor control.

Ítem 14: ¿Cómo se mide el efecto de la inflación sobre la cobranza efectiva? Explique

Administrador	Analista 1	Analista 2
Aplicándole el IPC a las cuentas se puede medir el impacto de la inflación en las cobranzas.	Aplicándole el IPC a las cuentas por cobrar.	Reexpresando los estados financieros y aplicándole el INPC.

Análisis: De acuerdo con los resultados obtenidos se evidencia que los entrevistados coinciden que la técnica utilizada para la medición del efecto de la inflación sobre la cobranza es la aplicación del IPC. Sin embargo, es de hacer notar lo perjudicial que representa para las empresas el mantenimiento de partidas del activo de naturaleza monetaria por tiempo prolongado, ya que las mismas se caracterizan por la pérdida de poder adquisitivo y en

consecuencia generan pérdidas significativas que impactan considerablemente en el patrimonio de las empresas.

Análisis Financiero

Para medir o demostrar de alguna forma la gestión de cobranza de la Clínica Calicanto, C.A. se realizó el análisis de los estados financieros, los cuales son una herramienta valiosa ya que con ellos la gerencia puede tomar decisiones para el control, planeación y estudios de proyectos.

El objetivo general de realizar el análisis de la información financiera es la obtención de instrumentos de valor que permitan la evaluación de la situación financiera y los resultados de las operaciones así como también su evolución y las tendencias que éstos pueden llegar a revelar.

A través de los ratios de liquidez y actividad se logró la simplificación de las cifras y de esa manera hacer más fácil su interpretación y comprensión, para así demostrar las deficiencias del departamento en donde se realizó el estudio de los datos.

Indicadores de Liquidez:

- **Razón Corriente:**

La razón corriente permite determinar el índice de liquidez que tiene la empresa, esta fórmula tiene como criterio que si el resultado es menor a 2 la compañía podría tener la probabilidad de no cumplir con sus obligaciones y suspender los pagos, se considera que mientras sea mayor el resultado se

tendrá mayor solvencia y capacidad de pago, lo que garantiza a los acreedores su inversión y a la empresa que no tendrá inconvenientes en el momento de realizar sus erogaciones.

En esta fórmula se estudian los activos y pasivos corrientes de la clínica para determinar el número de veces en que los derechos de los acreedores se encuentran cubiertos por los activos realizables, los cuales se convertirán en efectivo en un período a corto plazo. Luego de la aplicación de la fórmula que comprende la división de los activos corrientes totales entre los pasivos corrientes totales se obtiene que para el año 2010 es de 1,90 Bs., y en el año 2011 1.76 Bs. Esto significa que la empresa ha mantenido su tendencia demostrando que para poder cumplir con sus obligaciones y continuar con sus operaciones, por cada bolívar que debe, tiene estas cantidades, en sus activos corrientes con los cuales podrá respaldar sus deudas.

Sin embargo, al comparar los activos corrientes de la Clínica Calicanto se observa que para los años estudiados el 78% del total de los activos corrientes está representado por las Cuentas por Cobrar. Motivo por el cual, la clínica depende en gran medida de la rotación de sus cuentas por cobrar para solventar sus deudas oportunamente.

- **Prueba Ácida:**

La prueba ácida, es un indicador que permite medir la capacidad que posee una empresa para enfrentar sus compromisos a corto plazo. Esta fórmula establece como criterio que si el resultado es mayor a 1, indica la posibilidad de que la compañía posea excedentes de liquidez, y en

consecuencia la necesidad de invertir dichos excedentes en instrumentos financieros que le generen rentabilidad.

Al aplicar la prueba ácida se hace un estudio de los activos corrientes excluyendo los inventarios y los pasivos corrientes, determinando que tan fácil puede convertirse a efectivo el activo corriente por cada bolívar que se deba a corto plazo. La fórmula consiste en la deducción de los inventarios al total de los activos corrientes y esa diferencia se divide entre el pasivo corriente. El resultado obtenido al aplicar la prueba ácida indica que la Clínica tiene 1.93 Bs., para el año 2010 y 1,68 para el 2011 demostrando lo que se tiene disponible por cada bolívar que esta deba a corto plazo, notándose una leve disminución debido a un pequeño aumento en el inventario.

En este sentido, la Clínica Calicanto no maneja inventarios como tal, y su mayor activo está representado por las Cuentas por Cobrar, ya que se manejan en un altísimo porcentaje en sus operaciones con los seguros. Es por ello que este indicador, no tiene mayor variación con el anterior de Liquidez. Dado que al restar la partida Inventario del Total del Activo Circulante, su monto es tan pequeño que no produce prácticamente ningún efecto.

Si se evalúa el resultado de Liquidez con el resultado de Prueba ácida, se puede validar que ambos son casi iguales

- **Capital Neto de Trabajo:**

Al aplicar la fórmula de capital de trabajo se obtendrá la cantidad de dinero disponible que tiene la organización para trabajar ya sea en efectivo,

caja y bancos, cuentas corrientes o cuentas por cobrar a corto plazo, luego de haber cancelado sus pasivos corrientes, este capital es utilizado mientras la empresa se encuentra operando o sigue desempeñando sus actividades normales.

El capital de trabajo se obtiene de la sustracción de los pasivos corrientes a los activos corrientes de la organización, consiguiendo de esta manera el capital de trabajo neto contable. El criterio de esta fórmula no posee una escala numérica específica; ya que se obtienen montos. Si el activo corriente es mayor que el pasivo corriente podría significar que se cuenta con activos líquidos suficientes para solventar sus deudas a corto plazo y cuando el resultado de la aplicación de la fórmula es negativo puede ser indicativo de que existe un desequilibrio patrimonial, esto no quiere decir que haya la posibilidad de quiebra o suspensión de pagos. Al ser negativo el capital de trabajo en las organizaciones, estas pudiesen aplicar como medida la venta de algunos de sus activos no corrientes, o endeudarse a largo plazo para de esta manera conseguir una ampliación del capital, ya que los activos circulantes deben ser suficientes para cubrir sus pasivos corrientes y poder asegurar un margen de seguridad razonable.

Luego de emplear la fórmula se obtuvo como resultado que la clínica Calicanto, C.A. posee un capital de trabajo para el año 2010 de 20.694.882,53 y para el año 2011 de 25.534.102,02 Bs. Lo cual indica que la organización tiene la capacidad de cubrir con sus obligaciones y adicionalmente tiene disponibilidad para realizar inversiones importantes que le permitan capitalizar sus ingresos de manera efectiva.

- **Razón Súper ácida:**

Al aplicar la fórmula de la razón súper ácida se obtendrá la capacidad con la que cuenta la organización para liquidar sus obligaciones sin depender de sus activos realizables. El criterio en este caso se comprara con 1; si esta por debajo de este, es posible que se considere que la empresa depende de la liquidación de sus inventarios y el cobro de las cuentas por cobrar para lograr el pago a sus acreedores, sin embargo una cifra por si sola no dice nada, es por ello que es necesario la interpretación de los analistas.

La razón súper ácida se obtiene de la resta de los inventarios y las cuentas por cobrar a el activo corriente, dividiéndose entre el total del pasivo corriente. Luego de la aplicación de la fórmula antes mencionada se determino que en el año 2010 el resultado fue, que por cada 1 Bs. que se debe la empresa cuenta con 0,33 Bs. disponibles para responder a su pago, y en el año 2011 se observa que ambos años tienen el mismo comportamiento arrojando que se tienen 0,31 Bs. para pagar por cada Bs. que se deba.

Al analizar los estados financieros se demostró que la Clínica Calicanto, C.A., deberá recurrir al endeudamiento externo en caso de tener dificultades de realizar sus cuentas por cobrar, por tratarse de su activo corriente más importante.

Indicadores de Actividad:

- **Rotación de cartera:**

La rotación de cartera es un indicador financiero que consiste en la determinación del tiempo en que las cuentas por cobrar se tardan en convertirse en efectivo, es decir el tiempo que la empresa tarda en cobrar a sus clientes las deudas.

Para el cálculo de la rotación de cartera se toma el total de las ventas, y se dividen entre las cuentas por cobrar, en la que se determinará cuantas veces al año en promedio la empresa cobra a su cartera. El criterio de esta fórmula mostrara aproximadamente las veces en que se cobran las cuentas por cobrar.

Luego de la aplicación de la fórmula se obtuvo que la rotación de la cartera en la Clínica Calicanto, C.A. en promedio para los años estudiados los cuales son 2010 y 2011 el resultado fue de 1 vez al año aproximadamente y al multiplicarlo por 360 días se consigue la cantidad de días en que tarda la organización en cobrar. En este caso son 283 y 303 días respectivamente.

Al obtener dichos resultados se comprueba que la rotación de las cuentas por cobrar es lenta, ya que las políticas de créditos establecidas para la cobranza son 30, 60 y 90. Este atraso podría deberse al otorgamiento excesivo del crédito, investigaciones de crédito deficiente, procedimientos de cobros deficiente o incapacidad del departamento de cobranza para realizar el cobro a tiempo.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones:

La administración financiera y el análisis de su gestión son herramientas fundamentales dentro de una organización, que permiten la realización de las actividades normales de la empresa así como el control, el manejo de los recursos, la efectividad y eficiencia del personal obrero y administrativo; y con el logro de las mismas darle los recursos necesarios al gerente administrativo para la toma de decisiones.

Para garantizar una administración financiera eficiente, es necesario la implementación de los elementos del control de gestión los cuales están compuestos por la planificación, organización, gestión, control y evaluación, estos forman parte de un proceso que sirve para llevar la gestión hacia el logro de los objetivos y transformar la misión y visión de la empresa en realidad.

Al no cumplirse una correcta gestión financiera dentro de las organizaciones, esta podría dejar como consecuencia problemas de liquidez, solvencia, rentabilidad en el momento que la empresa necesite cancelar sus deudas pendientes.

Tomando en cuenta lo anteriormente expuesto se concluye:

OBJETIVO 1: Describir los mecanismos de gestión de cobranza a empresas de seguros por parte de la Clínica Calicanto, ubicada en Maracay, estado Aragua

Las investigadoras determinaron que el outsourcing de la clínica no cuenta con herramientas tecnológicas que le permitan agilizar el proceso de cobranza y garantizar la efectividad de la misma.

Las investigadoras concluyen que el outsourcing no cuenta con sistemas automatizados que le faciliten la obtención de informes oportunos y confiables, donde puedan validar los saldos de las cuentas por cobrar, de su vencimiento, saldos por clientes, etc. Lo cual genera retrasos por parte de los analistas, quienes no logran cumplir las exigencias requeridas como es el caso de la actualización de los estados de cuenta de cada seguro en particular.

El personal del outsourcing no cuenta con una segregación efectiva de funciones que les permita desarrollar de manera efectiva estrategias de cobranza, que se traduzcan en una gestión positiva mostrada en resultados a través de estadísticas, informes, indicadores financieros.

Por su parte la Clínica Calicanto, C.A. tiene estructuradas políticas de crédito realizadas a través del outsourcing, pero se encontró que esto no es aplicado a todos los clientes por igual, ya que solo se aplican a los que tienen montos altos por cobrar.

OBJETIVO 2: Examinar el actual control financiero sobre la gestión de cobranza a empresas de seguros por parte de la Clínica Calicanto, ubicada en Maracay, estado Aragua.

La administración de la Clínica Calicanto establece cuotas de cobranzas al servicio externo que fue contratado para llevar a cabo la gestión de cobro de sus cuentas. Sin embargo, no realiza una evaluación de la eficiencia de la gestión de cobranza a través de indicadores financieros aplicados a los estados financieros de la clínica, que permitan medir la rotación de las cuentas por cobrar, la liquidez, la efectividad de las políticas de crédito, la erosión que genera en el patrimonio la pérdida por inflación motivado por la tenencia de montos importantes en la partida cuentas por cobrar por períodos prolongados, etc.

Asimismo se pudo constatar que la clínica no tiene definida su cadena de valor ni establecido un plan estratégico que le permita medir la rentabilidad del proceso de cobranzas entregado en tercerización.

De igual modo, no se realiza una revisión periódica al contrato entre la clínica y el outsourcing, para evaluar el cumplimiento de las condiciones bajo las cuales se han comprometido las partes a actuar, a fin de corregir las debilidades y adecuarlas a las necesidades financieras y operativas de la organización.

OBJETIVO 3: Analizar la situación financiera de la cobranza a empresas de seguro por parte de la Clínica Calicanto, ubicada en Maracay, estado Aragua.

La lenta rotación de las cuentas por cobrar queda en evidencia cuando las mismas pueden concretarse solo dos o tres veces al año, siendo que los plazos otorgados a los seguros es de 30, 60 y 90 días. Lo cual puede comprometer los pagos oportunos de la nómina y los proveedores, así como los proyectos de inversión de la clínica.

Asimismo, no se realiza una evaluación de las políticas de crédito aplicadas que motiven la efectividad de la gestión de crédito, y su impacto en los resultados del ejercicio.

Recomendaciones

Con base a las conclusiones anteriores se recomienda lo siguiente:

A la Clínica Calicanto:

Se recomienda a la administración de la Clínica Calicanto estructurar su cadena de valor y definir un plan estratégico anual. Esto le permitirá fijar objetivos a cada unidad que conlleven al logro del objetivo final de la organización a través de la implementación de estrategias integradas.

Se invita a establecer mesas de trabajo periódicas con la administración del outsourcing, para la revisión de las estadísticas acerca de las técnicas llevadas a cabo mes a mes y evaluar los resultados alcanzados en la gestión de cobranzas, de acuerdo con las metas establecidas.

Medir los resultados obtenidos por el outsourcing a través de indicadores financieros, aplicados a los Estados Financieros periódicamente, lo que le permitirá conocer el comportamiento de las cuentas por cobrar y la efectividad de la gestión llevada a cabo por un tercero contratado para la cobranza. Asimismo, fijar una reducción de estos indicadores a través de la implementación de estrategias tecnológicas desarrollando una plataforma que permita la conexión de las empresas de seguro con la base de datos de cuentas por cobrar de la clínica, de modo que puedan realizar procesos de revisión en línea de sus facturas pendientes por cancelar.

Entregar a la junta directiva de la clínica los resultados de los análisis de los estados financieros, que incluyan los indicadores financieros de la gestión de cobranza para demostrar la justificación en la contratación del servicio externo.

Al outsourcing:

Se les exhorta a estructurar toda la cadena de la gestión de cobranza, a los fines de definir las responsabilidades de cada proceso, evaluar las debilidades existentes y establecer los correctivos respectivos.

De igual modo, el outsourcing debe realizar una supervisión permanente de sus procesos con el propósito de realizar una segregación adecuada de actividades, planificación coordinada de las mismas, fijar metas a todos y cada uno de su personal, medir los resultados de la gestión y cualquier otra estrategia dirigida a prestar un servicio de calidad que muestre resultados positivos que sean medibles y cuantificables por la clínica.

Asimismo se sugiere la adquisición de herramientas tecnológicas que brinden solución al gran volumen de tareas y reduzcan las actividades manuales que conllevan la inversión de tiempo importante y resta oportunidades de mejora al resto de los procesos.

Entre los procesos de la cadena de valor de la gestión de cobranzas que pueden automatizarse, y que garanticen el envío a cada cliente del detalle personalizado de las notificaciones de mora, podemos mencionar: llamadas telefónicas con salidas IVR, correos electrónicos, mensajes de texto. Se deberá indicar el estatus de las facturas vencidas, montos, fecha de

vencimiento, días vencidas, etc, Todo esto dirigido a los responsables de los pagos en las empresas de seguro.

De esta forma, se podrá realizar la actualización de la base de datos correspondiente a la cartera de crédito, de manera oportuna. Realizar análisis detallados y minuciosos, para obtener la información de forma razonable y efectiva, que permitan emprender más visitas directas a las empresas de seguro.

Entregar informes mensuales a la administración de la clínica donde se detallen las actividades llevadas a cabo en la gestión de cobranza durante ese período, con estadísticas y los resultados obtenidos.

A las Empresas de Seguro:

Se les recomienda mantener mayor comunicación con la Clínica Calicanto, C.A. para lograr acordar precios que beneficien a las dos partes, para que en el momento que se reciban los presupuestos o paquetes quirúrgicos disminuir el tiempo de análisis y de esta manera ejecutar el pago en el menor tiempo posible.

A la Universidad:

Partiendo del tema objeto de estudio se recomienda a los profesores de la Universidad de Carabobo, incentivar a los futuros profesionales a involucrarse en las actividades financieras de las instituciones dedicadas al sector salud, y actualizar el pensum concediéndole mayor importancia a la asignatura de análisis financiero.

BIBLIOGRAFIA

- Arias, F. (2006). **EL Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica.** (5a. ed). Venezuela: Editorial Episteme.
- Bavaresco, A. (2006). **Proceso Metodológico en la Investigación.** (5a. ed). Venezuela: Imprenta Internacional, C. A.
- Bavaresco, A. (2008). **Las Técnicas de la Investigación.** (8a. Ed). Venezuela: Imprenta Internacional, C. A.
- Besley y Brigham (2000) **Fundamentos de Administración Financiera.** Decimosegunda edición, Mcgraw-Hill, D.F. México.
- Catacora F. (2001). **Contabilidad La base para tomar decisiones.** Editorial Nomos, S.A. Colombia.
- Dávila, Jiménez y Rodríguez (2009) **Propuesta de indicadores financieros de gestión para optimizar el proceso del Departamento de Cuentas por Cobrar de la Empresa Productos de Alimentos El Gallego, C.A. Ubicada en Maracay, Edo. Aragua.** Trabajo de grado no publicado. Universidad de Carabobo. Campus La Morita.
- Diccionario de la Lengua Española (2010) Vigésima Segunda Edición, Madrid, España
- Enciclopedia Libre (s.f.). **Indicadores Financieros.** [Texto en Línea]. Disponible: http://es.wikipedia.org/wiki/Ratio_financiera. [Consulta: 2011, Agosto 10]
- Estupiñán R. (2006). **Control Interno y fraudes con base en los ciclos transaccionales análisis del informe Cos I y II,** Segunda edición, Ediciones ECOE, Bogota Colombia.
- Estupiñan y Estupiñan (2008), **“Análisis Financiero y de Gestión”** 2da Edición. Ecoe Ediciones. Bogotá Colombia.
- García, Jaramillo y Pinto (2007) **Propuestas de Mejoras en las Políticas de Otorgamiento, Seguimiento del Crédito y Control del Ciclo Cuentas por Cobrar - Cobranza Para Contribuir en la Disminución del Riesgo Crediticio. Caso de Estudio Vicson, S. A. Valencia Estado Carabobo.** Trabajo de grado no publicado. Universidad de Carabobo. Campus Bárbula.

- González, L., Infante, M. y Rivero, J. (2009). **Políticas y controles operativos que optimicen los procedimientos de crédito y cobranza de la empresa Envases Multiplast, C.A ubicada en Cagua, Estado Aragua.** Trabajo de grado no publicado. Universidad de Carabobo. Campus Bárbula.
- Jaramillo F. (2006) **Análisis Financiero básico**, (1era. ed), Alfaomega colombiana, S.A. Colombia.
- Kieso, D (2006) **Contabilidad Intermedia**, 2da edición, Editorial Limusa Wiley, D.F México
- Kotler P. (2002). **Dirección de Marketing Conceptos Esenciales, Primera Edición**, Prentice Hall, Pág. 227.
- Mantilla S. (2008) **Control interno informe COSO**, quinta edición, Editorial Ecoe. Bogotá Colombia.
- Méndez, C. (2001). **Metodología. Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación.** (3a. ed). México: McGraw Hill.
- Mira, J. (2006). **Apuntes de Auditoría.** España: Creative Commons.
- Mora, C. (2009). **La crisis de la administración de la salud venezolana.** [Artículo en línea]. Disponible: <http://www.gestiopolis.com/canales7/ger/conceptos-de-la-administracion-de-la-salud.htm>. [Consulta: 2010, Diciembre 11]
- Parella, S. y Martins, F. (2006). **Metodología de la Investigación Cuantitativa.** (2a. ed). Venezuela: FEDUPEL.
- Perdomo A. (2002). **Elementos básicos de administración financiera**, décima edición, Editorial Thomson, México.
- Pérez (s.f) **La cobranza en el plan de negocios.** (Artículo en Línea) Disponible: <http://www.monografias.com/trabajos37/la-cobranza/la-cobranza2.shtml> (Consulta: 2011, Julio 21)
- Porter, M. (2009) **Ser Competitivo**, Ediciones Deusto. Barcelona, España.
- Puerta (2009) **Diseño de un Plan de Evaluación de Indicadores de Gestión Económicos Financieros Orientados a Mejorar el Plan de**

- Gestión Gerencial de la Empresa Comercial GPM, C. A; Ubicada en Valencia, Edo. Carabobo.** Trabajo de grado no publicado. Universidad de Carabobo. Campus Barbula.
- Raymond y Oropeza (2007) **Propuesta de Sistema de Control Para la Información Financiera del Departamento de Cobranza de la Empresa Even Esponjas Venezolanas, C. A.** Trabajo de grado no publicado. Universidad de Carabobo. Campus La Morita.
- Sabino C. (2000). **Metodología de la Investigación.** (3a. ed). Caracas-Venezuela. Panapo.
- Sainz, J (2007) **El plan estratégico en la practica,** ESIC Editorial, Madrid, España
- Santandreu E. (2002). **Diccionario de Términos Financieros,** Ediciones Granica, S.A. Barcelona, España.
- Santillana J. (2003) **Establecimiento de sistemas de control interno, la función de contraloría.** Segunda Edición, Editorial Thomson, México.
- Tamayo y Tamayo, M. (2009). **El Proceso de la investigación Científica.** (5a. ed). México: Editorial Limusa.
- Tremarias (2009) **Diseño de un Plan Estratégico Financiero Basado en el Modelo Balanced Scorecard, para el Departamento de Finanzas en las Empresas en Venezuela Caso: General Motors Venezolana, C. A.** Trabajo de grado no publicado. Universidad de Carabobo. Campus La Morita.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (2006). **Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales** (4a. Ed.). Venezuela: FEDUPEL.
- Van Horne y Wachowicz (1994). **Fundamentos de Administración Financiera.** Prentice Hall. México.

ANEXOS

Definición de Términos

Capital de trabajo: Es una medida de la capacidad que tiene una empresa para continuar con el normal desarrollo de sus actividades en el corto plazo.

Clínica: Un local, comúnmente asociado con un hospital o escuela de medicina, dedicada al diagnóstico y tratamiento de pacientes.

Control Interno: Conjunto de políticas y procedimientos establecidos para proporcionar una seguridad razonable de poder lograr los objetivos específicos de la entidad.

Empresas de Seguros: Aquella que tiene por objeto celebrar contratos mediante los cuales se obliga, dentro de ciertos límites y a cambio de una prima, a indemnizar un determinado daño, a satisfacer un capital, una renta u otras prestaciones pactadas, en el caso de ocurrir un determinado suceso futuro e incierto.

Estados financieros: Los estados financieros, también denominados estados contables, informes financieros o cuentas anuales, son informes que utilizan las instituciones para reportar la situación económica y financiera y los cambios que experimenta la misma a una fecha o período determinados.

Gestión de Cobranzas: Se entiende por las gestiones realizadas para la recogida de dinero, en concepto de la compra o el pago por el uso de algún servicio ofrecido a razón de una venta a crédito.

Indicadores Financieros: Índices estadísticos que muestran la evolución de las principales magnitudes de las empresas financieras, comerciales e industriales a través del tiempo.

Liquidez: Disposición inmediata de fondos financieros y monetarios para hacer frente a todo tipo de compromisos

Liquidez: Representa la cualidad de los activos para ser convertidos en dinero efectivo de forma inmediata sin pérdida significativa de su valor. De tal manera que cuanto más fácil es convertir un activo en dinero se dice que es más líquido.

Planeación: La planeación consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo y la determinación de tiempo y números necesarios para su realización.

Políticas de Cobranza: Las políticas de cobro de la empresa son los procedimientos que ésta sigue para cobrar sus cuentas por cobrar a su vencimiento. La efectividad de las políticas de cobro de la empresa se pueden evaluar parcialmente examinando el nivel de estimación de cuentas incobrables.

Riesgo: Amenaza de que ocurra un evento fortuito e inesperado y que causa daño.

Guía de Entrevista

1.- ¿Qué personal se encarga directamente de la cobranza en la clínica?
Explique.

2.- ¿Cuáles son las responsabilidades del personal de cobranza en la gestión de dicho proceso?

3.- ¿En función a cuáles aspectos se programan los cobros a las empresas de seguros? Explique

4.- ¿Cuáles son las políticas de cobranza que se aplican por los servicios prestados por contratos de seguros? Explique

5.- ¿Con qué periodicidad se efectúa la cobranza a las empresas de seguros? Explique

6.- ¿Cuáles técnicas de cobro ejecuta la clínica para la gestión de cobro dentro en el periodo establecido para las empresas de seguros? Explique

7.- En caso de discrepancias entre el monto facturado y el reconocido por la empresa aseguradora, ¿se emplean estrategias para aclarar el monto del crédito? De ser afirmativa su respuesta explique dichas estrategias.

8.- ¿De qué manera se verifica que el servicio a prestar al cliente sea aprobado por el seguro, para garantizar la efectividad del cobro? Explique

9.- ¿Cuáles canales de comunicación emplea la clínica para sincerar la prestación del servicio según las condiciones o tabulador de aceptación de la empresa aseguradora?

10.- ¿Cuáles lineamientos de control ejecuta el área de cobranza con apoyo al departamento de presupuesto para salvaguardar el costo del producto negociado con la aseguradora en el momento de la prestación del servicio y su respectivo cobro? Explique

11.- ¿De qué manera se garantiza la reciprocidad entre el monto reconocido por la empresa aseguradora y lo facturado por la clínica?
Explique

12.- ¿Cuál es la rotación en la clínica de cuentas por cobrar a las aseguradoras?

13.- ¿Cómo se realiza la evaluación de la rotación de las cuentas por cobrar a las empresas de seguros? Explique

14.- ¿Cómo se mide el efecto de la inflación sobre la cobranza efectiva?
Explique

Operacionalización de las Variables

Objetivo General: Evaluar el efecto del control financiero sobre la gestión de cobranza a empresas de seguros en la liquidez de la Clínica Calicanto, ubicada en Maracay, estado Aragua.

Objetivos Específicos	Variable	Dimensiones	Indicadores	Entrevista
				Ítems
Describir los mecanismos de gestión cobranza a empresas de seguros por parte de la Clínica Calicanto, ubicada en Maracay, estado Aragua	Gestión de cobranza	Planificación de Cobranza	Personal de Cobranza Programa de Cobro Políticas de Cobro	1-2 3 4
		Operatividad de la Cobranza	Periodicidad del Cobro Técnicas de Cobro	5 6 - 7
Examinar el actual control financiero sobre la gestión de cobranza a empresas de seguros por parte de la Clínica Calicanto, ubicada en Maracay, estado Aragua.	Control Financiero	Realización de la Cobranza	Verificación del servicio Comunicación con el Seguro Control financiero del Producto Negociado	8 9 10
		Productividad Financiera	Reciprocidad Rotación de cobros Deterioro Inflacionario	11 12 – 13 14
Analizar la situación financiera de la cobranza a empresa de seguros por parte de la Clínica Calicanto, ubicada en Maracay, estado Aragua.	Situación financiera	Resultados Financieros	Indicadores de liquidez Indicadores de Rentabilidad Indicadores de Actividad de Cobranza	Análisis Estados Financieros

Fuente: Las Investigadoras (2011)

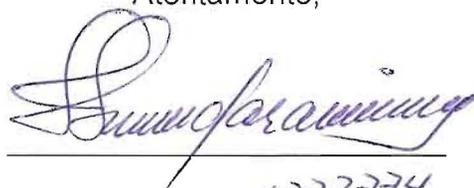
CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe Isbelia Amundarain

Portador (a) de la Cédula de Identidad N° 6372774, mediante la presente hago constar que la técnica e instrumento utilizados para la recolección de datos del Trabajo de Grado titulado: **EFFECTO DEL CONTROL FINANCIERO SOBRE LA GESTIÓN DE COBRANZA A EMPRESAS DE SEGUROS EN LA LIQUIDEZ DE LA CLÍNICA CALICANTO, UBICADA EN MARACAY, ESTADO ARAGUA.** Cuyas autoras son Mateu Ana, Pérez Adriana y Sosa María portadoras de las cédulas de identidad N° 19.032.986, 18.232.690 y 19.552.497, respectivamente aspirantes al título de Licenciadas en Contaduría Pública, reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerado válido y confiable, por lo tanto, apto para ser aplicado en el logro de los objetivos que se plantean en la investigación.

Constancia que se expide a solicitud de la parte interesada a los cinco (05) días del mes de Agosto de 2011.

Atentamente,


C.I. 6372774

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe Dayana Sierra.

Portador (a) de la Cédula de Identidad N° 15.489.985, mediante la presente hago constar que la técnica e instrumento utilizados para la recolección de datos del Trabajo de Grado titulado: **EFFECTO DEL CONTROL FINANCIERO SOBRE LA GESTIÓN DE COBRANZA A EMPRESAS DE SEGUROS EN LA LIQUIDEZ DE LA CLÍNICA CALICANTO, UBICADA EN MARACAY, ESTADO ARAGUA.** Cuyas autoras son Mateu Ana, Pérez Adriana y Sosa María portadoras de las cédulas de identidad N° 19.032.986, 18.232.690 y 19.552.497, respectivamente aspirantes al título de Licenciadas en Contaduría Pública, reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerado válido y confiable, por lo tanto, apto para ser aplicado en el logro de los objetivos que se plantean en la investigación.

Constancia que se expide a solicitud de la parte interesada a los ocho (08) días del mes de Agosto de 2011.

Atentamente,


C.I. 15.489.985

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe Celestino A. Segura G.
Portador (a) de la Cédula de Identidad N° 3409762, mediante la presente hago constar que la técnica e instrumento utilizados para la recolección de datos del Trabajo de Grado titulado: **EFFECTO DEL CONTROL FINANCIERO SOBRE LA GESTIÓN DE COBRANZA A EMPRESAS DE SEGUROS EN LA LIQUIDEZ DE LA CLÍNICA CALICANTO, UBICADA EN MARACAY, ESTADO ARAGUA.** Cuyas autoras son Mateu Ana, Pérez Adriana y Sosa María portadoras de las cédulas de identidad N° 19.032.986, 18.232.690 y 19.552.497, respectivamente aspirantes al título de Licenciadas en Contaduría Pública, reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerado válido y confiable, por lo tanto, apto para ser aplicado en el logro de los objetivos que se plantean en la investigación.

Constancia que se expide a solicitud de la parte interesada a los ocho (08) días del mes de Agosto de 2011.

Atentamente,



C.I. 3409762